



Origination 6/1/1999  
Last Approved 1/12/2024  
Effective 1/12/2024  
Last Revised 1/12/2024  
Next Review 1/11/2025

Owner Abrams,  
Lynteen: Mgr  
Workforce  
Support  
Policy Area Administration  
Applicability SCOR SCV SGH  
SMB SMH SMV  
Reference AAAHC, SCOR,  
SCV, + 7 more

## Language (Interpretation) Services, 01206.99

### PROPÓSITO

Delinear los pasos mediante los cuales se prestarán servicios de asistencia lingüística (interpretación) y traducción (de material escrito) a los pacientes con un inglés limitado o que no hablan inglés (inglés limitado) o que tienen dificultades de visión y auditivas (personas sordas) para garantizar una comunicación eficaz.

### DEFINICIÓN

- A. Asistencia lingüística (interpretación): el acto de escuchar algo hablado o leer algo escrito en un idioma (idioma de origen) y expresarlo de manera oral con precisión y con la relevancia cultural adecuada en otro idioma (idioma objetivo). Muchas personas sordas o con dificultades auditivas utilizan la lengua de señas. Es un lenguaje visualmente interactivo que utiliza una combinación de movimientos de las manos, gestos corporales y expresiones faciales. Existen varios tipos de lenguas de señas, como la lengua de señas estadounidense (American Sign Language, ASL) y el inglés con señas (consulte el anexo A: Servicios de interpretación y traducción disponibles para los servicios contratados por Sharp).
- B. Intérprete: una persona que domina el inglés y el segundo idioma necesario, que puede hablar, leer e interpretar con precisión el segundo idioma necesario o una persona que puede hacer señas y leer con precisión la lengua de señas. Los intérpretes deberán ser capaces de traducir el plan médico, incluidas las partes del cuerpo.

### TEXTO

- A. SHC ha implementado procedimientos para ofrecer, en la medida de lo posible, según determine el hospital, el uso de un intérprete siempre que exista una barrera lingüística o de comunicación.
- B. Hay intérpretes disponibles, ya sea en el centro o accesibles por teléfono o mediante interpretación a distancia por video las 24 horas del día.
- C. El personal de SHC que hable con fluidez otro idioma, además del inglés, puede ser utilizado para interpretar a corto plazo para necesidades de interpretación urgentes hasta que llegue un intérprete contratado.
- D. SHC ofrecerá servicios de interpretación mientras el paciente esté hospitalizado y no dependerá de la interpretación de los familiares y amigos del paciente para obtener información médica. El paciente tiene derecho a utilizar al familiar/amigo como intérprete pero, cuando sea posible, también estará presente un intérprete cualificado, a menos que se

trate de una situación urgente o de emergencia. La solicitud debe documentarse en la historia clínica, incluida la negativa a recibir servicios externos.

- E. SHC utiliza servicios de interpretación contratados para obtener intérpretes de lengua de señas.
- F. Los patólogos del habla de SHC están a disposición de las personas con dificultades para hablar para facilitar la comunicación.
- G. El Departamento de Servicios Multiculturales de SHC se encarga de la traducción del material escrito.

**PROCEDIMIENTO:**

| PROCEDIMIENTO:  | RESPONSABILIDAD:              |
|---|-------------------------------|
| <p>A. En el momento del ingreso/registro, se identificará y documentará el idioma principal del paciente, además del dialecto y cualquier dificultad auditiva, de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En el cuestionario de admisión/registro.</li> <li>2. En el formulario <i>ad hoc</i> - Nota de comunicación paciente-familia</li> </ol> | <p>A. Enfermería/admisión</p> |
| <p>B. Se ofrecerá asistencia lingüística a los pacientes que no hablan inglés, con conocimientos limitados de inglés y personas sordas. Se ofrecerán servicios de interpretación en la medida necesaria y posible, según determine el SHC.</p>  | <p>B. Enfermero/proveedor</p> |
| <p>C. Las barreras de comunicación señaladas en la historia clínica electrónica se abordarán en el plan de atención.</p>  | <p>C. Enfermero</p>           |
| <p>D. El centro dará consideración primordial a la elección o modo de comunicación (p. ej., intérprete de lengua de señas, lectura de labios, notas escritas) de los pacientes que no hablen inglés, con dominio limitado del inglés y personas sordas; a menos que pueda demostrarse que se dispone de un método de comunicación equivalente. Los servicios de</p>         | <p>D. Enfermería</p>          |

intérprete de lengua de señas en el centro pueden obtenerse del siguiente modo:

