

SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN

(ASISTENCIA EN LA COMUNICACIÓN PARA PACIENTES CON LEP [HABILIDADES LINGÜÍSTICAS LIMITADAS EN IDIOMA INGLÉS] O DIFICULTADES AUDITIVAS)

Política

La política de The New York Eye and Ear Infirmary es cumplir con las ordenanzas municipales, estatales y federales para garantizar el servicio de asistencia en la comunicación para todos los pacientes que lo necesiten, con el objetivo de mejorar la atención al paciente. Estos servicios están disponibles tanto para los pacientes hospitalizados como para los ambulatorios dentro de un radio de 20 minutos, y para los pacientes de los servicios de emergencia dentro de un radio de 10 minutos, a solicitud del paciente, su familia, representante o proveedor de atención médica. El servicio de atención de emergencias no se verá demorado mientras se espera la llegada del intérprete.

Declaración de propósito

Para facilitar más el trabajo de los proveedores de atención médica y la atención de los pacientes que no hablan el idioma inglés con fluidez, o que tienen dificultades auditivas o visuales, se brindará —conforme a la política de Infirmary—, un servicio de intérpretes y personas calificadas para la comunicación con pacientes que padecen de alguna dificultad auditiva o visual

Medidas implementadas para cumplir con las normas del Departamento de Salud vigentes en 2006:

A fin de garantizar la atención adecuada y segura, hemos tomado las siguientes medidas:

1. Nombramiento de un coordinador para el LAP (Programa de Asistencia Lingüística) y un especialista para el programa LAP que tendrá la responsabilidad de brindar los servicios de asistencia de Infirmary para los pacientes LEP.

2. Identificación inmediata del idioma materno de nuestra población de pacientes en el primer punto de contacto y la implementación de medidas para abordar a los pacientes LEP con necesidades de asistencia lingüística.

En el momento de la inscripción del paciente o en el lugar de la admisión, existen tarjetas emitidas por el DOH (Departamento de Salud) del Estado de Nueva York que ayudan a identificar 31 idiomas diferentes para ayudar al paciente y al personal a determinar qué tipo de intérprete será necesario. Si

después de utilizar la tarjeta de identificación, el empleado no puede encontrar el idioma materno del paciente LEP, deberá comunicarse con la línea de asistencia lingüística.

3. Notificación a todos los pacientes de que este es un servicio gratuito, y explicación de cómo tener acceso a él.

4. Desarrollo de un programa de educación y capacitación continua para los empleados administrativos, clínicos y otros empleados que tengan contacto directo con la atención a los pacientes acerca de cómo tener acceso a los servicios de asistencia lingüística del hospital en nombre de los pacientes.

5. Notificación pasiva acerca del derecho de los pacientes a disponer de los servicios de interpretación. El hospital Infirmery ha colocado afiches sobre los Derechos del Paciente en inglés, español, ruso y chino en la recepción principal del edificio, en la entrada por 310 E. 14th St. y en otras 26 ubicaciones públicas en todas nuestras instalaciones. Además, hay letreros publicados por el DOH acerca de la disponibilidad de servicios gratuitos de asistencia lingüística ubicados en las entradas públicas, incluido el mostrador de la recepción principal.

6. Traducción escrita de documentos clave, incluidos la información y formularios financieros, formularios de consentimiento, información de instrucciones anticipadas y otros documentos o formularios que requieran la firma del paciente.

7. Norma que estipula que los familiares, amigos o personas ajenas al hospital no pueden servir de intérpretes a menos que:

- a. el paciente conceda su autorización
- b. el hospital haya ofrecido los servicios gratuitos de interpretación y el paciente no acceda a utilizarlos. Esta información se incluye en la historia clínica.
- c. se presentan circunstancias de emergencia que exigen el empleo de personas menores de 16 años y ÚNICAMENTE después de haber considerado las cuestiones de competencia, confidencialidad o conflictos de interés de los familiares, amigos o personas ajenas al hospital. Esta información también se documentará en la historia clínica.

8. Administración de intérpretes calificados con limitaciones en idioma inglés y personas calificadas para la comunicación con personas que posean deficiencias auditiva o visual.

Los recursos de Infirmery incluyen:

- a. personal bilingüe capacitado
- b. personal voluntario del Banco Lingüístico de Infirmarý
- c. intérpretes voluntarios calificados de la Oficina de Servicios Voluntarios de Infirmarý, mayores de 16 años
- d. Interpretación telefónica

9. Infirmarý realizará una evaluación anual de las necesidades, según la información disponible de la Oficina de Censos de EE. UU., datos administrativos del hospital, sistema escolar, información u otras fuentes que identificarán a los grupos con limitaciones lingüísticas en idioma inglés que constituyan más del 1% de la población total de pacientes del hospital.

Otros servicios en la comunicación

1. Para los pacientes con dificultades auditivas, los intérpretes de lenguaje de señas brindarán servicios para asistir en la comunicación.

Sign Talk America, un servicio de interpretación en video, está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, para ser utilizado por los pacientes que necesiten interpretación en lenguaje de señas.

Además, están disponibles dispositivos asistentes para personas con dificultades auditivas que pueden ser utilizados por los pacientes.

2. Pacientes con dificultades visuales

- a. los miembros del personal leerán en voz alta todos los formularios entregados al paciente
- b. se encuentran disponibles en Braille el Aviso de procedimientos de privacidad y la Carta de derechos de los pacientes

3. Pacientes con incapacidad mental y de desarrollo

Se brindará alojamiento adecuado para los familiares o representante del paciente para ayudar con las necesidades en la comunicación del paciente que padezca de incapacidad mental y de desarrollo.

Conclusión

Infirmarý se compromete a ofrecer un servicio de excelencia, cuyo lema es “LA CALIDAD IMPORTA”, por lo tanto, brindará la asistencia lingüística necesaria y adecuada para todos los pacientes que la necesiten.