

為殘障人士提供的輔助工具與服務

目的：

為遇到本政策所涵蓋之殘障人士的所有醫護人員提供指引和資源，以便其能夠視需提供醫療護理。

範圍：

適用於 Hoag Orthopedic Institute (HOI)

政策：

1. Hoag Orthopedic Institute (HOI)將採取適當措施，確保殘障人士（包括聾人、重聽人士、盲人或有其他感官或肢體障礙的人）擁有平等的機會來參與我們的服務、活動、計劃及其他福利。
2. 所有必要的輔助工具與服務應免費提供給接受服務者。
3. 將向所有醫護人員提供本政策和程序的書面通知，並為可能直接接觸殘障人士的醫護人員提供有效溝通技巧方面的訓練，包括有效使用口譯員。

程序：

1. 識別和評估需求：HOI 將透過宣傳冊中的通知以及大廳和登記處張貼的通知，提供有關輔助工具與服務的可用性及申請程序的通知。如果一個人認為自己屬於殘障人士，且溝通或取得或使用書面材料或申請輔助工具與服務的能力受到影響，醫護人員將與
2. 對於聾人或重聽人士：
 - a. 對於使用手語作為其主要溝通方式的聾人/重聽人士：
 - a. HOI 的主要手語口譯服務是 AMN (前身為 Stratus) InDemand，透過 VRI 裝置提供視訊遠端口譯服務 (VRI)。許多語言透過視訊連線提供，包括手語。與口譯員建立連線後，請提供病患的醫療記錄號碼 / 姓名、及部門或中心。
 - b. 2 樓的外科手術室和術前準備室均配備了 VRI 裝置。VRI 裝置必須使用螢幕保護貼，以便使用醫院核准的消毒劑對裝置和螢幕進行消毒。
 - c. 雖然視訊遠端口譯 (VRI) 裝置是用於提供手語口譯的主要方法，因為其全天候可用，但如果需要現場手語口譯員，也可以安排。致電 Hoag PBX 接線員以連線至以下資源或可以直接呼叫的醫護人員。請注意，不能保證有現場口譯員就位。任何

與現場口譯員相關的費用均將支付給 HOI。

人工服務 — 707-538-8900

LifeSigns — 888-930-7776，或非辦公時間：800-633-8883

- d. 電話通訊：用於外部通訊的聾人通訊裝置/電傳打字機 (TDD/TTY) 位於 Hoag 紐波特/爾灣的通訊部及紐波特和爾灣的急診室。以下是可提供給社群的 TDD/TTY 電話號碼：通訊部的 TDD/TTY 號碼為 949-645-8099。

- b. 部分聾人或重聽人士可能更喜歡或要求讓家人或朋友擔任翻譯。然而，只有該人特別要求且在機構提出向該人提供免費口譯服務之後，該人的家人或朋友才能擔任翻譯。
 - a. 該等提議和回覆均將被記錄在該人的電子醫療記錄中。若該人選擇讓家人或朋友擔任翻譯，則需要考慮口譯能力、保密、隱私和利益衝突等問題。
 - b. 若家人或朋友因上述任何原因而無法勝任或不適合，我們將提供合格的口譯服務。
 - c. 為了確保資訊的保密性和溝通的準確性，不會讓兒童和其他客戶/病患/住院醫師擔任翻譯。
 - d. 請聯絡風險管理部以獲取指導。

c. 盲人或視障人士

- i. 醫護人員將透過向盲人或視障人士大聲朗讀並解釋有關治療、福利、服務、放棄權利和治療同意書的書面資料來傳達其中包含的資訊。
- ii. 認證之閱讀人員；帶燈的放大鏡；或其他有助於讓盲人或視障人士瞭解視覺材料內容的有效方法。此外，醫護人員還可以幫助盲人或視障人士填寫表格及以其他方式提供書面形式的資訊。

d. 對於言語障礙人士

- . 為了確保與言語障礙人士有效溝通，醫護人員將提供書面材料；及記錄員；TDD/TTY；及其他溝通輔助工具。

e. 對於肢體障礙人士

醫護人員將根據需要幫助在使用印刷材料方面有困難的人拿起資料並翻頁，或提供以下一種或多種幫助：

1. 抄寫員；免提電話；或其他有助於確保肢體障礙人士進行有效溝通的有效方法。

參考資料：

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