



Sección:	Auerbach Geriatric Psychiatry Unit Policy and Procedure Manual (Manual de Procedimiento y Políticas de la Auerbach Geriatric Psychiatry Unit)		
Título: Servicio de interpretación			
Fecha de vigencia: 10/2007	Fecha de revisión: 9/30/16	Fecha de revisión anual: 8/2016	Fecha de aprobación del directorio: 8/2016

PROPÓSITO

Brindar a los pacientes información de una manera adaptada a la lengua del paciente y a su capacidad de comprender.

Brindar información al paciente que padece una discapacidad visual, del habla, auditiva o cognitiva de una manera que se adapte a las necesidades del paciente.

POLÍTICA

Se brindará servicios de interpretación a los pacientes que no hablen inglés y a los que no se comuniquen verbalmente.

AT&T Language Line establece un mecanismo para la interpretación del idioma que no sea el inglés. También facilita la interpretación a los que necesitan la lengua de señas las 24 horas, los 7 días de la semana.

Para una comunicación diaria, se puede acceder al personal que ha sido identificado que habla otro idioma (consulte el listado adjunto).

Los carteles con la disponibilidad del servicio de interpretación se publican en la entrada de la unidad.

REFERENCIA

The Joint Commission Patient Rights Standards (Normas y Derechos del Paciente de la Comisión Conjunta), Título 22 del Código de Reglamentos de California para cuidados intensivos, CMS 482.13 para cuidados intensivos

PROCEDIMIENTO

- A. Los pacientes que requieren intérpretes serán identificados al momento del ingreso por parte del personal de la unidad preguntando al paciente qué idioma prefiere para comunicarse. Se le brindará información al paciente sobre la disponibilidad de un intérprete.
24 horas al día/los 7 días de la semana.



B. Intérpretes de idiomas

1. El centro guardará una lista de todos los miembros del personal y los idiomas que hablen.
2. A los pacientes ingresados que no hablen inglés se les pedirá que identifiquen a los representantes o intérpretes autorizados para ayudarlos a comunicarse, según sea necesario. Se emplearán estos intérpretes para la traducción de la información que no sea de carácter médico.
3. Los miembros del personal que hablen el mismo idioma que el paciente pueden ayudar con la interpretación cuando sea necesario y solo lo harán para las necesidades de comunicación que no sean de carácter médico.
4. Toda la información médica será traducida por AT&T Language Line o por otros miembros del personal que estén certificados como competentes para interpretar asuntos médicos al idioma hablado por el paciente.
5. La documentación de la interpretación de la información importante sobre la salud y el nombre/Nº de identificación del intérprete deberán incluirse en la historia clínica.
6. Se puede acceder a AT&T Language Line las 24 horas del día/los 7 días de la semana de la siguiente manera:
 - Llame al (800) 752-6096 y facilite el número de pin de la organización: 12091788.
 - Si surgen problemas con el número de pin anterior, informe al operador de AT&T que la organización tiene una "Cuenta de la plataforma web".
 - Informe al operador de AT&T qué idioma necesita o ingrese el código del idioma.
 - Cuando el intérprete esté en línea, registre su nombre y el número de identificación. Documente esto en el archivo médico o en el resumen del expediente clínico para referencia

B. La comunicación para los pacientes que no pueden comunicarse verbalmente o con problemas de audición, estará disponible de la siguiente forma:

1. La lengua de señas está disponible a través de AT&T Language Line y por lo menos se necesita una antelación de 24 a 48 horas para la prestación de este servicio.
2. Si el paciente puede escribir, hay disponibles medios para escribir y pizarras para utilizarlas en el momento de la comunicación.



3. Se puede utilizar un amplificador para el paciente con problemas de audición. Las instrucciones para el uso de este dispositivo se adjuntan con esta política.
 4. Los servicios de **SUBTITULADO** para ver televisión están disponibles para las personas con discapacidades auditivas.
- C. Comunicación con los pacientes que no pueden comunicarse debido a una pérdida cognitiva o que se niegan a comunicarse debido a una enfermedad mental
1. El personal debe comunicarse con el paciente mediante el uso de lenguaje verbal y no verbal, incluidos, entre otros: sonrisas, gestos de aliento, voz agradable, tacto suave, mostrar elementos, es decir, la ropa para vestirse, el cuarto de baño, etc., en la medida en que lo permita el paciente.
 2. El plan de tratamiento del paciente deberá incluir información sobre cómo brindar una mejor comunicación para el paciente.
 3. El representante autorizado del paciente se incluirá en la comunicación con respecto a los cambios del estado y el plan de tratamiento del paciente, según sea apropiado y aprobado por el paciente.

MANTENIMIENTO DE REGISTROS

La documentación de la comunicación importante realizada a través de intérpretes estará registrada en la historia clínica del paciente.

Esta política será analizada/revisada y aprobada por el Directorio con una frecuencia anual. Una vez que esto se haya completado, se le enviará una copia de la política al California Department of Health (Departamento de Salud de California) de forma anual y será publicada en el idioma correspondiente en el sitio web del hospital.



Intérpretes de Grancell Village

Idioma	Empleado	Número de teléfono	Turno
Español	Francisco Martínez	818-758-5065	8 a. m. - 5 p. m.
	Tony Fonseca	818-774-3244	8 a. m. - 5 p. m.
	Ilana Grossman	818-774-3069	Todos
	Ana Haro	818-774-3125	Todos
Tagalo	Richard Aglugub	818-757-4443	11 p. m. - 7 a. m.
	Andrea Robertson	818-774-3005	8 a. m. - 5 p. m.
	Lydia Bacosa	818-758-5024	3 p. m. - 11 p. m.
Ruso	Eva Kostow	818-774-3228	8 a. m. - 5 p. m.
	Riva Lerman	818-774-3275	8 a. m. - 5 p. m.
	Goar Pkhrikyan	818-758-5024	8 a. m. - 5 p. m.
Francés	Sean Boucher	818-758-5073	8 a. m. - 5 p. m.
Persa	Farangis Khanlobiris	818-654-5502	8 a. m. - 5 p. m.
	Zhila Yasmeh	818-758-5024	3 p. m. - 11 p. m.
Vietnamita	Dr. Hangnga Vu	818-757-4017	8 a. m. - 5 p. m.
Lengua de señas	Treshna Vagha	818-716-8806	disponible
	Daisy Torio	818-774-3258	disponible
Trisha Bear Interpreters		818-800-4024	disponible
(Lengua de señas estadounidense, español, francés, hebreo, ruso, armenio, persa, vietnamita, japonés e italiano)			