

Contra Costa Health Services

Servicios al paciente/cliente	Acceso a los servicios para personas con dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés), sordas y con discapacidad auditiva	Política n. °	402-PCS
		Fecha original:	04/01
		Revisado:	12/28/2021
		Reemplaza a:	Acceso a los servicios para personas con dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés) Personas:

PROPÓSITO

Para proporcionar atención médica de calidad y cumplir con las leyes federales y estatales, Contra Costa Health Services brinda servicios de interpretación y traducción a pacientes/clientes, incluidos aquellos que tienen un dominio limitado del inglés (LEP), sordos o con discapacidad auditiva, lo que garantiza el acceso a los servicios y una comunicación bidireccional efectiva, precisa y oportuna.

POLÍTICA

La comunicación efectiva es la clave para el acceso significativo de todos los pacientes/clientes, incluidos aquellos que tienen un dominio limitado del inglés (LEP), sordos o con discapacidad auditiva. Para garantizar un acceso significativo a los servicios de Contra Costa Health Services, todos los pacientes/clientes con dominio limitado del inglés (LEP), así como aquellos sordos o con discapacidad auditiva, recibirán servicios de asistencia lingüística sin costo alguno. Los servicios de asistencia lingüística incluyen:

- prestación de atención médica o información de salud por parte de proveedores clínicos y personal bilingües certificados o indicaciones/asistencia no médica por parte de empleados bilingües certificados
- interpretación por parte de intérpretes médicos cualificados y
- traducción de materiales escritos.

REFERENCIAS• Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 (42 U.S.C. sección 2000d, et. seq.)

- Orden Ejecutiva 13166, agosto de 2000
- 45 CFR, partes 80, 84, 86, 90, 91
- Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964; orientación de políticas sobre la prohibición de la discriminación por nacionalidad, ya que afecta a las personas con dominio limitado del inglés. *65 reg. fed. 52762- 52774* (30 de agosto de 2000) y reafirmado en 2002. La Ley Dymally-Alatorre de Servicios Bilingües, Ley Kopp. Código del Gobierno de California, Departamento de Servicios de Salud del DHS – Contrato de Atención Administrada de MediCal.
- Oficina de Derechos Civiles sección 1550

DEFINICIONES **Interpretación:** el proceso de comprensión y análisis de un

mensaje oral o firmado y la retransmisión de ese mensaje de manera fiel, precisa y objetiva en otro idioma, teniendo en cuenta el contexto cultural y social.

El propósito de la interpretación es permitir la comunicación entre dos o más personas que no comparten el mismo idioma.

Traducción: la conversión de un texto escrito en un idioma a un texto escrito en otro idioma, que corresponda y sea equivalente en significado al texto en el primer idioma.

Cualificado: las cualificaciones de los intérpretes y traductores de idiomas se cumplirán a través de la evaluación del dominio del idioma, la educación, la formación y la experiencia.

Bilingüe certificado: un empleado o proveedor de atención médica que ha aprobado con éxito una prueba de dominio del idioma que le permite comunicarse adecuadamente con los pacientes/clientes en 2 idiomas.

Dominio limitado del inglés (LEP): capacidad limitada o incapacidad para hablar, leer, escribir o entender el idioma inglés a un nivel que permita a la persona interactuar de manera efectiva con los proveedores de atención médica o los organismos de servicios sociales.

PROCEDIMIENTO
asistencia lingüística gratuita

A. Notificar a los pacientes/clientes el derecho a obtener

Servicios

1. Exhibir carteles en todos los puntos de acceso de pacientes/clientes que les informen de su derecho a obtener servicios gratuitos de asistencia lingüística y les sugieran identificarse como personas que necesitan o solicitan dichos servicios. Estos carteles incluyen todos los idiomas más comunes.
2. Los carteles están disponibles en la unidad de Acceso Lingüístico de los Servicios de Salud (puede comunicarse llamando al 925-313-6242)

B. Identificar el idioma de la persona a la que está ayudando

1. Pregúntele a la persona qué idioma prefiere usar o qué idioma usa con mayor comodidad y solicite que señale ese idioma en el póster si no está seguro de a qué idioma se refiere. Las instrucciones en el póster dicen: *"Usted tiene derecho a un intérprete médico sin costo alguno para usted. Señale su idioma. Se llamará a un intérprete médico. Espere"*.
2. Si está disponible, use las tarjetas "I Speak" para identificar el idioma que habla el paciente/cliente durante los encuentros en persona. La tarjetas "I Speak" modelo están disponibles en la unidad de Acceso Lingüístico de los Servicios de Salud (puede comunicarse llamando al 925-313-6242)
3. Si el encuentro es telefónico o si el personal no puede

identificar el idioma del paciente/cliente utilizando el póster o la tarjeta "I Speak", use el servicio de interpretación telefónica o por video para que su división identifique el

- idioma y lo conecte con el intérprete adecuado.
4. Documente las necesidades de comunicación del paciente/cliente, incluido el idioma que prefiere usar durante la atención médica, en el expediente médico junto con su raza y etnia. Si el paciente/cliente es menor de edad, está incapacitado o tiene un defensor designado, las necesidades de comunicación del padre o tutor legal, el responsable sustituto o el representante legalmente autorizado se documentan en la historia clínica.

