

Kit de herramientas de acceso al lenguaje **para profesionales de la salud**



Conozca los derechos de acceso al lenguaje de sus pacientes



Solicitudes de traducción de pacientes

Lo que exige la ley



El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 exige que los beneficiarios de asistencia financiera federal tomen medidas razonables para que sus programas, servicios y actividades sean accesibles para personas elegibles cuyos idioma principal no es el inglés.

Derechos de los pacientes al acceso al lenguaje



Los profesionales de la salud deben asegurarse de que las familias conozcan y comprendan sus derechos al acceso al lenguaje en el ambiente de los servicios médicos.

El acceso al idioma es parte de la equidad en la salud.

Dónde ofrecer servicios de traducción

Medios impresos y digitales

- Medios impresos (letreros, hojas de registro)
- Comunicación a través de mensajes de texto, llamadas telefónicas o correo electrónico.
- Información disponible en el recibidor o sala de espera (TV)
- Portal en línea

Beneficios y facturación

- Resumen de beneficios
- Información de seguros de MCO (Organización para la administración del cuidado médico)
- Estados de cuenta

Formularios para pacientes

- Registros médicos
- Formularios HIPAA
- Formas de liberación
- Formularios de acuerdo
- Explicaciones de servicios y costos
- Formularios de consentimiento



Comunicaciones con el paciente

- Resúmenes de visitas
- Instrucciones de seguimiento
- Encuestas posteriores a la visita
- Sistema automatizado de llamadas de oficina y correo de voz.
- Correo electrónico y mensajes de texto
- Instrucciones de medicación

Conozca los derechos de acceso al lenguaje de sus pacientes



Ofreciendo servicios de interpretación



Los servicios de interpretación ayudan a las familias a comunicar claramente sus necesidades, preguntas e inquietudes a los profesionales médicos y a comprender información de salud importante.

Los pacientes pueden solicitar interpretación:

- **En persona**, donde el intérprete está con el paciente en una cita
- **Por teléfono**, donde el intérprete habla por teléfono durante la cita con un paciente
- **Virtualmente**, donde el intérprete está en video durante una cita.

Proporcionando adaptaciones de interpretación

Es importante ayudar a las familias a sentirse cómodas al solicitar servicios de interpretación. Es posible que las familias estén preocupadas por el estigma o que no sepan que pueden solicitar apoyo lingüístico.



Hablando con los pacientes

- Anime a los pacientes a comunicar sus necesidades de interpretación antes de una cita. Esto puede suceder cuando programan la cita o en la llamada de confirmación de la cita.
- No asuma que un paciente necesita servicios de interpretación. En su lugar, pregunte a cada paciente si prefiere comunicarse y recibir información médica en un idioma distinto al inglés.
- Mantenga la información de preferencia de idioma en el expediente médico del paciente.

Trabajando dentro de sistemas

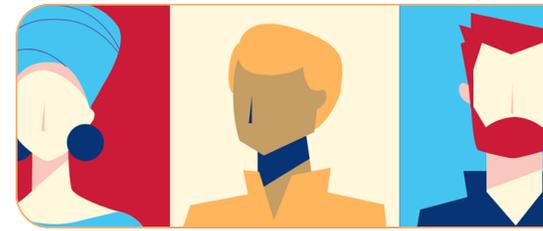
En hospitales, salas de emergencia, clínicas de atención de urgencia y otros entornos públicos, pregunte a los pacientes si desean servicios de interpretación durante el registro y la recepción.



FAMILY VOICES[®]

familyvoices.org/languageaccess

Conozca los derechos de acceso al lenguaje de sus pacientes



Documenta las necesidades de acceso al lenguaje de los pacientes

Satisfacer las necesidades de acceso al lenguaje de sus pacientes comienza antes del encuentro con el paciente.

Los documentos previos a la visita con un paciente, incluyendo los formularios de privacidad y otra información del paciente recopilada antes de una visita médica, pueden ayudarlo a recopilar información que respalde la capacidad del paciente para acceder a los servicios de acceso al lenguaje y para que pueda participar en la prestación de servicios médicos.

Puede trabajar con su equipo o sistema de salud para identificar formas de guardar esta información en los registros médicos de sus pacientes.

Recopilación de información del paciente

Idioma preferido



- ¿Cuál es el idioma hablado preferido del paciente?
- ¿Cuál es el idioma escrito preferido del paciente?
- ¿El paciente utiliza lenguaje de señas?



