



Estado actual: Activo

Identificación PolicyStat: 9670902



Emisión:	NOV/2016
Fecha de entrada en vigor:	JUN/2021
Aprobado por última vez:	JUN/2021
Revisado por última vez:	JUN/2021
Próxima revisión:	JUN/2023

Propietario:	<i>Carrie Olcott: Gerente de regulación, control de calidad y riesgo</i>
Área:	<i>Derechos del paciente en el hospital y ética organizacional</i>

Estándares y regulaciones:
Subáreas:

Acceso lingüístico para pacientes con un dominio limitado del idioma inglés (“LEP”)

PROPÓSITO

Establecer una guía conforme a las leyes federales y estatales para el personal de hospitales y áreas externas que presta servicios y/o que interactúa con individuos que tienen un dominio limitado del idioma inglés.

DEFINICIÓN

Se define como una persona con dominio limitado del inglés a un individuo cuyo idioma principal para comunicarse no sea el inglés o tenga una capacidad limitada para leer, escribir o entender inglés.

POLÍTICA

El Sistema de atención médica del George L. Mee Memorial Hospital (MMHS, por sus siglas en inglés) no discriminará en función de la raza, el color, la nacionalidad, la edad, una discapacidad o el sexo. MMHS no excluirá a las personas ni las tratará diferente a causa de su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. El Sistema de atención médica del Mee Memorial:

- Designará al menos a un empleado para coordinar los esfuerzos a fin de cumplir y llevar a cabo sus responsabilidades en virtud de la Sección 1557 de la Ley de Protección al Paciente y Atención Asequible (ACA, por sus siglas en inglés), las que incluyen la investigación de cualquier reclamo que se le comunique con alegaciones de incumplimiento de la Sección 1557 de la ACA.
- Intentará de todas las maneras posibles ofrecer un servicio oportuno de asistencia lingüística para personas con un Dominio Limitado del Idioma Inglés (LEP, por sus siglas en inglés), en su idioma de preferencia para todos los servicios de atención médica. Los servicios de traducción e interpretación, incluidos recursos auxiliares de comunicación como Interpretación por Video (VRI, por sus siglas en inglés), están disponibles dentro de un tiempo razonable y sin cargo para los pacientes o los representantes de atención médica de los pacientes.
- Proporcionará intérpretes y traductores calificados con documentación de aptitudes certificadas para garantizar que la interpretación o traducción provistas para servicios de atención médica sean precisas.
- Asegurará que no se retrase la atención de emergencia a la espera de la llegada de un intérprete o de los servicios de un traductor.
- Contará con los números de contacto y códigos de acceso necesarios para comunicarse en forma directa con los servicios de interpretación contratados que están disponibles para todo el personal del hospital en todo momento.
- Capacitará a todos los empleados sobre el procedimiento para la adquisición de los servicios de interpretación o traducción, incluido el uso de recursos auxiliares para la comunicación.

- Llevará a cabo una revisión anual de las necesidades de acceso al idioma de los pacientes de MMHS y los áreas externas.
- Realizará todo esfuerzo razonable para cumplir con las leyes federales y estatales mediante la supervisión, evaluación y actualización periódicas de las políticas y procedimientos del Programa de Acceso Lingüístico.

PROCEDIMIENTO

A. Determinación del LEP:

1. La determinación de las necesidades lingüísticas habladas y escritas de preferencia se incorpora al proceso de admisión en el primer punto de acceso en el que un paciente adquiere servicios en Mee Memorial Healthcare System. Esto incluye, entre otros puntos, la sala de Emergencias, el área de Admisiones, el mostrador de citas de las clínicas y el área de Registro para Servicios Ambulatorios.
2. Se le debe preguntar al paciente: “¿En qué idioma prefiere recibir sus servicios médicos?” Si el paciente responde con un idioma distinto al inglés, se le debe informar sobre su derecho a disponer de los servicios de apoyo lingüístico gratuitos. Esto incluye el uso de interpretación en persona o el uso de recursos auxiliares (es decir, interpretación a distancia por video o TTY, por sus siglas en inglés) para personas sordas o con problemas de audición y que utilizan el lenguaje de señas como forma preferida de comunicación. Las necesidades lingüísticas habladas o escritas de preferencia, el uso de intérpretes en persona o el uso de recursos auxiliares debe documentar en el expediente médico en el proceso de admisión y la información debe resultar accesible para todos los miembros del equipo de salud.

