

<b>Nombre y número de la política</b>	<b>MCP 301.9, Servicio de Interpretación</b>
<b>Fecha de efectividad</b>	<b>1 de marzo de 2016</b>
<b>Fecha de aprobación inicial</b>	<b>1 de noviembre de 1991</b>
<b>Fechas de revisión</b>	<b>16/9/1998, 6/9/2000, 26/10/2004, 19/6/2007, 21/10/2010 17/10/2013, 1/3/2016</b>

**RESUMEN:**

La Universidad de California, San Diego Health presta servicio a una población importante de pacientes con un dominio limitado del inglés y a sus familias. A fin de proporcionar una atención de calidad a los pacientes que tienen un dominio limitado del inglés o dificultades de la audición o la vista, resulta vital que los pacientes puedan proporcionar al personal del hospital una declaración clara de su padecimiento e historial médico, y que entiendan la evaluación del médico sobre su padecimiento, las instrucciones para el alta, los medicamentos y las opciones de tratamiento. Contamos con servicios de interpretación disponibles las 24 horas del día. Los servicios incluyen servicios de interpretación en persona, intérpretes telefónicos, interpretación a distancia por video (VRI, por sus siglas en inglés) y dispositivos de telecomunicación para personas sordas (TDD/TTY).

**POLÍTICAS RELACIONADAS:**

UCSDH [MCP 301.8](#), "Derechos y responsabilidades del paciente"

UCSDH [MCP 339.1](#), "Consentimiento para recibir anestesia, cirugía, diagnóstico especial o procedimientos terapéuticos"

UCSDH [MCP 524.2](#), "Código de ética de la organización"

**I. DEFINICIONES**

- A. ASL: "American Sign Language", o lenguaje de señas estadounidense.
- B. Primero punto de acceso: Área de ingreso o registro.
- C. Intérprete: Persona con dominio del inglés y un segundo idioma del que se precisa que puede hablar, leer e interpretar con facilidad y precisión el sentido o intención de las palabras y frases en un idioma a los términos correspondientes en el segundo idioma del que se precisa.
- D. Interpretación: Proceso de comprender y analizar un mensaje emitido un segundo idioma.
- E. TDD/TTY: Dispositivo de telecomunicaciones para personas sordas o con dificultades de la audición. Se trata de dispositivos electrónicos como tecnología de comunicación por texto por vía telefónica o interpretación a distancia por video diseñados para personas con dificultades de la audición o del habla.

- F. Traducción: La conversión de un texto escrito en un idioma a un texto escrito en otro idioma.
- G. Información/servicios de atención médica importantes: Formularios de consentimiento, explicaciones de diagnósticos nuevos o complejos y asuntos de calidad de vida/etapas terminales.
- H. Representante encargado de tomar decisiones por el paciente: Persona designada por el paciente en un documento de Voluntades anticipadas sobre cuidado médico para actuar en su nombre en lo relativo a asuntos de salud en caso de que la persona pierda la capacidad de tomar decisiones. El paciente puede revocar la designación del representante ya sea por medio de una declaración escrita o informándolo en persona al médico encargado. En caso de una designación hecha de forma verbal, esta deberá registrarse de inmediato en el expediente del paciente. La designación verbal solo tendrá validez durante la estadía del paciente en el hospital.
- I. Interpretación a distancia por video (video remote interpretation, VRI): Una forma de interpretación a distancia que permite ofrecer servicios de interpretación por medio de tecnología de videoconferencias.

## II. POLÍTICA

- A. UC San Diego Health (UCSDH) brinda servicios de interpretación conforme se necesiten o se soliciten a todos los pacientes o personas autorizadas para representar a un paciente. Los servicios se ofrecen sin costo las 24 horas del día.

## III. PROCEDIMIENTOS Y RESPONSABILIDADES

- A. Las fuentes disponibles de servicios de interpretación son las siguientes:

- i. Intérpretes de plantilla: La Oficina de Servicios de Interpretación de UCSDH emplea en su plantilla de personal a intérpretes médicos certificados calificados para proporcionar interpretación en español. Los servicios están disponibles de lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm. Se puede contactar con los intérpretes de plantilla marcando el número de la operadora del hospital. Si no hay un intérprete disponible dentro de un tiempo razonable, los empleados deben recurrir al teléfono de interpretación o a un intérprete a distancia por video (sistema Martti).
- ii. Intérpretes contratados por agencias: Proveedores externos que prestan servicios de interpretación cuando los intérpretes de plantilla no pueden realizar la interpretación.

Para programar a un intérprete de una agencia, hace falta llamar al Departamento de Servicios de Interpretación de UCSDH. La persona que toma la cita debe llamar al Departamento de Servicios de Interpretación al momento en que el paciente programe la cita.

