

AYUDAS Y SERVICIOS AUXILIARES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDADES

PROPÓSITO:

Proporcionar pautas y recursos para todo el personal que trate con personas con las discapacidades abordadas por esta política, de modo que el personal pueda brindar atención médica según sea necesario.

ALCANCE:

Esta política se aplica a Hoag Orthopedic Institute (HOI).

POLÍTICA:

1. Hoag Orthopedic Institute (HOI) tomará las medidas adecuadas para garantizar que las personas con discapacidades —incluidas las personas sordas, con problemas de audición, ciegas o con otras discapacidades sensoriales o manuales— tengan las mismas oportunidades de tomar parte en nuestros servicios, actividades, programas y otros beneficios.
2. Los procedimientos que se describen a continuación tienen la finalidad de garantizar una comunicación eficaz con los pacientes en lo que respecta a su estado de salud, tratamiento, servicios y beneficios. Los procedimientos también se aplican, entre otros tipos de comunicación, a la comunicación de información contenida en documentos importantes, incluyendo renuncias de derechos, formularios de consentimiento para el tratamiento y formularios de beneficios financieros y de seguros. Todas las ayudas y los servicios auxiliares necesarios se proporcionarán sin costo para la persona atendida.
3. Se notificará por escrito a todo el personal sobre esta política y procedimiento, y el personal que pueda tener contacto directo con personas con discapacidades recibirá capacitación en técnicas de comunicación eficaces, lo que incluye el uso eficaz de intérpretes.

PROCEDIMIENTO:

- A. Identificación y evaluación de la necesidad: HOI notifica sobre la disponibilidad de ayudas y servicios auxiliares, y el procedimiento para solicitarlos, a través de avisos en nuestros folletos y letreros expuestos en el área de registro (es decir, el vestíbulo de HOI). Cuando una persona se identifica a sí misma como una persona con una discapacidad que afecta la capacidad de comunicarse o de acceder a materiales escritos o manipularlos, o solicita una ayuda o servicio auxiliar, el personal consultará con la persona para determinar qué ayudas o servicios se necesitan a fin de proporcionar una comunicación eficaz en situaciones particulares.
- B. Para personas sordas o con dificultades auditivas

1. En el caso de las personas sordas o con dificultades auditivas que utilizan el lenguaje de señas como principal medio de comunicación, el encargado de registro o el médico es responsable de coordinar con un intérprete calificado cuando sea necesario.
2. Los iPhones o iPads proporcionados por HOI que cuenten con la aplicación Voyce se utilizan como intérpretes de video o audio para el lenguaje hablado y de señas. El principal servicio de interpretación de HOI es Voyce, que proporciona interpretación remota por video (*Video Remote Interpreting*, VRI) a través de iPhones proporcionados por HOI que utilizan Voyce por medio de Rover, Haiku o Canto, o a través de iPads o iPhones proporcionados por HOI por medio de la aplicación Voyce. Se ofrecen muchos idiomas con una conexión de video; sin embargo, si un idioma no está disponible en video, se puede realizar una conexión de audio para más de 250 idiomas.
 - a. Para utilizar la interpretación remota por video con Voyce cuando haya iniciado sesión en Haiku, Canto o Rover, haga lo siguiente:
 - i. Seleccione al paciente en la agenda, la lista de pacientes o la búsqueda de pacientes.
 - ii. En "Open Chart" (Abrir historial), seleccione el enlace de la pestaña "Summary" (Resumen) O vaya al menú Epic (arriba a la derecha) y navegue hasta "Links" (Enlaces) en la barra de herramientas del menú y seleccione audio o video.
 - iii. Se le redirigirá automáticamente a la aplicación Voyce. Revise los detalles en la página de información del paciente (nombre del paciente, idioma de preferencia, nombre de la organización, lugar de la consulta) y presione "Next" (Siguiente) si la información es correcta o cuando lo sea.
 - iv. El idioma se preseleccionará en función del idioma de preferencia del paciente identificado en Epic. Presione "Next" (Siguiente) para continuar o cambiar el idioma.
 - v. Seleccione el motivo de la sesión de interpretación en la lista desplegable que se proporciona (p. ej., evaluación, consentimiento, alta, educación, etc.).
 - vi. Una vez que se confirme el idioma, el sistema le emparejará con un intérprete. Aparecerá un tiempo de espera estimado para la conexión.
 - vii. Una vez finalizada la llamada, puede volver a conectarse con el intérprete si es necesario, o presione "I'm Done" (He terminado) para completar la sesión.
 - viii. Después de la sesión, tendrá la oportunidad de enviar sus comentarios y hacer clic en "Next" (Siguiente) para completar el proceso.
 - b. Para utilizar la interpretación remota por video con Voyce a través de un dispositivo independiente emitido por HOI directamente desde la aplicación Voyce, haga lo siguiente:
 - i. Desde el dispositivo independiente proporcionado por HOI (iPad/tableta), toque el ícono de Voyce para iniciar la aplicación. Presione el botón verde "Single Sign On" (Inicio de sesión único) para iniciar sesión con sus credenciales de HOI.

