

Ayudas y servicios auxiliares para personas con discapacidades

PROPÓSITO:

Proporcionar pautas y recursos para todo el personal que trate con personas con las discapacidades abordadas por esta política, de modo que el personal pueda brindar atención médica según sea necesario.

ALCANCE:

Esta política se aplica a Hoag Orthopedic Institute (HOI).

POLÍTICA:

1. Hoag Orthopedic Institute (HOI) tomará las medidas adecuadas para garantizar que las personas con discapacidades —incluidas las personas sordas, con problemas de audición, ciegas o con otras discapacidades sensoriales o manuales— tengan las mismas oportunidades de tomar parte en nuestros servicios, actividades, programas y otros beneficios.
2. Todas las ayudas y los servicios auxiliares necesarios se proporcionarán sin costo para la persona atendida.
3. Se notificará por escrito a todo el personal sobre esta política y procedimiento, y el personal que pueda tener contacto directo con personas con discapacidades recibirá capacitación en técnicas de comunicación eficaces, lo que incluye el uso eficaz de intérpretes.

PROCEDIMIENTO:

1. Identificación y evaluación de la necesidad: HOI notifica sobre la disponibilidad de ayudas y servicios auxiliares, y el procedimiento para solicitarlos, a través de avisos en nuestros folletos y letreros expuestos en el vestíbulo y el área de registro. Cuando una persona se identifica a sí misma como una persona con una discapacidad que afecta la capacidad de comunicarse o de acceder a materiales escritos o manipularlos, o solicita una ayuda o servicio auxiliar, el personal consultará con la persona para determinar qué ayudas o servicios se necesitan a fin de proporcionar una comunicación eficaz en situaciones particulares.
2. Para personas sordas o con dificultades auditivas
 - a. Para las personas sordas o con dificultades auditivas que utilizan el lenguaje de señas como medio principal de comunicación:
 - a. El principal servicio de interpretación de lenguaje de señas de HOI es AMN (anteriormente Stratus InDemand), que proporciona interpretación remota por video (*Video Remote Interpreting*, VRI) a través de una unidad de VRI. Se ofrecen muchos idiomas con una conexión de video, incluido el lenguaje de señas. Cuando se establezca la comunicación con un intérprete, proporcione el número de historia médica del paciente, si está disponible, y la unidad de asignación del departamento.

- b. El segundo piso de Cirugía Médica y Preoperatorio están equipados con unidades de VRI. La unidad de VRI debe tener un protector de pantalla aplicado para permitir que se use un desinfectante aprobado por el hospital para desinfectar el dispositivo y la pantalla.
 - c. *Si bien el uso de la unidad de interpretación remota por video (VRI) es el método principal para brindar interpretación de lenguaje de señas porque está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, si se necesita un intérprete de lenguaje de señas en persona, esto se puede coordinar. El personal puede llamar al operador de PBX de Hoag para que lo conecte con los siguientes recursos o llamar directamente. Tenga en cuenta que no se garantiza la disponibilidad de intérpretes en persona. Cualquier costo asociado con los intérpretes en persona se le cobrará a HOI.*
 Language People: 707-538-8900
 LifeSigns: 888-930-7776 o, después del horario de oficina, 800-633-8883
 - d. Comunicación por teléfono: hay un dispositivo de telecomunicaciones para sordos/teletipo (*Telecommunication Device for the Deaf/TeleTYpewriter, TDD/TTY*) para comunicaciones externas en el Departamento de Comunicaciones de Hoag Newport/Irvine y en el Departamento de Emergencias de Newport e Irvine. A continuación, se detallan los números que se pueden proporcionar a la comunidad para los teléfonos TDD/TTY: El número TDD/TTY del Departamento de Comunicaciones es 949-645-8099.
 El número TDD/TTY del Departamento de Emergencias de Irvine es 949-450-0153.
- b. Algunas personas sordas o con dificultades auditivas pueden preferir o solicitar recurrir a un familiar o amigo como intérprete. Sin embargo, no se recurrirá a los familiares o amigos de la persona como intérpretes a menos que esa persona lo solicite específicamente y *después* de que el centro le haya ofrecido los servicios de un intérprete sin cargo.
- a. Tal ofrecimiento y la respuesta se documentarán en la historia médica electrónica de la persona. Si la persona elige utilizar a un familiar o amigo como intérprete, se considerarán los aspectos de competencia para la interpretación, confidencialidad, privacidad y conflicto de intereses.
 - b. Si el familiar o amigo no es competente o idóneo por alguna de estas razones, se proporcionarán servicios de interpretación competentes.
 - c. No se recurrirá a niños ni a otros clientes/pacientes/residentes para fines de interpretación con el propósito de garantizar la confidencialidad de la información y una comunicación precisa.
 - d. Comuníquese con Gestión de Riesgos para solicitar orientación.

- c. Para personas ciegas o con visión limitada
 - i. El personal comunicará la información contenida en los materiales escritos sobre el tratamiento, los beneficios, los servicios, las renunciaciones a derechos y los formularios de consentimiento para el tratamiento leyendo en voz alta y explicando estos formularios a las personas ciegas o con visión limitada.
 - ii. Se dispone de lectores calificados, lupas con luz y otros métodos eficaces que ayudan a que las personas ciegas o con baja visión accedan a los materiales transmitidos visualmente. Además, hay personal disponible para ayudar a las personas ciegas o con baja visión a completar formularios y proporcionar información en formato escrito.
- d. Para personas con problemas del habla
 - . Para garantizar una comunicación eficaz con las personas que tienen problemas del habla, el personal proporcionará material de escritura, anotadores, TDD/TTY y otras ayudas de comunicación.
- e. Para personas con impedimentos manuales
 - . El personal ayudará a quienes tengan dificultades para manipular materiales impresos sujetando tales materiales y pasando las páginas según sea necesario o proporcionando una o más de las siguientes opciones:
 - 1. Anotadores, teléfonos con altavoz u otros métodos eficaces que ayuden a garantizar una comunicación eficaz por parte de personas con discapacidades manuales.

Referencia:

1. <https://www.hhs.gov/civil-rights/for-providers/clearance-medicare-providers/technical-assistance/persons-with-disabilities/index.html>