

## خدمات ارتباطی و مترجم برای بیماران

در حال آماده سازی (اصلاحیه: 7)  
ADM RI.14 Administration\_Nursing



### I. هدف

تضمین اینکه تمام نیازهای ارتباطی بیماران و خانواده های آنان برآورده می شود، و حصول اطمینان از آن که بیماران Limited English Proficient (دارای مهارت اندک در زبان انگلیسی) (LEP)، افراد تصمیم گیرنده جایگزین و افراد دارای اختلال بینایی و شنوایی مشمول دریافت خدمات هستند. در زمان وجود شرایط پزشکی و گزینه های درمانی، منابع زبانی صلاحیت داری به طور رایگان در اختیار بیماران Limited English Proficient (دارای مهارت اندک در زبان انگلیسی) (LEP) و افراد تصمیم گیرنده جایگزین قرار می گیرد که متناسب با زبان انتخابی آن ها است. علاوه بر این، به بیماران و خانواده هایی که از زبان اشاره استفاده می کنند و به افراد ناشنوایی که برای برقراری ارتباط به دستگاه ارتباط از راه دور (TDD) نیاز دارند نیز خدمات ارائه می شود.

### II. مسئولیت

مدیر، خدمات مترجم

### III. محدوده

تمام کارمندان

### IV. تعاریف

- A. بیمار **Limited English Proficient (دارای مهارت اندک در زبان انگلیسی) (LEP)**: بیماری که قادر به صحبت کردن، خواندن، نوشتن یا درک زبان انگلیسی در آن سطحی نیست که بتواند با سازمان های ارائه دهنده خدمات بهداشتی و اجتماعی تعامل مؤثر داشته باشد.
- B. **مترجم مراقبت های بهداشتی**: مترجم مراقبت های بهداشتی: مترجمی حرفه ای است که
  1. در زمینه ترجمه مسائل مربوط به مراقبت های بهداشتی آموزش دیده است،
  2. از منشور اخلاقی حرفه ای و پروتکل های مترجمان مراقبت های بهداشتی پیروی می کند،
  3. از اصطلاحات پزشکی مطلع است، و
  4. می تواند به طور دقیق و کامل ارتباطات گفتاری یا کلامی را از زبانی به زبان دیگر ترجمه کند. مترجمان از لحاظ داشتن فصاحت و روان بودن در زبان هایی که به آن ترجمه می کنند، مورد سنجش قرار گرفته اند. نکته: ترجمه به برگرداندن ارتباطات گفتاری یا کلامی از زبانی به زبانی دیگر اشاره دارد.
- C. **مترجم پار:** یکی از کارمندان Mission Hospital
  1. که مهارت زبانی وی مورد ارزیابی قرار گرفته است؛
  2. معیارهای صلاحیت را برای کمک به ارائه دهنده مراقبت های بهداشتی در زمینه انجام ترجمه های مختصر برآورده می کند؛
  3. مهارت های اصولی تربیت مترجم را با موفقیت به پایان رسانده است؛
  4. اثبات کرده است که توانایی ترجمه اصطلاحات تخصصی مورد استفاده در بخش خود و توانایی انجام وظایف اصلی شغل خود را دارد؛
  5. از پروتکل های مترجمان و استانداردهای HIPAA (قانون انتقال و پاسخگویی الکترونیک بیمه سلامت) پیروی می کند.
- D. **نقش ارائه دهنده مراقبت های بهداشتی** – ارائه دهنده به منظور داشتن همکاری مؤثر با مترجم شفاهی باید:
  1. از طریق معرفی خود و ذکر هدف از ملاقات بیمار، مترجم را راهنمایی کند و اطلاعات لازم را به او بدهد.
  2. بیمار را راهنمایی کند و نام و نقش خود را بگوید و مترجم را معرفی کند.
  3. هنگام برقراری ارتباط با بیمار: (a) به طور مستقیم و با لفظ اول شخص با بیمار صحبت کند (مثلاً «کدام قسمت بدنتان درد می کند؟»). این کار مانع از سردرگمی می شود و مدت زمان ملاقات را کوتاه می کند.
  4. هنگام صحبت از جملات کوتاه استفاده کند و پس از رساندن هر منظور مکث کند.
  5. هر چیزی که او و بیمار می گویند بدون هیچ گونه افزودن، کاستن یا اصلاح کردنی، ترجمه خواهد شد.
  6. پس از پایان ملاقات، برای بررسی میزان درک بیمار از روش آموزش معکوس استفاده کند. (مثلاً «ما امروز درباره داروهای آسم شما خیلی صحبت کردیم و می خواهم مطمئن شوم که همه چیز را واضح توضیح داده ام. می توانید به من بگویید داروهایتان را چگونه مصرف می کنید؟»)

