

موضوع: خدمات ترجمه

مرجع: قانون آمریکایی های دارای ناتوانی قانون سلامت و ایمنی بخش 1259 استانداردهای CLAS و عنوان VI: بخش سلامت و خدمات انسانی - اداره حقوق شهروندی کمیته مشترک 2016

هدف: تعریف مراحل و روند ارائه خدمات ترجمه مناسب برای اطمینان از اینکه Antelope Valley Hospital از طریق خدمات زبانی کارآمد و باکیفیت از حقوق بیماران محافظت می کند و آنها را ارتقا می بخشد، همچنین نسبت به کاهش یا از بین بردن موانع موجود در راه برقراری ارتباط مؤثر تلاش می کند.

بخش ها/سازمان های مرتبط: همه

خط مشی:

AVH Antelope Valley Hospital خدمات ارتباطی و زبانی کارآمدی را برای بیمارانی که مهارت زبان انگلیسی محدودی دارند (Limited English Proficiency, LEP)، مشکل شنوایی و بینایی دارند و نمی توانند صحبت کنند ارائه می کند، همچنین برای مسئولین آنها و کسانی که از طرف آنها تصمیم می گیرند یا هرکسی که چنین خدماتی را درخواست می کند. این کار با این هدف انجام می شود که همه بیماران بتوانند به خدماتی یکسان دسترسی داشته باشند. AVH از ترکیبی از خدمات ترجمه باکیفیت/دارای مجوز در محل بیمارستان یا به صورت تلفنی و ویدیویی استفاده می کند، پرسنل باکیفیت بیمارستانی می توانند در برقراری ارتباط به صورت 1:1 (تک زبانی) بین بیماران LEP، آنهایی که مشکل شنوایی دارند و مسئولین آنها یا کسانی که از طرف آنها تصمیم می گیرند یا هرکسی که خدمات و فعالیت های پزشکی حرفه ای درخواست کند، خدمات ارائه کنند.

1. خدمات زبانی در AVH -**A. اطلاعاتی درباره امکان دسترسی به خدمات زبانی**

کلیه پرسنل AVH، پزشکان و کسانی که به صورت داوطلبانه فعالیت می کنند در همه زمان مسئول هستند که به بیماران LEP و کسانی که مشکل شنوایی دارند یا مسئولین آنها یا کسانی که از طرف آنها تصمیم گیری می کنند بگویند که حق دارند از خدمات باکیفیت / دارای مجوز ترجمه به صورت رایگان در زمان مناسب و در هر زمانی در جلسه های ویزیت برخوردار شوند.

B. اعلامیه حقوق بیماران در رابطه با خدمات زبانی

اعلامیه های مربوط به امکان دسترسی به خدمات زبانی به زبان انگلیسی و اسپانیایی در مکان هایی که به راحتی قابل مشاهده باشد نصب می شود، مثل بخش اورژانس، بخش ثبت بیماران و دیگر بخش ها.

C. نقش مترجم پزشکی

نقش مترجم پزشکی باکیفیت / دارای مجوز این است که به پرسنل پزشکی و غیرپزشکی کمک کند تا بسته به نیاز در همه شرایط کلینیکی، اطلاعات شفاهی را از یک زبان مقصد به زبان مبدأ تبدیل کنند و در عین حال به تفاوت های فرهنگی توجه داشته باشند. مترجم جایگزین پرسنل پزشکی/پرستاران نیست و از این رو بدون حضور پرسنل پزشکی/پرستاران نمی تواند ترجمه کند. در موارد زیر (و نه فقط محدود به این شرایط) باید مترجمین پزشکی باکیفیت / دارای مجوز برای ترجمه استفاده شود:

موضوع: خدمات ترجمه

1. ارائه خدمات پزشکی کلینیکی و اورژانسی
2. دریافت سوابق پزشکی
3. توصیف تشخیص و برنامه درمان پزشکی
4. بحث و ارزیابی هرگونه مشکل و مسئله در رابطه با سلامت
5. توصیف هرگونه تغییر شرایط و موقعیت ها
6. توصیف حقوق و مسئولیت های بیمار
7. توضیح درباره استفاده از اتاق های ایزوله و ابزارهای محدودسازی
8. جلسه های خانوادگی
9. دریافت رضایت نامه آگاهانه
10. ارائه دستورالعمل های پزشکی و توصیف درباره عوارض جانبی احتمالی
11. توضیح درباره طرح های ترخیص بیمارستانی
12. بحث درباره مشکلات در کنفرانس های درمانی بیمار و خانواده و/یا جلسه های آموزش سلامت
13. بحث درباره اصول پیشرفته
14. بحث درباره شرایطی که دیگر امیدی به زنده ماندن بیمار نیست
15. دریافت اطلاعات مالی و بیمه

D. مترجمین پزشکی حاضر در محل

AVH خدمات ترجمه باکیفیت/دارای مجوز را از طریق پرسنل مترجم و مترجمین سازمانی در محل ارائه می کند. برای دریافت دستورالعمل ها درباره نحوه درخواست ترجمه حضوری به پیوست C از خط مشی خدمات ترجمه مراجعه کنید.