C. Utilice los servicios de interpretación apropiados para los pacientes/clientes con dominio limitado del inglés (LEP), los pacientes y clientes que prefieren un idioma que no sea el inglés y aquellos sordos o con discapacidad auditiva.

1. Acceda a la Red de Intérpretes de Atención Médica (HCIN, por sus siglas en inglés) por video o por teléfono.
 - a. Cuando se requieran servicios de interpretación para pacientes/clientes con dominio limitado del inglés (LEP) o sordos o con discapacidad auditiva, o cuando el paciente o cliente haya elegido un idioma de preferencia que no sea el inglés y usted no es bilingüe certificado en ese idioma, utilice la Red de Intérpretes de Atención Médica (HCIN), ya sea por video o por teléfono, o a través de intérpretes contratados, ya sea en persona o por teléfono, conforme a los procedimientos de su división.
 - b. Los intérpretes de atención médica cualificados de la HCIN incluyen intérpretes médicos que han recibido al menos 40 horas de capacitación en interpretación, capacitación en terminología médica y capacitación en HCIN y han aprobado pruebas de competencia bilingüe y una prueba estandarizada de capacidad de interpretación en atención médica.
2. Rol del personal/proveedor bilingüe cualificado.
 - a. Dentro del personal/los proveedores bilingües cualificados de Contra Costa Health Services se incluye a:
 - 1) Personal clínico/proveedores cuyo dominio del idioma ha sido evaluado a través de un proceso de pruebas aprobado por la División de Personal de Servicios de Salud y Recursos Humanos y han recibido una prueba documentada con un puntaje de aprobación, que actualmente tiene una calificación "avanzada" o "superior", y una designación con

la credencial correspondiente ("Certified Bilingual" [bilingüe certificado]). A estos proveedores y al personal se les permite hablar con

pacientes/clientes directamente sobre su atención médica en el idioma evaluado y desempeñar sus funciones en ese idioma en particular. Sin embargo, estas personas no están calificadas para actuar como intérpretes para el paciente/cliente y otro proveedor o miembro del personal a menos que hayan sido específicamente capacitados y se haya evaluado su capacidad para proporcionar interpretación médica.

- 2) Personal clínico/proveedores cuyo dominio del idioma ha sido evaluado a través de un proceso de pruebas aprobado por la División de Personal de Servicios de Salud y Recursos Humanos y han recibido una prueba documentada de su puntaje de aprobación. A estos proveedores/personal se les permite proporcionar indicaciones/asistencia no médica en el idioma evaluado.
- 3) El personal clínico/los proveedores cuyo dominio del lenguaje escrito se ha evaluado y han recibido un puntaje "avanzado" o "superior" pueden comunicarse por escrito con sus pacientes en el idioma evaluado directamente. El resto del personal clínico/los proveedores deben tener sus mensajes, cartas o materiales traducidos adecuadamente. Un puntaje de aprobación para la prueba de dominio del idioma escrito permite la creación de material escrito pero no permite la traducción de documentos o mensajes de otros. Esto se aplica al uso de MyccLink en español para enviar mensajes entre el personal clínico/los proveedores y los pacientes.

3. Acceda a los Servicios de Interpretación Contratados de Contra Costa Health Services

- a. Los servicios de interpretación contratados han cumplido con los requisitos de interpretación de atención médica determinados por Contra Costa Health Services.

4. Acceda a los servicios de interpretación para pacientes/clientes sordos o con discapacidad auditiva

- a. Los intérpretes cualificados en lenguaje de señas estadounidense están disponibles como se indica

anteriormente a través de la HCIN o en persona a través de un servicio de interpretación contratado.

- b. Los servicios telefónicos TDD (dispositivo de telecomunicaciones para sordos) se pueden utilizar, si están disponibles, para pacientes/clientes durante conversaciones en persona o por teléfono.