1. Asegúrese de que "Company" (Empresa) esté configurada como HOAG. Si el código de la empresa muestra un nombre diferente, como "Voyce", haga clic en el nombre y escriba HOAG.
2. Introduzca sus credenciales de inicio de sesión de HOI en la página de inicio de sesión de HOAG que aparecerá después de presionar el botón verde de "Single Sign On" (Inicio de sesión único). NO utilice el campo de nombre de usuario y contraseña de la pantalla de Voyce.

- ii. Toque el ícono del teléfono "Get Interpreter" (Obtener intérprete) para conectarse con un intérprete.
- iii. Escriba el número de historia médica del paciente y toque "Next" (Siguiente).

i. Si el número de historia médica (*Medical Record Number*, MRN) coincide con un solo paciente, aparecerá en la primera fila. Si hay más de una coincidencia, se le presentará la opción de elegir. Haga clic en "Next" (Siguiente).

ii. Si el paciente solo ha tenido una visita o consulta, aparecerá en la primera fila de la pantalla. Si hay varias consultas, se le presentará la opción de elegir. Haga clic en "Next" (Siguiente).

- iv. El idioma de preferencia del paciente será el idioma predeterminado en el campo. Sin embargo, esto se puede cambiar a otro idioma, si es necesario, seleccionando "Change Language" (Cambiar idioma) y eligiendo de la lista que se proporciona. Haga clic en "Next" (Siguiente).
- v. Seleccione el motivo de la sesión de interpretación en la lista desplegable que se proporciona (p. ej., evaluación, consentimiento, alta, educación, etc.).
- vi. Una vez que se confirme el idioma, el sistema le emparejará con un intérprete. Aparecerá un tiempo de espera estimado.
- vii. Para videollamadas, una vez que se conecte la línea, ambas cámaras se encenderán y se sincronizarán. Las opciones para silenciar, colgar, pausar el video, cambiar de cámara o utilizar el teclado siguen estando disponibles.
- viii. Una vez finalizada la llamada, el nombre y la identificación del intérprete se verán junto con la opción de volver a conectarse o finalizar la sesión al presionar "I'm Done" (He terminado) para completar la sesión.
- ix. Después de cada sesión, debe cerrar la sesión en el iPad o tableta proporcionado por HOI. Vaya a la barra de configuración en la esquina superior derecha de la pantalla y presione "Sign Out" (Cerrar sesión).

