
 SHASTA REGIONAL MEDICAL CENTER		Page(s):	1 of 8
		Saved As:	
Subject:	Interpreter Services: Patients with Special Needs: Hearing Impaired, Sign Language, Visually Impaired, and Language Interpretation	Formulated:	2011
Manual:	Administration	Reviewed:	5/15
Medical Executive Committee Governing Board Approval	Date: 5/15 Date: 5/15	Revised:	5/15

PROPÓSITO:

El hospital se comunica de manera efectiva con los pacientes en la prestación de atención, tratamiento y servicios.

POLÍTICA:

1. Shasta Regional Medical Center reconoce las necesidades y preocupaciones de las personas con problemas de audición o de minorías lingüísticas y culturales que son dominio limitado del Inglés (LEP), que son sordos especiales, con problemas de audición, o tienen física y / o cognitiva limitaciones. El hospital proporcionará dispositivos de comunicación especiales para sordos y con problemas -de - oír los pacientes junto con intérpretes calificados y servicios de traducción a los pacientes de acuerdo con las leyes estatales y federales. Shasta Regional Medical Center entiende que LEP y los individuos con problemas de audición pueden requerir servicios de interpretación en entornos clínicos y administrativos de obtener igualdad de acceso a la salud. Los servicios de intérprete están disponibles para los pacientes de veinticuatro horas al día, siete días a la semana.
2. Los carteles se ubicarán en todas las áreas de atención al paciente y áreas de servicios auxiliares que comunican la disponibilidad de servicios de interpretación.
3. El personal bilingüe no está obligado a participar en cualquier circunstancia interpretación distinta de la que se considera una parte de la cortesía común, es decir, que saluda a un paciente o visitante, proporcionando direcciones básicas alrededor del hospital, etc. Además, no están obligados a participar en cualquier circunstancia interpretación que ellos creen que es perjudicial para su asignación trabajo normal, en contra de sus propias creencias y valores, o que requieren una comprensión especial / técnica más allá de su ámbito de acción.
4. Para garantizar el acceso a la información y servicios para-hablar-Inglés limitado o de atención sanitaria no habla Inglés residentes y residentes sordos, Shasta Regional del Centro Médico
 - 4.1 Adoptar y revisar anualmente una política para la prestación de servicios de asistencia lingüística a los pacientes con las barreras del idioma o de comunicación.

 SHASTA REGIONAL MEDICAL CENTER		Page(s):	2 of 8
		Saved As:	
Subject:	Interpreter Services: Patients with Special Needs: Hearing Impaired, Sign Language, Visually Impaired, and Language Interpretation	Formulated:	2011
Manual:	Administration	Reviewed:	5/15
Medical Executive Committee Governing Board Approval	Date: 5/15 Date: 5/15	Revised:	5/15


4.2 La política deberá incluir procedimientos para proporcionar, dentro de lo posible según lo determinado por el hospital, el uso de un intérprete siempre que exista una barrera de lenguaje o de comunicación, excepto cuando el paciente, después de haber sido informado de la disponibilidad del servicio de intérprete, decide utilizar un miembro de la familia o un amigo que se ofrece a interpretar.

4.3 El hospital enviará anualmente al Departamento de Estado una copia de la política actualizada e incluirá una descripción de sus esfuerzos para garantizar una comunicación adecuada y rápida entre los pacientes con barreras y personal del lenguaje o de comunicación. (California Código de Salud y Seguridad Sección 1259)

4.4 Elaborar y publicar en lugares visibles, avisos que aconsejan a los pacientes y sus familias de la disponibilidad de intérpretes, el procedimiento para la obtención de un intérprete y los números de teléfono donde pueden presentarse reclamaciones en relación con los problemas de servicio de intérprete, incluyendo, pero no limitado a, una de las Telecomunicaciones dispositivo para la .Number sordos (TDD) para personas con discapacidad auditiva.

a. Los anuncios se publicarán, como mínimo, en la sala de emergencias, el área de admisión, la entrada, y en las áreas de consulta externa.

segundo. Los anuncios se informar a los pacientes que los servicios de interpretación están disponibles bajo petición, deberá mencionar los idiomas para que los servicios de interpretación están disponibles, deberán instruir a los pacientes para dirigir quejas con respecto a los servicios de interpretación al departamento de estado, y deberán proporcionar la dirección y número de teléfono local del Departamento de Estado , incluyendo, pero no limitado a, un TDD Número de personas con discapacidad auditiva.

