

ارتباط با افراد دارای مهارت محدود انگلیسی

هدف:

هدف از این خط مشی این است که اطمینان حاصل شود همه بیماران با مهارت محدود انگلیسی (LEP) (توانایی محدود یا عدم توانایی در زمینه صحبت کردن، خواندن، نوشتن یا درک زبان انگلیسی در سطحی که به فرد اجازه دهد به طور موثر با ارائه‌دهندگان خدمات مراقبتی یا سازمانهای خدمات اجتماعی تعامل داشته باشند) و تصمیم گیرندگان جانشین آنها قادر به درک شرایط پزشکی و گزینه‌های درمانی خود هستند.

حوزه:

این سیاست برای «موسسه ارتوپدی - hoag orthopedic institute (HOI) - اعمال می شود.

خط مشی:

1. HOI اقدامات مناسبی را انجام خواهد داد تا اطمینان حاصل کند که افراد با مهارت محدود انگلیسی (LEP) دسترسی معنادار و فرصت برابر برای مشارکت در خدمات ما دارند، و همچنین برای حصول اطمینان از وجود ارتباط معنادار بیماران/مراجعه‌کنندگان و نمایندگان مجاز آنها در رابطه با شرایط پزشکی و درمانشان اقدام خواهد کرد.
2. اطلاعاتی از اطلاعات مهم موجود در اسناد ضروری و حیاتی، شامل اما نه محدود به، چشمپوشی از حقوق، رضایت از انواع درمان، و فرمهای مزایای مالی و بیمه، به زبانهایی انجام خواهد شد که بیش از 5% از جمعیت پذیرش شده یا طبق اطلاعات جمعیتی منطقه خدماتی به آن زبان صحبت می‌کنند.
3. همه مترجمان شفاهی، مترجمان کتبی و سایر کمک‌های مورد نیاز برای پیروی از این خط مشی باید بدون هیچ هزینه‌ای در اختیار فرد خدمات‌گیرنده، قرار بگیرند و بیماران/مراجعان و خانواده‌های آنها از در دسترس بودن این کمک‌ها به صورت رایگان مطلع خواهند شد.
4. خدمات کمک‌رسانی زبانی با کمک مترجمان شفاهی واجد شرایط به صورت 24 ساعته و 7 روز هفته ارائه می‌شود. این شامل مترجمان شفاهی خارج از مرکز است که از طریق هماهنگی با سازمانهای محلی به خدمت گرفته می‌شوند، که خدمات ترجمه شفاهی یا ترجمه کتبی یا تجهیزات فناوری و خدمات ترجمه شفاهی تلفنی/خدمات پزشکی از راه دور را ارائه می‌کنند.
5. اطلاعیه در مورد این خط مشی و روال کاری به همه کارکنان ارائه خواهد شد و کارکنانی که ممکن است با افراد با توانایی انگلیسی محدود تماس مستقیم داشته باشند، در مورد تکنیک‌های ارتباط موثر، از جمله استفاده موثر از خدمات مترجم شفاهی آموزش خواهند دید.
6. فرمهایی که دارای بخش «بیانیه مترجم شفاهی» هستند، توسط کارکنان تکمیل می‌شوند تا حاوی نام مترجم شفاهی و نام پرسنل به عنوان شاهد باشند.

روال کار:

1. شناسایی افراد LEP و زبان آنها

a. HOI، زبان و نیازهای ارتباطی فرد با انگلیسی محدود را به سرعت شناسایی می‌کند. در صورت لزوم، کارکنان از یک کارت شناسایی زبانی استفاده خواهند کرد. علاوه بر این، وقتی سوابق تعاملات گذشته با بیماران یا اعضای خانواده نگهداری می‌شود، زبان مورد استفاده برای برقراری ارتباط با فرد با انگلیسی محدود نیز به عنوان بخشی از این سوابق ثبت خواهد شد.