E. ترجمه تلفنی و ویدیویی از راه دور

خدمات ترجمه قراردادی برای ترجمه تلفنی و ویدیویی از راه دور باید زمانی ارائه شود که مترجم در آن لحظه در دسترس نباشد و زمانی که به ارائه خدمات به سایر زبان ها نیاز باشد.

F. نقش پرسنل دوزبانه در خدمات ترجمه

پرسنل دوزبانه پزشکی و غیرپزشکی می توانند فقط برای مکالمه های معمولی با بیماران، مسئولین آنها یا کسانی که از طرف آنها تصمیم گیری می کنند ارتباط برقرار کنند و از کمک مترجم نیز استفاده نکنند. اگر این ارتباط شامل ارائه اطلاعات پزشکی یا حساس باشد، کلیه پرسنل باید از خدمات ترجمه باکیفیت / دارای مجوز استفاده کنند. پرسنل کلینیکی دوزبانه باید مورد ارزیابی قرار بگیرند تا اطمینان حاصل شود که در زمینه واژگان خاص پزشکی به زبان خارجی تسلط دارند تا بتوانند مستقیماً با بیماران خود، مسئولین آنها یا کسانی که از طرف آنها تصمیم گیری می کنند ارتباط برقرار کنند و اطلاعات پزشکی را در اختیار آنها قرار دهند. برای اطلاعات بیشتر به خط مشی PE.2.4.A با عنوان معیار و ارزیابی پرستاران دوزبانه مراجعه کنید.

موضوع: خدمات ترجمه

G. پرسنل دوزبانه به عنوان مترجمین پزشکی باکیفیت

پرسنل دوزبانه نباید به عنوان مترجمین پزشکی عمل کنند مگر اینکه شرایط اضطراری پیش بیاید و فقط تا زمانی که مترجم پزشکی باکیفیت / دارای مجوز به محل بیاید می تواند چنین کاری را انجام دهد. در شرایط اضطراری باید به محض ایجاد چنین حالتی درخواست مترجم حرفه ای پزشکی ارائه شود. برای اینکه پرسنل دوزبانه بتوانند به عنوان مترجم پزشکی فعالیت کنند و به پرسنل دو مسئولیتی تبدیل شوند، لازم است که در زمینه مهارت های ترجمه، تکنیک ها، پروتکل ها و اصول اخلاقی و روندهای کاری مختلف آموزش ببینند و سپس آزمون لازم را بگذرانند تا مترجمین پزشکی باکیفیت شوند.

H. افراد فاقد شرایط لازم به عنوان مترجم

استفاده از افراد فاقد شرایط لازم به عنوان مترجم، از جمله و نه محدود به اعضای خانواده بیمار، دوستان او، هم اتاقی ها، پرسنل بیمارستان، دانش آموزان، افراد داوطلب و سایر افراد برای تبادل اطلاعات پزشکی اکیداً منع می شود. بیمار، مسئولین او و کسانی که از طرف او تصمیم می گیرند همچنان می توانند یکی از اعضای خانواده یا دوستان را انتخاب کنند تا به عنوان مترجم فعالیت کند و خدمات ترجمه AVH را رد کنند. پرسنل باید مراحل توصیف شده در پیوست A را در مورد نحوه مستند سازی عدم پذیرش خدمات ترجمه دنبال کنند، همچنین شرایطی که تحت آن عدم پذیرش خدمات قابل قبول خواهد بود.

I. افرادی که به سن قانونی نرسیده اند به عنوان مترجم

استفاده از افرادی که به سن قانونی نرسیده اند به عنوان مترجم مجاز نیست حتی اگر بیمار، مسئول او یا افرادی که از طرف او تصمیم می گیرند ترجیح دهند که از این فردی که به سن قانونی نرسیده است به عنوان مترجم استفاده کنند. وقتی از کودکان و نوجوانان به عنوان مترجم استفاده می شود، با مشکلات عاطفی و مسئولیت های زیادی روبرو می شوند که همگی به مسائل اخلاقی تبدیل خواهند شد. تنها در صورتی می توان از فردی که به سن قانونی نرسیده است به عنوان مترجم استفاده کرد که شرایط کاملاً اورژانسی ایجاد شده باشد و هیچ وسیله ارتباطی دیگری برای برقراری ارتباط با بیمار LEP، مسئول او یا فردی که از طرف او تصمیم گیری می کند وجود نداشته باشد. هرچه سریعتر باید از کمک یک مترجم باکیفیت/دارای مجوز استفاده کرد.

