



## Servicio de Interpretación

(Interpreting Service - Spanish)



## Guía para el paciente



### 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](mailto: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](mailto: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](mailto:whh-tr.patient-information@nhs.net). Haremos lo posible por responder a sus necesidades.

Twitter.com/WhitHealth  
Facebook.com/WhittingtonHealth

Whittington Health NHS Trust  
Magdala Avenue  
London  
N19 5NF  
Teléfono: 020 7272 3070  
[www.whittington.nhs.uk](http://www.whittington.nhs.uk)

Date published: 23/03/2023  
Review date: 10/02/2025  
Ref: Gen/InterpServ/5-Spa

© Whittington Health  
Please recycle

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.