B. Seguimiento de los pacientes con dominio limitado del idioma inglés en los registros médicos y del hospital:

1. Las necesidades lingüísticas de los pacientes se registran y rastrean. Esta información crucial se carga y se registra en los sistemas de información sanitaria de MMHS.
2. La documentación sobre el idioma de preferencia se guarda junto con el resto de la información demográfica del paciente.

C. Inclusión del idioma principal del paciente y documentación de la prestación de servicios de interpretación o traducción en el expediente médico del paciente:

1. Cada expediente médico debe mostrar el idioma hablado y escrito de preferencia del paciente o del cuidador.
2. La documentación sobre la prestación de servicios de interpretación se debe registrar en el expediente médico del paciente, incluidos:
 - a. el nombre y cargo del miembro del personal del MMHS que sirvió como intérprete o traductor; o
 - b. el nombre de la empresa de servicios de idiomas que se utilizó (si corresponde); y
 - c. el nombre o código de identificación del intérprete de la empresa de servicios lingüísticos.

D. Procedimiento para informar a los pacientes de su derecho a los servicios lingüísticos

1. El objetivo de MMHS es que los pacientes con un dominio limitado del idioma inglés tengan un acceso significativo a todas las áreas de atención al paciente, incluido el acceso a información, a la señalización, a las citas médicas, a los servicios financieros y a los servicios auxiliares. MMHS proporcionará estos servicios mediante el uso más eficaz de personal hospitalario bilingüe calificado y/o el acceso a servicios de intérpretes/traductores, incluidas las personas que utilizan el lenguaje de señas estadounidense.
2. Durante la entrevista de admisión del paciente con un dominio limitado del idioma inglés (“LEP”), en la que recibe sus primeros servicios en MMHS, se le debe informar, a él/ella o a su representante legal, que tiene derecho a tener un intérprete médico en su idioma de preferencia, de forma gratuita, dentro de un plazo de tiempo razonable.
3. El paciente tiene el derecho, después de informarle de la disponibilidad de servicios de apoyo lingüístico, a utilizar a un familiar o amigo de su elección para que le proporcione asistencia lingüística.

Sin embargo, en ninguna circunstancia se le exige a la persona con dominio limitado del idioma inglés (“LEP”) que proporcione a su propio intérprete. Además, se debe tener especial cuidado cuando la persona con dominio limitado del idioma inglés (“LEP”) elija a un familiar, a un menor de edad o a un amigo como intérprete/traductor y se desaconseja dicha práctica, excepto en una emergencia que implique una amenaza inminente para la seguridad o el bienestar de una persona o del público, cuando no haya un intérprete calificado para la persona con LEP inmediatamente disponible. El personal debe tomar medidas razonables para determinar si la persona que hace las veces de ayuda lingüística cuenta con la competencia necesaria para proporcionar este tipo de servicio, o si existe un conflicto de intereses, confidencialidad u otras inquietudes que hagan que la práctica resulte inadecuada. Si no se puede determinar la competencia o idoneidad del familiar o amigo al que se va a recurrir, el personal deberá prestar servicios de asistencia lingüística en lugar de o además de la persona seleccionada por la persona con dominio limitado del idioma inglés, si procede. El personal deberá informar a la persona con un dominio limitado del idioma Inglés que haya rechazado la oferta del MMHS de asignarle un intérprete que puede reconsiderar la propuesta y solicitar este tipo de servicios lingüísticos de asistencia en cualquier momento durante su internación o visitas de cuidado ambulatorio.

