

COMUNICACIÓN CON PERSONAS CON DOMINIO LIMITADO DEL INGLÉS

PROPÓSITO:

El propósito de esta política es garantizar que todos los pacientes, los representantes legales o los tomadores de decisiones sustitutos con dominio limitado del inglés (*Limited English Proficiency, LEP*) (una capacidad limitada o incapacidad para hablar, leer, escribir o comprender el idioma inglés a un nivel que le permita a la persona interactuar de manera eficaz con los proveedores de atención médica o agencias de servicios) puedan comprender sus padecimientos médicos y opciones de tratamiento y que el Hoag Orthopedic Institute brinde atención de calidad a los pacientes con LEP.

ALCANCE:

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

POLÍTICA:

1. HOI tomará medidas razonables para garantizar que las personas con dominio limitado del inglés (LEP) tengan un acceso significativo y la misma oportunidad de tomar parte en nuestros servicios, y para garantizar una comunicación significativa con los pacientes y tomadores de decisiones sustitutos con LEP en relación con sus padecimientos médicos y tratamiento.
2. Esta política proporciona comunicación de la información contenida en documentos vitales, incluidos, entre otros, renuncias de derechos, formularios de consentimiento para el tratamiento y formularios de beneficios financieros y de seguros.
3. Todos los intérpretes, traductores y otras ayudas necesarias para cumplir con esta política se proporcionarán sin costo a la persona atendida, y los pacientes y tomadores de decisiones sustitutos serán informados de la disponibilidad de esto de forma gratuita.
4. Se brindará asistencia lingüística mediante el uso de intérpretes calificados. Esto incluye la disponibilidad de intérpretes externos en virtud de acuerdos con organizaciones locales que brindan servicios de interpretación o traducción, o tecnología y servicios de interpretación telefónica/por telesalud.
5. Se notificará a todo el personal sobre esta política y procedimiento, y el personal que pueda tener contacto directo con personas con LEP recibirá capacitación en técnicas de comunicación eficaces, lo que incluye el uso eficaz de intérpretes.

6. HOI llevará a cabo una revisión periódica de las necesidades de acceso lingüístico de nuestra población de pacientes, y actualizará y monitoreará la implementación de esta política y estos procedimientos, según sea necesario.

PROCEDIMIENTO:

- A. Identificar personas con LEP y su idioma
 - a. HOI identificará sin demora las necesidades de idioma y comunicación de la persona con LEP. Si es necesario, el personal utilizará una tarjeta de identificación de idioma. Además, cuando se mantengan registros de interacciones pasadas con pacientes o tomadores de decisiones sustitutos, el idioma utilizado para comunicarse con la persona con LEP se incluirá como parte del registro.
- B. Conseguir un intérprete calificado
 - a. El personal puede conseguir un intérprete a través del servicio de interpretación externo de las siguientes maneras:
 - i. 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.

- ii. 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).
 - 1. 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).
 - 2. 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).

C. Empleo de familiares, menores de edad u otros pacientes

- a. Algunas personas con LEP pueden preferir o solicitar recurrir a un familiar o amigo como intérprete. Sin embargo, no se recurrirá a los familiares o amigos de la persona con LEP como intérpretes a menos que esa persona lo solicite específicamente y después de que la persona con LEP 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 con LEP 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 a la persona con LEP.
- b. 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. No se recurrirá a otros pacientes como intérpretes a fin de garantizar la confidencialidad de la información y una comunicación precisa.
- c. No se recurrirá a otros pacientes como intérpretes a fin de garantizar la confidencialidad de la información y una comunicación precisa.

D. Entrega de traducciones escritas

- a. Cuando se necesite la traducción de documentos vitales, cada unidad en HOI enviará los documentos para su traducción a los idiomas que se presentan con frecuencia a la entidad designada por el hospital. Los documentos originales que se envíen para su traducción estarán en su forma final y aprobada, y contendrán información legal y médica actualizada y precisa.
- b. HOI proporcionará la traducción de otros materiales escritos, si es necesario, así como un aviso por escrito de la disponibilidad de servicios de traducción sin cargo para las personas con LEP.
- c. HOI establecerá puntos de referencia para la traducción de documentos vitales a idiomas adicionales con el tiempo.

E. Notificación de personas con LEP

- a. HOI informará a las personas con LEP sobre la disponibilidad de asistencia lingüística sin cargo; para ello, les proporcionará avisos por escrito en idiomas que las personas con LEP puedan entender. Como mínimo, se colocarán carteles en las áreas de admisión (es decir, en el vestíbulo de HOI).
- b. HOI pone a disposición estas políticas en su sitio web público en idiomas que son representativos de las características demográficas de la comunidad circundante.

F. Supervisión de las necesidades de idioma y de la implementación

- a. De manera continua, HOI evaluará los cambios en las características demográficas, los tipos de servicios u otras necesidades que puedan requerir una reevaluación de esta política y sus procedimientos. Además, HOI evaluará periódicamente la eficacia de estos procedimientos, incluidos, entre otros, los mecanismos para garantizar los servicios de interpretación, el equipo utilizado para brindar asistencia lingüística, las quejas presentadas por personas con LEP y los comentarios de los pacientes y las organizaciones comunitarias. Se presentará un análisis anual al comité de mejora de la calidad y el desempeño de HOI.

G. Documentación

- a. Cuando se rechacen o utilicen los servicios de interpretación, esto debe documentarse en los siguientes formularios aplicables o en la historia médica electrónica:
 - i. Para los formularios *en papel* que incluyen una Declaración del intérprete en la parte inferior del formulario en cuestión (p. ej. el formulario de Consentimiento para cirugía y procedimiento, Condiciones de admisión, etc.).
 - ii. Para los consentimientos *electrónicos* (p. ej., procedimientos, análisis de sangre, anestesia), el profesional de enfermería registrado (*registered nurse*, RN) completará el documento electrónico que se encuentra en la sección de consentimientos de la historia médica electrónica (es decir, EPIC).
 - iii. Hay un formulario de *Declaración del intérprete* por separado que está disponible para documentar las conversaciones o los formularios interpretados cuando sea apropiado (formulario n.º 9664, ubicado en Backbone > Forms & Order Sets > HOI Medical Records Forms [Backbone > Formularios y conjuntos de órdenes > Formularios de historias médicas de HOI]).
 - iv. El uso de los servicios de interpretación durante la atención al paciente puede documentarse en la sección de Servicios de interpretación del navegador del departamento aplicable o en la hoja de flujo de Servicios de interpretación de la historia médica electrónica (es decir, EPIC).
 - i. Cuando se utiliza Voyce, ya sea a través del dispositivo independiente mediante la aplicación Voyce o al usar Voyce directamente a través de Haiku, Canto o Rover, los detalles clave de la transacción (idioma de preferencia, motivo por el que se empleó al intérprete, interpretación por video o audio, número de identificación del intérprete del proveedor) de cada llamada se archivarán automáticamente en las filas de la hoja de flujo de Servicios de interpretación de la historia médica electrónica.

Referencias:

1. Código de Salud y Seguridad de California, división 2, capítulo 2, artículo 1, §1259. Disponible en: [§1259](#)
2. 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>

3. California Hospital Association. (2024). Manual de consentimiento de California Hospital, 50.^a ed. California Hospital Association Publishing.
4. Código de Regulaciones de California, título 22, división 5, capítulo 1, artículo 7, §70721. Disponible en: [§70721](#)
5. 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>