



SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN, ASISTENCIA CON LA COMUNICACIÓN Y FACILIDADES A DISPOSICIÓN DE LOS PACIENTES Y LAS VISITAS CON DISCAPACIDADES

OBJETIVO:

Este documento ha sido redactado con el fin de garantizar una comunicación efectiva entre el personal de Enloe, los pacientes y las visitas del centro médico, y de definir el mecanismo adecuado para obtener servicios de interpretación y otros servicios de comunicación para los pacientes con dificultades comunicativas o cognitivas.

POLÍTICA:

Es política de Enloe Medical Center brindar servicios comunicativos de calidad a las personas con dificultades de la vista, de la audición, de movilidad, con limitaciones cognitivas, con dificultades cognitivas y para las personas con dominio limitado del idioma inglés. Los deben proporcionar acceso y un tratamiento igualitario a las personas con discapacidad. Para las personas sordas o con dificultades auditivas, los lugares destinados a acomodar al público deben proveer «dispositivos y servicios auxiliares» para garantizar una comunicación eficaz.

El Departamento de Justicia enumera los siguientes ejemplos de dispositivos y servicios auxiliares que deben proporcionarse a las personas con pérdidas de la audición:

Intérpretes calificados, anotadores, servicios de transcripción asistidos por computadora, materiales escritos, amplificadores para el tubo del teléfono, sistemas y aparatos de escucha asistida, teléfonos compatibles con los audífonos, decodificadores para subtítulos ocultos, subtítulos abiertos y ocultos, dispositivos de telecomunicaciones para personas sordas (TDD), pantallas de videotexto u otros métodos eficaces para poner los materiales proporcionados oralmente a disposición de las personas con dificultades auditivas.

Un intérprete calificado se define como «un intérprete que puede interpretar eficaz, precisa e imparcialmente, tanto en la recepción como en la expresión, con el vocabulario especializado que sea necesario».

Los siguientes servicios y comodidades están disponibles para los pacientes y las visitas de Enloe Medical Center, según sean necesarios:

Aparatos para las personas con dificultades auditivas:

- Teléfono con dispositivo de telecomunicaciones para personas sordas (TDD) (comuníquese con el Departamento de Telecomunicaciones y, después del horario de atención, con el Departamento de Ingeniería).
- Teléfonos con amplificación (comuníquese con el Departamento de Telecomunicaciones y, después del horario de atención, con el Departamento de Ingeniería).

- Decodificadores para subtítulos ocultos en televisión (comuníquese con el Departamento de Telecomunicaciones (Biomédico) y, después del horario de atención, con el Departamento de Ingeniería).
- Intérpretes para sordos (comuníquese con el Supervisor Administrativo de Enfermería).
- Ilustraciones de los objetos de uso habitual.

Aparatos para las personas con dificultades de la vista:

- Se permiten los animales de servicio en la mayoría de las zonas del hospital.
- Hay traducción en braille en los carteles de ubicación y con instrucciones de dirección.
- Los voluntarios también pueden brindarle asistencia.

Aparatos para las personas con dificultades de movilidad:

- Estacionamiento asistido por Valet
- Sillas de ruedas a disposición
- Entradas y rampas para sillas de ruedas
- Ascensores
- Baños públicos accesibles
- Se puede acceder a todas las zonas con sillas de ruedas
- Luces para llamar a la enfermera de encendido táctil o por soplido
- Luces para llamar a la enfermera portátiles u operadas por la cama

Aparatos para las personas con dificultades comunicativas:

- Tableros con imágenes (Pictogramas)
- Cyraphones disponibles para las personas con dominio limitado del idioma inglés (LEP, por sus siglas en inglés)
- Materiales educativos disponibles en múltiples idiomas

PROCEDIMIENTO:

- Si un paciente tiene alguna dificultad lingüística o comunicativa, o si el paciente solicita servicios de interpretación, se le ofrecerá el Cyraphone y el personal intentará cubrir sus necesidades.
- Deben registrarse el idioma primario, las dificultades de movilidad y comunicativas del paciente en la historia clínica.
- Para los pacientes con dominio limitado del idioma inglés (LEP), debe emplearse uno de los servicios aprobados de traducción lingüística telefónica (OTP, por sus siglas en inglés) para asistir a los profesionales en la comunicación con los pacientes con dominio limitado del idioma inglés o que no hablan inglés. La oficina del conmutador (PBX) tiene un listado de las ubicaciones de los Cyraphones («teléfonos azules» con doble tubo) en todo el centro médico.