 SHASTA REGIONAL MEDICAL CENTER		Page(s):	3 of 8
		Saved As:	
Subject:	Interpreter Services: Patients with Special Needs: Hearing Impaired, Sign Language, Visually Impaired, and Language Interpretation	Formulated:	2011
Manual:	Administration	Reviewed:	5/15
Medical Executive Committee Governing Board Approval	Date: 5/15 Date: 5/15	Revised:	5/15

PROCEDIMIENTO

1. Notificación de derechos de los pacientes / familias LEP. Informa a los pacientes LEP / de la familia de los siguientes:

1.1 Un intérprete calificado, sin costo alguno para ellos para la discusión de la información necesaria para las decisiones médicas o financieras

1.2 Para no depender de sus amigos o familiares como intérpretes.

2. La identificación de los pacientes que requieren servicios de interpretación o las ayudas técnicas para discapacidades físicas o cognitivas

2.1 Cuando se registra un nuevo paciente, los asociados deberán solicitar a todos los pacientes por su lenguaje hablado y lenguaje escrito preferido para la salud y debe documentar la necesidad de los servicios de intérprete

2.2 Al completar el pacientes ingreso en el hospital, el personal de enfermería preguntará a todos los pacientes de la necesidad de dispositivos de ayuda debido a un dominio limitado del Inglés y / o deficiencias físicas y cognitivas. La necesidad de tales dispositivos de ayuda deberá ser documentado en el expediente médico.


Nota: Si el paciente es menor de edad, se encuentra incapacitado, o tiene un defensor designado, las necesidades de comunicación de los padres o tutor legal, sustituto de la toma de decisiones, o representante legal está documentado en el expediente médico.

3. Uso de Intérpretes

3.1 Los intérpretes deberán ser utilizados en cualquier situación en la que es necesaria una comunicación clara y efectiva.

3.2 Todos los servicios de interpretación proporcionados deben ser documentados en el expediente médico.

3.3 En situaciones de emergencia, se proporcionará el tratamiento de acuerdo con la práctica médica estándar. La atención de emergencia no será retrasado en espera de la llegada de un intérprete. Todos los esfuerzos razonables se harán rápidamente para localizar un intérprete - esto incluye el uso de los servicios de interpretación over-the-teléfono.

 SHASTA REGIONAL MEDICAL CENTER		Page(s):	4 of 8
		Saved As:	
Subject:	Interpreter Services: Patients with Special Needs: Hearing Impaired, Sign Language, Visually Impaired, and Language Interpretation	Formulated:	2011
Manual:	Administration	Reviewed:	5/15
Medical Executive Committee Governing Board Approval	Date: 5/15 Date: 5/15	Revised:	5/15

3,4 hijos menores de edad no deben ser utilizados como intérpretes

3.5 La familia y los amigos, con la excepción de las Actividades de la Vida Diaria No se debe pedir o requeridas para interpretar LEP o sordos / con problemas de audición pacientes.

a. Incluso con la negativa del intérprete por un paciente o familiar está hecho, el hospital se reserva el derecho a tener un intérprete médico calificado presente durante cualquier encuentro

segundo. Documento en el expediente médico que el intérprete o el SIDA se les ofreció y se redujeron por el paciente o quien toma las decisiones del paciente miembro de la familia / madre sustituta.

4. Las traducciones escritas

4.1 Cualquier documento de lenguas extranjeras que reciben los pacientes y sus familias por o en nombre del hospital debe ser aprobado organizativamente. sitios de traducción concesionarios (es decir .: Google translate) no deben ser utilizados.