2. یافتن یک مترجم شفاهی دارای صلاحیت

a. کارکنان برای یافتن مترجم شفاهی، می‌توانند از خدمات مترجم خارج از مرکز و به روشهای زیر عمل کنند:

- ترجمه از راه دور ویدیویی (VRI) یا آیفونهای ارائه شده توسط «Hoag» که اپلیکیشن AMN برای ترجمه شفاهی ویدیویی و/یا صوتی برای زبان گفتاری و اشاره روی آن نصب شده است. تامین‌کننده اصلی خدمات ترجمه شفاهی برای «Hoag» سازمان AMN Healthcare است (که پیش از این با نام Stratus InDemand شناخته می‌شد). این سازمان ترجمه از راه دور ویدیویی (VRI) را با استفاده از دستگاههای VRI یا یک آیفون تامین شده از سوی «Hoag» ارائه می‌دهد. ترجمه شفاهی برای بسیاری از زبانها با ارتباط ویدیویی ارائه می‌شود، اما اگر زبانی برای حالت ترجمه ویدیویی موجود نباشد، می‌توان با همان دستگاه VRI برای بیش از 200 زبان، یک ارتباط صوتی برقرار کرد. برای استفاده از دستگاهها، این اقدامات را انجام دهید:
 - از صفحه نمایش لمسی برای شروع استفاده کنید، منتظر بمانید تا پروسه ورود خودکار انجام شود، «زبان» (سبد) را انتخاب کنید یا روی اپلیکیشن ویدیویی AMN ضربه بزنید.
 - شماره سوابق پزشکی بیمار (MRN) را ارائه دهید.
 - اگر قصد دارید ارتباط چندین نفر را با مترجم شفاهی برقرار کنید به او اطلاع دهید آیا (به طور مثال، آیا می‌خواهید با همسر/اعضای خانواده فرد در خانه تماس بگیرید).
 - برای حفاظت از حریم خصوصی بیمار، امکان دارد از مترجم شفاهی خواسته شود تا قابلیت دیدن بیمار را به صورت موقت غیرفعال کند. اگر مترجم شفاهی ویدیویی در زمان مورد نظر در دسترس نبود، از گزینه مترجم شفاهی صوتی در پایین صفحه نمایش استفاده کنید. اگر هیچ یک از گزینه‌ها موجود نبودند، از گزینه مترجم شفاهی تلفنی در بخش زیر استفاده کنید.
 - جراحی پزشکی، طبقه 2 و بخش قبل از جراحی به دستگاههای VRI مجهز هستند. بخشی که تجهیزات VRI را قرض گرفته، مسئول بازگرداندن آن با شرایط مناسب است.
- مترجم شفاهی تلفنی برای ترجمه شفاهی صوتی برای زبان گفتاری. هر یک از کارمندان یا پزشکان بیمارستان می‌توانند از تلفن برای یافتن خدمات ترجمه شفاهی خارج از بیمارستان استفاده کنند.
 - از هر تلفن موجود در بیمارستان، با شماره 800-225-5254 تماس بگیرید و اگر این خط اشغال بود، با شماره 503-484-2425 تماس بگیرید.
 - از تلفن بیمارستان، شماره *2 را شماره‌گیری کنید.
 - می‌توان از یک تلفن مجهز به بلندگو یا گوشی دوگانه استفاده کرد.
 - خدمات ترجمه شفاهی خارج از مرکز، به اطلاعات زیر نیاز خواهد داشت:

▪ زبان درخواستی

- کد مشتری «HOAG» است
 - نام کارمندی که خدمات ترجمه شفاهی را درخواست می‌کند مرکز
 - (HOI) مرکز
 - هزینه بخش
 - شماره سوابق پزشکی بیمار، در صورت وجود
- اگر قصد دارید با چندین نفر ارتباط برقرار کنید، این موضوع را به مترجم شفاهی اطلاع دهید

3. کمک گرفتن از اعضای خانواده، کودکان یا بیماران دیگر

a. بعضی از افراد با انگلیسی محدود ممکن است ترجیح دهند یا درخواست کنند که از اعضای خانواده یا یک دوست به عنوان مترجم شفاهی کمک بگیرند. مترجم شفاهی ابتدا باید به زبان این افراد، برای آنها توضیح دهد که استفاده از خدمات ترجمه شفاهی رایگان است. اگر یکی از اعضای خانواده یا دوستان برای ترجمه شفاهی انتخاب شود، مترجم شفاهی InDemand مورد تقاضا باید همچنان در دسترس باقی بماند تا اطمینان حاصل کند که این فرد ترجمه مناسبی را ارائه می‌دهد.

b. از استفاده از کودکان به عنوان مترجم شفاهی خودداری می‌شود، مگر اینکه در شرایط ناگهانی یا اضطراری یا مواردی که ارتباط به موارد ساده و سرراست محدود باشد، مانند تعیین وقت ملاقات یا تایید آدرس و شماره تلفن بیمار. به منظور حصول اطمینان از محرمانه ماندن اطلاعات و ارتباط دقیق و صحیح، از سایر بیماران برای ترجمه شفاهی استفاده نخواهد شد.