Acceso

- ¿Tiene el paciente acceso confiable al Internet?
- ¿Tiene el paciente un teléfono inteligente u otra tecnología?



Asistencia

- ¿El paciente desea ayuda para completar formularios?
- ¿E paciente desea servicios de interpretación/traducción?

Acomodos



- ¿Prefiere el paciente un espacio privado en la sala de espera?
- ¿Existen otros acomodos que el paciente o su cuidador necesiten relacionadas con la discapacidad, el estado médico o de cualquier otra cosa?

Conozca los derechos de acceso al lenguaje de sus pacientes



Trabajar con intérpretes médicos

Los pacientes cuyo idioma preferido no es el inglés tienen derecho a recibir servicios de acceso al lenguaje gratuitos en el entorno de servicios médicos. Esto incluye traducciones de materiales escritos e interpretación del lenguaje hablado o por señas.



Cuando se trata de trabajar con un intérprete médico, la calidad importa. La calidad de un intérprete afecta la precisión de la interpretación, la capacidad del paciente para participar en su cita y la experiencia general del paciente.

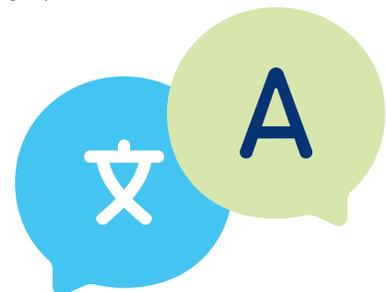
Búsqueda y uso de servicios o programa de intérprete

Qué buscar

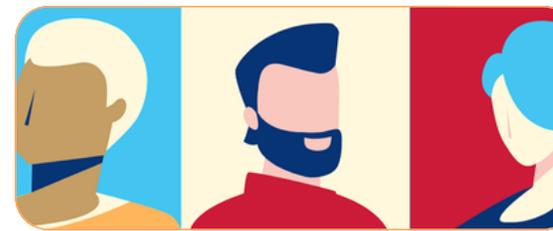
- Intérpretes médicos certificados con experiencia en el ámbito de servicios médicos.
- Aplicaciones y programas de interpretación para alta calidad.
- Servicios de interpretación o programas que utilizan lenguaje simple.
- Socios o enlaces comunitarios que estén calificados para brindar servicios de interpretación médica.

Que evitar

- Hacer que niños, familiares, miembros del personal u otros pacientes sirvan como intérpretes.
- Apresurar al paciente o al intérprete para que no tenga tiempo de hacer preguntas o confirmar su comprensión.



Conozca los derechos de acceso al lenguaje de sus pacientes



Acceso al lenguaje y experiencia del paciente

Los servicios eficaces de acceso al lenguaje pueden promover una experiencia fluida para el paciente.

Normalizar el uso de los servicios de acceso al lenguaje.

A menudo, el estigma de solicitar servicios o adaptaciones de acceso al lenguaje es una barrera importante para los pacientes. Pueden sentirse avergonzados o temer de ser discriminados si solicitan recibir servicios en su idioma preferido.



Priorice el acceso y la comodidad.

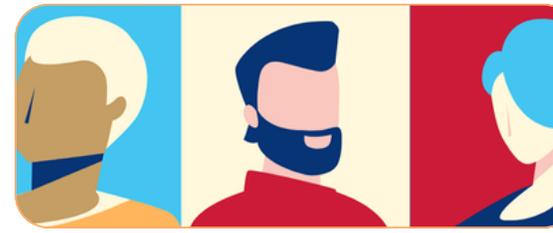
- Brindar servicios de interpretación en variedad de modalidades (presencial, virtual/video, teléfono).
- Cree un espacio privado para que las familias se sientan cómodas al solicitar servicios de acceso al lenguaje, adaptaciones o cualquier otra necesidad.

Reducir el estigma

- Contar con letreros o visuales visible con información sobre recursos y servicios de acceso al lenguaje para pacientes en **áreas comunes**.
- Tener letreros con información sobre recursos y servicios de acceso al lenguaje para pacientes en **varios idiomas**.
- Mantenga la **privacidad** del paciente y un ambiente acogedor para que los pacientes se sientan cómodos al solicitar información de acceso al lenguaje.
- Ofrecer información o alguna **página web** en otros idiomas que no sea inglés.
- Incluya una **página web sobre recursos y servicios** de acceso al lenguaje disponibles en su práctica o ubicación.