1. Solo se puede recurrir a las empresas contratadas según la lista de servicios.
  - a. Considere el uso de intérpretes en persona para las explicaciones de diagnósticos/pronósticos complicados o nuevos, consentimientos y cuestiones relacionadas con la calidad o el final de la vida.
2. Entre las posibles alternativas a los intérpretes de lengua de señas en el centro se incluyen:
  - a. El uso de la comunicación escrita.
  - b. Interpretación a distancia por video (Video Remote Interpreting, VRI) cuando esté disponible. Evite el uso de la VRI si la persona que necesita el intérprete tiene dificultades para ver la pantalla (ya sea por pérdida de visión o porque no puede colocarse de manera correcta para ver la pantalla) o si hay dificultades para mantener una imagen clara y fluida de la cara, las manos y la parte superior del cuerpo del intérprete. En estas circunstancias, puede ser necesario un intérprete en el centro.
  - c. Transcripción en tiempo real asistida por computadora (Computer Assisted Real-Time Transcription, CART): muchas personas sordas o con dificultades auditivas no están

|  |                      |
|--|----------------------|
| <p>capacitadas para la lengua de señas ni para la lectura del habla. La CART es un servicio en el que un operario teclea lo que se dice en una computadora que muestra las palabras tecleadas en una pantalla. Este servicio estaría disponible a través de los servicios de interpretación contratados por SHC.</p>   |                      |
| <p>E. La documentación de lo siguiente debe colocarse en el registro médico electrónico (Electronic Medical Record, EMR):</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Necesidad de interpretación: incluya el idioma principal del paciente o su problema auditivo.</li><li>2. Oferta de servicios de interpretación y respuesta de los pacientes.</li><li>3. Modo de interpretación, nombre del intérprete y afiliación o relación con el paciente.</li><li>4. Si es interpretación de un familiar o amigo y por qué.</li><li>5. Tema/información de la interpretación.</li><li>6. En caso de no poder prestar el servicio de interpretación, motivo y circunstancias.</li></ol> | <p>E. Enfermería</p> |
| <p>F. Cuando en una unidad/departamento se identifique una necesidad inmediata de servicios de interpretación distintos de la lengua de señas, el solicitante de la unidad utilizará la traducción telefónica. Cada unidad dispone de un teléfono con altavoz o doble auricular.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Conecte el teléfono a la línea telefónica del paciente.</li></ol>  | <p>F. Enfermería</p> |

|   |   |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Cuando todas las partes estén presentes, llame a la línea de idiomas; el número está en el teléfono o el teléfono está preprogramado.</li> <li>3. Proceda con la conversación entre tres (o más).</li> </ol>  |   |
| <p>G. Salas de aislamiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cubra el teléfono con una bolsa de plástico, el receptor permanece intacto.</li> <li>2. Marque el número desde el exterior del plástico. Proceda con la conversación entre 3 a través del altavoz.</li> <li>3. Una vez finalizada la interpretación, retire la bolsa de plástico y limpie el teléfono antes de guardarlo con toallitas microbianas aprobadas por el hospital.</li> </ol>          | G. Enfermería                                   |
| <p>H. Cuando se necesite un intérprete presencial para una hora programada, póngase en contacto con una de las empresas de interpretación contratadas que figuran en el Anexo A para programar un intérprete. El solicitante deberá facilitar la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>A. Nombre del paciente.</li> <li>B. Hora, duración y fecha en que se necesita al intérprete.</li> <li>C. Lugar donde se espera al intérprete.</li> </ol> | H. Admisión/enfermería/departamentos auxiliares |

