

**ANTELOPE VALLEY HOSPITAL
ADMINISTRATIVE POLICY & PROCEDURE MANUAL**

POLICY NUMBER: RI.1.2

PAHINA 1 NG 9

PAKSA: MGA SERBISYO NG WIKA

(MGA) REPERENSYA: American with Disabilities Act Health & Safety Code Section 1259
CLAS Standards and Title VI: Department of Health and Human Services - Office of Civil Rights
The Joint Commission, 2016

LAYUNIN: Para tukuyin ang proseso at mga pamamaraan para sa pagkakaloob ng mga serbisyo ng naangkop na wika upang matiyak na pinapangalagaan at tinataguyod ng Antelope Valley Hospital (AVH) ang mga karapatan ng pasyente sa pamamagitan ng mabisa at maaasahang mga serbisyo ng wika, at upang mabawasan o matanggal ang mga hadlang sa mabisang pakikipag-usap.

MGA APEKTADONG LUGAR/DEPARTAMENTO: Lahat

PATAKARAN:

Nagkakaloob ang Antelope Valley Hospital ng mga maaasahang serbisyo ng wika at pakikipag-usap sa mga pasyenteng Limitadong Kasanayan sa Ingles (Limited English Proficiency - LEP), may kapansanan sa pandinig, paningin at pananalita, mga taong kahalili, tagapagdesisyon o sinumang humihiling sa serbisyo, upang matiyak ang parehong pag-access sa mga serbisyo gaya nang sa iba pang pasyente. Gumagamit ang AVH ng kumbinasyon ng kuwalipikado/sertipikadong onsite, na mga interpreter sa telepono at video, pati na rin, kuwalipikadong kawaning pangklinika para sa 1:1 (nagsasalita nang isang wika) na pakikipag-usap sa pagitan ng LEP at mga pasyenteng may kapansanan sa pandinig, mga taong kahalili, tagapagdesisyon o sinumang humihiling ng serbisyo at mga medikal na propesyonal.

I. MGA SERBISYO NG WIKA SA AVH -

A. IMPORMASYON TUNGKOL SA PAGKAKARON NG MGA SERBISYO NG WIKA

Responsibilidad nang lahat ng miyembro ng kawani ng AVH, mga manggagamot at boluntaryo, sa panahon nang lahat ng punto ng pakikipag-ugnayan, na abisuhan ang LEP at mga pasyenteng may kapansanan sa pagdinig, mga taong kahalili o tagapagdesisyon ng kanilang karapatan na magkaroon ng mga serbisyo ng kuwalipikado/sertipikadong interpreter sa loob nang makatwirang panahon, nang walang sisingilin sa kanilang mga sarili at sa anumang oras sa panahon ng kanilang pagpapatingin.

**ANTELOPE VALLEY HOSPITAL
ADMINISTRATIVE POLICY & PROCEDURE MANUAL**

POLICY NUMBER: RI.1.2

PAHINA 2 NG 9

PAKSA: MGA SERBISYO NG WIKA

B. PAUNAWA NG MGA KARAPATAN NG PASYENTE SA MGA SERBISYO NG WIKA

Ang mga paunawa sa Spanish at Ingles hinggil sa pagkakaroon ng mga Serbisyo ng Wika ay ipinapaskil sa mga kapansin-pansing lokasyon, hal. Emergency Department, Patient Registration, atbp.

C. GINAGAMPANAN NG INTERPRETER NG HEALTHCARE

Ang ginagampanan ng kuwalipikado/sertipikadong interpreter ng healthcare ay para tulungan ang mga tauhang medikal at hindi medikal sa usapan ng sinasabing impormasyon mula sa isang pinagmumulang wika papunta sa isang puntiryang wika, na ginagalang ang mga pagkakaiba hinggil sa kultura; bilang kailangan sa lahat ng bahaging pangklinika. Ang interpreter ay hindi isang panghalili para sa isang miyembro ng kawani ng medikal/pag-aalaga at, kaya, hindi maaaring magpaliwanag kung walang kawani ng medikal/pag-aalaga. Gagamitin ang mga kuwalipikado/sertipikadong interpreter ng healthcare para magpaliwanag, kabilang ngunit hindi limitado, sa panahon ng mga sumusunod na harapan:

