

## BỆNH VIỆN BARTON MEMORIAL

### CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC

<u>KHOA:</u> System Wide	<u>NGÀY BAN HÀNH</u>	<u>NGÀY SỬA ĐỔI</u>
<u>TỰA ĐỀ:</u> Chính Sách Dịch Nói Bằng Ngôn Ngữ Nói	Tháng Chín, 2010	13/12 14/5
<u>NỘP BỞI:</u> Tracy Young, Điều Phối Viên LAS		PC 0X.0X.0X RC 02.01.01; RI 01.01.03; PC 04.01.05

#### MỤC ĐÍCH:

Quy chế pháp lý quan trọng nhất về việc tiếp cận ngôn ngữ là Tiêu Mục VI của Đạo Luật Dân Quyền năm 1964. Theo Tiêu Mục VI, không có chương trình hoặc hoạt động nào nhận được hỗ trợ tài chính liên bang có thể phân biệt đối xử dựa trên cơ sở nguồn gốc dân tộc, trong đó có ngôn ngữ và theo đó áp dụng cho người nhập cư có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế (LEP). Để đảm bảo chắc chắn việc tuân thủ Tiêu Mục VI, Tổng Thống Clinton đã ban hành Chỉ Thị 13166 năm 2000. Chỉ thị này đã được Chính Quyền của Tổng Thống Bush tái xác nhận trong biên bản ghi nhớ năm 2002 bởi Phụ Tá Bộ Trưởng Tư Pháp Ralph F. Boyd, Jr. và truyền đạt cho Người Đứng Đầu Các Cơ Quan Liên Bang, Tổng Cố Vấn và Giám Đốc Phụ Trách Quyền Công Dân.

Những hướng dẫn thực hành tốt nhất đã nêu rõ việc sử dụng những thông dịch viên được đào tạo. Thông dịch viên y tế của Barton Health phải được đào tạo, đủ trình độ và tuân thủ bộ quy tắc đạo đức nghề nghiệp cũng như tính bảo mật và chính sách quyền riêng tư của Barton Health. Barton Health cũng sử dụng những thông dịch viên y tế được đánh giá và đào tạo thông dịch y tế theo hợp đồng bên ngoài. Họ được sử dụng để thông dịch những ngôn ngữ không được yêu cầu thường xuyên và không được cung cấp trong nội bộ. Những thông dịch viên này phải tuân thủ những tiêu chuẩn và quy tắc đạo đức nghề nghiệp tương tự.

Đảm bảo rằng những bệnh nhân LEP, gia đình và/hoặc người đại diện đưa ra quyết định được chỉ định hợp pháp của họ được:

- Tự do tiếp cận với các dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế
- Được thông báo quyền lợi và trách nhiệm theo cách dễ hiểu
- Được thông báo và đưa ra quyết định về dịch vụ chăm sóc của họ
- Duy trì quyền chấp nhận hoặc từ chối điều trị

#### CHÍNH SÁCH

- I. Thông dịch viên y tế của Barton Health không được dịch tài liệu: họ không được đào tạo để dịch tài liệu.
- II. Barton Health có trách nhiệm đáp ứng các nhu cầu ngôn ngữ của những bệnh nhân LEP, gia đình và/hoặc người đại diện đưa ra quyết định được chỉ định hợp pháp của họ và khách hàng như sau:

- Đảm bảo cung cấp những thông dịch viên y tế đủ trình độ như thông dịch viên tại chỗ, thông dịch viên qua điện thoại hoặc thông dịch viên từ xa qua video.
- Đảm bảo cung cấp cho bệnh nhân phương pháp yêu cầu thông dịch viên và liên lạc với nhân viên của trung tâm y tế một cách hiệu quả về vấn đề dịch vụ và phúc lợi.
- Thông báo cho bệnh nhân/khách rằng dịch vụ thông dịch viên sẽ được cung cấp miễn phí cho bệnh nhân cũng như đảm bảo rằng tất cả thông tin được truyền đạt với sự hỗ trợ của thông dịch viên được bảo mật

### III. Kiểm Tra và Thường Xuyên Đánh Giá Nhu Cầu Tiếp Cận Ngôn Ngữ:

Chính sách của Barton Health cần tiến hành đánh giá hàng năm đối với nhu cầu tiếp cận ngôn ngữ của toàn thể bệnh nhân ở Barton Health. Đánh giá này sẽ bao gồm một cuộc khảo sát thống kê về nhu cầu ngôn ngữ của người dùng ở Barton Health và khu vực dịch vụ của Barton Health. Hàng năm, đánh giá này sẽ cập nhật danh sách Các Ngôn Ngữ Ngưỡng và Các Ngôn Ngữ Được Sử Dụng Thường Xuyên của Barton Health. Bản tóm tắt này sẽ được trình bày hàng năm trong cuộc họp cấp quản lý hoặc Cuộc Họp Ban Quản Trị Chung.