- En algunos lugares, por falta de una línea analógica, no puede usarse el Cyraphone. En estos lugares, pueden emplearse los teléfonos digitales existentes para llamar a CyraCom y solicitar un intérprete. Otro servicio telefónico (OTP) denominado Language Line está disponible en algunas zonas.
- Puede solicitarse la ayuda de los empleados para interpretaciones no clínicas, como información demográfica u otros consejos o instrucciones no clínicas.
- Los profesionales de Enloe deben evitar usar a los amigos o los familiares del paciente para la interpretación, a menos que sea absolutamente necesario. Deben ofrecerse servicios de interpretación telefónica al paciente antes de que el profesional recurra a los amigos o los familiares del paciente. El amigo o el familiar deben ofrecerse voluntariamente. Además, debe ser una opción del paciente usar a su amigo o familiar como intérprete.
- Registre el tipo de servicios de interpretación y el nombre del intérprete cada vez que use servicios de interpretación,
- Cuando se reciba una solicitud, el departamento que corresponda instalará el dispositivo de comunicaciones para el paciente.
- Hay carteles que notifican a los pacientes y las familias de la disponibilidad y el método para acceder a los servicios de interpretación en las entradas de todas las instalaciones de Enloe. También se publican el número de teléfono, la dirección y el número de TDD donde pueden presentarse las quejas.
- Diversos materiales informativos y educativos están disponibles en diferentes idiomas para mejorar la atención de los pacientes que no hablan inglés.

UTILIZACIÓN DE INTÉRPRETES PARA LAS PERSONAS SORDAS

- Enloe Medical Center ofrecerá un TDD y/o un intérprete calificado para sordos, cuando esté disponible, según sea necesario o sea solicitado por el paciente con dificultades auditivas, o sordo. También hay disponibles intérpretes para sordos y teléfonos TDD en Enloe Outpatient Center, Home Care Services y otras zonas de Enloe.
- Se considerará que los intérpretes para sordos están calificados si cuentan con una certificación para la interpretación médica para personas sordas.
- Los intérpretes para sordos pueden solicitar ser incorporados en la lista aprobada de intérpretes para personas sordas de Enloe presentando las credenciales en Enloe Education Center.
- Enloe Medical Center pagará los servicios de los intérpretes aprobados. No se pagarán los servicios de los familiares o de otros intérpretes no aprobados.

- El intérprete aprobado completará el Talón de honorarios de intérpretes para sordos (*Charge Slip for Interpreters for the Hearing Impaired*) en el momento del servicio y lo entregará al supervisor administrativo de enfermería o a la enfermera a cargo. El talón de honorarios será enviado a Administración: Servicios para pacientes internados. Si se emplean los servicios de un intérprete en cualquier zona ajena al campus de Enloe, el personal de dicho establecimiento se asegurará de enviar el talón de honorarios a Administración: Servicios para pacientes internados o ambulatorios.
- Conforme a la Ley de la Asamblea 389, la política de servicios de asistencia lingüística de Enloe Medical Center está disponible en el sitio web de Enloe (enloe.org).

REFERENCIAS:

- *ADA Questions and Answers for Deaf and Hard of Hearing Individuals* by National Center for Law and Deafness, Gallaudet University, 800 Florida Ave., NE, Washington, DC 2002-3695.
- *The Americans with Disabilities Act, Questions and Answers*, US Equal Employment Opportunity Commission, US Department of Justice, Civil Rights Division, septiembre de 1992.
- Código de Salud y Seguridad de California - Artículo 1259

Fecha original: 2/98

Revisada/enmendada: 5/00, 2/01, 1/04, 4/08, 12/09, 9/13, 3/16, 10/16

EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD POR EL USO DE
UN INTÉRPRETE PARA PERSONAS SORDAS NO APROBADO

Por la presente admito que el personal de Enloe Medical Center me ofreció los servicios de un *intérprete para personas sordas* y que yo deseo utilizar los servicios de _____, quien no es un *intérprete para personas sordas aprobado* por Enloe Medical Center.

Comprendo que Enloe Medical Center no es responsable por la comunicación ni por el pago de un intérprete que no reúna los requisitos de calificación de Enloe Medical Center.

Paciente Fecha

Testigo Fecha

** Give a copy of this signed document to the patient and place original on the patient's chart.*