J. خدمات ترجمه

خدمات ترجمه به صورت درخواستی، هرکجا که لازم باشد و با توجه به امکان دسترسی به مترجم برای همه کارهای ترجمه، ویرایش، به روز رسانی و/یا تصحیح اسناد مهم و غیرمهم موجود است. همه درخواست های ترجمه باید توسط خدمات ترجمه یا از طریق کمیته فرم ها انجام شود. همه درخواست های ترجمه که برای شرکت ترجمه ارسال می شوند باید قبل از چاپ و/یا توزیع توسط خدمات ترجمه AVH تصحیح و تأیید شوند. اکثر اسناد مهم به اسپانیایی ترجمه شده اند که بعد از انگلیسی زبان اکثریت افراد در Antelope Valley است. اما برای سایر زبان ها، پرسنل باید از مترجم پزشکی باکیفیت/دارای مجوز استفاده کنند تا اطلاعات را به بیمار، مسئولین آنها یا کسانی که از طرف آنها تصمیم می گیرند منتقل کنند.

موضوع: خدمات ترجمه

K. ابزارهای موجود برای برقراری ارتباط

1. برای کسانی که مشکل شنوایی دارند:
 - a. مطالب و چارت های خاص به صورت کتبی.
 - b. دستگاه ارتباطی برای ناشنوایان (در بخش اورژانس، بخش پرستاری و WIP موجود است).
 - c. خدمات ترجمه ویدیویی از طریق ارائه دهندگان قراردادی به صورت اینترنتی.
 - d. هرگاه سایر روش های ارتباطی کمکی نکنند، مترجمین زبان اشاره به درخواست افراد ارائه می شوند. پرسنل باید مراحل زیر را که در پیوست C در خط مشی فعلی عنوان شده است دنبال کنند تا برای حضور مترجم زبان اشاره آمریکایی درخواست کنند.
2. برای کسانی که مشکل گفتاری دارند: ابزارها و چارت های نوشتاری.
3. برای کسانی که مشکل بینایی و شنوایی دارند: مترجمین ماهر برای افراد ناشنوا-نابینا به درخواست بخش پرستاری قابل دسترسی هستند.

II. مستند سازی

A. زبان دلخواه بیمار

زبان مورد نظر بیمار برای برقراری ارتباط کتبی و شفاهی و همچنین نیاز به خدمات ترجمه همگی باید در زمان پذیرش به صورت مستند ثبت شود. پرسنل پذیرش باید مراحل زیر را که در پیوست B عنوان شده است اجرا کنند تا زبان بیمار و وضعیت LEP و زبان اشاره او مشخص شود.

B. ارائه خدمات ترجمه

1. مترجمین پزشکی حاضر در محل در هر بار ارائه خدمات، جزئیات را در قسمت خدمات ترجمه تعیین شده توسط سوابق پزشکی الکترونیک
2. (Electronic Medical Record, EMR) ثبت می کنند.
3. اگر امکان ثبت جزئیات به صورت الکترونیکی وجود نداشته باشد، مترجمین حاضر در محل، جزئیات مربوط به ارائه خدمات را در "فرم ترجمه در محل" (فرم 01866) ثبت می کنند.
4. برای اینکه مترجم مخصوص در محل حضور پیدا کند، پرسنل و پزشکان باید مراحل عنوان شده در پیوست C را دنبال کنند.

C. مستند سازی توسط پرسنل و پزشکان AVH

پرسنل پزشکی و غیرپزشکی باید استفاده از خدمات ترجمه را در یادداشت های خودشان در EMR یا در هر جایی که برایشان امکان داشته باشد ثبت کنند. در صورت استفاده از مترجم حاضر در محل بیمارستان، مترجمی که جزء کارکنان بیمارستان است یا مترجم شرکتی، نام مترجم همراه با زمان و

ANTELOPE VALLEY HOSPITAL

دفترچه راهنمای خط مشی اجرایی و روند کار

صفحه 5 از 6

شماره خط مشی: RI.1.2

موضوع: خدمات ترجمه

دلیل درخواست مترجم باید قید شود. در صورت استفاده از مترجم تلفنی یا ویدیویی، پرسنل باید شماره شناسایی و/یا نام مترجم را به همراه زمان و دلیل درخواست حضور مترجم قید کنند.

D. مستندسازی خارجی

شرکت های ارائه کننده خدمات تلفنی و ویدیویی از راه دور، استفاده از خدماتشان را مستند سازی می کنند که برای این کار این خدمات مرتباً توسط خدمات ترجمه در AVH کنترل می شود.

E. دستورالعمل های مربوط به رضایت نامه و ترخیص بیمار و دیگر اسناد پزشکی مهم

توصیف رضایت نامه برای مراحل مختلف، دستورالعمل های مربوط به ترخیص از بیمارستان و کلیه اطلاعات پزشکی دیگر یا اسناد باید به زبان دلخواه بیمار، مسئولین او یا افرادی که از طرف او تصمیم گیری می کنند قرار بگیرد. برای اطلاع از مراحل خاص مربوط به نحوه دریافت امضا در فرم رضایت نامه یا دیگر اسناد مهم، به پیوست D از خط مشی خدمات زبان مراجعه کنید.