4. Para cada persona con dominio limitado del idioma inglés que rechace el ofrecimiento de MMHS de proporcionarle asistencia lingüística, el personal de MMHS documentará en el expediente de la persona:
 - a. que MMHS le hizo el ofrecimiento proporcionarle servicios de apoyo lingüístico libre de costo;
 - b. que se rechazó la oferta; y
 - c. el nombre del familiar o amigo que brindó la asistencia lingüística a pedido del individuo con un dominio limitado del idioma inglés.
5. MMHS ha elaborado y colocado en lugares visibles, “avisos” que informan a los beneficiarios, solicitantes y miembros del público en general lo siguiente:
 - MMHS cumple con las leyes federales aplicables de derechos civiles y no discrimina en función de la raza, el color, la nacionalidad, el sexo, la edad o una discapacidad ni excluye ni trata a las personas de forma diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.
 - MMHS proporciona asistencia lingüística gratuita de manera oportuna, incluidos documentos traducidos e intérpretes calificados.
 - MMHS proporciona ayudas gratuitas y adecuadas y servicios sin cargo de manera oportuna, que incluyen a intérpretes de lenguaje de señas calificados para personas con discapacidades auditivas.
 - MMHS proporciona información sobre cómo obtener los servicios mencionados anteriormente.
 - El aviso incluye información sobre cómo comunicarse con la persona responsable del cumplimiento con las leyes en MMH y cómo presentar un procedimiento de queja o reclamo en la organización.
 - El aviso incluye información sobre cómo comunicarse con la Oficina de Derechos Civiles para presentar un reclamo por discriminación.

Los avisos también se publicarán en la página de inicio del sitio web de MMHS y en comunicaciones importantes. Consulte el Anexo A para ver los avisos en inglés y en español.

6. Las publicaciones y comunicaciones importantes de MMH también tendrán “eslóganes” en los quince (15) principales idiomas distintos al inglés representados en el estado o área geográfica del MMH. Los “eslóganes” son breves declaraciones escritas en idiomas distintos al inglés que indican la disponibilidad de servicios de asistencia lingüística gratuitos. Por ejemplo, se incluyen, entre otros, en manuales para pacientes, publicaciones de extensión a la comunidad, avisos de beneficios y derechos de los pacientes. Los eslóganes que informan a los pacientes sobre su derecho al acceso a los servicios de interpretación y recursos auxiliares, junto con otros avisos obligatorios, deben traducirse a los idiomas más frecuentes de MMHS. Consulte el Anexo B para ver los eslóganes de MMHS en los 15 idiomas principales de las áreas geográficas donde MMHS presta servicios.

7. Los avisos y publicaciones de menor tamaño tendrán una breve declaración de no discriminación y eslóganes en los dos idiomas principales del estado o área geográfica de MMH, que son español e inglés. Por ejemplo, se incluyen, entre otros, las tarjetas postales o folletos trípticos. Las declaraciones deben incluir lo siguiente:
 - Mee Memorial Hospital cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Si usted habla un idioma distinto al inglés, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Informe a nuestro personal, enfermeros o médicos, si necesita alguno de estos servicios.
 - Mee Memorial Hospital cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Informe a nuestro personal, enfermeros o médicos, si necesita alguno de estos servicios.

E. Acceso al servicio de interpretación:

1. Todo el personal que desee los servicios de interpretación para pacientes o sus representantes de los pacientes que necesiten asistencia lingüística debe comunicarse con el proveedor de servicios lingüísticos del hospital y las clínicas o utilizar un intérprete capacitado del MMHS. Un monitor de videoconferencia, que se utiliza para la comunicación de personas con discapacidad auditiva que utilizan el Lenguaje de Señas Estadounidense, así como de intérpretes presenciales que pueden programarse con previo aviso.
2. Una lista del personal bilingüe que aprobó la capacitación y los exámenes de competencia en interpretación del MMHS se encuentra en la intranet del hospital a modo de recurso para el personal del hospital y otros prestadores. Los intérpretes médicos del MMHS son empleados que ya han aprobado un programa nacional de capacitación para intérpretes o completaron el programa de capacitación de intérpretes propio del MMHS.
 - Credencial de identificación roja = intérpretes médicos. Los intérpretes médicos del MMHS están identificados con una credencial de color rojo y una etiqueta que dice "Intérprete Médico". Solo los intérpretes médicos del MMHS o un proveedor de servicios lingüísticos contratado pueden interpretar documentos importantes o conversaciones relativas a afecciones/procedimientos médicos avanzados, incluidos, entre otros, la obtención de un expediente médico, el consentimiento para una cirugía o procedimiento, la educación o conciliación sobre medicamentos, y las instrucciones sobre el alta.
 - Credencial amarilla = intérprete bilingüe. Los empleados bilingües que hayan aprobado el programa de capacitación propio del MMHS, que no incluye terminología médica específica, se identificarán como "Intérpretes". Estos empleados tendrán una credencial de color amarillo con la leyenda "Intérprete", y podrán asistir a quien lo necesite en cuestiones básicas de comunicación.
3. La Guía de Referencia Rápida de Servicios Lingüísticos (*Language Services Quick Reference Guide*) del MMHS que describe estos procedimientos y proporciona información de contacto, se distribuye y publica en la página de inicio del sitio de intranet del MMH, en las estaciones de enfermería, clínicas y otros puntos de contacto con el paciente en todo el MMHS.