**ORIGINADOR:**

Relaciones con los pacientes

**REFERENCIAS LEGALES:**

A. Título 22; Título VI

B. Título 28 del Código de Reglamentos Federales (Code of Federal Regulations, CFR), Código de Salud y Seguridad, sección 1259

**ACREDITACIÓN:**

- A. TJC
- B. Asociación de Acreditación para la Atención Médica Ambulatoria (Accreditation Association for Ambulatory Health Care, AAAHC) (4-H)

**APROBACIÓN:**

- A. Sharp Metro Leadership, 24 de febrero de 1999; jun 2002
- B. Gerente, PBX / Servicios al Huésped - ene 2006; abr 2007; nov 2007; sep 2008; ene 2024
- C. Gerentes de SCOR, SGH, SCV, Relaciones con los Pacientes - jul 2011
- D. Gerente de SMMC, Relaciones con los Pacientes - mar 2012; mar 2015
- E. Grupo de Liderazgo de Relaciones con los Pacientes del Sistema - mar 2012
- F. Comité de Interpretación del Sistema - jul 2013; jun 2016; dic 2019; dic 2020
- G. Comité Director de Política y Procedimientos del Sistema - jun 1999; feb 2015
- H. Comité de Política y Procedimientos de Enfermería del Sistema - ene 2015
- I. Gerente del sistema, Servicios de Apoyo a la Fuerza Laboral - jun 2016; sep 2017

**SUSTITUYE:**

- A. SMH n.º 9753; fecha del original mar 1984; revisado ene 1989, jul 1990, nov 1990, ene 1991, ene 1994
- B. SMC n.º RH9
- C. Sistema n.º 01206 y 01206.01

**ANTECEDENTES:**

Sistema n.º 01206.99; fecha del original jun 1999

Revisado: jun 2002; mar 2005; ago 2005; ene 2006, abr 2007, dic 2007; oct 2008; mar 2012; mar 2015; jun 2016; sep 2017; dic 2019; dic 2020, dic 2022, dic 2025

**ANEXOS: Servicios de interpretación y traducción disponibles  
SHARP CHULA VISTA MEDICAL CENTER**

| TIPO | EMPRESA |
|------|---------|
|------|---------|

|  |  |
|--|--|
| Por teléfono   | Pacific Interpreters:<br>1-866-309-3849<br>(24 horas al día, 7 días a la semana)   |
| Traducción de material escrito   | Servicios de traducción:<br>858-499-4950<br>Rellene el Formulario de solicitud de traducción que se encuentra en la intranet de Sharp, en la sección Servicios de traducción.  |
| Servicios de interpretación para todos los idiomas<br>- Presencial<br>- Por teléfono | Interpreters Unlimited:<br>1-800-726-9891, Fax 1-800-726-9822<br><a href="http://www.interpretersunlimited.com">www.interpretersunlimited.com</a><br>1-858-496-7912  |
| Interpretación a distancia por video   | VRI disponible a través de computadoras ubicadas en todo el hospital. Inicie la aplicación ODI haciendo doble clic. Inicie sesión con un nombre de usuario y una contraseña únicos. Seleccione el idioma pulsando en la pantalla. Espere a ser conectado. Conozca a su intérprete: anote su nombre y número de identificación. |
| Interpretación de lengua de señas - presencial                                       | Servicios de interpretación en la red:<br>1-800-284-1043.X709  |
| Interpretación de lengua de señas - presencial                                       | Servicios a la comunidad de personas sordas:<br>619-398-2488<br>(24 horas al día, 7 días a la semana)  |
| Máquinas de TTY - comunicación externa   | 3 TTY, 1 ubicado en el Centro de Información al Cliente, 1 en Urgencias y 1 en el vestíbulo de OVT   |
| Servicios de Retransmisión de California - comunicación externa                      | SHC utiliza los Servicios de Retransmisión de California (California Relay Services, CRS) para el teléfono externo con usuarios de TTY. SHC acepta y realiza llamadas a través del servicio de retransmisión. El paciente puede marcar el 777 para conectarse a los Servicios de Retransmisión de California.                  |
| CART - apropiado para una persona sorda que  | Acceso a la comunicación en tiempo real y su traducción programada a través de:  |

|  |   |
|--|---|
| no se comunica mediante la lengua señas - presencial | Interpreters Unlimited:<br>1-800-726-9891, Fax 1-800-726-9822<br><a href="http://www.interpretersunlimited.com">www.interpretersunlimited.com</a> |
|--|---|