## V. رویه/رهنمودها

## A. پس زمینه

1. هدف از به کارگیری مترجم، ارائه مراقبت های قابل فهم به زبان انتخابی بیمار است تا تضمین شود که او تمام اطلاعات بالینی و اداری را متوجه شده است.
2. **Limited English Proficiency** (مهارت اندک در زبان انگلیسی) (LEP) هستند، به زبان انگلیسی صحبت نمی کنند یا مشکل شنوایی دارند، فرصتی ارزشمند می دهد تا آنان نیز بتوانند با استفاده از مترجم در روند مراقبت از خود یا عضو خانواده خود شرکت داشته باشند و بدون پرداخت هیچ گونه وجهی، به طور دقیق و مؤثر ارتباط برقرار کنند.
3. بیماران در هنگام پذیرش توسط «مشاوران پذیرش» و اطلاعیه های «خدمات مترجم» نصب شده در نقاط اصلی ورودی بیمارستان از حق خود برای داشتن مترجم آگاه می شوند.
4. استفاده از افراد نابالغ (17 سال و کمتر) به عنوان مترجم ممکن نیست. چنانچه بیمار پس از آگاهی یافتن از وجود خدمات مترجم، تصمیم بگیرد که برای ترجمه از اعضای خانواده یا دوستان (بالای 18 سال) استفاده کند، این تصمیم در پرونده پزشکی وی با ذکر توضیحات مربوط به آن تصمیم ثبت می شود؛ این موضوع شامل بیماران بخش سلامت رفتاری نمی شود و به آنان ارتباطی ندارد. برای تمام ملاقات هایی که با بیماران بخش سلامت رفتاری انجام می شود و به منظور انجام ارزیابی های پزشکی، بالینی و غیره باید از مترجمان با صلاحیت استفاده شود.
  - a. چنانچه بیمار در بخش «سلامت رفتاری» بستری است، باید همیشه برای ترجمه تمام رضایت های آگاهانه و/یا جلسات رسیدگی از مترجم رسمی (مترجم تلفنی و تصویری شرکت Pacific Interpreters، مترجم تصویری، مترجم حضوری دارای گواهی یا مترجم یار دارای گواهی) استفاده شود.
  - b. در خصوص بخش «بستری سلامت رفتاری»، چنانچه بیمار هیچ یک از اشکال الکترونیکی خدمات ASL (زبان اشاره آمریکایی) ارائه شده توسط بیمارستان را نپذیرد، خدمات ASL حضوری و رو در رو برای وی فراهم خواهد شد.
5. بیماران اجازه ندارند برای قرار ملاقات های پزشکی، مترجم خود را به همراه بیاورند.
6. استفاده از اعضای خانواده، دوستان، افراد نابالغ، هرگونه پیمانکار مستقل یا شخص ثالث برای ترجمه فرم های رضایت نامه مجاز نیست.
7. هنگام ارائه فرم رضایت نامه به زبان اسپانیایی یا فارسی، مترجم نیز باید حضور داشته باشد.
8. هنگامی که زبان انتخابی بیمار اسپانیایی یا فارسی است، تمام مدارک مربوط به رضایت آگاهانه نیز باید به همان زبان انتخابی باشند.
9. مترجم یا مترجم یار هنگام فرم رضایت آگاهانه، به عنوان شاهد محسوب نمی شود.
10. چنانچه هر یک از کارمندان مترجم یار Mission Hospital از سطح ترجمه بالینی درخواستی رضایت ندارند، حق دارند آن را رد کنند.