مسئول بررسی و کنترل این خط مشی: افسر ارشد اجرایی یا فردی/سمتی که برای این کار تعیین شده باشد

امضا: _____ تاریخ: _____

بازبینی و تایید توسط:

تاریخ: 2016/16/02 کمیته ایمنی و مدیریت کیفیت

تاریخ: 2016/11/04 کمیته اجرایی پزشکی

بازبینی و تایید توسط:

_____ مسئول اجرایی ارشد
تاریخ

تاریخ اعمال: 10/01/06

تاریخ های اصلاح شده: 11/21/06؛ 11/01/11؛ 16/18/04

تاریخ های بازبینی: 11/06؛ 11/11؛ به مسئول خط مشی مراجعه کنید

موضوع: خدمات ترجمه

مرجع (مراجع):

خط مشی های های عنوان شده در دفترچه راهنمای اجرایی -

RI.1 با عنوان "حقوق و مسئولیت های بیمار"

RI.1.3 با عنوان "طرح کمک زبان"

RI.2 با عنوان "عدم تبعیض در دسترسی به خدمات مراقبت و ارائه این خدمات"

RI.7 با عنوان "از بین بردن موانع ارتباطی"

خط مشی عنوان شده در دفترچه راهنمای مدیریت موارد اورژانسی EM.IV.A با عنوان "ارتباطات اورژانسی"

خط مشی عنوان شده در دفترچه راهنمای منابع انسانی PE.2.4.A با عنوان "معیار و ارزیابی پرستاران دوزبانه"

خط مشی عنوان شده در دفترچه راهنمای مراقبت از بیمار PC-PC.5.A با عنوان طرح آموزش بیمار/خانواده

- پیوست:**
- A. مراحل موجود برای مستند سازی عدم پذیرش خدمات ترجمه AVH توسط بیمار
 - B. مراحل موجود برای تعیین زبان مورد نظر بیمار، وضعیت مهارت زبان انگلیسی محدود و زبان اشاره
 - C. روند درخواست خدمات مترجم باکیفیت/دارای مجوز
 - D. مراحل دریافت امضای فرم رضایت نامه

نکته: بر خط مشی عنوان شده در دفترچه راهنمای اجرایی RI.1.2 با عنوان "خدمات مترجم" اولویت دارد

عدم پذیرش خدمات ترجمه ANTELOPE VALLEY HOSPITAL

بیمارانی که مهارت زبان انگلیسی محدودی (Limited English Proficiency, LEP) دارند و کسانی که مشکل شنوایی دارند، مسئول آنها یا کسانی که از طرف آنها تصمیم گیری می کنند از این حق برخوردارند تا همه اطلاعات پزشکی را به زبان دلخواهشان دریافت کنند و از کمک یک مترجم باکیفیت/تأیید شده در زمینه خدمات درمانی برخوردار شوند. همچنین از این حق برخوردار هستند تا خدمات ترجمه ارائه شده از طرف Antelope Valley Hospital AVH را رد کنند که در چنین شرایطی پرسنل مرتبط با پرونده باید مراحل زیر را طی کنند تا اطمینان حاصل کنند عدم پذیرش سرویس ترجمه AVH به درستی و به دقت مستند شده است:

1. عدم پذیرش باید مستقیماً از طرف بیمار انجام شود. اگر بیمار بیهوش است یا نمی تواند خودش تصمیم بگیرد، بستگان درجه اول او می توانند خدمات را رد کنند.
2. با کمک مترجم (مترجم حاضر در بیمارستان، از طریق تلفن یا تماس ویدیویی)، از متن دست نویس موجود در پایین این صفحه استفاده کنید و برای بیمار توضیح دهید که چرا AVH برای خدمات پزشکی به او مترجم ارائه کرده است.
3. اگر بیمار اصرار دارد که مترجم ارائه شده از طرف AVH را رد کند، فرم 0204 با عنوان "رد کردن خدمات ترجمه" را تکمیل کنید و آن را به بیمار و مترجم انتخابی خودش بدهید تا هر دو فرم را امضا کنند. مهم است که تأکید کنید با انتخاب یکی از دوستان یا اقوام به عنوان مترجم، محرمانگی، حریم خصوصی، دقت و کامل بودن ترجمه ممکن است به خطر بیفتد.
4. لطفاً توجه داشته باشید که حتی اگر فرم 0204 امضا شود، AVH ممکن است همچنان در قبال هرگونه مشکلی که در برقراری ارتباط روی دهد، مسئول باشد. بهترین کار این است که مترجمی در محل یا به صورت تلفنی یا از طریق تماس ویدیویی در حین مکالمه حضور داشته باشد تا از دقت و کامل بودن ارتباط برقرار شده از طریق مترجم انتخابی بیمار یا فامیل درجه یک او و پرسنل AVH یا پزشکان اطمینان حاصل کند.

