

## MANUAL ADMINISTRATIVO

SECCIÓN 100

Sección funcional: Derechos del paciente y ética de la organización (RI)

POLÍTICA 113

Página 1 de 6

<b>TÍTULO:</b> <b>ACCESO DEL PACIENTE A LA COMUNICACIÓN Y A LA INFORMACIÓN</b>		
<b>Fecha de vigencia:</b> 07/91	<b>Fecha de revisión:</b> 07/12	<b>Revisión #5</b>
<b>Firma inicial:</b> Anne Schlick, directora de telecomunicaciones y servicios de información para el paciente	<b>Firma aprobatoria:</b> GERALD T. KOZAI, PHARM. D. (doctor en farmacia), PRESIDENTE/CEO	
<b>Referencia/palabras claves:</b> Acceso del paciente, comunicaciones, TDD para lengua de señas estadounidense (ASL), línea de idiomas		

### SECCIÓN 1. OBJETIVO

- 1.1 Garantizar que se les brinde a los pacientes, incluidos aquellos con problemas de audición, visión y habla, un mecanismo de comunicación eficaz para mantener sus relaciones sociales, comerciales, médicas y familiares mientras reciben la atención y los servicios del centro médico.
- 1.2 Asegurarse de que el paciente y sus familiares estén involucrados en cualquier decisión relacionada con restringir el acceso a la comunicación cuando corresponda como parte necesaria de la atención del paciente.

### SECCIÓN 2. CAMPO DE APLICACIÓN

- 2.1 Esta es una política que afecta a toda la organización. Como tal, se aplica a todos los ámbitos hospitalarios, de emergencia, ambulatorios y clínicas ambulatorias.

### SECCIÓN 3. POLÍTICA/PROCEDIMIENTO

- 3.1 Acceso a la comunicación  
St. Francis Medical Center tiene como política tomar todas las medidas razonables para garantizar la preservación del derecho del paciente al acceso sin restricciones a la comunicación (correo postal, llamadas telefónicas, visitas, etc.). A menos que se indique lo contrario, el paciente no debe pagar por la prestación de estos servicios. Esto se logra de la siguiente manera:
  - 3.1.1 Mecanismos de comunicación habituales
    - 3.1.1.1 Los pacientes pueden recibir correos postales durante su internación. El centro médico (a través de voluntarios y del departamento de distribución postal) tomarán medidas para garantizar que el correo postal llegue a la habitación del paciente. También se brinda

**TÍTULO:  
ACCESO DEL PACIENTE A LA COMUNICACIÓN Y A LA INFORMACIÓN**

asistencia a los pacientes que deseen enviar correos postales mientras están internados. El personal de enfermería los ayudará con eso.

- 3.1.1.2 Los pacientes tienen acceso a un teléfono durante su internación para comunicaciones internas y externas. El paciente no deberá pagar por las llamadas locales. Para llamadas de larga distancia, el centro médico ayudará a los pacientes a enviar los costos a su número de facturación privado, usando una tarjeta telefónica o llamando con cobro revertido.
  - 3.1.1.3 El hospital estableció una política formal de visitas para garantizar que todos los pacientes mantengan contacto con sus familiares, amigos y seres queridos durante su internación.
  - 3.1.1.4 En los ámbitos ambulatorios y clínicas ambulatorias, hay teléfonos públicos para uso de pacientes y familiares. En caso de emergencia, pueden usarse los teléfonos de trabajo del hospital.
- 3.1.2 Comunicación para las personas con problemas de audición: St. Francis Medical Center (SFMC) tomará todas las medidas razonables para garantizar la preservación del derecho del paciente a una comunicación eficaz. El objetivo es brindar a los pacientes sordos o con problemas de audición, o a su sustituto en la toma de decisiones, el mismo acceso a la comunicación cuando el médico proporcione «información médica crítica». Los pacientes o sus sustitutos son responsables de solicitar a SFMC que brinde servicios de interpretación de lengua de señas.
- 3.1.2.1 Los servicios de interpretación de lengua de señas se ofrecen durante un período mínimo de dos horas por día cuando un paciente ingresa al hospital con una estadía de más de un día.
  - 3.1.2.2 En caso de emergencia, el diagnóstico o el tratamiento no se retrasarán por esperar a contar con un dispositivo o servicio de comunicación eficaz para el paciente sordo o con problemas de audición.
  - 3.1.2.3 SFMC brindará servicios a las personas sordas o con problemas de audición sin costo para el paciente o sus familiares.
  - 3.1.2.4 El operador de PBX (central telefónica privada) confeccionará una lista de agencias y contactos que brindan servicios para las personas sordas o con problemas de audición.