## B. دسترسی به خدمات مترجم: خدمات مترجم از طریق شیوه های زیر ارائه می شود:

1. شرکت Pacific Interpreters: در 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته برای ارائه خدمات ترجمه تلفنی در دسترس است. شرکت Pacific Interpreters خدمات ترجمه را به تمامی زبان ها ارائه می دهد - در تمام بخش های مراقبت از بیمار از جمله بخش «پذیرش»، «حسابداری بیمار» و اپراتورهای PBX (مبادله انشعاب خصوصی)، یک تلفن ویژه مجهز به دو گوشی موجود است.
  - a. می توانید از طریق تمام تلفن های موجود در محوطه Mission Viejo و گرفتن شماره 1-800-264-1552 و ارائه کد دسترسی 829650 با شرکت Pacific Interpreters تماس بگیرید.
  - b. برقراری تماس از طریق تمام تلفن های موجود در Mission Hospital Laguna Beach: 866.425.0217 و ارائه کد دسترسی: 830608
  - c. Video Remote Interpretation (ترجمه تصویری از راه دور) (VRI) در 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته موجود است و در موارد عدم دسترسی به «مترجم های بیمارستان»، برای دستیابی به «مترجم زبان اشاره» یا سایر زبان ها مورد استفاده قرار می گیرد. VRI نوعی برنامه ارتباط از راه دور مبتنی بر رایانه است که برای دسترسی به مترجم تصویری به شیوه زنده و از راه دور استفاده می شود تا برقراری ارتباط مؤثر بین بیمار و ارائه دهنده مراقبت های بهداشتی تضمین گردد. علاوه بر مترجم، رایانه ها دارای برنامه های زیر نیز هستند: تماس تلفنی تصویری و دسترسی به اپراتور ترجمه تصویری. هر یک از بخش های مراقبت بالینی به منظور استفاده از برنامه VRI، دارای یک رایانه اختصاصی مجهز به برنامه همایش تصویری هستند.
- d. Video Relay Service (خدمات ترجمه تصویری) (VRS): این خدمات یکی از اشکال اینترنتی TRS (خدمات ترجمه از راه دور) است که به واسطه آن افرادی که زبان اصلی شان «زبان اشاره آمریکایی» است می توانند با کمک CA (دستیار ارتباطی) و با استفاده از تجهیزات همایش تصویری، به زبان اشاره آمریکایی ارتباط برقرار کنند. دستیار ارتباطی صحبت های ارائه شده به زبان اشاره را به صورت کلامی برای فرد دریافت کننده تماس بیان می کند و پاسخ فرد دریافت کننده تماس را به زبان اشاره برای فرد گیرنده تماس ارائه می دهد. FCC (کمسیون ارتباطات فدرال) ارائه خدمات VRS را الزامی نکرده است، اما تعدادی از ارائه دهندگان خدمات TRS این نوع خدمت را نیز ارائه می دهند. خدمات VRS این امکان را فراهم می کند که مکالمه ها به صورت تقریباً همزمان و به شیوه ای

سریع تر و طبیعی تر از خدمات TRS متنی ارائه شوند. آن دسته از ارائه دهندگان خدمات TRS که خدمات VRS را نیز ارائه می دهند از تاریخ 1 ژانویه 2006 ملزم هستند این نوع از خدمات را در 24 ساعت شبانه روز و هفت روز هفته ارائه دهند، و باید تماس های ورودی را در دوره زمانی مشخصی پاسخ دهند تا کاربران VRS مجبور نباشند مدت زمان زیادی را منتظر بمانند. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات VRS، به [www.fcc.gov/guides/video-relay-services](http://www.fcc.gov/guides/video-relay-services) مراجعه کنید.

e. فقط برای محوطه Mission Hospital Mission Viejo: می توانید از روز دوشنبه تا جمعه از ساعت 7:00 صبح تا 3:30 بعد از ظهر از طریق تماس با داخلی 2600 به مترجمان برگزیده درون سازمانی که آموزش دیده اند و مهارت زبان اسپانیایی آن ها مورد ارزیابی قرار گرفته است، دسترسی داشته باشید.

f. منابع مربوط به افراد دارای اختلال شنوایی:

1. دسترسی به TRS (خدمات ترجمه از راه دور) از طریق گرفتن شماره 0 در Mission Hospital ممکن است. همچنین شماره تلفن TDD (ابزار ارتباط از راه دور برای ناشنوایان) از طریق تماس با شماره 800.735.2922 برای افراد دارای اختلال شنوایی در دسترس است، خدمات بازگویی TTY (تله تایپ): 800.735.2929

2. خدمات مترجم زبان اشاره. می توانید در هر زمانی (به صورت 24 ساعته، 7 روز هفته) از طریق سیستم همایش تصویری اینترنتی و با استفاده از دستگاه های Ipad موجود در هر بخش به این خدمات دسترسی داشته باشید.