## THỦ TỤC

### I. Thông báo quyền nhận được dịch vụ thông dịch viên cho bệnh nhân:

- Tất cả các khu vực tiếp xúc lần đầu với bệnh nhân (những điểm ra vào chính) sẽ được trang bị *Thẻ Nhận Dạng Ngôn Ngữ* để xác định ngôn ngữ chính của bệnh nhân. Barton Health dán thông báo ở những khu vực này nhằm cho bệnh nhân LEP và gia đình của họ biết rằng có thông dịch viên y tế cho ngôn ngữ họ yêu cầu. Thông báo cho biết dịch vụ thông dịch được miễn phí. Những thông báo này được viết bằng Tiếng Tây Ban Nha và Tiếng Anh.
- Để đảm bảo thông dịch chính xác và để cung cấp dịch vụ cho khách hàng, thông dịch viên y tế sẽ được dùng ở tất cả các điểm tiếp xúc: tại điểm ra vào Barton Health, trong quá trình nhập viện, tất cả các thủ thuật y tế và quá trình nằm viện.
- Khi nhập viện: bệnh nhân sẽ được hỏi 1) ngôn ngữ chính và 2) thông dịch viên cần thiết.
- Các thành viên trong gia đình, bạn bè và người vị thành niên không được phép thông dịch trừ khi đây là một tình huống cấp cứu- trong khi chờ thông dịch viên y tế đủ trình độ đến (xem phần D, IV).

### II. Nhận Dạng Ngôn Ngữ: Nếu ngôn ngữ của bệnh nhân chưa được nhận dạng ngay:

- Để xác định ngôn ngữ cần thiết, hãy sử dụng *Thẻ Nhận Dạng Ngôn Ngữ* trên Mạng Nội Bộ Barton. Cung cấp thẻ cho bệnh nhân để họ có thể chỉ ra ngôn ngữ cần thiết trong dịch vụ. Những kiểu Thẻ Nhận Dạng Ngôn Ngữ và áp phích khác cũng sẽ được cung cấp theo yêu cầu để dán gần chỗ làm việc.
- Nếu vẫn không thể xác định ngôn ngữ chính xác, bệnh nhân có thể dùng hộ chiếu hoặc tài liệu khác để xác định ngôn ngữ đang đề cập.
- Thông dịch viên qua điện thoại cũng có thể xác định ngôn ngữ của bệnh nhân.
- Sau đó, ngôn ngữ thích hợp sẽ được ghi lại trong trường ngôn ngữ bệnh nhân của hệ thống đăng ký. Nhu cầu cần thông dịch viên cũng được ghi lại trong trường thích hợp.

### III. Lựa Chọn Dịch Vụ Thông Dịch Viên:

Nguồn lực thông dịch viên có thể bao gồm tổ hợp thông dịch viên tại chỗ, thông dịch viên qua điện thoại hoặc thông dịch viên từ xa qua video. Các dịch vụ thường được sử dụng theo thứ tự sau, trong đó có xét đến tính kịp thời của dịch vụ dành cho khách hàng của chúng tôi.

- A. Dịch Vụ Thông Dịch Viên Tại Chỗ – Thông dịch viên tại chỗ của Barton Health nên là lựa chọn đầu tiên để thông dịch bất cứ khi nào có thể. Lựa chọn này cung cấp thông dịch viên cho giao tiếp trực diện. Điều đặc biệt quan trọng là phải cố gắng sử dụng thông dịch viên tại chỗ trong các tình huống cuối đời, quá trình chấp thuận có ý thức và các bệnh tâm lý. Những nhân viên nói hai ngôn ngữ không nằm trong *Danh Sách Thông Dịch Viên Y Tế* không được thông dịch.
- B. Dịch Vụ Thông Dịch Viên Từ Xa Qua Video và Thông Dịch Viên Qua Điện Thoại – Những lựa chọn này nên được sử dụng sau khi dùng hết tất cả các lựa chọn khác được trình bày ở trên. Lựa chọn thông dịch viên qua điện thoại nên được dùng cho giao tiếp trong thời gian ngắn và dùng để gọi hoặc nhận cuộc gọi của bệnh nhân LEP. Sử dụng dịch vụ thông dịch viên qua điện thoại khi bệnh nhân LEP hoặc thành viên trong gia đình cần được liên lạc bằng điện thoại.