SHARP CORONADO HOSPITAL AND HEALTHCARE CENTER

| TIPO   | EMPRESA  |
|--|--|
| Por teléfono   | Pacific Interpreters:<br>1-866-309-6558<br>(24 horas al día, 7 días a la semana)   |
| Traducción de material escrito   | Servicios de traducción:<br>858-499-4950<br>Rellene el Formulario de solicitud de traducción que se encuentra en Sharp Net, en la sección Servicios de traducción.   |
| Servicios de interpretación para todos los idiomas<br>- Presencial<br>- Por teléfono | Interpreters Unlimited:<br>1-800-726-9891, Fax 1-800-726-9822<br><a href="http://www.interpretersunlimited.com">www.interpretersunlimited.com</a><br>1-858-496-7781  |
| Interpretación a distancia por video   | VRI disponible a través de computadoras ubicadas en todo el hospital. Inicie la aplicación ODI haciendo doble clic. Inicie sesión con un nombre de usuario y una contraseña únicos. Seleccione el idioma pulsando en la pantalla. Espere a ser conectado. Conozca a su intérprete: anote su nombre y número de identificación. |
| Interpretación de lengua de señas - presencial                                       | Servicios de interpretación en la red:<br>1-800-284-1043 X709  |
| Interpretación de lengua de señas - presencial                                       | Servicios a la comunidad de personas sordas:<br>619-398-2488<br>(24 horas al día, 7 días a la semana)  |
| Teléfono de doble auricular  | Teléfono para el servicio de traducción de idiomas por teléfono. Se han programado botones de memoria; pulsando el primer botón se accede de manera directa al servicio de interpretación de idiomas.  |

|  |  |
|--|--|
| Máquinas de TTY - comunicación externa   | 1 situado en el Centro de Información al Cliente (PBX)   |
| Servicios de Retransmisión de California - comunicación externa                                  | SHC utiliza los Servicios de Retransmisión de California (California Relay Services, CRS) para el teléfono externo con usuarios de TTY. SHC acepta y realiza llamadas a través del servicio de retransmisión. El paciente marca el 777 para conectar con los Servicios de Retransmisión de California. |
| CART - apropiado para una persona sorda que no se comunica mediante la lengua señas - presencial | Acceso a la comunicación en tiempo real y su traducción traducción programada a través de:<br>Interpreters Unlimited:  |

#### SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN DE SHARP GROSSMONT HOSPITAL

| TIPO   | EMPRESA  |
|--|--|
| Asistencia telefónica en más de 180 idiomas  | Pacific Interpreters<br>866-309-8217 (código: 841973)<br>(24 horas al día, 7 días a la semana)   |
| Servicios de interpretación para todos los idiomas<br>- Presencial<br>- Por teléfono | Interpreters Unlimited:<br>1-800-726-9891, Fax 1-800-726-9822<br><a href="http://www.interpretersunlimited.com">www.interpretersunlimited.com</a><br>1-858-496-7694  |
| Interpretación a distancia por video   | VRI disponible a través de computadoras ubicadas en todo el hospital. Inicie la aplicación ODI haciendo doble clic. Inicie sesión con un nombre de usuario y una contraseña únicos. Seleccione el idioma pulsando en la pantalla. Espere a ser conectado. Conozca a su intérprete: anote su nombre y número de identificación. |
| Traducción de material escrito   | Servicios de traducción:<br>858-499-4950<br>Rellene el Formulario de solicitud de traducción que se encuentra en SharpNet, en la sección Servicios de traducción.  |
| Interpretación de la lengua de señas   | Servicios de interpretación en la red:<br>1-800-284-1043 X709  |