3. Intérpretes de lenguaje de señas en el lugar

- a. Se puede solicitar un intérprete de lenguaje de señas las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al llamar al operador para que lo conecte con los siguientes recursos, o el personal puede llamar directamente.
 - b. *Tenga en cuenta que no se garantiza la disponibilidad de intérpretes en persona. Cualquier costo asociado con los intérpretes en persona se le cobrará a HOI.*
 - i. Language People: 707-538-8900, seleccione la opción 2, luego la opción 1
 - ii. LifeSigns: 888-930-7776, o fuera de horario: 800-633-8883
4. Comunicación por teléfono TDD/TTY: HOI utiliza un dispositivo de telecomunicación para sordos/teletipo (*Telecommunication Device for the Deaf/TeleTYpewriter*, TDD/TTY) para comunicaciones externas.
 - a. Hay un teléfono TDD/TTY en el Departamento de Emergencias del Hoag Hospital Irvine.
 - b. El número TDD/TTY del Departamento de Emergencias de Irvine es 949-450-0153.
- C. Empleo de familiares, menores de edad u otros pacientes como intérpretes
 1. Algunas personas sordas o con dificultades auditivas pueden preferir o solicitar recurrir a un familiar o amigo como intérprete. Sin embargo, no se recurrirá a los familiares o amigos como intérpretes, a menos que esa persona lo solicite específicamente y después de que la persona sorda o con dificultades auditivas haya comprendido que HOI le ha ofrecido los servicios de un intérprete *sin cargo*. Tal ofrecimiento y la respuesta se documentarán en la historia del paciente. Si la persona sorda o con dificultades auditivas elige utilizar a un familiar o amigo como intérprete, se considerarán los aspectos de competencia para la interpretación, confidencialidad, privacidad y conflicto de intereses. Si el familiar o amigo no es competente o idóneo por alguna de estas razones, se proporcionarán servicios de interpretación competentes.
 2. Se evitará el uso de menores de edad como intérpretes, a menos que se trate de circunstancias de emergencia o urgentes, o cuando la comunicación se limite a asuntos simples y directos, como programar una cita o confirmar la dirección y el número de teléfono de un paciente.
 3. No se recurrirá a otros pacientes como intérpretes a fin de garantizar la confidencialidad de la información y una comunicación precisa.
- D. Para personas ciegas o con visión limitada
 1. El personal comunicará la información contenida en los materiales escritos sobre el tratamiento, los beneficios, los servicios, las renunciaciones a derechos y los formularios de consentimiento para el tratamiento leyendo en voz alta y explicando estos formularios a las personas ciegas o con visión limitada.
 2. Notifique al enfermero a cargo o a un supervisor para que proporcionen ayudas y servicios tales como lectores calificados, lupas con luz u otros métodos eficaces que ayuden a que los materiales visuales

estén disponibles para las personas ciegas o con baja visión. Tenga en cuenta que hay personal disponible para ayudar a las personas ciegas o con baja visión a completar formularios y proporcionar información en formato escrito.

E. Para personas con dificultades del habla

1. Para garantizar una comunicación eficaz con las personas que tienen dificultades del habla, el personal proporcionará material de escritura, anotadores, TDD/TTY y otras ayudas para la comunicación.

F. Para personas con impedimentos manuales

1. El personal ayudará a quienes tengan dificultades para manipular materiales impresos sujetando tales materiales y pasando las páginas según sea necesario, o proporcionando uno o varias de las siguientes opciones: anotadores; teléfonos con altavoz u otros métodos eficaces que ayuden a garantizar una comunicación eficaz por parte de personas con discapacidades manuales.

G. Para personas que necesitan intérpretes

1. Consulte la política *Comunicación con personas con dominio limitado del inglés*.

Referencias:

1. Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990, Título 42 del Código de Estados Unidos (United States Code, USC), sección 12101 y siguientes.
2. Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos. (s. f.) *Comunicación eficaz para personas sordas o con dificultades auditivas*. Extraído de: <https://www.hhs.gov/guidance/document/effective-communication-persons-who-are-deaf-or-hard-hearing-0>
3. Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos. (6 de diciembre de 2024). Dominio limitado del inglés. Disponible en: <https://www.hhs.gov/civil-rights/for-providers/clearance-medicare-providers/example-policy-procedure-persons-limited-english-proficiency/index.html>
4. Registro Federal (2024). No discriminación en programas y actividades de salud. (Título 42 del Código de Regulaciones Federales [Code of Federal Regulations, CFR], partes 438, 440, 457, y 460 Título 45 del CFR, partes 80, 84, 92, 147, 155, y 156). Disponible en: <https://www.federalregister.gov/documents/2024/05/06/2024-08711/nondiscrimination-in-health-programs-and-activities>
5. California Hospital Association. (2024). Manual de consentimiento de California Hospital, 50.^a ed. California Hospital Association Publishing.

