

BARTON MEMORIAL HOSPITAL

政策與流程

<u>部門</u> ：全系統	<u>核發日期</u>	<u>修訂日期</u>
<u>標題</u> ：口語翻譯政策	2010 年 9 月	12/13 5/14
<u>提交者</u> ：Tracy Young，LAS 協調人員		PC 0X.0X.0X RC 02.01.01; RI 01.01.03; PC 04.01.05

宗旨：

關於語言取得的最重要法令是 1964 年的《公民權利法案》第 VI 條。根據第 VI 條，接受聯邦財務補助的方案或活動，皆不得因國籍而施行歧視政策 (包含語言)，因此適用於英文能力有限 (LEP) 的移民。為了進一步確保符合第 VI 條，柯林頓總統於 2000 年頒發行政命令 13166。布希政府於 2002 年在助理檢察總長 Ralph F. Boyd, Jr. 所擬定的傳達給聯邦機構主管、檢察長與民權主任備忘錄中，再度肯認此行政命令。

最佳實務指導原則命令聘用受過訓練的口譯人員。Barton Health 的醫療口譯人員應受過訓練、符合資格，並遵守職業行為守則以及 Barton Health 的保密與隱私權政策。Barton Health 也利用外部簽約的醫療口譯人員，而這些人員均經過醫療口譯的評估與訓練。在較少要求且內部沒有相關語言的口譯人員時，可以聘用他們。這些口譯人員遵守相同的專業標準與倫理守則。

確保 LEP 患者、家屬和/或其合法指定的代理決策者可以體驗：

- 無障礙地取得具醫療必要性的照護
- 以他們可以理解的方式告知他們的相關權利與責任
- 獲得關於其照護的通知並做出相關決策
- 保留接受或拒絕治療的權利

政策

- I. Barton Health 醫療口譯人員不得翻譯文件：他們並未接受翻譯文件的訓練。
- II. 滿足 LEP 患者、家屬和/或其合法指定的代理決策者與客戶的如下語言需求，是 Barton Health 的責任：

- 確保提供合格的醫療口譯人員，例如現場口譯人員、電話口譯人員或遠端視訊口譯人員。
- 確保提供患者申請口譯人員的方式，並有效地與醫療中心工作人員進行關於服務與福利的溝通。
- 通知患者/賓客我們為患者免費提供口譯服務，以及確保透過口譯人員傳達的所有資訊都予以保密。

III. 語言取得需求的稽核與定期審查：

Barton Health 的政策應該是對 **Barton Health** 患者族群的語言取得需求進行年度審查。這應該包括 **Barton Health** 與其服務區域使用者的語言需求統計調查。審查應該每年更新 **Barton Health** 的門檻語言與最常用語言清單。在管理層級會議或共同治理大會中每年提出此摘要。

程序

I. 告知患者取得口譯服務的權利：

- 所有接觸患者的第一線區域 (大門入口處) 應該配備 *語言識別卡* 以識別患者的主要語言。**Barton Health** 在這些區域張貼公告，告知 **LEP** 患者與其家屬可以獲得他們語言的醫療口譯人員。公告註明日譯是免費的。這些標誌以英文與西班牙文並行。
- 為確保口譯精確並提供客戶服務，應該在所有聯絡點配置醫療口譯人員：在 **Barton Health** 的大門入口處、在住院流程期間、所有的醫療療程，以及住院期間。
- 在辦理住院時：應該詢問患者 **1)** 主要的語言，以及 **2)** 是否需要口譯人員。
- 除非是在緊急情況下，合格的醫療口譯人員尚未抵達之前，否則不得允許家屬、朋友與未成年者進行口譯 (請參閱 IV, D)。

II. 語言識別：如果無法馬上辨識患者的語言：

- 若要確定所需的語言，請使用 **Barton** 內部網路的 *語言識別卡*。將卡片提供給患者，讓他們能夠指出他們所需的服務語言。語言識別卡與海報的其他版本可在要求下提供並張貼於工作站附近。
- 如果仍然無法辨識正確的語言，患者可能有可以辨識其語言的護照或其他文件。
- 電話口譯人員也可以辨識患者的語言。
- 然後，適當的語言會記錄於登記系統的患者語言欄位。對口譯人員的需求也會記錄於適當的欄位。

III. 選擇口譯服務：

口譯人員資源可能包含任何現場、電話或遠端視訊口譯人員的組合。在考量提供服務給客戶的即時性之下，一般可以透過以下順序利用服務。

- A. 現場口譯服務 – 應該盡可能以 **Barton Health** 現場口譯人員做為第一選項。此選項提供面對面溝通的口譯人員。在臨終的情況下、知情同意的過程中與心理情況下，盡量使用面對面的口譯人員尤其重要。未列入 醫療口譯人員名單 的雙語員工不得進行口譯。
- B. 遠端視訊與電話口譯服務 – 在用盡上述的所有其他選項之後，應該使用這些選項。電話選項應用於短時間內的溝通，並用於致電 **LEP** 患者或接聽該患者的電話。當需要以電話聯絡 **LEP** 患者或家屬時，使用電話服務。