|  |   |
|--|---|
| Lengua de señas estadounidense - presencial  |   |
| Interpretación de lengua de señas<br>Lengua de señas estadounidense y mexicana - presencial      | Servicios a la comunidad de personas sordas: 619 398 2488<br>(24 horas al día, 7 días a la semana)  |
| Máquinas de TTY - comunicación externa   | Ubicado en el Centro de Información al Cliente (PBX)  |
| Servicios de Retransmisión de California -   | SHC utiliza los Servicios de Retransmisión de California (California Relay Services, CRS) para el teléfono externo con usuarios de TTY. SHC acepta y realiza llamadas a través del servicio de retransmisión. El paciente puede marcar el 777 para conectarse a los Servicios de Retransmisión de California. |
| Teléfono de doble auricular  | Teléfono para el servicio de traducción de idiomas. Se han programado botones de memoria; pulsando el primer botón se accede de manera directa al servicio de interpretación de idiomas.  |
| CART - apropiado para una persona sorda que no se comunica mediante la lengua señas - presencial | Acceso a la comunicación en tiempo real y su traducción programada a través de:<br>Interpreters Unlimited:<br>1   |

SHARP MARY BIRCH HOSPITAL FOR WOMEN AND NEWBORNS

| TIPO                           | EMPRESA  |
|--------------------------------|--|
| Por teléfono                   | Pacific Interpreters:<br>1-866-322-0018<br>(24 horas al día, 7 días a la semana)   |
| Traducción de material escrito | Servicios de traducción:<br>858-499-4950<br>Rellene el Formulario de solicitud de traducción que se encuentra en Sharp Net, en la sección Servicios de traducción. |

|  |   |
|--|---|
| Servicios de interpretación para todos los idiomas<br>- Presencial<br>- Por teléfono             | Interpreters Unlimited:<br>1-800-726-9891, Fax 1-800-726-9822<br><a href="http://www.interpretersunlimited.com">www.interpretersunlimited.com</a><br>1-858-496-7886   |
| Interpretación a distancia por video   | VRI disponible a través de computadoras ubicadas en el área de Triage. Inicie la aplicación ODI haciendo doble clic. Inicie sesión con un nombre de usuario y una contraseña únicos. Seleccione el idioma pulsando en la pantalla. Espere a ser conectado. Conozca a su intérprete: anote su nombre y número de identificación. |
| Interpretación de lengua de señas - presencial   | Servicios de interpretación en la red:<br>1-800-284-1043 X709   |
| CART - apropiado para una persona sorda que no se comunica mediante la lengua señas - presencial | Acceso a la comunicación en tiempo real y su traducción (programada a través de los servicio de interpretación en la red)   |
| Interpretación de lengua de señas - presencial   | Servicios a la comunidad de personas sordas:<br>619-398-2488<br>(24 horas, 7 días a la semana)  |
| Máquinas de TTY - comunicación externa   | Ubicado en el Centro de Información al Cliente (PBX)  |
| Servicios de Retransmisión de California - comunicación externa                                  | SHC utiliza los Servicios de Retransmisión de California (California Relay Services, CRS) para el teléfono externo con usuarios de TTY; SHC acepta y realiza llamadas a través del servicio de retransmisión. El paciente puede marcar el 777 para conectarse a los Servicios de Retransmisión de California.                   |
|  |   |