متن دست نویس برای رد کردن خدمات ترجمه: برای اطمینان از اینکه ارتباط مناسب و دقیقی درباره شرایط پزشکیتان برقرار خواهد شد (با شرایط پزشکی که یکی از عزیزانتان با آن مواجه شده است)، Antelope Valley Hospital به صورت رایگان خدمات ترجمه پزشکی حرفه ای در اختیارتان قرار می دهد زیرا می دانیم که اطلاعات پزشکی ممکن است پیچیده باشد و بعضی مواقع به سختی امکان درک آن و برقراری ارتباط وجود دارد. این حق شما است تا هر فردی را که به او اطمینان دارید انتخاب کنید تا برایتان ترجمه کند. اگر ترجیح می دهید از خدمات ترجمه پزشکی حرفه ای استفاده نکنید، این تصمیمتان را در چارت شما درج خواهیم کرد. همچنین لازم است درخواست کنیم که فرم "عدم پذیرش خدمات ترجمه" را امضا کنید. در این فرم عنوان شده است که من درباره وجود خدمات ترجمه پزشکی حرفه ای به شما اطلاع داده ام، اینکه ممکن است در صورت استفاده از سایر افرادی که مترجم حرفه ای نیستند عواقب منفی برایتان ایجاد شود و همچنین درباره خواسته شما نسبت به خدمات ترجمه. لازم است به شما اطلاع دهیم که Antelope Valley Hospital در رابطه با اطلاعاتی که از طرف شما توسط مترجم انتخابیتان در اختیار شما یا ما قرار می گیرد، مسئولیتی نخواهد داشت.

تعیین زبان

بیمارانی که مهارت زبان انگلیسی محدودی (Limited English Proficient, LEP) دارند، مسئول آنها یا کسانی که از طرف آنها تصمیم گیری می کنند، به کسانی گفته می شود که توانایی صحبت کردن آنها به زبان انگلیسی کمتر از سطح "بسیار خوب" است و چنین بیماران یا مسئولین آنها یا کسانی که از طرف آنها تصمیم گیری می کنند به کمک یک مترجم پزشکی باکیفیت/تأیید شده نیاز دارند حتی اگر فردی دوزبانه آنها را همراهی کند. بیماران LEP، مسئولین آنها یا کسانی که از طرف آنها تصمیم گیری می کنند ممکن است شامل افراد زیر شوند:

- a. فردی بزرگسال و هوشیار که توانایی صحبت کردن او به زبان انگلیسی کمتر از سطح "بسیار خوب" است.
- b. والدین یا قیم فردی که به سن قانونی نرسیده است و توانایی صحبت کردن او به زبان انگلیسی کمتر از سطح "بسیار خوب" است.
- c. مسئولین بیماری که هوشیاری خود را از دست داده است/بیهوش شده است یا کسانی که از طرف او تصمیم می گیرند یا اقوام درجه یک او که توانایی صحبت کردن آنها به زبان انگلیسی کمتر از سطح "بسیار خوب" است.

پرسنل باید برای تعیین و مستند سازی خواسته های زبانی بیمار، مسئولین بیمار یا کسانی که از طرف او تصمیم گیری می کنند به AVH، مراحل زیر را دنبال کنند:

1. اگر مشکلاتی در برقراری ارتباط روی داد، پرسنل تأیید کننده یا هرکدام از اعضای AVH باید از کارت تعیین زبان (Language Determination Card, LDC) برای تعیین زبان مورد نیاز بیمار، مسئولین او یا افرادی که از طرف او تصمیم گیری می کنند استفاده کنند.
2. بعد از مشخص شدن زبان بیمار، مسئولین او یا کسانی که از طرف او تصمیم گیری می کنند با کمک مترجم، پرسنل تأیید کننده باید درباره زبان دلخواه بیمار برای برقراری ارتباط کتبی، شفاهی و نیاز به داشتن مترجم پرسش کنند.
3. اگر بیمار فرد بزرگسالی است که هوشیاری دارد، نظرات دلخواهش درباره زبان باید مستقیماً از خودش گرفته شود و مستند شود.
4. اگر بیمار به سن قانونی نرسیده یا هوشیاری خود را از دست داده است/بیهوش شده است/نمی تواند تصمیم گیری کند، پرسنل AVH باید نظرات دلخواه والدین، قیم، مسئولین او و کسانی که از طرف او تصمیم گیری می کنند را دریافت کرده و مستند کنند.
5. نظرات دلخواه افراد در رابطه با زبان مستند می شود و در فرم اطلاعات بیمار درج خواهد شد.
6. بعد از مستندسازی زبان دلخواه و تعیین اینکه بیمار، والدین بیمار، افرادی که از طرف او تصمیم گیری می کنند یا اقوام درجه یک او به کمک مترجم نیاز دارند، پرسنل تأییدکننده باید دستبند صورتی رنگ تعیین زبان (Language Determination Wristband, LDW) بر روی مچ بیمار ببندند. LDW حاوی زبان مورد نظر بیمار است. لطفاً توجه داشته باشید که حتی اگر بیمار هوشیار نباشد، بیهوش باشد یا نتواند تصمیم پزشکی بگیرد، AVH باید زبان دلخواه بیمار را در اسناد ثبت کند.
7. در صورت تأیید بیمار، یک علامت ترجمه مغناطیسی روی در اتاق بیمار قرار داده می شود که به پرسنل و پزشکان اجازه داده می شود قبل از ورود به اتاق برای صحبت کردن با بیمار، مشخص کنند آیا لازم است مترجمی حضور داشته باشد یا نه.
8. پرسنل باید همان مراحل عنوان شده در بالا را برای مستند سازی "زبان اشاره آمریکایی" یا "بریل" برای بیمارانی که ناشنوا و نابینا هستند دنبال کنند.