- c. El Servicio de Retransmisión de California (CRS, por sus siglas en inglés) proporciona acceso telefónico gratuito para personas sordas, con problemas de audición o del habla y está disponible en todo momento. Para obtener este servicio, llame a cualquiera de los siguientes números para obtener ayuda para transmitir un mensaje: (800) 735-2922 o (888) 877-5379. El 711 también está disponible para los empleados de Contra Costa Health Services.
5. Contra Costa Health Services no utiliza a familiares o amigos u otras personas no calificadas como intérpretes para pacientes/clientes que tienen un dominio limitado del inglés (LEP), sordos o con discapacidad auditiva durante la prestación de atención, tratamiento o servicios de atención médica. Sin embargo, Contra Costa Regional Medical Center también reconoce el derecho del paciente, después de que se le informe sobre la disponibilidad del servicio de interpretación y se le recomiende utilizar un intérprete calificado, a elegir utilizar a un familiar o amigo que se ofrezca como voluntario para interpretar.
- a. Contra Costa Health Services permite la presencia de una persona de apoyo elegida por el paciente, a menos que la presencia de esa persona infrinja los derechos, la seguridad de otros o esté médica o terapéuticamente contraindicada. El individuo puede o no ser el responsable sustituto del paciente o el representante legalmente autorizado.
 - b. Los intérpretes de atención médica cualificados siempre se utilizan durante la prestación de atención y para hablar sobre la atención médica del paciente/cliente con dominio limitado del inglés (LEP), sordo o con discapacidad auditiva. Sin embargo, en el caso de atención urgente, emergente o no programada en Contra Costa Regional Medical Center, cuando se solicita un intérprete para un idioma de menor difusión pero no se encuentra disponible sin demorar la atención, se puede acudir a la ayuda de un familiar o de un proveedor o miembro del personal bilingüe no certificado hasta que esté disponible un intérprete calificado. Debe documentarse el intento de contratar un intérprete calificado y el resultado.
 - c. Los pacientes con LEP tienen derecho a rechazar los servicios formales de interpretación a pesar de que se les desaconsejará hacerlo. Si el paciente con LEP rechaza el uso de un intérprete médico o insiste en confiar en la interpretación de un familiar o amigo, se

debe ofrecer y recomendar al paciente utilizar un intérprete médico cualificado, además del miembro de la familia o amigo, para contribuir con la precisión de la interacción y garantizar una comunicación efectiva. Esta discusión debe tener lugar con el paciente directamente, en el idioma de preferencia del paciente y se debe documentar en la historia clínica, junto con el nombre, la relación y la edad del miembro de la familia o amigo que brinda su ayuda.

- D. Documente el uso de un intérprete anotando la identificación del intérprete en la historia clínica. Esto se puede hacer usando SmartPhrase ".int". Además, anote si la atención ha sido proporcionada por un proveedor de atención médica o un miembro del personal bilingüe certificado.
- E. Brinde la traducción correcta del material escrito.
1. Siempre que sea posible, proporcione a los pacientes/clientes materiales escritos en su idioma escrito de preferencia y de la manera que mejor satisfaga las necesidades del paciente/cliente. Si el material no está disponible de inmediato, proporcione una interpretación oral del material u ocúpese de que la información se traduzca y se envíe por correo de manera oportuna.
 - a. Los materiales pueden enviarse para su traducción por correo electrónico a
"Translation" junto con el idioma(s) necesario(s) y un centro de costos al cual imputar el gasto. Se prefiere el formato *Wordo Publisher* para estos documentos.
 2. El idioma importante en el condado de Contra Costa es el español. Los materiales escritos apropiados para pacientes/clientes deben estar disponibles en español. También pueden ser importantes otros idiomas en nuestra población de pacientes/clientes y cada división debe identificar "documentos vitales" que deben estar disponibles en estos idiomas además del español.
 3. Todas las traducciones realizadas por proveedores contratados serán revisadas internamente por los contactos identificados de la división o del departamento para determinar su exactitud, nivel de alfabetización y conciencia cultural adecuados, específicos para esa división, departamento o unidad en particular.
 4. Ningún miembro del personal de CCHS cuya capacidad como traductor no haya sido examinada podrá traducir documentos vitales. Los proveedores de traducción contratados harán todas las traducciones de documentos

vitales.

F. Procedimiento de quejas y reclamos.

1. Todos los pacientes/clientes tienen derecho a presentar una queja sobre la prestación de la asistencia lingüística. Las quejas se procesarán y resolverán a través de los procedimientos establecidos de quejas y reclamos de las divisiones.
2. Estas quejas también deben ser comunicadas al Comité de Acceso Lingüístico para ayudar en su resolución. Se tendrán en cuenta las quejas y los comentarios de los pacientes y del personal para el desarrollo de políticas y procedimientos.

G. Procedimientos específicos de la división

1. Cada división determinará los recursos de asistencia lingüística disponibles y proporcionará al personal materiales e información apropiados sobre cómo obtener acceso a esos recursos. Esto incluye identificar claramente a la(s) persona(s) de contacto de acceso lingüístico de cada división o centro y proporcionar su información de contacto.
2. Cada división elaborará procedimientos de manera oportuna sobre cómo acceder a los servicios de asistencia lingüística como se describe anteriormente.

RESPONSABLES Directores de División

Revisión departamental	Fecha
Director de Servicios de Salud	12/28/2021