IV. 取得口譯人員：

- A. 現場口譯人員 - 醫療口譯人員名單 位於 **Barton** 內部網路上。一定要參考線上文件，因為此名單會定期更新。致電所需語言的醫療口譯人員。他們是雙重角色的口譯人員，有可能拒絕會談；繼續找尋名單裡的醫療口譯人員。未列入 醫療口譯人員名單 的雙語員工不得進行口譯。
- B. 遠端視訊口譯人員 - 遵守隨附於行動視訊裝置的書面指示。
 - 裝置、政策與「如何使用指南」固定於組件。
 - 語言取得服務將根據個人的部門需求，確定遠端視訊口譯人員行動裝置的部門地點。
 - 拔出遠端視訊口譯人員行動裝置的插頭，並推入患者的房間使用。安排裝置的位置，讓患者與口譯人員可以看到彼此（除非檢驗期間涉及隱私權）。電腦將始終保持開啟狀態，以便及時聯絡口譯人員。遵守隨附於裝置的書面指示。將裝置返回其站點，並插入裝置插頭充電。
- C. 電話口譯人員 - 請致電 **Barton** 內部網路上，列於 醫療口譯人員名單 底部的電話口譯服務，該服務全年全天候提供。將會詢問您所需的語言以及您來電的機構。

V. 患者拒絕口譯服務 - 未成年兒童 (未滿 18 歲) 不得為 **LEP** 患者/代理決策者進行口譯。可能發生以下情況：

- 在緊急情況下、合格的醫療口譯人員尚未抵達之前，或是在合理的努力嘗試之後，找不到該語言的合格口譯人員，可以由成年的家屬或年滿 18 歲的朋友進行口譯。

- 在得知可以免費提供合格的口譯人員給患者/家屬之後，患者可以放棄對醫療口譯人員的權利。在此情況下，患者/代理決策者將簽署一份*拒絕醫療口譯人員表單*。此文件提供於 **Barton** 內部網路。
- 即使患者放棄獲取口譯人員的權利，仍應透過合格的醫療口譯人員代表 **Barton Health** (不管是透過面對面、視訊或電話)，以確保精確性與完整性。**Barton Health** 醫療口譯人員應留在口譯工作階段期間，以便為提供者確保精確性。
- 在急診情況下，根據標準醫療實務提供照護。儘速找尋口譯人員。然而，急診照護不得因為口譯人員尚未抵達而延誤。

VI. 使用未經核准的 **Barton Health** 醫療口譯人員：

在任何情況下 (緊急醫療情況除外)，皆不得使用 **Barton Health** 員工擔任未經核准的 **Barton Health** 醫療口譯人員，或非由 **Barton Health** 所提供的簽約服務。經核准的合格口譯人員與簽約服務條列於 **Barton** 內部網路的 *醫療口譯人員名單*。要求使用不合格口譯人員的人士以及不符合資格但提供口譯的人員皆可能受到懲處行動。任何人若發現所使用的口譯人員不符合資格，則應立即在 **Barton** 通報系統進行通報 (可用匿名通報)。

VII. 文件記錄：

患者病歷文件將記錄所使用的口譯服務。註明日期、語言、時間與口譯來源：現場、電話、遠端視訊等。口譯人員應維持中立，不得做為同意書或任何其他文件的證人。

VIII. 「如何使用醫療口譯人員」培訓：

在所有新進員工的一般培訓期間，**LAS** 部門將提供關於取得與使用口譯人員服務的教育培訓。在患者要求且 **LAS** 認為必要的情況下，**LAS** 將提供更新和/或複習課程給所有工作人員與部門。部門主管也可以聯絡 **LAS** 安排工作人員的教育訓練課程時間。

醫療口譯人員名單
語言識別卡
拒絕醫療口譯人員表單/英文/西班牙文

定義：

LAS - 語言取得服務

LEP - 英文能力有限

翻譯 - 從一種書面語言轉換為另一種書面語言。

將一種書面文字依據第一種語言的文字意義，轉換成第二種語言的書面文字。

口譯 - 從一種口說語言轉換成另一種口說語言的口語方式。一個口譯工作階段必須要有說英語的提供者、不說英語的患者與出席的口譯人員，才符合資格。

合格的醫療口譯人員：其為：**(1)** 已經接受過其語言技能的評估；**(2)** 已經接受過醫療口譯的訓練；**(3)** 遵守醫療口譯人員的職業行為守則與協定；**(4)** 熟知醫學名詞；以及 **(5)** 可以精確且完整地在不同語言之間轉譯溝通。

遠端視訊口譯 - 遠端視訊口譯的一種形式，透過視訊會議技術提供口譯服務。以此形式，口譯人員和患者/醫師是在不同的實體地點會面。視訊會議裝置將顯示患者與提供者的視訊影像給口譯人員，並將口譯人員的視訊影像提供給患者與提供者，同時使他們透過語音連線進行交流。

核准者：	職銜：	日期：
	語言取得服務協調人員	
	教育培訓處主任	
	人力資源副總裁	
	Barton Healthcare System 執行長	
	董事長，董事會	