



Servicio de Interpretación

(Interpreting Service - Spanish)



Guía para el paciente

- Si usted tiene alguna dificultad en hablar o entender el inglés o si es sordo, puede disponer del servicio de interpretación durante las citas médicas ambulatorias en el hospital o en los centros de salud en la comunidad, y también si se presenta en Urgencias o debe ser ingresado.
- Los intérpretes apoyan con la comunicación entre el profesional de salud y el paciente.
- Si no estuviera presente un intérprete capacitado y profesional es posible que usted necesite ser acompañado por un familiar o amigo que posiblemente no sea capaz de transmitir fielmente toda la información necesaria para que usted y el profesional se entiendan por completo. Además, podría ser que prefiera no hablar de algo confidencial en la presencia de esta persona.
- Los intérpretes han recibido una formación y se atienen a un código profesional, por lo cual:
 - ✓ Deben interpretar todo lo que se dice durante la consulta.
 - ✓ Hablan directamente usando un discurso directo y fiel a las mismas palabras usadas por el paciente o el profesional.
 - ✓ Respetan la confidencialidad de toda la información que se haya relevado durante la consulta.
 - ✓ Proporcionan información cultural que ayuda a los pacientes a expresar sus necesidades y recibir un servicio adecuado.
 - ✓ Son imparciales.

Como solicitar un intérprete

- En el momento en que usted pida o le ofrezcan una cita médica, por favor mencione que necesitará un intérprete.
- Especifique el idioma o dialecto que requiere.

- A continuación, el miembro del personal solicitará que la oficina de interpretación proporcione un intérprete presencial o por teléfono o video para su cita.
- A los intérpretes NO se les permite ser reservados directamente por las clínicas, por el personal o por los pacientes. Todas las reservas tienen que ser concertadas a través de la oficina del servicio de interpretación.
- Lamentamos que no podemos garantizar que se pueda proporcionar un intérprete con menos de tres días de aviso previo.
- Para reservar un intérprete de Lengua de Signos Británicos requerimos un mínimo de tres semanas de antelación.
- Si el paciente lo desea se puede solicitar la presencia de un intérprete específico y nos esforzaremos por proporcionarlo. Sin embargo, no podemos garantizar que esto sea posible en todos los casos.
- Información necesaria para reservar un intérprete:
 - ✓ Su nombre (o el nombre del paciente, si está reservando de parte de otra persona)
 - ✓ Número de la historia clínica (hospital number), número de NHS y número de teléfono.
 - ✓ Nombre y número de teléfono del profesional de salud o clínica que le atenderá.
 - ✓ El idioma que necesita.
 - ✓ La fecha, hora y aproximada duración de la cita.
 - ✓ El lugar donde la cita se llevará a cabo.
 - ✓ Donde debe presentarse el intérprete.
 - ✓ Cualquier información adicional que crea relevante.

Cancelaciones

- Es muy importante notificar a la oficina del servicio de interpretación de cualquier cambio o cancelación de la cita.
- Requerimos un mínimo de aviso de cancelación de 48 horas.

Interpretación por teléfono

- En ocasiones en las que un intérprete presencial no está disponible, la clínica puede ponerse en contacto con un intérprete por teléfono o incluso reservar un intérprete por video.
- La interpretación telefónica también es útil en citas de corta duración o donde se esperan largos retrasos.

Oficina de Servicios de interpretación

Teléfono: 020 7288 3226/5191/5114/5224

Correo electrónico: whh-tr.interpreting-services@nhs.net

Nos agrada recibir comentarios sobre nuestro servicio. Investigamos cualquier queja de manera justa y apropiada.

Atención al Paciente (PALS)

Si Ud. tiene un cumplido, o si desea quejarse o tiene alguna inquietud, le rogamos que se contacte con el equipo de PALS, llamando al teléfono: 020 7288 5551, o enviando un email a: whh-tr.PALS@nhs.net

Si requiere esta información con texto de letras grandes, en formato auditivo o traducido a otro idioma, envíe email a whh-tr.patient-information@nhs.net. Haremos lo posible por responder a sus necesidades.

[Twitter.com/WhitHealth](https://twitter.com/WhitHealth)
[Facebook.com/WhittingtonHealth](https://facebook.com/WhittingtonHealth)

Whittington Health NHS Trust
Magdala Avenue
London
N19 5NF
Phone: 020 7272 3070
www.whittington.nhs.uk

Date published: 17/02/2025
Review date: 17/02/2027
Ref: Gen/InterpServ/6-Span

© Whittington Health
Please recycle