

Procedimientos para servicios prestados a personas que no hablan inglés

Objeto:

Brindar servicios culturalmente competentes a clientes y miembros de las familias participantes que no hablan inglés.

Procedimientos:

Si un miembro del personal de *CFF* reconoce y tiene alguna razón para creer que un cliente o familiar que recibe sus servicios no habla inglés, el empleado debe informar a dicha persona que se le brindarán en forma gratuita servicios culturalmente competentes, incluyendo la traducción de documentos y la participación de intérpretes, para lograr una comunicación efectiva. El miembro del personal de *CFF* a cargo asegurará que dichos servicios sean ofrecidos, utilizados y documentados. Se brinda información sobre la disponibilidad de estos servicios en el folleto General de la Agencia y en el sitio web de *CFF*.

A quién contactar para obtener servicios de interpretariado:

Children & Families First mantendrá un Acuerdo de Servicios Comerciales con una o más personas y/o compañías locales que brindan servicios de interpretariado y/o traducción de idiomas extranjeros. *CFF* contrata a personas y/o compañías que son miembros de la Asociación de Traductores de los Estados Unidos de América (ATA según sus siglas en inglés) y cuyos intérpretes cumplen con el Código de Ética y Conducta Profesional de la ATA (http://www.atanet.org/certification/online_ethics_code.php), dándole prioridad a aquellas personas/compañías que firmaron acuerdos con el Estado de Delaware.

El miembro del personal completará un Formulario de Interpretariado de Idioma Extranjero en el que especifica el idioma y/o dialecto de preferencia del cliente y enviará una copia del formulario completo al contacto de la agencia seleccionado que actuará como supervisor de estos servicios. El contacto entregará al empleado información del intérprete al idioma extranjero seleccionado.

El miembro del personal arreglará directamente con el intérprete seleccionado para que contacte al cliente a fin de brindarle los servicios en el momento de admisión al programa. Si se necesitan servicios permanentes de interpretariado, el miembro del personal los arreglará directamente con el intérprete seleccionado.

A quién contactar para solicitar la traducción de documentos:

Se solicitará la Traducción de Documentos a través del Sistema de Tickets de la Mesa de Ayuda del Sitio Web. El Departamento de Desarrollo trabajará con uno de los proveedores contratados para brindar servicios de traducción.

Cuándo utilizar intérpretes calificados:

Se debe utilizar un intérprete calificado en situaciones donde es necesaria una comunicación clara y efectiva. Las situaciones en las cuales se puede necesitar la presencia de un intérprete calificado incluyen pero no están limitadas a:

APROBADO por el Equipo Directivo el 15 de diciembre de 2014

- Admisión y evaluación
- Obtención de la historia clínica del cliente (incluyendo información médica, psiquiátrica, psicosocial y nutricional)
- Revisión y obtención del consentimiento o permiso para participar de los servicios
- Explicación de los servicios a ser brindados
- Evaluaciones de salud mental, terapia/counseling individual o grupal, grupos o capacitación de apoyo psicosocial, otras actividades terapéuticas incluyendo la intervención en crisis
- Explicación sobre medicamentos y posibles efectos colaterales
- Participación permanente en los servicios
- Planificación del alta
- Situaciones de emergencia que puedan surgir

Uso restringido de ciertas personas a fin de facilitar la comunicación:

Algunas personas que no hablan inglés quizá prefieren o solicitan la presencia de un familiar o amigo como intérprete. Sin embargo, no se utilizará a familiares o amigos de la persona como intérpretes a menos que sea específicamente solicitado por dicha persona y después de que CFF haya ofrecido los servicios de un intérprete en forma gratuita. Esta oferta y la respuesta quedarán documentados en el archivo de la persona. Si el cliente solicita que una persona facilite la comunicación, y si esta persona desea facilitar la comunicación, y siempre que esta decisión sea necesaria o adecuada bajo las circunstancias prevalecientes, dicha decisión quedará documentada en los registros del cliente. Se deberá prestar especial atención a problemas de privacidad que puedan surgir.

Videgrabaciones

Todas las videgrabaciones educativas utilizadas con pacientes incluyen los subtítulos correspondientes en idioma extranjero. Caso contrario se proveerá un intérprete para los clientes que no hablan inglés.