**TÍTULO:  
ACCESO DEL PACIENTE A LA COMUNICACIÓN Y A LA INFORMACIÓN**

- 3.1.2.5 No se les pedirá a los familiares, menores o sustitutos que contraten a un intérprete de lengua de señas, a menos que haya una emergencia y no haya un intérprete calificado disponible o este no haya llegado.
- 3.1.2.6 Hay teléfonos con TDD disponibles en la PBX, y puede obtenerlos comunicándose con el operador de PBX.
- 3.1.3 Comunicación en un idioma distinto del inglés  
Los siguientes mecanismos se implementaron para asistir a los pacientes/familiares cuyo idioma principal no es el inglés.
- 3.1.3.1 Uso de soportes de comunicación auxiliares  
El personal no bilingüe puede usar, cuando estén disponibles, soportes de comunicación, como hojas estándar con imágenes y frases, para las comunicaciones de rutina cuando no se necesite intérprete o cuando no esté disponible. Además, la mayor parte de la información del paciente está en español (el idioma principal de nuestra comunidad después del inglés).
- 3.1.3.2 Uso de la línea de idiomas  
Si no hay intérpretes adecuados disponibles, se puede usar la línea de idiomas para satisfacer las necesidades del paciente. Este es un servicio disponible las 24 horas del día que brindan intérpretes con capacitación profesional en la mayoría de los principales idiomas y dialectos del mundo. Puede acceder al servicio de la siguiente manera:
- Hay una tarjeta de la línea de idiomas en todas las áreas de atención al paciente. En la tarjeta se enumeran los diversos idiomas para los que se ofrecen servicios de interpretación.
  - Antes de acceder al servicio, el equipo de atención médica debe determinar exactamente qué tipo de información se deberá brindar al paciente, tener la información lista y contar con la presencia de todos los miembros necesarios del equipo para transmitir la información.
  - Los teléfonos con línea de idiomas están instalados en todas las habitaciones de los pacientes y en otras áreas de atención al paciente. Las instrucciones de acceso están en los teléfonos.
  - Si necesita ayuda adicional, comuníquese con la PBX e infórmele cuál es el idioma solicitado. La PBX se comunicará con la línea de idiomas y conectará el servicio directamente con la ubicación del paciente.
  - El uso del servicio deberá registrarse en la historia clínica del paciente.

**TÍTULO:  
ACCESO DEL PACIENTE A LA COMUNICACIÓN Y A LA INFORMACIÓN**

- 3.1.3.3      Uso de familiares/amigos como intérpretes  
Puede usar como intérpretes a familiares o amigos ADULTOS solo en situaciones de emergencia. Se recomienda usar servicios de traducción.
- 3.1.3.4      Uso de asociados clínicos bilingües  
Puede usar a asociados clínicos bilingües solo en caso de emergencia.

3.2      Restricciones a la comunicación

St. Francis Medical Center reconoce que, en ocasiones, puede ser necesario restringir el acceso del paciente a la comunicación como parte de su atención.

Cuando el hospital restringe las visitas, los correos postales, las llamadas telefónicas u otros medios de comunicación del paciente, se evalúa la eficacia terapéutica de las restricciones. Los motivos de dichas restricciones incluyen prevención de lesiones, deterioro del estado de salud del paciente, daño al ambiente o violación de los derechos de los demás. Las siguientes pautas abarcan dichas restricciones:

- 3.2.1      El paciente y, cuando corresponda, sus familiares, deben involucrarse en cualquier análisis o decisión con respecto a la restricción del acceso a la comunicación.
- 3.2.2      Todas las restricciones deben explicarse en un idioma y con términos que el paciente entienda.
- 3.2.3      Todas las restricciones impuestas, y la justificación de cada imposición, deben registrarse en la historia clínica del paciente.
- 3.2.4      Excepto cuando lo prohíba la ley, el paciente puede pedir que se restrinja la comunicación (llamadas telefónicas, visitas, etc.). El centro médico tomará todas las medidas razonables para cumplir con ese pedido. Desde luego, puede retirar o modificar su pedido en cualquier momento.

**Sección 4. Términos/definiciones (para personas con problemas de audición)**

- 4.1      Barrera de comunicación: Obstáculos que encuentran las personas sordas o con problemas de audición.
- 4.2      Intérprete: Persona que puede usar y leer la lengua de señas con precisión. Los intérpretes pueden ser miembros del personal médico o profesional.
  - 4.2.1      Lengua de señas: Medio de comunicación que consta de una lengua visualmente interactiva que utiliza una combinación de movimientos de manos, movimientos

**TÍTULO:  
ACCESO DEL PACIENTE A LA COMUNICACIÓN Y A LA INFORMACIÓN**

corporales y expresiones faciales. Hay varios tipos de lenguas de señas, como la lengua de señas estadounidense (ALS) y el inglés signado.