5. Aprobación de Intérpretes

5.1 Departamento de Recursos Humanos es responsable de la evaluación de las calificaciones de un intérprete prospectivo. Las personas interesadas en la interpretación, incluyendo personal bilingüe, deben ser aprobados por el Departamento de Recursos Humanos que considere cualificado.


6. Formación de Personal y Recursos

6.1 El hospital deberá asegurar que el personal, los médicos, y están capacitados otro personal apropiado en el siguiente

a. Las necesidades de comunicación de los sordos, con problemas de audición, y los pacientes con LEP

segundo. ¿Cuándo y cómo utilizar intérpretes

do. Cómo usar un TDD, sobre - el - servicios de interpretación telefónica, otras ayudas de comunicación u otros intérpretes médicos contratados independientes

 SHASTA REGIONAL MEDICAL CENTER		Page(s):	5 of 8
		Saved As:	
Subject:	Interpreter Services: Patients with Special Needs: Hearing Impaired, Sign Language, Visually Impaired, and Language Interpretation	Formulated:	2011
Manual:	Administration	Reviewed:	5/15
Medical Executive Committee Governing Board Approval	Date: 5/15 Date: 5/15	Revised:	5/15

re. Todos los nuevos empleados recibirán información sobre los servicios de interpretación y ayudas de comunicación durante la orientación de empleados nuevos y posteriormente cada año.


7. Para asistencia adicional, póngase en contacto con la oficina de enfermería o servicios sociales

Trabajar eficazmente con un intérprete médico

1. Dejar que el intérprete para saludar a usted y para proporcionar un número de identificación intérprete.
2. Escribir el número de identificación del intérprete de archivos o la marcha de la historia del paciente para la documentación.
3. Proporcionar al intérprete con una breve explicación de la llamada.
4. Permitir que el intérprete para él / ella misma introduce al paciente.
5. Hable directamente con su paciente y hacer contacto visual.
6. Hablar en primera persona.
7. Utilizar frases cortas pero completas.
8. Evitar el argot, jerga o metáforas.
9. Deje que el intérprete para aclarar cuestiones lingüísticas y culturales.
10. Recuerde que todo se repite y se mantiene confidencial.

La audición del paciente Deterioro

1. La persona con discapacidad auditiva debe ser capaz de elegir el modo de comunicación que da servicio a sus / sus necesidades; el lenguaje de signos a través de un intérprete, notas escritas, lectura de labios, TDD / TTY, u otros dispositivos de asistencia.
2. Todas las ayudas necesarias se proporcionan sin costo alguno para la persona que está siendo servido.
3. Los intérpretes están llamados a petición del paciente.

 SHASTA REGIONAL MEDICAL CENTER		Page(s):	6 of 8
		Saved As:	
Subject:	Interpreter Services: Patients with Special Needs: Hearing Impaired, Sign Language, Visually Impaired, and Language Interpretation	Formulated:	2011
Manual:	Administration	Reviewed:	5/15
Medical Executive Committee Governing Board Approval	Date: 5/15 Date: 5/15	Revised:	5/15

4. Evaluación de la deficiencia auditiva de un paciente está documentado en el expediente para alertar a todos los cuidadores para que las necesidades especiales pueden dirigirse al realizar los cuidados.

5. Todas las áreas de atención al paciente y áreas de servicios auxiliares han publicado señalización en relación con los servicios de interpretación disponibles

6. Telecaption decodificador

6.1 dispositivo Subtítulos para sordos para poder ver la televisión. La ingeniería es para ser notificado para activar

7. Retransmisión de California


7.1 Para la comunicación telefónica con una persona con discapacidad auditiva con un dispositivo de telecomunicación, California Relay proporciona un operador que actúa como un intérprete para usted y la persona que está llamando

Pacientes con deficiencias visuales

1. El personal o intérprete leerán totalmente, a petición, y proporcionar ayuda, si es necesario, para completar los formularios de consentimiento, las formas de responsabilidad financiera, formularios de instrucciones anticipadas y otros documentos.