1. Pagkakaloob ng mga serbisyo ng klinika at medikal na emergency
2. Pagkuha ng mga medikal na history
3. Pagpapaliwanag ng anumang diyagnosis at plano para sa medikal na paggagamot
4. Pagtalakay o pagtasa ng anumang isyu o alalahanin sa kalusugan hinggil sa pag-iisip
5. Pagpapaliwanag ng anumang pagbabago sa pangangasiwa o kondisyon
6. Pagpapaliwanag sa mga karapatan at responsibilidad ng pasyente
7. Pagpapaliwanag sa paggamit ng paghihiwalay o pagbabawal
8. Mga pulong ng pamilya
9. Pagkuha ng informed consent (naipaalam na pahintulot)
10. Pagbibigay ng mga tagubilin sa gamot at paliwanag sa mga posibleng side effect
11. Pagpapaliwanag ng mga plano ng pagpapalabas
12. Pagtalakay sa mga isyu sa mga kumperensya ng pangangalaga sa pasyente at pamilya at/o mga sesyon ng edukasyon ng kalusugan
13. Pagtalakay sa mga Advanced na Direktiba
14. Pagtalakay sa mga desisyon sa katapusan ng buhay
15. Pagkuha ng impormasyon hinggil sa pananalapi at insurance

**ANTELOPE VALLEY HOSPITAL
ADMINISTRATIVE POLICY & PROCEDURE MANUAL**

POLICY NUMBER: RI.1.2

PAHINA 3 NG 9

PAKSA: MGA SERBISYO NG WIKA

D. ON-SITE NA MGA INTERPRETER NG HEALTHCARE

Nagkakaloob ang AVH ng mga serbisyo ng kuwalipikado/sertipikadong on-site na interpreter sa pamamagitan ng mga interpreter na empleyado at ahensya ng mga interpreter. Para sa mga tagubilin sa kung paanong humiling ng harapang pagpapaliwanag tingnan ang Kalakip C ng patakaran ng mga Serbisyo ng Wika.

E. MALAYUANG PAGPAPALIWANAG SA TELEPONO AT VIDEO

Ang provider ng mga serbisyo ng kinontratang tulong ng wika para sa pagpapaliwanag sa telepono o video ay gagamitin kapag hindi handang magagamit ang isang On-site na Interpreter, at kapag ang tulong para sa ibang wika ay kinakailangan.

F. GAGAMPANAN NG MIYEMBRO NG BILINGUAL STAFF SA LOOB NG MGA SERBISYO NG WIKA

Ang mga miyembro ng bilingual staff, pangklinika at hindi pangklinika, ay maaaring makipag-usap sa mga pasyente, mga taong kahalili o tagapagdesisyon nang wala ang tulong ng isang interpreter para sa mga layuning pakikipag-usap lamang. Kapag ang komunikasyon ay binubuo ng medikal o mahalagang impormasyon, dapat gamitin ng lahat ng miyembro ng kawani ang tulong ng isang kuwalipikado/sertipikadong interpreter. Dapat tasahin ang mga miyembro ng Bilingual Clinical Staff upang matiyak ang kanilang katatasan sa banyagang wika at sa isinaespesyal na medikal na katawagan, upang maipabatid nang direkta ang medikal na impormasyon sa kanilang mga pasyente, mga taong kahalili o tagapagdesisyon ng pasyente. Tingnan ang policy PE.2.4.A pinamagatang CRITERIA FOR AND TESTING OF BILINGUAL NURSING EMPLOYEES (PAMANTAYAN PARA SA AT PAGSUSURI NG MGA BILLINGGUWAL NA EMPLEYADO NG PANGANGALAGA), para sa higit na impormasyon.