SHARP MEMORIAL HOSPITAL, PABELLÓN AMBULATORIO, SHARP REHABILITATION

|      |         |
|------|---------|
| TIPO | EMPRESA |
|------|---------|

|  |   |
|--|---|
| <p>Por teléfono<br/>Teléfono de doble auricular - teléfono para el servicio de traducción de idiomas</p> | <p>Pacific Interpreters<br/>1-800-974-7468<br/>(24 horas al día, 7 días a la semana)</p>  |
| <p>Traducción de material escrito</p>  | <p>Servicios de traducción<br/>58-499-4950<br/>Rellene el Formulario de solicitud de traducción que se encuentra en Sharp Net, en la sección de traducción.</p>   |
| <p>Servicios de interpretación para todos los idiomas<br/>- Presencial<br/>- Por teléfono</p>            | <p>Interpreters Unlimited:<br/>1-800-726-9891, Fax 1-800-726-9822<br/><a href="http://www.interpretersunlimited.com">www.interpretersunlimited.com</a><br/>1-858-496-7886</p>   |
| <p>Interpretación a distancia por video</p>  | <p>VRI disponible a través de iPad ubicados en todo el hospital. Inicie la aplicación ODI haciendo doble clic. Inicie sesión con un nombre de usuario y una contraseña únicos. Seleccione el idioma pulsando en la pantalla. Espere a ser conectado. Conozca a su intérprete: anote su nombre y número de identificación.</p> |
| <p>Interpretación de lengua de señas - presencial</p>  | <p>Servicios de interpretación en la red:<br/>1-800-284-1043 X709</p>   |
| <p>CART - apropiado para una persona sorda que no se comunica mediante la lengua señas - presencial</p>  | <p>Acceso a la comunicación en tiempo real y su traducción (programada a través de los servicio de interpretación en la red)</p>  |
| <p>Interpretación de lengua de señas - presencial</p>  | <p>Servicios a la comunidad de personas sordas:<br/>619-398-2488<br/>(24 horas, 7 días a la semana)</p>   |
| <p>Máquinas de TTY - comunicación externa</p>  | <p>Ubicado en el Centro de Información al Cliente (PBX)</p>   |
| <p>Servicios de Retransmisión de</p>   | <p>SHC utiliza los Servicios de Retransmisión de California (California Relay Services, CRS) para el teléfono externo con usuarios de TTY. SHC acepta y realiza llamadas a través del</p>   |

|  |  |
|--|--|
| California - comunicación externa  | servicio de retransmisión. El paciente puede marcar el 777 para conectarse a los Servicios de Retransmisión de California.   |
|  | Sharp Mesa Vista   |
| TIPO   | EMPRESA  |
| Por teléfono<br>Teléfono de doble auricular - teléfono para el servicio lingüístico              | Pacific Interpreters:<br>1-866-322-0530<br>(24 horas al día, 7 días a la semana)   |
| Traducción de material escrito   | Servicios de traducción<br>858-499-4950<br>Rellene el Formulario de solicitud de traducción que se encuentra en Sharp Net, en la sección Servicios de traducción.  |
| Servicios de interpretación para todos los idiomas<br>- Presencial<br>- Por teléfono             | Interpreters Unlimited:<br>1-800-726-9891, Fax 1-800-726-9822<br><a href="http://www.interpretersunlimited.com">www.interpretersunlimited.com</a><br>1-858-496-7678  |
| Interpretación a distancia por video (Stratus Video)   | VRI disponible a través de iPad ubicados en todo el hospital. Inicie la aplicación ODI haciendo doble clic. Inicie sesión con un nombre de usuario y una contraseña únicos. Seleccione el idioma pulsando en la pantalla. Espere a ser conectado. Conozca a su intérprete: anote su nombre y número de identificación. |
| Interpretación de lengua de señas - presencial   | Servicios de interpretación en la red:<br>1-800-284-1043 X709  |
| CART - apropiado para una persona sorda que no se comunica mediante la lengua señas - presencial | Acceso a la comunicación en tiempo real y su traducción (programada a través de los servicio de interpretación en la red)  |
| Interpretación de lengua de señas - presencial   | Servicios a la comunidad de personas sordas:<br>619-398-2488<br>(24 horas, 7 días a la semana)   |

|   |   |
|---|---|
| Máquinas de TTY - comunicación externa                          | Ubicado en PBX  |
| Servicios de Retransmisión de California - comunicación externa | SHC utiliza los Servicios de Retransmisión de California (California Relay Services, CRS) para el teléfono externo con usuarios de TTY; SHC acepta y realiza llamadas a través del servicio de retransmisión. El paciente puede marcar el 777 para conectarse a los Servicios de Retransmisión de California. |