Trabajando con su equipo

- Identifique una **herramienta de comunicación** interna (como Slack, Microsoft Teams, correo electrónico, etc.) para compartir información sobre recursos de acceso al lenguaje entre todo el personal.
- Proporcionar **capacitación** o adiestramientos sobre recursos de acceso al lenguaje a todo el personal.
- Desarrollar una **política** sobre los requisitos y expectativas de todo el personal para la capacitación de recursos de acceso al lenguaje.
- Proporcione un **horario** de cita adecuado cuando se trate de un intérprete.



Superar barreras para mejorar el acceso y la accesibilidad

Las barreras de comunicación en el ámbito de los servicios de salud pueden ser complicadas. Desde el entorno físico hasta el estado emocional de sus pacientes, muchos factores pueden afectar un encuentro de los servicios médicos. Estos pueden ser más complejos para los pacientes cuyo idioma preferido no es el inglés.

Barreras comunes de comunicación y cómo abordarlas

Adaptado de F Learning Studio

1 Distracciones físicas y ambientales

Ruido: Los niveles de ruido pueden afectar la calidad de los servicios de interpretación o de telesalud y crear distracciones para el paciente y el intérprete.

Señal de Internet: Una señal pobre de teléfono o de Internet para el intérprete o el paciente de telesalud puede interrumpir una visita médica.

Tiempo y distancia: los servicios de acceso al lenguaje en persona deben tener en cuenta el lugar, el tiempo y la distancia que deben viajar el paciente y el intérprete para que todos puedan estar presentes y listos para participar.

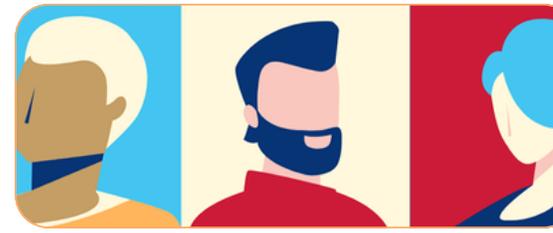
2 Diferencias culturales

La cultura impacta la toma de decisiones de los servicios médicos de los pacientes. Lo cultural puede influir en cómo las personas interpretan símbolos, colores, ideas y palabras.

Por ejemplo:

- Ciertos temas de salud son tabú para discutir en algunas culturas.
- Las personas de algunos grupos culturales confían mucho en los profesionales de la salud, mientras que otros pueden confiar menos.





Barreras comunes de comunicación y cómo abordarlas

3

Language Barriers

Pobre interpretación: el lenguaje médico y los datos sobre servicios médicos pueden malinterpretarse fácilmente. Los pacientes pueden terminar creyendo información falsa o demasiado simplificada como que el colesterol es malo, comer antes de acostarse provoca obesidad o el clima frío provoca un resfriado. Compartir información médica precisa de manera sencilla puede ayudar a los pacientes a comprender y respaldar sus objetivos de salud.

Jerga médica: dado que la mayoría de los pacientes no tienen experiencia médica, el uso de jerga médica o de servicios médicos puede crear barreras de comunicación. Incluso cuando los pacientes conocen su cuidado, la jerga puede resultar confusa. El lenguaje sencillo puede ayudar a los pacientes a comprender sus problemas de salud, tratamientos y medicamentos, y a sentirse menos intimidados a la hora de comunicar sus inquietudes. Usar un lenguaje preciso de manera consistente puede ayudar a desarrollar el conocimiento del paciente sobre información de salud importante.

Diferentes idiomas: para los pacientes cuyo idioma preferido no es el inglés, es importante utilizar un lenguaje sencillo, que sea más fácil de traducir e interpretar. Esto ayuda a garantizar que se comparta información precisa con el paciente.

4

Personal Perspectives

Las diferencias en las emociones, experiencias y formas de pensar de las personas pueden crear barreras entre los pacientes y otros profesionales de la salud. Cada uno llega a un encuentro de atención médica con su propia visión, juicios, sentimientos, habilidades y valores sociales.

Los profesionales de la salud y los pacientes pueden tener diferentes perspectivas sobre la atención médica, por ejemplo:

- Un enfoque en el tratamiento a largo plazo frente a la vida cotidiana
- Un enfoque en las causas de una infección frente a cómo los síntomas afectan la calidad de vida.

Comprender las perspectivas personales del paciente puede ayudar a los profesionales de la salud a trabajar junto con los pacientes para desarrollar planes de servicios eficaces.