**ANTELOPE VALLEY HOSPITAL
ADMINISTRATIVE POLICY & PROCEDURE MANUAL**

POLICY NUMBER: RI.1.2

PAHINA 4 NG 9

PAKSA: MGA SERBISYO NG WIKA

G. MGA MIYEMBRO NG BILINGUAL STAFF BILANG MGA KUWALIPIKADONG MGA INTERPRETER NG HEALTHCARE

Ang mga miyembro ng bilingual staff ay hindi tatayo bilang mga interpreter ng healthcare, maliban kung emergency ito at hanggang sa dumating lang ang tulong ng isang kuwalipikado/sertipikadong interpreter ng healthcare. Sa mga kasong emergency, ang tulong ng isang propesyonal na interpreter ng healthcare ay dapat hilingin sa sandaling dumating ang emergency. Upang tumayo ang mga miyembro ng Bilingual Staff bilang mga Interpreter ng Healthcare, at maging mga empleyadong Dalawa ang Ginagampanan (Dual-Role), magiging mahalaga na bigyan sila ng pagsasanay sa mga kasanayang pagpapaliwanag, mga pamamaraan, protokol, code of ethics at mga pamamaraan, na may ibayong pagsubok, upang maipalagay bilang mga Kuwalipikadong Interpreter ng Healthcare.

H. MGA INDIBIDWAL NA HINDI KUAWALIPIKADO BILANG MGA INTERPRETER

Ang paggamit ng sinumang hindi kuwalipikado, kabilang ngunit hindi limitado sa, mga miyembro ng pasyente, kaibigan, kasama sa kuwarto, mga empleyado ng ospital, estudyane, boluntaryo, atbp., bilang mga interpreter para ipabatid ang medikal na impormasyon, ay mahigpit na hinahadlangan. Maaari pa rin piliin ng pasyente, mga taong kahalili o tagapagdesisyon, na gumamit ng miyembro ng pamilya o isang kaibigan na tumayo bilang kanilang interpreter at tanggihan ang mga serbisyo ng wika ng AVH. Susundin ng mga empleyado ang pamamaraang ipinaliwanag sa Kalakip A tungkol sa kung paanong idokumento ang pagtanggihan ng mga serbisyo ng interpreter at ang mga kondisyon batay sa kung saan tinatanggap ang pagtanggihan.

**ANTELOPE VALLEY HOSPITAL
ADMINISTRATIVE POLICY & PROCEDURE MANUAL**

POLICY NUMBER: RI.1.2

PAHINA 5 NG 9

PAKSA: MGA SERBISYO NG WIKA

I. MGA MENOR-DE-EDA BILANG MGA INTERPRETER

Ang paggamit sa mga kulang sa edad na indibidwal na tumayo bilang mga interpreter ay hindi pinapayagan, kahit na mas gusto ng pasyente, mga taong kahalili o tagapagpadesisyon na gumamit ng menor-de-edad bilang isang interpreter. Kapag ginagamit ang mga bata at tinedyer bilang mga interpreter, ang emosyonal na pasanin at napakabigat na responsibilidad ay inilalagay sa kanilang sarili, na nagiging isang etikal na isyu. Ang tanging kaso na maaaring gamitin ang menor-de-edad bilang isang interpreter ay sa isang matinding emergency; at tanging, kung walang ibang mga paraan ng pakikipag-usap sa isang pasyenteng LEP, mga taong kahalili o tagapagdesisyon. Ang tulong ng isang kuwalipikado/sertipikadong interpreter ay dapat makuha sa lalong madaling panahon.

