

N.º de política administrativa: 9.05

TÍTULO: SERVICIOS DE ACCESO AL IDIOMA

PROPÓSITO

Delimitar los recursos y procedimientos para garantizar que los pacientes con dominio limitado del inglés y los pacientes con sordera y problemas auditivos tengan acceso significativo a atención de calidad y apropiada desde el punto de vista cultural.

DEFINICIONES

Dominio limitado del inglés (Limited English Proficiency, LEP): incapacidad de hablar, leer, escribir o entender el idioma inglés a un nivel que permita a un individuo interactuar de forma eficaz con los proveedores de atención médica, o entender y participar en su propia atención médica.

Médico bilingüe certificado: un proveedor, residente o empleado del personal de la Universidad de California en San Francisco (University of California, San Francisco, UCSF) en clasificaciones específicas directas con el paciente y que ha obtenido una calificación aprobatoria en la Evaluación Cultural y Lingüística para Médicos de ALTA.

Personal bilingüe designado: personal y proveedores bilingües que han aprobado exitosamente el examen de dominio bilingüe impartido por la División de Méritos de Recursos Humanos del Departamento de Salud Pública (Department of Public Health, DPH).

Personal bilingüe no aprobado: personal, proveedores, voluntarios y médicos residentes bilingües que no han obtenido una calificación aprobatoria en una de las evaluaciones de idiomas sancionadas que se mencionaron anteriormente.

Interpretación: la traducción verbal de un idioma a otro y viceversa para facilitar el intercambio de comunicación entre dos o más personas que hablan distintos idiomas.

Intérprete calificado: un individuo que ha sido evaluado por su fluidez en los idiomas en los que interpreta, tiene capacitación para interpretar en el campo de la atención médica, se adhiere a un código de ética profesional y estándares de desempeño para la interpretación en el campo de la atención médica, y es competente con la terminología médica. Un intérprete calificado es un intérprete del personal o un intérprete de un proveedor contratado.

Intérprete del personal: intérpretes del personal del Departamento de Servicios de Interpretación del Departamento de Salud Pública que son intérpretes médicos profesionales capacitados.

Encuentro fundamental: un subconjunto de interacciones que necesitan el uso de un intérprete calificado o un médico bilingüe certificado para los pacientes del idioma en cuestión.

DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA

El Hospital General y Centro de Traumatología Zuckerberg de San Francisco (Zuckerberg San Francisco General Hospital and Trauma Center, ZSFG) proporciona atención y comunicación apropiadas desde el punto de vista cultural entre los pacientes con dominio limitado del inglés (LEP) y los pacientes con sordera o problemas auditivos y su equipo de atención médica por medio de la asignación de médicos bilingües certificados y personal bilingüe designado, así como la prestación de servicios de interpretación en persona, por video y por teléfono de parte de intérpretes calificados, las 24 horas del día, los siete días de la semana, sin costo.

La situación ideal es la comunicación directa entre el paciente con LEP y los miembros del equipo de atención médica que hablen el idioma en cuestión. Sin embargo, esto no es posible para todos los idiomas y todas las interacciones. Además, hay una variación significativa en el dominio o fluidez del personal para los idiomas que no son el inglés, así como un rango de sensibilidad e importancia clínica en los encuentros de atención médica.

PROCEDIMIENTOS PARA PERSONAL Y PROVEEDORES BILINGÜES

- A. La comunicación con un médico bilingüe certificado, personal bilingüe designado o por medio de un intérprete calificado es el estándar de atención para los pacientes con LEP.
- B. Los médicos bilingües certificados y el personal bilingüe designado pueden usar sus habilidades probadas en idiomas que no sean el inglés en su comunicación directa con los pacientes.
- C. Se deben usar intérpretes calificados o médicos bilingües certificados para la comunicación que involucre encuentros fundamentales:
 - i. consentimiento informado para cualquier procedimiento invasivo;
 - ii. trastornos significativos de salud mental o abuso de sustancias;
 - iii. diagnósticos delicados, en particular aquellos en los que haya riesgo de perder la vida o que sean terminales;
 - iv. directivas anticipadas o asuntos relacionados con el final de la vida;
 - v. asuntos legales, como validación o tutela;
 - vi. situaciones de abuso, como violencia de la pareja, abuso de menores o de personas mayores, y
 - vii. atención y planes de tratamiento complejos.
- D. El personal bilingüe designado y el personal bilingüe no aprobado deben ejercer su juicio al momento de decidir si deben usar sus habilidades lingüísticas no probadas en interacciones directas con el paciente. Como con todas las comunicaciones con el paciente, el personal debe estar en sintonía con las claves verbales y no verbales que indiquen la comprensión del paciente.
 - 1. El personal bilingüe designado y el personal bilingüe no aprobado deben usar un intérprete calificado para la comunicación que involucre encuentros fundamentales.