Crear un entorno para una buena comunicación con los pacientes

Los profesionales de la salud invierten energía, tiempo y esfuerzo en comunicarse con los pacientes. La comunicación eficaz genera confianza y mejora la salud del paciente, mientras que la comunicación ineficaz puede tener un efecto negativo en el bienestar del paciente.

La comunicación entre el equipo de atención médica y los pacientes, desde la recepción hasta la sala de examen, tiene un gran impacto en los servicios, desde el aumento de la eficiencia hasta la reducción de costos.



Generar confianza a través de una comunicación accesible y equitativa

La comunicación accesible, incluido el lenguaje de señas y la participación de pacientes que utilizan herramientas de comunicación adaptativa y aumentativa (AAC), crea oportunidades para que los pacientes con discapacidades tengan experiencias de atención médica receptivas y equitativas.

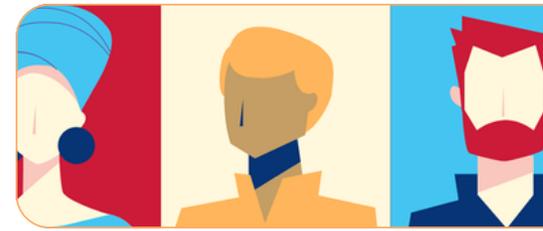
Los servicios de acceso al lenguaje permiten a los pacientes cuyo idioma preferido no es el inglés acceder a su historial médico y comunicarse con sus proveedores de salud. La comunicación eficaz también genera confianza entre los profesionales de la salud y los pacientes. La confianza puede hacer que sea más fácil para los pacientes aceptar las recomendaciones de sus médicos y seguir sus planes de tratamiento si se entregan y explican en su idioma preferido.

¿Qué sucede cuando se utilizan servicios de acceso al idioma y el paciente todavía tiene problemas para comprender?

- Be patient – give the patient or interpreter more time.
- Make sure you have your patient's and the interpreter's attention before talking.
- Reduce noise and distractions.
- Use short sentences and familiar words.
- Sea paciente: dé más tiempo al paciente o al intérprete.
- Asegúrese de tener la atención de su paciente y del intérprete antes de hablar.
- Reducir el ruido y las distracciones.
- Utilice oraciones cortas y palabras comunes o familiares.

Adaptado de Curogram.com

Trabajar con familias de niños con necesidades médicas especiales



Una guía para intérpretes médicos

Escuchamos a familias y proveedores de servicios médicos expresar su aprecio por los intérpretes y sus sugerencias para mejorar la experiencia con la interpretación.



Las familias y los proveedores se sienten más cómodos con la interpretación en persona que con otros métodos de comunicación como en línea, video o teléfono. Han descubierto que la interpretación en persona es más eficaz, precisa y fiable. Cuando sea posible, ofrezca interpretación en persona para que las familias puedan beneficiarse de la comprensión del lenguaje corporal, la expresión facial y el lenguaje al mismo tiempo.



A las familias les preocupa que su información médica no se mantenga privada cuando el intérprete es alguien que conocen de su comunidad. Ayude a las familias a comprender que usted, como intérprete médico, debe mantener la privacidad de su información. Hable con ellos brevemente sobre cómo los intérpretes médicos profesionales se comprometen con la privacidad, invítelos a hacer preguntas y discutir sus inquietudes.



A las familias les preocupa que la interpretación no exprese completamente lo que intentan comunicar al proveedor. A veces dudan de la exactitud de la interpretación, especialmente si han dicho mucho y comparten muy pocas palabras con el proveedor de servicios médicos. Antes de comenzar a interpretar, ayude a la familia a comprender que el proceso de interpretación puede implicar mantener las ideas simples. Dígale a la familia lo que comparte con el proveedor y verifique que la interpretación haya captado lo que quieren que el proveedor sepa.



A las familias les preocupa que el intérprete médico no comprenda su cultura y dialecto. Explicar su experiencia con su cultura o dialecto, o contar lo que quizás no entienda, puede ayudar a las familias a sentirse más cómodas.

Los intérpretes deben continuar promoviendo el acceso al idioma y crear conciencia para ayudar a la comunidad a comprender sobre la importancia de tener un intérprete a su lado en el entorno de servicios médicos. Puede compartir esta información en su comunidad y fomentar el uso de estos servicios, especialmente porque los servicios de acceso al idioma nunca le cuestan dinero a la familia.