J. MGA SERBISYO NG PAGSASALING-WIKA

Magagamit ang mga Serbisyo ng Wika para tumulong sa lahat ng pagsasaling-wika, pag-e-edit, pag-update at/o pagwawasto ng mga napakahalaga at hindi napakahalagang dokumento, kung kinakailangan, sa pamamagitan ng paghiling, at alinsunod sa pagkakaroon ng tagasaling-wika. Ang lahat ng kahilingan ng pagsasaling-wika ay gagawin sa mga Serbisyo ng Wika o sa pamamagitan ng mga anyo ng komite. Ang anumang kahilingan ng pagsasaling-wika na ipinapadala sa isang ahensya ng pagsasaling-wika ay iwawasto at aaprobahan ng mga Serbisyo ng Wika ng AVH bago sa pagpi-print at/o pamamahagi. Karamihan sa napakahalagang dokumento ay naisaling-wika na sa Spanish, kung saan ay ang pinakamaraming nasasalitang wika pagkatapos ng Ingles sa Antelope Valley. Gayunman, para sa ibang wika, gagamitin ng mga miyembro ng kawani ang tulong sa isang kuwalipikado/sertipikadong interpreter ng healthcare para magpahatid ng impormasyon sa pasyente, mga taong kahalili o tagapagdesisyon.

K. MGA MAGAGAMIT NA KASANGKAPAN PARA SA PAKIKIPAG-USAP

1. Para sa may kapansanan sa pandinig:
 - a. Mga ipinaespesyal na nakasulat na materyales at chart.
 - b. Aparato ng Telekomunikasyon para sa Bingi (available sa Emergency Department, Nursing Administration Office at WIP).

**ANTELOPE VALLEY HOSPITAL
ADMINISTRATIVE POLICY & PROCEDURE MANUAL**

POLICY NUMBER: RI.1.2

PAHINA 6 NG 9

PAKSA: MGA SERBISYO NG WIKA

- c. Mga serbisyo ng pagpapaliwanag sa video sa pamamagitan ng kinontratang provider sa pamamagitan ng Internet.
 - d. Ang mga tagapagpaliwang ng sign language ay available sa oras na hilingin para tumulong kapag ipinagpapalagay na hindi naaangkop ang bawat ibang pamamaraan. Susundin ng miyembro ng kawani ang pamamaraan sa Kalakip C na nasa kasalukuyang patakaran para hilingin ang tulong ng isang interpreter ng American Sign Language.
2. Para sa may kapansanan sa pananalita: Mga kagamitan sa pagsusulat at chart.
 3. Para sa mga indibidwal na mga may kapansanan sa paningin at pandinig: Ang mga sanay na interpreter na bingi't bulag ay available sa oras na hilingin sa Nursing Office.

II. DOKUMENTASYON

A. MGA MAS GUSTONG WIKA NG PASYENTE

Ang mga mas gustong wika ng pasyente para sa nakasulat at pasalitang pakikipag-usap, pati na rin ang pangangailangan ng mga serbisyo ng pagpapaliwanag, ay idodokumento sa oras nang pagtanggap. Ang mga empleyado sa pagtanggap ay susundin ang pamamaraan sa Kalakip B para pagpasyahan ang mga mas gustong wika ng pasyente, katayuan ng LEP at sign language.

B. PROBISYON NG MGA SERBISYO NG INTERPRETER

1. Idodokumento ng mga On-site na medikal na interpreter ang probisyon ng mga serbisyo na nasa tab ng nakatalagang mga Serbisyo ng Interpreter ng Electronic Medical Record (EMR), sa tuwing ipinagkakaloob ang kanilang tulong.
2. Kapag hindi posible ang elektronikong dokumentasyon, idodokumento ng mga On-site na interpreter ang probisyon ng mga serbisyo na nasa On-site Interpretation Encounter Form (Form 01866).
3. Upang mahiling ang mga serbisyo ng isang interpreter na nakalaan sa on-site, susundin ng mga miyembro ng kawani at manggagamot ang mga hakbang sa Kalakip C.