4.2.2 Intérpretes orales: Personas especialmente capacitadas para articular el habla de manera silenciosa y clara, a veces reformulando palabras o frases para resaltar el movimiento de los labios. También usan gestos y lenguaje corporal natural.

4.2.3 Intérpretes de habla con clave: Personas que cumplen la misma función que el intérprete oral, excepto que también usan un código manual, o una clave, para representar cada sonido del habla.

4.2.4 Transcripción en tiempo real asistida por computadora (CART): Servicio que consiste en un operador que escribe lo que se dice en una computadora que va mostrando las palabras escritas en una pantalla. Esto es útil para las personas sordas o con problemas de audición que no están capacitadas en la lengua de señas o lectura del habla.

4.3 Discapacidad: Según la Ley para Personas con Discapacidades (ADA), una persona con discapacidad es alguien que:

4.3.1 tiene un impedimento mental o físico que lo limita considerablemente en las principales actividades de la vida cotidiana, o

4.3.2 tiene antecedentes de dicho impedimento mental o físico, o

4.3.3 se considera que tiene dicho impedimento.

4.4 TDD, TTY: Dispositivo de telecomunicación para sordos o personas con problemas de audición.

4.5 Información médica crítica: Intercambio de información entre un médico y un paciente con problemas de audición, una persona con problemas de audición que es padre/madre de un menor, o un sustituto o persona responsable designada para la toma de decisiones médicas. Dicho intercambio se da en un hospital:

4.5.1 cuando el médico analiza los síntomas de un paciente, su afección, los medicamentos que toma, su historia clínica y su plan de tratamiento;

4.5.2 cuando el médico analiza o presenta información sobre el diagnóstico del paciente, su pronóstico y las recomendaciones para someterse a tratamiento o no;

4.5.3 cuando el médico explica o describe afecciones, pruebas, opciones de tratamiento, medicamentos, cirugía, procedimientos cruentos y otros;

**TÍTULO:  
ACCESO DEL PACIENTE A LA COMUNICACIÓN Y A LA INFORMACIÓN**

- 4.5.4 cuando el médico presenta información que requiere el consentimiento informado del paciente;
- 4.5.5 cuando el médico se comunica con el paciente durante un tratamiento cruento o procedimientos de diagnóstico y el paciente está consciente;
- 4.5.6 cuando el médico analiza o da instrucciones sobre medicamentos, actividades posteriores al tratamiento (incluidos centros de rehabilitación o centros especializados de enfermería) y tratamiento de seguimiento;
- 4.5.7 cuando el médico, el psiquiatra, el psicólogo o el terapeuta brindan terapia grupal o individual o asesoramiento a pacientes o familiares;
- 4.5.8 cuando el médico brinda información sobre la donación de tejidos, órganos o sangre, o sobre la participación en un proyecto de investigación aprobado;
- 4.5.9 cuando un asociado presenta o analiza cuestiones complejas sobre la facturación o el seguro con el paciente o su sustituto;
- 4.5.10 cuando el médico analiza o presenta información sobre cuestiones de terminación de vida, como el cese del soporte vital;
- 4.5.11 cuando un asociado presenta o explica instrucciones anticipadas, testamentos en vida o poderes judiciales para decisiones relacionadas con la atención médica;
- 4.5.12 cuando SFMC brinda programas educativos, como clases de preparación para el parto o Maternity Tea.
- 4.5.13 cuando un profesional de la salud presenta o analiza la planificación del alta.

**SECCIÓN 5. REFERENCIAS**

- 5.1 Código de Salud y Seguridad de California, sección 1259
- 5.2 Ley de Rehabilitación de 1978, artículo 504
- 5.3 The Joint Commission, norma PC.02.01.21
- 5.4 «Guía orientada al paciente para implementar servicios de acceso lingüístico en organizaciones de atención médica» («A Patient Centered Guide to Implementing Language Access Services in Healthcare Organizations»), desarrollada por American Institutes for Research para la Oficina de Salud de las Minorías, Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. (DHHS); 2005

**TÍTULO:  
ACCESO DEL PACIENTE A LA COMUNICACIÓN Y A LA INFORMACIÓN**

- 5.5 «Normas nacionales para servicios cultural y lingüísticamente apropiados en la atención médica» («National Standards for Culturally and linguistically Appropriate Services in Health Care»), Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.; marzo de 2001
- 5.6 Código Administrativo de California, título 22, sección 70707
- 5.7 Título VI de la Ley de Derechos Civiles de EE. UU. de 1964, 42 USC (Código de Estados Unidos), 2000d
- 5.8 «Información importante: Políticas hospitalarias modelo y procedimientos de acceso lingüístico» («Straight Talk: Model Hospital Policies & Procedures of Language Access»), California Health Care Safety Net Institute, 2005