2. ارائه خدمات ترجمه کتبی

a. وقتی به ترجمه اسناد حیاتی و ضروری نیاز است، هر واحد در HOI اسنادی را برای ترجمه به زبانهایی که اغلب با آنها مواجه می‌شود به نهاد تعیین‌شده بیمارستان ارسال می‌کند. اسناد اصلی که برای ترجمه ارائه می‌شوند، نسخه نهایی، تایید شده و حاوی اطلاعات به‌روز و دقیق حقوقی و پزشکی هستند.

b. HOI در صورت نیاز، ترجمه سایر مطالب مکتوب و همچنین اطلاعیه کتبی در مورد در دسترس بودن ترجمه را به صورت رایگان برای افراد با انگلیسی محدود ارائه خواهد کرد.

c. HOI با گذشت زمان، معیارهایی را برای ترجمه اسناد حیاتی و ضروری به زبانهای دیگر تعیین می‌کند.

3. ارسال اعلامیه برای افراد با انگلیسی محدود

a. HOI با ارسال اعلامیه کتبی به زبانی که افراد با انگلیسی محدود متوجه می‌شوند، آنها را از موجود بودن کمک‌زبانی رایگان مطلع می‌سازد. حداقل اقدامی که انجام می‌شود این است که علائم در مناطق پذیرش و سایر نقاط ورودی، از جمله، اما نه محدود به لابی و بخش بیماران سرپایی، نصب و ارائه خواهد شد.

b. HOI همچنین این خط‌مشی‌ها را در وبسایت عمومی خود به زبانهایی که در جامعه اطراف گویندگان بیشتری دارند در دسترس قرار خواهد داد.

4. نظارت بر نیازهای زبانی و اجرا

a. HOI به صورت مداوم تغییرات مشخصات جمعیتی، انواع خدمات یا سایر نیازهایی را که ممکن

است به ارزیابی مجدد این خط مشی و روالهای آن نیاز داشته باشند، ارزیابی و بررسی خواهد کرد.

به علاوه، HOI به طور منظم کارایی این روشها را ارزیابی می‌کند، از جمله، اما نه محدود به مکانیسمهایی برای به خدمت گرفتن یک مترجم شفاهی، تجهیزات مورد استفاده برای ارائه کمک زبانی، شکایات ثبت‌شده توسط افراد با انگلیسی محدود، و بازخورد بیماران و سازمانهای اجتماعی.

5. مستندسازی

a. وقتی خدمات ترجمه شفاهی رد می‌شود یا از آن استفاده می‌شود، این موضوع را به شیوه زیر مستند کنید:

- در بیانیه مترجم در پایین فرم اصلی (مانند رضایت برای جراحی و فرم پروسه، شرایط پذیرش و غیره).
- در فرم جداگانه **بیانیه مترجم شفاهی** (فرم شماره 9664، موجود در **BackBone** مجموعه فرمها و دستورات < فرم سوابق پزشکی (HOI) اگر از فرمهای بالا استفاده نمی‌شود، استفاده از خدمات مترجم شفاهی را با استفاده از بخش یادداشت «**تکمیل زبانی**» در پرونده پزشکی الکترونیکی مستند کنید.

منبع:

1. قوانین سلامت و ایمنی کالیفرنیا §1259.

2. <https://www.hhs.gov/civil-rights/for-providers/clearance-medicare-providers/example-policy-procedure-persons-limited-english-proficiency/index.html> (دسترسی به لینک در تاریخ 2019/8)

3. راهنمای رضایت 2022، CHA.

4. CA عنوان 22، بخش 70721.