F. Traducciones escritas:

1. Es política del MMHS traducir y poner a disposición todos los documentos importantes en los idiomas más frecuentes. La traducción de otros materiales hospitalarios en otros idiomas, frecuentes o no, se encontrará a discreción del personal que los expide.
2. Entre los documentos importantes están, entre otros, aquellos documentos que contienen información para acceder a los servicios y/o beneficios del hospital y ambulatorios.

Ejemplos de documentos importantes incluyen, entre otros:

- Consentimiento informado

- Documento de voluntades anticipadas
 - Formularios de consentimiento
 - Formularios de admisión para pacientes con consecuencias potenciales importantes para la salud
 - Instrucciones para el alta y la medicación
 - Formularios AMA (alta en contra de la recomendación médica)
 - Las notificaciones relativas al rechazo, reducción, modificación o cancelación de los servicios y beneficios
 - El derecho a presentar un reclamo o apelación
3. Los documentos importantes que no cuenten con una traducción escrita o que no puedan redactarse en forma escrita porque la lengua carece de tal expresión se deben traducir verbalmente al paciente o a su representante legal, y el intérprete debe pedirle al paciente que firme el formulario en inglés si el paciente está de acuerdo con los términos y condiciones que el intérprete explicó de manera oral. Si el paciente o su representante legal está de acuerdo, el intérprete debe escribir en el formulario la siguiente declaración:
- Le he leído el documento anterior de manera precisa y completa a [**patient's or legal representative's name**] en [*identify language*], el idioma principal del paciente o de su representante legal. (Él/ella) entendió todos los términos y condiciones y reconoció su acuerdo a los mismos mediante la firma del documento en mi presencia.
 - Esta declaración debe indicar la fecha y hora, y debe estar firmada por el intérprete.
4. La traducción en forma oral de cualquier documento importante para un paciente debe documentarse en su expediente médico. Si el intérprete no está presente (por ejemplo, en el caso de un intérprete telefónico), el médico debe agregar una nota en el expediente del paciente que indique quién proporcionó la interpretación, y especificar la fecha y la hora.
5. Si se utilizan los servicios de un intérprete profesional, el médico debe documentar el nombre del servicio y el número de operador en el documento importante y/o en el expediente médico.
6. Se encuentra disponible una lista del personal bilingüe que aprobó la capacitación y los exámenes de competencia en traducción del MMHS en la intranet del hospital a modo de recurso para el personal del hospital y otros prestadores. Los empleados que completaron el programa interno de capacitación en traducción del MMHS tendrán una credencial de color rojo con la frase Intérprete/Traductor Médico. Solo se les permitirá traducir a los intérpretes médicos con credencial de color rojo. Las traducciones del MMHS se limitan a situaciones que lo ameriten, cuando se necesiten instrucciones adicionales para garantizar la comprensión del paciente/la familia como el alta o las instrucciones posteriores al tratamiento.
7. Además, MMHS utiliza sitios web educativos o instructivos traducidos para brindar materiales escritos a sus pacientes.