**ANTELOPE VALLEY HOSPITAL
ADMINISTRATIVE POLICY & PROCEDURE MANUAL**

POLICY NUMBER: RI.1.2

PAHINA 7 NG 9

PAKSA: MGA SERBISYO NG WIKA

C. DOKUMENTASYON NG MGA MIYEMBRO NG KAWANI NG AVH AT MGA MANGGAGAMOT

Idodokumento ng mga miyembro ng kawani ng klinikal at hindi klinikal ang paggamit ng mga serbisyo ng interpreter sa kanilang mga tala, EMR o saanman naaangkop sa nasasaklawan ng pagsasanay. Kung ginagamit ang on-site na interpreter, idodokumento ang interpreter na inupahan ng ospital o ahensya, pangalan ng interpreter, pati na rin ang oras at dahilan kung bakit tinawag ang interpreter. Kung ginagamit ang interpreter sa telepono o video, idodokumento ng mga miyembro ng kawani ang ID number at/o pangalan ng interpreter, pati na rin ang oras at dahilan kung bakit hiniling ang tulong ng interpreter.

D. PANLABAS NA DOKUMENTASYON

Idodokumento ng mga kumpanya ng malayuang interpreter sa telepono at video ang paggamit ng kanilang mga serbisyo, na palaging sinusubaybayan ng mga Serbisyo ng Wika at AVH.

E. MGA PAHINTULOT, TAGUBILIN SA PAGPAPALABAS AT IBA PANG MAHAHALAGANG MEDIKAL NA DOKUMENTO

Ang pagpapaliwanag ng mga pahintulot para sa mga pamamaraan, tagubilin ng pagpapalabas at lahat ng ibang medikal na impormasyon ay ibibigay sa pasyente, mga taong kahalili o tagapagdesisyon ng mas gustong wika. Para sa partikular na pamamaraan sa kung paanong makakuha ng mga lagda sa mga pahintulot o iba pang mahahalagang dokumento, sumangguni sa Kalakip D ng Patakaran ng mga Serbisyo ng Wika.

**ANTELOPE VALLEY HOSPITAL
ADMINISTRATIVE POLICY & PROCEDURE MANUAL**

POLICY NUMBER: RI.1.2

PAHINA 8 NG 9

PAKSA: MGA SERBISYO NG WIKA

RESPONSIBILIDAD PARA SA REPASO AT PAGPAPANATILI NG PAKATARANG ITO AY ITINATALAGA SA: Chief Executive Officer o tinalagaan

Lagda: _____

PETSA: _____

NIREPASO AT INAPROBAHAN NG:

Quality Management and Safety Committee

PETSA: 02/16/16

Medical Executive Committee

PETSA: 04/11/16

NIREPASO AT INAPROBAHAN NG: _____

Chief Executive Officer

Petsa

PETSA NG BISA: 06/01/10

MGA PETSA NANG BINAGO: 06/21/11; 11/01/11; 04/18/16

MGA PETSA NG REPASO: 06/11; 11/11; tingnan ang Policy Manager

(MGA) REPERENSYA SA IBANG BAHAGI:

Mga patakaran ng Manwal ng Administratibo –

RI.1 pinamagatang MGA KARAPATAN AT RESPONSABILIDAD NG PASYENTE

RI.1.3 pinamagatang PLANO NG TULONG SA WIKA

RI.2 pinamagatang WALANG DISKRIMINASYONG SA PAG-ACCESS AT PROBISYON NG PANGANGALAGA

RI.7 pinamagatang PAG-AALIS NG MGA HADLANG SA PAKIKIPAG-USAP

**ANTELOPE VALLEY HOSPITAL
ADMINISTRATIVE POLICY & PROCEDURE MANUAL**

POLICY NUMBER: RI.1.2

PAHINA 9 NG 9

PAKSA: MGA SERBISYO NG WIKA

Emergency Management Manual policy EM.IV.A pinamagatang MGA
PAKIKIPAG-USAP SA EMERGENCY

Human Resources Manual policy PE.2.4.A pinamagatang PAMANTAYAN PARA
SA AT PAGSUBOK SA MGA EMPLEYADO NG BILINGUAL NURSING

Patient Care Manual policy PC-PC.5.A pinamagatang PLANO NG PAGTUTURO
NG PASYENTE/PAMILYA