- iii. Interpretación telefónica: Se puede acceder a interpretación telefónica por intérpretes calificados por medio del teléfono de intérpretes. Para acceder a la

interpretación telefónica, utilice el auricular azul o teléfono inalámbrico. Se puede acceder a un intérprete marcando el número de la operadora del hospital y solicitando un intérprete, o marcando el 171. Si la clínica no tiene acceso al Servicio de Interpretación por discado directo (171), la operadora del hospital puede ayudar a conectar la llamada.

- iv. Intérpretes certificados en lenguaje de señas: El sistema Martti se utiliza para pacientes sordos o con dificultades de la audición. En caso de que se determine que hace falta un intérprete de ASL en persona, para programar y cancelar intérpretes de lenguaje de señas en persona se requiere notificación previa con un mínimo de 48 horas.
  - v. Interpretación a distancia por video (*video remote interpretation, VRI*): Las interpretaciones a distancia están disponibles por medio de los monitores de intérpretes a distancia por video (Martti).
- vi. Después del horario regular y los fines de semana, el teléfono de intérpretes y Martti están disponibles.
- B. Se colocarán notificaciones de disponibilidad del Departamento de Servicios de Interpretación [Formulario D978] en la clínica y hospitales para informarles a los pacientes y a sus familias de la disponibilidad de los intérpretes.
  - C. El personal puede consultar el anexo A para determinar el método de interpretación correspondiente para distintos contextos.
  - D. En el caso de los consentimientos, las explicaciones de diagnósticos nuevos o complejos y los asuntos de calidad de vida o etapas terminales, se debe recurrir a un intérprete en el siguiente orden de disponibilidad: 1) intérprete en persona, 2) intérprete a distancia por video, o 3) intérprete telefónico.
  - E. El primer punto de acceso en que el paciente requiere servicios en UCSDH permitirá determinar las necesidades lingüísticas del paciente. Se debe indicar el idioma designado del paciente en el resumen de portada del expediente médico. La necesidad lingüística designada también se debe indicar en la Base de Datos de Ingresos de Pacientes (PADB, por sus siglas en inglés).
  - F. Se desaconseja el uso de empleados, familiares, amigos o representantes del paciente como intérpretes.
    - i. Cuando el paciente vaya a programar una cita, el departamento o clínica no debe pedirle al paciente que traiga a un amigo o familiar para que le sirva de intérprete.
    - ii. Aunque UCSDH reconoce el derecho del paciente a solicitar asistencia de un familiar, no se debe recurrir a familiares o amigos para que interpreten servicios o información de salud importantes (diagnóstico, consentimiento, pronóstico, plan de tratamiento, etc.), a menos que haya también presente un intérprete certificado en persona, por teléfono o por videoconferencia para corroborar la transmisión de la información. En casos en que se estén discutiendo servicios o información de salud médica importantes, el personal debe solicitar a un intérprete certificado.
  - G. Los empleados o familiares no certificados pueden asistir con la prestación de servicios de interpretación o traducción limitados y sencillos, o en situaciones de emergencia cuando no haya un intérprete disponible de inmediato para proporcionar

asistencia lingüística en persona o por teléfono. Se debe documentar en el expediente médico del paciente el nombre del familiar no certificado utilizado como intérprete, así como el permiso del paciente para que su familiar o amigo interprete. El familiar (si el paciente lo solicita) puede interpretar instrucciones sencillas para el paciente, hacer citas, registrarlo y verificar el seguro.

- H. Al utilizar el servicio de interpretación, el proveedor deberá documentar el encuentro en el expediente médico electrónico del paciente e incluir la fecha, la hora, la fuente de interpretación (p. ej., en persona, por teléfono, por video, por medio de una agencia), el nombre del intérprete o su no. de identificación, el idioma y, si corresponde, la relación con el paciente, y si el paciente se negó a utilizar un intérprete certificado.
- I. Los documentos esenciales que no se encuentren disponibles en el idioma del paciente deberán interpretarse para el beneficio del paciente o su representante encargado de tomar decisiones; la traducción a la vista de documentos esenciales o información para el paciente deberá documentarse en el expediente médico del paciente.
- J. Esta MCP se actualizará cada año.
- K. Se proporcionará una copia cada año a CPDH en diciembre.

#### **IV. ANEXOS**

[Anexo A](#): Pautas sobre necesidades lingüísticas

#### **V. FORMULARIOS**

[Formulario D978](#)

#### **VI. RECURSOS**

Ninguno.

#### **VII. REFERENCIAS A REGLAMENTOS**

--The Joint Commission ([TJC](#))

--[California Health & Safety Code \(Código de Salud y Seguridad\), 1259](#),  
Capítulo 672; Proyecto de ley del Senado 1840;

#### **VIII. APROBACIONES**

Esta política fue aprobada por los siguientes comités:

Nombre del comité:

Fecha de aprobación:

Comité ejecutivo de enfermería

15 de enero de 2016

Comité ejecutivo de personal médico

18 de febrero de 2016

Órgano Rector Ejecutivo del Sistema de Salud

1 de marzo de 2016

**MCP 301.9, Servicio de Interpretación**