تعیین زبان

9. اگر پرسنل متوجه شوند که ممکن است زبان اشتباه برای بیمار ثبت شده باشد، باید با توجه به سطح هوشیاری و بیهوشی بیمار، مراحل لازم را برای تأیید زبان دلخواه بیمار، مسئولین او یا کسانی که از طرف او تصمیم می گیرند دنبال کنند و فوراً درخواست تأیید بدهند تا اطلاعات زبانی مربوط به بیمار اصلاح و به روز رسانی شود.
10. اگر پرسنل تأییدکننده نتوانند زبان بیمار را شناسایی کنند، زبان به عنوان "نامشخص" شناسایی می شود تا زمانی که مشخص شود.

روند درخواست خدمات مترجم پزشکی باکیفیت/دارای مجوز

برای اینکه خدمات ترجمه کارآمدی ارائه شود، پرسنل و پزشکان باید مراحل عنوان شده در زیر را دنبال کنند تا بتوانند از کمک مترجم برخوردار شوند:

1. برای مترجم هایی که از کارکنان داخلی بیمارستان هستند:

- a. از طریق تماس با داخلی 5696 یا 6439 با خدمات ترجمه تماس بگیرید
- b. اگر مترجم فوراً در دسترس نیست یا اگر شرایط موجود نیاز به رسیدگی فوری ندارد، پیام بگذارید و نام، شماره داخلی، مکان، تاریخ و ساعت نیاز به ترجمه را عنوان کنید تا مترجمی با شما تماس بگیرد و درباره حضور در محل صحبت کند و اطلاعات بیمار را نیز جمع آوری کند.
- c. به دلیل حجم بالای درخواست های دریافتی، در صورت امکان توصیه می شود حتماً از قبل برای خدمات ترجمه زمانبندی کنید.
- d. به درخواست هایی که به صورت تلفنی عنوان می شود به این صورت رسیدگی می شود که تماس های اول از اولویت بالاتر برخوردار هستند. اما به هر حال در شرایطی که جان افراد در خطر باشد، و همچنین در صورت درخواست توسط پزشک و جراح، این درخواست ها دارای اولویت هستند.
- e. برای اینکه ارتباطات به صورت صحیح برقرار شود، بیمار نباید شخصاً برای خدمات ترجمه AVH تماس بگیرد. شماره تماس مترجم را در اختیار بیمار نگذارید. اگر بیمار به مترجم نیاز دارد، مراحل عنوان شده در این سیاست را دنبال کنید.

2. درخواست بعد از ساعت های اداری، تعطیلات، سایر زبان ها بجز اسپانیایی، زبان اشاره آمریکایی و در صورتی که مترجم موجود نباشد:

- a. استفاده از ترجمه تلفنی یا ویدیویی از راه دور: با استفاده از گوشی های معمولی تلفن، تلفن های بی سیم یا تلفن های اسپلیتر و تجهیزات ترجمه ویدیویی از راه دور
- b. وقتی مترجم آنلاین است و تصویرش بر روی صفحه پخش می شود:
 - i. شماره شناسایی مترجم را از او بپرسید
 - ii. مکالمه را شروع کنید
 - iii. نام و شماره مترجم را در سوابق پزشکی بیمار اضافه کنید
- c. مراقبت های اورژانسی را به خاطر تأخیر در رسیدن مترجم به تأخیر نیندازید. اگر شرایط اضطراری روی داده و مترجم فوراً در دسترس نیست، ارائه دهنده باید از خدمات ترجمه جایگزین مثل خدمات ترجمه قراردادی برای ترجمه تلفنی (aka LanguageLine) یا از ترجمه ویدیویی راه دور استفاده کند. وقتی بیمار برای حداقل 30 دقیقه منتظر مانده است نیز باید همین کار انجام شود.