- (MGA) KALAKIP:**
- A. Pamamaraan para Idokumento ang Pagtangi sa mga Serbisyo ng Interpreter ng AVH ng Pasyente
 - B. Pamamaraan para Mapagpasyahan ang mga Mas Gustong Wika ng Pasyente, Limitadong Kasanayan sa Ingles (Limited English Proficiency) at Katayuan ng Sign Language
 - C. Pamamaraan para Hilingin ang mga Serbisyo ng isang Kuwalipikado/Sertipikadong Interpreter
 - D. Pamamaraan para Makakuha ng mga Lagda sa mga Pahintulot

*PAALALA: Pinawawalang bisa ang Administrative Manual policy RI.1.2 pinamagatang
MGA SERBISYO NG TAGAPAGPALWANAG*

POLICY NUMBER: RI.1.2 – KALAKIP A

PAHINA 1 NG 2

PAKSA: MGA SERBISYO NG WIKA

PAGTANGGI SA MGA SERBISYO NG INTERPRETER NG ANTELOPE VALLEY HOSPITAL

Ang Limitadong Kasanayan sa Ingles (Limited English Proficiency - LEP) at mga pasyenteng may kapansanan sa pandinig, mga taong kanilang kahalili o mga tagapagdesisyon ay may karapatan na tumanggap ng lahat ng medikal na impormasyon sa kanilang mas gustong wika, ipinagkakaloob kasama ng tulong ng isang kuwalipikado/sertipikadong interpreter ng healthcare. Gayunman, mayroon din silang karapatan na tanggihan ang ipinagkakaloob na mga Serbisyo ng Interpreter ng AVH, kung saan, sa naturang kaso na susundin ng mga miyembro ng kawani ang pamamaraan para matiyak na ang pagtanggi sa mga serbisyo ng Interpreter ng AVH, ay idodokumento nang wasto at tumpak:

1. Ang pagtanggi ay dapat maibigay nang direkta mula sa pasyente. Kung hindi alerto ang pasyente o walang kakayahan na gumawa ng kanyang mga sariling desisyon, ang pagtanggi ay dapat maibigay ng kanyang pinakamalapit na kamag-anak.
2. Sa pamamagitan ng tulong ng isang interpreter (interpreter na nakalaan sa ospital, sa telepono o video), gumamit ng script sa ilalim ng pahina para ipaliwanag kung bakit hinahandugan siya ng AVH ng interpreter ng healthcare.
3. Kung magpupumilit ang pasyente sa pagtanggi sa ipinagkakaloob na mga interpreter ng AVH, kumpletuhin ang form 0204, PAGTANGGI SA MGA SERBISYO NG INTERPRETER (REFUSAL OF INTERPRETER SERVICES) at iprisinta ito sa pasyente at kanyang napiling interpreter para lagdaan nilang pareho. Mahalaga ito na bigyang-diin na ang pagpili ng kaibigan o kamag-anak bilang mga interpreter, ang pagkakumpidensyal, pagkapribado, katumpakan ay maaaring manganib.
4. Mangyaring maging may kamalayan na kahit na nalagdaan na ang form 0204, maaari pa rin panagutin ang AVH para sa anumang isyu ng maling pagbabatid. Ang pinakamagandang gawi ay paharapin ang interpreter, alinman nang harapan, malayuan sa telepono o video, sa panahon ng pag-uusap para matiyak ang katumpakan at kalubusan sa komunikasyon na ibinibigay sa pasyente o napiling interpreter na pinakamalapit na kamag-anak at mga miyembro ng kawani ng AVH o mga manggagamot.