Tipo de recurso	Intérprete calificado	Capacitación de intérprete	Evaluación del idioma	Encuentros adecuados		
				Encuentros fundamentales	Encuentros no fundamentales	Situaciones de emergencia
Intérprete del personal (personal del Dpto. de Servicios de Interpretación)	X	X Terminar un programa de certificación de intérprete médico	X Que incluya terminología médica	X	X	X
Intérprete de agencia	X	X Terminar un programa de certificación médica	X Que incluya terminología médica	X	X	X
Médico bilingüe certificado			X Que incluya terminología médica	X	X	X
Personal bilingüe designado			X		X	X
Personal bilingüe no aprobado						X

PROCEDIMIENTO PARA ENCUENTROS CON IDIOMAS DISCORDANTES

- A. Como reconocemos que la fluidez en el idioma es necesaria pero no suficiente para una interpretación médica eficaz, la comunicación por medio de intérpretes calificados es el estándar de atención para los encuentros con idiomas discordantes.
- B. El Departamento de Servicios de Interpretación (415-206-5133) es responsable de coordinar de manera centralizada los servicios de acceso al idioma proporcionados por intérpretes calificados. Sus modalidades incluyen:
 1. Intérpretes en persona: los intérpretes del personal están disponibles todos los días de 8:00 a. m. a 8:30 p. m. Por lo general, los intérpretes en persona deben reservarse para interacciones con pacientes que sean más complejas, por ejemplo, reuniones familiares, evaluaciones psiquiátricas, conversaciones sobre el final de la vida, etc.
 2. Intérpretes por video: en las zonas con servicio de unidades de interpretación por video, los intérpretes del personal están disponibles todos los días de 8:00 a. m. a 8:30 p. m.
 3. Intérpretes telefónicos: los servicios de interpretación telefónica están disponibles por parte de nuestro proveedor contratado Language Line Solutions las 24 horas del día, los siete días de la semana, en aproximadamente 200 idiomas. El proveedor nos garantiza que sus intérpretes hayan sido evaluados en la fluidez en el idioma y capacitados en la interpretación en el campo de la atención médica. Para facilitar la interpretación telefónica, se recomienda usar un auricular doble o un teléfono con altavoz Polycom. Cuando estén disponibles, los intérpretes del personal también proporcionan servicios de interpretación por teléfono.
 4. Lenguaje de señas: hay intérpretes del lenguaje de señas estadounidense (American Sign Language, ASL) disponibles a través de Bay Area Communication Access

(BACA) y Language Line Solutions. Los servicios incluyen interpretación oral, interpretación por relé e interpretación táctil para pacientes ciegos o sordos. Para obtener más información, consulte el Anexo A: Pautas de atención para los pacientes con problemas auditivos o sordera.

- C. Los médicos bilingües certificados y el personal bilingüe designado deben usarse con sensatez como intérpretes médicos, pues no han recibido una capacitación formal respecto a las habilidades, los estándares de desempeño o el código de ética para intérpretes médicos profesionales.
- D. Por lo general, el personal bilingüe no aprobado no debe usarse como intérprete médico tanto por su dominio del idioma no probado como por su falta de capacitación en la interpretación médica.
- E. Los familiares, amigos y menores de edad no deben usarse como intérpretes médicos.
 - 1. Es responsabilidad del individuo o del departamento programar al intérprete para los encuentros con el paciente. No se debe pedir o motivar a los pacientes a que traigan a sus familiares o amigos para usarlos como intérpretes.
 - 2. Si los pacientes solicitan usar a un familiar o amigo como intérprete médico:
 - a) es necesario informarles que tienen derecho a un intérprete calificado sin costo, b) el personal debe garantizar que no haya coacción o violencia interpersonal involucrada y c) si se comunicará información técnica o delicada, también debe estar disponible un intérprete calificado para verificar la precisión de la interpretación.
 - 3. Los menores de edad tienen prohibido actuar como intérpretes en entornos médicos y solo pueden usarse como intérpretes en una emergencia que involucre una amenaza inminente a la seguridad o el bienestar de un individuo o del público.