روند درخواست خدمات مترجم پزشکی باکیفیت/دارای مجوز

3. ترجمه شرکتی حضوری:

- a. اگر ترجمه تلفنی یا ویدیویی از راه دور مناسب نیست، پرسنل باید برای زبان اسپانیایی یا هر زبان دیگری با بخش پرستاری تماس بگیرند و درخواست مترجم حضوری کنند. در شرایط زیر لازم است مترجم حضوری داشته باشید:
- i. بحث درباره شرایطی که دیگر امیدی به زنده ماندن بیمار نیست یا بحث درباره قوانین
 - ii. تشخیص بیماری جدید یا به روز رسانی درباره بیماری حاد یا علاج ناپذیر
 - iii. جلسه های خانوادگی
 - iv. برای بیمارانی که دچار سکته شده اند و جراحی های مغزی دارند
 - v. هر شرایط دیگری که در آن تلاش برای انجام ترجمه تلفنی یا ترجمه از راه دور ویدیویی صورت گرفته اما موفقیت آمیز نبوده
 - vi. اگر بیمار، مسئولین او، فردی که از طرف او تصمیم گیری می کند یا اقوام درجه یک او درخواست کنند
- b. بخش پرستاری تلاش می کند یکی از مترجمین همراه را پیدا کند، اما اگر نتوانست او را پیدا کند، از یک شرکت که تحت قرارداد است درخواست می کند که مترجم ارائه کند.
- c. در صورت درخواست ارائه ترجمه (سایر زبان ها بجز زبان اشاره آمریکایی) از طرف سازمان تحت قرارداد، لطفاً موارد زیر را در نظر داشته باشید:
- i. هزینه پرداختی به مترجمین شرکتی حداقل برای دو ساعت است حتی اگر مترجم به مدت 10 دقیقه ترجمه کند. لطفاً در مدت زمان دو ساعت تا حد امکان از خدمات ترجمه استفاده کنید. پزشکان همراه باید با بیمار یا اعضای خانواده او درباره خدمات کمکی مانند فیزیوتراپی، کار درمانی، گفتار درمانی و تغذیه صحبت کنند تا در حد امکان حضور مترجم به بهترین نحو انجام گیرد.
 - ii. حتماً چند دقیقه قبل از پایان دو ساعت، جلسه ترجمه را تمام کنید. زمان ورود مترجم را با بخش پرستاری تأیید کنید.
 - iii. اگر به هر دلیلی برای مدت زمان بیش از دو ساعت به خدمات ترجمه نیاز داشتید، لطفاً هرچه سریعتر پس از تأیید به بخش پرستاری اطلاع دهید.
- d. اگر مترجم زبان اشاره آمریکایی (American Sign Language, ASL) درخواست کرده اید، معمول ترین حالت این است که مترجم در کل جلسه با بیمار بماند. مترجم های ASL از طریق بخش پرستاری در شیفت های مختلف کار می کنند. اگر مترجم غیبت کرده یا اگر فرصتی که برای استراحت درخواست کرده بیشتر از حدی است که در نظر گرفته شده است یا اگر ساعت صرف ناهار او از یک ساعت بیشتر شده است، به بخش پرستاری اطلاع دهید.

مراحل دریافت امضای فرم رضایت نامه

مراحل دریافت رضایت از بیمارانی که به زبان اسپانیایی صحبت می کنند، بیماران LEP (مهارت زبان انگلیسی محدودی دارند) و بیمارانی که مشکل شنوایی دارند

1. برای بیمارانی که به زبان اسپانیایی صحبت می کنند:

- a. فرم های رضایت را به زبان انگلیسی و اسپانیایی چاپ کنید. نام مراحل باید به انگلیسی در هر دو فرم نوشته شود مگر اینکه نام مراحل به اسپانیایی از قبل بر روی فرم اسپانیایی چاپ شده باشد.
- b. برای درخواست مترجم تماس بگیرید: مترجم داخل بیمارستان: داخلی 5696 Pacific Interpreters: برای ساعت های بعد از کار یا در صورتی که مترجم های شرکت در دسترس نباشند با شماره 1-844-230-9637 تماس بگیرید.
- c. با کمک مترجم، امضای بیمار را بگیرید. بیمارانی که به زبان اسپانیایی صحبت می کنند باید فرم های رضایت انگلیسی و اسپانیایی را امضا کنند.
- d. شاهد رضایت نامه باید هر دو فرم را امضا کند.
- e. یک کپی از فرم های امضا شده انگلیسی و اسپانیایی بگیرید و آنها را به بیمار بدهید.