G. Ajuste de los Requisitos de equipamiento hospitalario para asegurar el acceso lingüístico

1. Las áreas clínicas están equipadas con dispositivos necesarios para la prestación habitual de servicios de interpretación remotos por teléfono o videoconferencia. Las áreas de servicio que requieren los dispositivos para la prestación de servicios de interpretación remota incluyen, entre otras, las siguientes:
 - a. Todas las estaciones de registro de pacientes, asesoría financiera, y admisión
 - b. Salas de examen designadas, camas para la hospitalización y atención a largo plazo proporcionales a la cantidad de pacientes con un dominio limitado del idioma inglés
 - c. Todas las estaciones de enfermería
2. Los dispositivos para permitir el acceso efectivo a los servicios de interpretación remotos pueden incluir los siguientes:

- a. Teléfonos con auriculares duales
 - b. Altavoces
 - c. Teléfonos equipados con capacidad de llamada en conferencia tripartita para servicios telefónicos
 - d. Estaciones de videoconferencia
3. MMHS ofrece servicios y recursos auxiliares gratuitos a personas con discapacidades de comunicación que pueden incluir los siguientes:
- Intérpretes calificados presenciales o por teléfono
 - Intérpretes presenciales para el lenguaje señas estadounidense
 - Interpretación a distancia por video (incluida la interpretación en lenguaje de señas)
 - Intercambio de notas escritas o visualización de texto por video
 - Dispositivos de asistencia de audición
 - Grabaciones de audio
 - Materiales con letra grande

H. Procedimiento para quejas/reclamos

1. MMHS ha adoptado un procedimiento interno para reclamos que ofrece la resolución rápida y equitativa de quejas que aleguen cualquier acción prohibida por la Sección 1557 de la ACA.
2. Toda persona que considere que alguien ha sido objeto de discriminación por motivos de raza, color, nacionalidad, sexo, edad o discapacidad puede presentar una queja o reclamo a:
MMH Title VI Coordinator
300 Canal Street
King City, CA 93930
Tlf.: 831-385-7189
Fax: 831-385-3750
Correo electrónico: ahayes@meememorial.com
3. Los reclamos deben enviarse al Coordinador de Título VI dentro de un plazo de 60 días desde la fecha en que la persona que presenta el reclamo tiene conocimiento de la supuesta acción discriminatoria.
4. La queja debe hacerse por escrito, y debe contener el nombre y la dirección de la persona que la presenta. La queja debe exponer el problema o la acción que se alega que es discriminatoria y la solución o compensación que se espera.
5. El Coordinador de Título VI (o la persona que este designe) debe llevar a cabo una investigación del reclamo. La investigación puede ser informal, pero será exhaustiva, con el fin de brindarles a todas las personas interesadas la oportunidad de presentar evidencia relevante para el reclamo. El Coordinador de Título VI conservará los registros y los archivos de MMH relacionados con dicho reclamo. En la medida de lo posible y conforme a la ley aplicable, el Coordinador de Título VI tomará las medidas adecuadas para preservar la confidencialidad de los archivos y registros relacionados con los reclamos, los que solo se compartirán con aquellos que tengan la necesidad de utilizarlos.
6. El Coordinador de Título VI emitirá una decisión por escrito sobre el reclamo, en función de la preponderancia de la evidencia, en un plazo de 30 días desde la presentación, incluido un aviso al demandante sobre su derecho a buscar otras soluciones administrativas o legales.
7. La persona que presenta el reclamo puede apelar la decisión del Coordinador de Título VI mediante notificación escrita al Director General (CEO, por sus siglas en inglés) dentro de un plazo de 15 días a partir de la recepción de la decisión del Coordinador de Título VI.