PROCEDIMIENTOS PARA LA CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

- A. Los intérpretes del personal del Departamento de Servicios de Interpretación deberán aprobar un examen de dominio del idioma que proporciona la División de Méritos de Recursos Humanos del DPH y completar con éxito un Programa de Capacitación de Intérpretes aprobado por el departamento, en un plazo de un año a partir de la fecha de contratación. Los nuevos intérpretes del personal se capacitan con un intérprete actual hasta que se considere que son competentes para trabajar por su cuenta. La conclusión del Programa de Capacitación de Intérpretes se registrará en el expediente de intérprete del personal. Los intérpretes del personal usan gafetes de identificación de empleados que indican que son intérpretes del personal.
- B. Los proveedores, residentes o empleados del personal de la UCSF en clasificaciones específicas directas de pacientes (por ejemplo, enfermeras especializadas, enfermeras parteras, terapeutas respiratorios, trabajadores sociales, psicólogos, terapeutas

ocupacionales y patólogos del habla) tienen la opción de presentar un examen de dominio del idioma (ALTA) impartido por el Departamento de Servicios de Interpretación de la UCSF. La evaluación examina el dominio del individuo de otro idioma y de la terminología médica. La oficina del decano de la UCSF mantendrá el registro del examen para los residentes, y el Departamento de Educación y Capacitación lo cargará al registro de aprendizaje en línea del médico y otros proveedores. La designación como médico bilingüe certificado se incluye en el gafete de identificación del empleado.

- C. La División de Méritos de Recursos Humanos del DPH aplica una prueba de dominio bilingüe, la cual se ofrece al personal y los proveedores del DPH (a los empleados de la UCSF se les ofrece el examen de ALTA) en una variedad de idiomas importantes que se hablan en San Francisco. La aprobación del examen de dominio bilingüe se registra en el expediente de recursos humanos de ese empleado o médico residente. La designación como personal bilingüe se incluye en el gafete de identificación del empleado o residente.

PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO DEL USO DE SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN

A. Información que recopila el Departamento de Servicios de Interpretación del DPH:

1. Número de historia clínica del paciente.
2. Idioma solicitado por el paciente.
3. Ubicación del departamento solicitante.
4. El intérprete lleva a cabo una identificación positiva del paciente para obtener un consentimiento informado.

B. Registro del uso de intérprete

1. Para los pacientes que usan servicios de interpretación, es necesario registrar el uso de un intérprete y la firma o el número de identificación del intérprete en todos los formularios esenciales, como los consentimientos informados.
2. Los proveedores y el personal deben registrar el idioma del paciente y el uso de un intérprete médico en el registro clínico.

[Preguntas frecuentes sobre el acceso al idioma](#)

REFERENCIAS CRUZADAS

Políticas y procedimientos administrativos del ZSFG:

- [3.09 Consentimiento para procedimientos médicos y quirúrgicos \(Consent to Medical and Surgical Procedures\)](#)
- [16.04 Derechos y responsabilidades del paciente \(Patient Rights and Responsibilities\)](#)

AUTORIZACIONES

Comité Ejecutivo de Enfermería	15 de noviembre de 2017
Comité Ejecutivo Médico	16 de noviembre de 2017
Mejora del desempeño y seguridad del paciente (Performance Improvement and Patient Safety, PIPS)	20 de diciembre de 2017
Disponibilidad de B-25 de comités ejecutivos	17 de diciembre de 2015

Fecha de entrada en vigor: 8 de junio de 1988

Revisado:

Revisado: octubre de 1992, marzo de 1995, junio de 1995, octubre de 1997, junio de 2000, julio de 2001, marzo de 2002, abril de 2003, julio de 2006, marzo de 2008, junio de 2011, noviembre de , diciembre de 2017

APÉNDICE A

PAUTAS DE ATENCIÓN PARA LOS PACIENTES CON PROBLEMAS AUDITIVOS O SORDERA DEL HOSPITAL GENERAL Y CENTRO DE TRAUMATOLOGÍA ZUCKERBERG DE SAN FRANCISCO

El ZSFG ofrece servicios de lenguaje de señas mediante Bay Area Communication Access (BACA). Los servicios incluyen intérpretes del lenguaje de señas estadounidense, interpretación oral, interpretación por relé e interpretación para los pacientes sordos o ciegos.

El servicio está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana:

- De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., llame al 415-206-5133.
- En otros horarios, llame a la operadora del hospital al 415-206-8000, quien localizará al intérprete de lenguaje de señas en caso de necesitarlo de inmediato o de manera urgente.

Hoja informativa sobre dispositivos de telecomunicaciones para personas sordas (Telecommunication Devices for the Deaf, TDD): pregunte al paciente si le gustaría tener un teléfono TDD; de ser el caso, llame a la operadora para solicitar un TDD para su paciente con problemas auditivos/sordo al 206-8000. Las operadoras telefónicas tienen de 3 a 4 teléfonos TDD disponibles para pacientes hospitalizados.