2. برای سایر زبان ها و بیمارانی که مشکل شنوایی دارند:

- a. فرم های رضایت را فقط به زبان انگلیسی چاپ کنید.
- b. برای سایر زبان ها از طریق شماره 1-844-230-9637 با Pacific Interpreters تماس بگیرید تا بتوانید از خدمات مترجم تلفنی برخوردار شوید.
- c. برای بیمارانی که مشکل شنوایی دارند، با بخش پرستاری تماس بگیرید و اگر از قبل مترجمی در کنار بیمار نیست، درخواست مترجم ASL کنید.
- d. شاهد رضایت نامه باید فرم را امضا کند.
- e. یک کپی از فرم امضا شده بگیرید و آن را به بیمار بدهید.

3. برای بیماران نابینا یا کسانی که مشکل بینایی دارند:

- a. بیمارانی که به زبان انگلیسی صحبت می کنند:
 - i. RN باید کل فرم رضایت نامه را برای بیمار بخواند و رضایت شفاهی او را بگیرد.
 - ii. رضایت شفاهی باید در حضور دو شاهد RN باشد.
 - iii. بعد از شهادت RN ها باید کپی های فرم رضایت به بیمار داده شود.
- b. بیمارانی که به زبان اسپانیایی صحبت می کنند:
 - i. RN باید فرم های رضایت را به زبان انگلیسی و اسپانیایی چاپ کند. اگر مترجم شرکتی موجود نیست، در حین خواندن کل فرم رضایت نامه برای بیمار، RN باید از مترجم تلفنی برای ترجمه استفاده کند.
 - ii. اگر از مترجم شرکتی استفاده شود، مترجم کل فرم رضایت نامه را به زبان اسپانیایی در حضور RN می خواند.
 - iii. RN با کمک مترجم، رضایت شفاهی را می گیرد.
 - iv. رضایت شفاهی باید به شهادت دو RN در هر دو فرم انگلیسی و اسپانیایی برسد.
 - v. نام یا شماره شناسایی مترجم باید روی هر دو فرم ثبت شود.

مراحل دریافت امضای فرم رضایت نامه

.vi. کپی هر دو فرم رضایت بعد از شهادت RN باید به بیمار داده شود.

.c. برای بیمارانی که به زبان های دیگری صحبت می کنند یا ناشنوا هستند:

- i. RN باید از مترجم تلفنی یا مترجم ASL تعیین شده برای خواندن کل فرم رضایت نامه برای بیمار استفاده کند.
- ii. رضایت شفاهی فقط باید در فرم های انگلیسی به شهادت دو RN برسد.
- iii. نام یا شماره شناسایی مترجم باید فرم رضایت نامه ثبت شود.
- iv. بعد از شهادت RN ها باید کپی های فرم رضایت به بیمار داده شود.

4. نکاتی که باید به خاطر داشته باشید:

- a. در EMR و/یا قسمت یادداشت پرستار، موارد استفاده از خدمات ترجمه را به صورت مستند قید کنید. نام مترجم Gloria یا ASL را اضافه کنید یا اگر از مترجم تلفنی استفاده می کنید، شماره شناسایی مترجم را قید کنید.
- b. قبل از دریافت امضای بیمار، همه اطلاعات موجود در فرم رضایت نامه را تکمیل کنید. نام بیمار، نام مراحل کار بدون به کار بردن اختصار، ارائه دهنده خدمات پزشکی که کارها را انجام داده است.
- c. تاریخ و ساعت تکمیل کار و شاهد رضایت قبل از اینکه کپی فرم رضایت نامه امضا شده گرفته شود و کپی ها در اختیار بیمار قرار داده شود.
- d. فرم های رضایت نامه اصلی را در چارت بیمار بگذارید.
- e. برای گرفتن امضا در فرم های رضایت نامه و ارائه اطلاعات پزشکی باید از مترجم پزشکی باکیفیت/دارای مجوز استفاده کنید حتی اگر به زبان بیمار صحبت کنید یا اعضای خانواده بیمار یا دوست او که دوزبانه هستند تصمیم بگیرند با بیمار باشند.
- f. تنها کسی که فرم های رضایت نامه را امضا می کند شخص بیمار است مگر اینکه بیمار هوشیاری خود را از دست داده باشد یا نتواند شخصاً تصمیم گیری کند، که در این صورت فرم رضایت نامه باید از فامیل درجه یک بیمار یا DPOA دریافت شود.
- g. اگر بیمار نوشتن بلد نباشد اما هوشیار باشد، باید خط بکشد یا علامتی روی خط امضا بگذارد.
- h. اگر بیمار LEP یا ناشنوا از نظر فیزیکی نتواند امضا کند اما هوشیار باشد، به هوش باشد و بتواند ارتباط برقرار کند، باید دو پرستار شاهد رضایت دادن شفاهی او باشند و از حضور یک مترجم نیز کمک گرفته شود.