8. El CEO debe emitir una decisión por escrito en respuesta a la apelación en un plazo de 15 días desde su presentación.
9. La disponibilidad y el uso de este procedimiento para reclamos no evita que una persona busque otras soluciones legales o administrativas, incluida la presentación de un reclamo por discriminación en función de la raza, el color, la nacionalidad, el sexo, la edad o una discapacidad, en los tribunales o ante la Oficina para los Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. (U.S. Department of Health and Human Services). Una persona puede presentar un reclamo de forma electrónica a través del Portal de la Oficina para los Derechos Civiles, el cual está disponible en: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo o teléfono en:
U.S. Department of Health and Human Services
Office for Civil Rights
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building Washington D.C., 20201
1-800-368-1019 o 1-800-537-7697 (TDD)
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>
Los formularios de reclamo están disponibles en: <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>. Dichos reclamos deben presentarse dentro de un plazo de 180 días desde la fecha de la supuesta discriminación.
10. MMHS hará los arreglos necesarios para garantizar que las personas con discapacidades y las personas con dominio limitado del idioma inglés reciban los servicios y recursos auxiliares o los servicios a asistencia lingüística, respectivamente, si son necesarios para formar parte en este proceso de quejas. El Coordinador de Título VI (o la persona que este designe) será responsable de dichas disposiciones.

I. Supervisión y Evaluación anual de las necesidades de acceso lingüístico

1. El Consejo Asesor de la Comunidad es un comité designado que se reúne en forma semestral y se encarga de supervisar las necesidades de acceso lingüístico de MMHS. El comité está integrado por el Coordinador del Título VI, miembros de la dirección, personal y miembros de la comunidad MMHS.
2. El Consejo Asesor de la Comunidad organizará las necesidades de acceso lingüístico de la población de pacientes del MMHS y sus clínicas, en forma anual. Esto incluye una encuesta estadística de las necesidades lingüísticas de los usuarios del MMHS y de las áreas de servicio. La revisión conducirá a la actualización anual de la lista de idiomas y lenguas básicos utilizados con mayor frecuencia en el MMHS.
3. Otros elementos que se deben incluir en esta revisión anual serán:
 - los requisitos de capacitación y certificación de intérpretes y traductores médicos para incorporar mejoras en los estándares de la industria
 - la calidad de los datos recopilados sobre la designación de “persona con dominio limitado del idioma inglés”, y la interpretación del idioma principal
4. Los resultados de la Revisión anual de las necesidades de acceso lingüístico se presentarán al órgano rector del MMHS.

REFERENCIAS:

Políticas hospitalarias “Language Access Plan” (Plan de acceso al idioma) y “Non-discrimination” (No discriminación)

Sección 1557 la Ley de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud Asequible (ACA) (42 U.S.C. 18116) Título VI de la Ley de Derechos 1964 U.S. Civiles de los EE. UU. de 1964, 42 U.S.C. § 2000d.

Oficina de Derechos Civiles, Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., *Orientación para los Receptores de Asistencia Financiera Federal con relación a la Prohibición nacional del Título VI contra la discriminación de personas con base a la capacidad limitada en inglés*, 68 Fed. Reg. 47311 (8 de agosto de 2003).

Código Gubernamental de California §§ 11135-11139.

Código de Salud y Seguridad de California § 1259 (Ley Kopp de 1983).

Oficina de Salud para Minorías, Departamento de Salud de los EE. UU., *Normas Nacionales para Servicios Culturalmente y Lingüísticamente Apropriados en la Salud (CLAS) y en el Cuidado de Salud*, 65 Fed.

Reg. 80865 (22 de diciembre de 2000).

California Health Care Safety Net Institute (Instituto de Red de Seguridad y Cuidado de la Salud de California), *Straight talk: Model Hospital Policies and Procedures for Language Access (Hablando claro: Políticas Hospitalarias y Procedimientos Modelo para el Acceso al Idioma*, sitio Web accedido en junio de 2012: www.safetynetinstitute.org/content/upload/AssetMgmt/Site/StraightTalkFinal.pdf

Manual de Consentimiento de la Asociación Hospitalaria de California 2021.

Archivos adjuntos

[Anexo A -Discriminación](#)

[Anexo B- Acceso al idioma](#)

Firmas de aprobación

Aprobador	Fecha
Rena Salamacha: CEO	JUN/2021
Elisa Moylan: CNO	JUN/2021
Denise Miller: Gestora de riesgos/Directora de control de calidad	JUN/2021
Carrie Olcott: Responsable de privacidad y cumplimiento	JUN/2021