3. بیمارانی که قادر به خواندن نیستند یا اختلال شنوایی دارند، می توانند از ابزارهای کمکی دیداری موجود در «بسته منابع مترجم» واقع در هر یک از بخش های مراقبت از بیمار استفاده کنند. این ابزار به اعضای خانواده بیمار، ارائه دهنده مراقبت های بهداشتی و/یا مترجم کمک می کند. این ابزار کمکی شامل تصاویری از اعضای بدن (که افراد می توانند به آن ها اشاره کنند و بگویند در کجا مشکل دارند) و تصاویری از نیازهای مراقبتی اولیه بیمار (بالا بردن تخت، دادن بالشت یا داروی تزریقی، تلفن، لگن، یا ممنوعیت خوردن غذا برای آن روز، تنفس از راه دهان) است.

4. خدمات ASL (زبان اشاره آمریکایی) حضوری:

ا. روش تماس اصلی و برگزیده:

1. Fluent Language Solutions: (888)225-6056 یا (704)926-5024

(منطقه زمانی شرقی)

### C. فرایند پذیرش

1. بخش «دسترسی بیمار»، زبان انتخابی بیمار/خانواده او را به منظور گرفتن تصمیم های مربوط به مراقبت های بهداشتی ثبت می کند. زبان انتخابی در صورتی ثبت می شود که بیمار/خانواده او درخواست مترجم دهند. هرگونه تلاشی باید برای دسترسی به این اطلاعات انجام شود.

2. چنانچه بیمار ذکر کند که زبان انتخابی او برای گرفتن تصمیمات مربوط به مراقبت های بهداشتی زبانی به غیر از زبان انگلیسی است، یک «دستبند مترجم» آبی به وی اختصاص می یابد و به مچ دست بیمار یا هر جای مناسب دیگر روی بدن وی بسته می شود.

A. این دستبند حاوی اطلاعات تماس با «مترجم تلفنی شرکت Pacific Interpreters» و فضایی خالی برای نوشتن زبان انتخابی بیمار به منظور برقراری ارتباط است.

3. پرستار زبان انتخابی بیمار را در برگه ارزیابی پذیرش موجود در پرونده پزشکی الکترونیکی ثبت خواهد کرد.

### D. مدارک

1. هنگامی که برای ترجمه از مترجم استفاده می شود، این مورد در پرونده پزشکی فرد لحاظ می گردد. مترجم نام، تاریخ و زمان را روی تمام فرم هایی (یعنی فرم های اجازه نامه) که برای بیمار ترجمه کرده است، ثبت می کند.

2. هر زمان که از مترجم تلفنی یا تصویری استفاده گردد، کارکنان باید شماره شناسه مترجم را جویا شوند و آن را در پرونده پزشکی بیمار به همراه تاریخ و زمان آن ثبت کنند. این امر شامل ثبت شماره شناسه روی تمام فرم های ترجمه شده، یعنی اجازه نامه ها و COA (شروط پذیرش) است.

3. رضایت های آگاهانه: هنگام استفاده از مترجم «حضوری»، مترجم محل تعیین شده در فرم رضایت نامه را امضا خواهد کرد و تاریخ و زمان را ثبت خواهد نمود. برای مترجمان «تلفنی و تصویری»، شماره شناسه مترجم و تاریخ و زمان مربوطه ثبت می شود.

4. چنانچه زبان انتخابی ارائه دهنده مراقبت های بهداشتی و بیمار مشابه باشد، مکالمه های مربوط به مراقبت های بهداشتی بیان شده به آن زبان انتخابی در پرونده پزشکی مربوط به رویداد شیفت یا یادداشت های مربوط به پیشرفت نوشته شده توسط پزشک ثبت خواهد شد.

5. چنانچه در طول فرایند مراقبت از بیمار مشخص شود که بیمار LEP به اشتباه به عنوان بیمار انگلیسی زبان برچسب خورده است، باید بلافاصله به «بخش دسترسی بیمار» اطلاع داده شود تا پرونده بیمار به روزرسانی گردد، زبان صحیح وارد شود و «دستبند مترجم» صادر گردد.