#### IV. Nhận Thông Dịch Viên:

- A. Thông Dịch Viên Tại Chỗ- Danh Sách Thông Dịch Viên Y Tế có trên Mạng Nội Bộ Barton. Luôn luôn tham khảo tài liệu trực tuyến này vì danh sách được cập nhật thường xuyên. Gọi cho thông dịch viên y tế về ngôn ngữ cần họ thông dịch. Họ là những thông dịch viên giữ hai vai trò và có thể từ chối buổi thông dịch; tiếp tục tìm thông dịch viên y tế trong danh sách. Những nhân viên nói hai ngôn ngữ không được liệt kê trong *Danh Sách Thông Dịch Viên Y Tế* không được thông dịch.
- B. Thông Dịch Viên Từ Xa Qua Video- Làm theo văn bản hướng dẫn đính kèm thiết bị video di động.
  - Thiết bị, chính sách và “*Hướng Dẫn Sử Dụng*” được gắn vào thiết bị.
  - Dịch Vụ Tiếp Cận Ngôn Ngữ sẽ xác định vị trí đặt thiết bị di động của Thông Dịch Viên Từ Xa Qua Video ở trong khoa dựa vào nhu cầu của riêng khoa đó.
  - Tháo thiết bị di động của Thông Dịch Viên Từ Xa Qua Video và đi vào phòng bệnh nhân để sử dụng. Đặt thiết bị để bệnh nhân và thông dịch viên có thể nhìn thấy nhau (trừ khi cần sự riêng tư trong quá trình kiểm tra). Luôn giữ lại máy tính để có thể tiếp cận kịp thời với thông dịch viên. Làm theo văn bản hướng dẫn đính kèm thiết bị. Gửi trả thiết bị về chỗ làm việc và cắm thiết bị để nạp điện.
- C. Thông Dịch Viên Qua Điện Thoại- Gọi cho dịch vụ thông dịch viên qua điện thoại nằm ở cuối *Danh Sách Thông Dịch Viên Y Tế* trên Mạng Nội Bộ Barton, có sẵn 24/7/365. Quý vị sẽ được hỏi quý vị cần ngôn ngữ nào và đang gọi từ cơ sở nào.

#### V. Bệnh nhân Từ Chối Dịch Vụ Thông Dịch Viên- Trẻ em vị thành niên (dưới 18 tuổi) không được thông dịch cho bệnh nhân LEP/người đại diện đưa ra quyết định. Những trường hợp sau có thể xảy ra:

- Thành viên trưởng thành trong gia đình hoặc bạn bè, trên 18 tuổi, có thể làm thông dịch viên trong tình huống cấp cứu, trong khi chờ thông dịch

viên y tế đủ trình độ đến hoặc nếu không thể tìm được thông dịch viên đủ trình độ cho ngôn ngữ sau khi đã cố gắng hết sức.

- Bệnh nhân có thể từ bỏ quyền có thông dịch viên y tế sau khi được thông báo rằng thông dịch viên đủ trình độ được cung cấp miễn phí cho bệnh nhân/gia đình. Trong trường hợp này, bệnh nhân/người đại diện đưa ra quyết định sẽ ký vào *mẫu Từ Chối Thông Dịch Viên Y Tế*. Tài liệu này nằm trên Mạng Nội Bộ Barton.
- Ngay cả khi bệnh nhân từ bỏ quyền có thông dịch viên, thông dịch viên y tế đủ trình độ sẽ thay mặt Barton Health đảm bảo tính chính xác và đầy đủ thông qua hình thức thông dịch tại chỗ, qua video hoặc qua điện thoại. Thông dịch viên y tế của Barton Health sẽ ở lại buổi thông dịch để đảm bảo tính chính xác cho nhà cung cấp.
- Trong tình huống cấp cứu, dịch vụ chăm sóc được cung cấp theo thực hành y khoa tiêu chuẩn. Thông dịch viên được tìm kiếm nhanh chóng. Tuy nhiên, chăm sóc cấp cứu sẽ không bị trì hoãn trong khi chờ thông dịch viên đến.