2. El personal se orientará al paciente a la disposición física de la habitación (incluyendo la ubicación y operación de luz de llamada) mantener el medio ambiente libre de obstáculos, teniendo en cuenta la seguridad del paciente en todo momento.

3. Los animales de servicio: Shasta Regional Medical Center puede hacer los ajustes necesarios para un paciente con dificultades de visión / ciego que utiliza un animal de servicio. la asignación de habitaciones se realizará lo más adecuado para permitir que el animal de servicio permanezca con el paciente durante la estancia en el hospital.

 SHASTA REGIONAL MEDICAL CENTER		Page(s):	7 of 8
		Saved As:	
Subject:	Interpreter Services: Patients with Special Needs: Hearing Impaired, Sign Language, Visually Impaired, and Language Interpretation	Formulated:	2011
Manual:	Administration	Reviewed:	5/15
Medical Executive Committee Governing Board Approval	Date: 5/15 Date: 5/15	Revised:	5/15

CyraCom Language Services

El acceso a un intérprete médico


El uso de servicios de video interpretación a distancia (VRI)

1. Ir al icono de CyraCom VRI en el escritorio
2. Inicio de sesión haciendo clic en OK (nombre de usuario y contraseña ya introducidos)
3. Una vez que haya iniciado sesión, seleccione la sección VRI
4. Seleccione el idioma en el menú desplegable
5. Haga clic en el botón "Iniciar Sesión" para comenzar

Usando ClearLink® The Blue™ de teléfono de Interpretación Médica

1. Enchufe ClearLink® en una toma de teléfono analógica (línea única).
2. Levante el auricular izquierdo para obtener un tono de marcación.
3. Pulse el botón azul etiquetado ACCESO o marque 800-481-3293.
4. Cuando se le solicite, pulse el botón de etiqueta blanca ACCT / PIN.
5. Diga el idioma que necesita.
6. Seleccione si desea añadir una persona adicional a la llamada.
7. Cuando el intérprete entra en la línea, dando el intérprete de una breve explicación de la llamada.
8. Recoger el segundo teléfono y pasarlo al paciente.

Para agregar a la persona adicional en el inicio de su sesión de interpretación:

 SHASTA REGIONAL MEDICAL CENTER		Page(s):	8 of 8
		Saved As:	
Subject:	Interpreter Services: Patients with Special Needs: Hearing Impaired, Sign Language, Visually Impaired, and Language Interpretation	Formulated:	2011
Manual:	Administration	Reviewed:	5/15
Medical Executive Committee Governing Board Approval	Date: 5/15 Date: 5/15	Revised:	5/15

1. Pulse "1" cuando se le solicite si desea añadir una persona adicional para llamar. Siga las indicaciones para introducir el número de teléfono de la persona.
2. Cuando el intérprete le da la bienvenida, se sentaron está agregando una persona adicional. Dar al intérprete el nombre de la persona a la que llama y el propósito de la llamada.
3. Pulse "1" cuando esté listo para conectarse a persona adicional a la llamada.

Para añadir persona adicional cuando la sesión de interpretación ya está en marcha:

Pulse la tecla "8" que se le pida que introduzca el número de teléfono de la persona adicional, o pedir al intérprete para agregar a la persona adicional para usted.

Referencias

Código de Salud y Seguridad (CA sección 1259)

Ley de discapacidad de los estadounidenses (Título III)

Ley de Americanos con Discapacidades (1990)

Ley de derechos civiles (1964; HHS; título VI 1964)

Ley de Rehabilitación (1973)

TJC 2012 HR.01.02.01 Normas; PC.02.02.21; RC.02.01.01; RI.01.01.01; RI.01.01.03

Originador: Corporate

Colaborador / Revisor: Jefe de Enfermería