### E. سایر

1. اطلاعیه هایی که بیماران را از وجود مترجم مطلع می کند، به زبان های انگلیسی، اسپانیایی و فارسی در مکان های مشخص و واضح نصب خواهند شد و شامل موارد زیر خواهند بود:
- a. آدرس محل و شماره تلفن «بخش خدمات بهداشتی، صدور مجوز و گواهینامه»
- 681 S. Parker St. Suite 200, Orange, CA 92868
  - تلفن 1-800-228-5234
  - فاکس 714-567-2815
  - برقراری تماس با: هانگ نگوپن
  - شماره تلفن مخصوص ثبت شکایات: 800.228.5234

#### F. راهنمایی و آموزش

1. کارمندان/پزشکان جدید از طریق برنامه «آشنایی کلی با بیمارستان/آشناسازی پزشکان جدید»، با خدمات و منابع زبانی در دسترس آشنا خواهند شد.
  2. در صورت ضرورت، کارمندان به طور مداوم آموزش خواهند دید.
  3. به هر یک از کارمندان/پزشکان، یک کارت ارجاع سریع به خدمات مترجم ارائه خواهد شد که شامل اطلاعات مربوط به نحوه تماس با منابع خدماتی مترجم مختلف موجود در Mission Hospital است.
  4. «کتاب راهنمای منابع مترجم» در تمام ایستگاه های پرستاری مراقبت از بیمار موجود است.
  5. کلاس های «مترجم پزشکی» یک بار در سال برگزار می شود تا کارمندان دارای مهارت در زبان اسپانیایی و فارسی، صلاحیت لازم را کار به عنوان «مترجم یار پزشکی» کسب کنند.
  6. آن دسته از کارمندان Mission Hospital که به حضور در کلاس ها علاقه مند هستند، باید در وضعیت مناسب باشند و مدیرشان آنان را از قبل تأیید کرده باشد. این افراد باید معیارهای زیر را برآورده کنند: باید زبان اسپانیایی و انگلیسی یا فارسی و انگلیسی را روان صحبت کنند. باید حداقل یک سال سابقه کار به عنوان کارمند را داشته باشند و در هر دوره پرداختی، حداقل 40 ساعت کار کرده باشد (0.5 FTE یا نیمی از زمان کاری کارمند تمام وقت). کارمندان باید آزمون IST (آزمون مهارت مترجم) را که توسط دانشگاه Language Line برگزار می شود، با موفقیت بگذرانند.
- صفحه وب Language Line
  - شماره تلفن 1-800-752-6096

#### G. ارزیابی مداوم

1. «مدیر خدمات مترجم» هر ساله وضعیت جمعیت شناسی و زبانی مربوط به حوزه خدماتی Mission Hospital را ارزیابی می کند تا مشخص نماید که احتمالاً چه منابع زبانی دیگری مورد نیاز است.
  2. بررسی سیاست: سیاست «خدمات مترجم» باید به طور سالانه توسط هیئت تأییدیه متخصص بررسی شود.
  3. این سیاست باید به طور سالانه از طریق «سیستم بهداشتی Providence St. Joseph» به «ایالت کالیفرنیا» ارائه شود.
- a. نشانی: Department of Health Services, Office of Civil Rights, PO Box 997413, MS 0009, Sacramento, CA 95899-7413

## VI. مراجع

باب ششم لایحه حقوق مدنی مصوب سال 1964؛ دفتر حقوق مدنی وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده (HHS)؛ قانون سلامت و ایمنی شماره 1259 (قانون Kopp)

## VII. تأییدیه هیئت بررسی

هیئت بررسی کیفیت عملکرد (QOC)

## مراجع

نوع ارجاع	عنوان	نکات
مدارکی که این مدرک به آن ها ارجاع کرده است		
مدارک ارجاع شده	<a href="http://www.fcc.gov/guides/video-relay-services">www.fcc.gov/guides/video-relay-services</a>	
ایجاد شده اصلاح شده	02/02/2018 صاحب مدرک	رودریگز، هوراشیو

[07/01/2010 Rev. 1], [02/06/2014 Rev. 2], [09/09/2016 Rev. 3],  
[04/11/2017 Rev. 4], [08/10/2017 Rev. 5], [02/02/2018 Rev. 6]  
[01/21/2013 Rev. 1], [09/09/2016 Rev. 3], [11/22/2016 Rev. 3],  
[12/14/2016 Rev. 3]

بررسی شده

نسخه های کاغذی این مدرک ممکن است به روز نباشند و نباید برای کاربردهای رسمی به آن ها استناد شود. نسخه به روز در سایت Lucidoc به نشانی زیر موجود است

[https://www.lucidoc.com/cgi/doc-gw.pl?ref=mission:11273\\$7](https://www.lucidoc.com/cgi/doc-gw.pl?ref=mission:11273$7)