VI. Sử dụng thông dịch viên y tế không được Barton Health phê duyệt: Trong mọi trường hợp (trừ trường hợp cấp cứu về y tế) nhân viên của Barton Health không nên sử dụng thông dịch viên y tế không được Barton Health phê duyệt hoặc dịch vụ đã ký hợp đồng không phải do Barton Health cung cấp. Thông dịch viên đủ trình độ đã được phê duyệt và dịch vụ trong hợp đồng được liệt kê trong *Danh Sách Thông Dịch Viên Y Tế* trên Mạng Nội Bộ Barton. Cả người yêu cầu thông dịch viên không đủ trình độ và người không đủ trình độ mà vẫn thông dịch có thể đều phải chịu xử lý kỷ luật. Bất kỳ ai quan sát thấy việc sử dụng thông dịch viên không đủ trình độ đều có thể báo cho hệ thống báo cáo của Barton ngay lập tức (cho phép báo cáo ẩn danh).

VII. Lưu Tài Liệu: Ghi chép trong hồ sơ của bệnh nhân về dịch vụ thông dịch được sử dụng. Chỉ rõ ngày, ngôn ngữ, thời gian và loại thông dịch: Tại Chỗ, Qua Điện Thoại, Từ Xa Qua Video v.v. Thông dịch viên luôn giữ vị trí trung lập và sẽ không làm chứng cho mẫu chấp thuận hoặc bất kỳ tài liệu nào khác.

VIII. Đào Tạo “Cách sử dụng Thông Dịch Viên Y Tế”: Trong tất cả các buổi định hướng chung cho nhân viên mới, khoa LAS sẽ cung cấp giáo dục về việc tiếp cận và sử dụng dịch vụ thông dịch viên. LAS sẽ cung cấp thông tin cập nhật và/hoặc các lớp học bồi dưỡng cho tất cả nhân viên và các khoa theo yêu cầu hoặc nếu thấy cần thiết. Trưởng khoa cũng có thể liên hệ với LAS để sắp xếp buổi đào tạo cho nhân viên.

PHẦN ĐÍNH KÈM  
Danh Sách Thông Dịch Viên Y Tế  
Thẻ Nhận Dạng Ngôn Ngữ

Mẫu Từ Chối Thông Dịch Viên Y Tế/Tiếng Anh/Tiếng Tây Ban Nha

Các Định Nghĩa:

**LAS-** Dịch Vụ Tiếp Cận Ngôn Ngữ

**LEP-** Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế

**Biên dịch-** Dịch từ một ngôn ngữ *viết* này sang một ngôn ngữ *viết* khác.

Chuyển một văn bản viết sang văn bản viết bằng ngôn ngữ thứ hai tương ứng có nghĩa tương đương với văn bản viết bằng ngôn ngữ đầu tiên

**Thông dịch-**Chuyển một ngôn ngữ *nói* này sang một ngôn ngữ *nói* khác bằng *lời*.

Phải có một nhà cung cấp nói Tiếng Anh, bệnh nhân không nói Tiếng Anh và một thông dịch viên để đáp ứng tiêu chuẩn của một buổi thông dịch.

**Thông Dịch Viên Y Tế Đủ Trình Độ:** Là người: (1) đã được đánh giá kỹ năng ngôn ngữ; (2) đã được đào tạo thông dịch về chăm sóc sức khỏe; (3) tuân thủ bộ quy tắc đạo đức nghề nghiệp và quy ước dành cho thông dịch viên về chăm sóc sức khỏe; (4) am hiểu thuật ngữ y tế; và (5) có thể dịch thông tin từ ngôn ngữ này sang ngôn ngữ khác một cách chính xác và đầy đủ.

**Thông Dịch Từ Xa Qua Video** – Hình thức thông dịch bằng video từ xa cung cấp dịch vụ thông dịch viên qua công nghệ hội nghị truyền hình. Ở hình thức này, thông dịch viên có mặt ở vị trí vật lý khác với vị trí diễn ra cuộc gặp giữa bệnh nhân/bác sĩ. Thiết bị hội nghị truyền hình hiển thị hình ảnh trực quan của bệnh nhân và nhà cung cấp cho thông dịch viên và hình ảnh trực quan của thông dịch viên cho bệnh nhân và nhà cung cấp, cùng với kết nối âm thanh trong cuộc trao đổi của họ.

ĐƯỢC PHÊ DUYỆT BỞI:	CHỨC DANH:	NGÀY:
	Điều Phối Viên Dịch Vụ Tiếp Cận Ngôn Ngữ	
	Giám Đốc, Giáo Dục	
	Phó Chủ Tịch, Nhân Sự	
	Tổng Giám Đốc, Hệ Thống Chăm Sóc Sức Khỏe Barton	
	Chủ Tịch, Ban Giám Đốc	