**ANTELOPE VALLEY HOSPITAL
ADMINISTRATIVE POLICY & PROCEDURE MANUAL**

POLICY NUMBER: RI.1.2 – KALAKIP A

PAHINA 2 NG 2

PAKSA: MGA SERBISYO NG WIKA

PAGTANGGI SA MGA SERBISYO NG INTERPRETER NG ANTELOPE VALLEY HOSPITAL

SCRIPT PARA SA PAGTANGGI SA MGA SERBISYO NG INTERPRETER: Para matiyak na makatatanggap ka ng angkop at tumpak na komunikasyon tungkol sa iyong medikal na kundisyon (o ang medikal na kundisyon ng iyong mahal sa buhay), hinahandog ng Antelope Valley Hospital ang mga serbisyo ng mga propesyonal na medikal na interpreter ag nang walang sisingilin sa iyo, dahil nauunawaan namin ang medikal na impormasyon ay maaaring maging masalimuot at paminsan-misan ay mahirap maunawaan at mapabatid. Karapatan mo na pumili ng sinumang indibidwal na pinagkakatiwalaan mo para maginterpret sa iyo. Kung gugustuhin mong hindi gamitin ang mga serbisyo ng propesyonal na medikal na interpreter, isusulat namin ang desisyon na ito sa iyong chart. Hinihilingan din kami na hilingin ang iyong lagda sa aming form ng Refusal of Interpretation Services (Pagtangga sa mga Serbisyo ng Interpreter). Kinikilala ng form na ito na nasabihan kita tungkol sa pagkakaroon ng mga serbisyo ng propesyonal na medikal na interpreter, ang posibilidad ng mga negatibong kinalabasan kapag gumagamit ng mga indibidwal na hindi mga propesyonal na interpreter at saka ipinahihawatig ang iyong kagustuhan hinggil sa mga serbisyo ng interpreter. Hinihilingan kami na ipaalam sa iyo na hindi magiging responsable ang Antelope Valley Hospital para sa impormasyong ipinagkaloob sa iyo o sa amin sa ngalan mo sa pamamagitan ng iyong piniling interpreter.

POLICY NUMBER: RI.1.2 – KALAKIP B

PAHINA 1 NG 2

PAKSA: MGA SERBISYO NG WIKA

PAGTUKOY NG MGA MAS GUSTONG WIKA

Ang mga pasyenteng Limitadong Kasanayan sa Ingles (Limited English Proficient, LEP), mga taong kahalili o mga tagapagdesisyon, ay iyong mga **NAKAPAGSASALITA** ng Ingles **NANG HINDI GAANONG MABUTI** at ang naturang pasyente, mga taong kahalili o tagapagdesisyon ay kinakailangan ang tulong ng isang kuwalipikado/sertipikadong medikal na interpreter, kahit na may kasama silang isang indibidwal na nakapagsasalita nang dalawang wika. Ang mga pasyente ng LEP, mga taong kahalili o tagapagdesisyon ay maaaring maging ang sumusunod:

- a. Isang inangkop na may sapat na gulang na nakapagsasalita ng Ingles nang hindi gaanong mabuti.
- b. Mga magulang o tagapag-alaga ng menor-de-edad na nakapagsasalita ng Ingles nang hindi gaanong mabuti.
- c. Mga taong kahalili ng magulo ang-isip/walang malay na pasyente, tagapagdesisyon o pinakamalapit na kamag-anak na nakapagsasalita ng Ingles nang hindi gaanong mabuti.

Susundin ng mga miyembro ng kawani ang sumusunod na pamamaraan para pagpasyahan at idokumento ang mga mas gustong wika ng mga pasyente, mga taong kahalili o tagapagdesisyon sa Antelope Valley Hospital (AVH):

1. Kung napapansin ang mga hadlang ng komunikasyon, ang mga kawaning tumatanggap o sinumang miyembro ng kawani ng AVH ay gagamitin ang Kard ng Pagpapasya ng Wika (Language Determination Card - LDC) para pagpasyahan kung aling wika ang kinakailangan ng pasyente, mga taong kahalili o tagapagdesisyon.
2. Sa sandaling matukoy ang wika ng pasyente, mga taong kahalili o tagapagdesisyon, sa pamamagitan ng tulong ng isang interpreter, magtatanong ang miyembro ng kawani tungkol sa mga mas gustong wika ng pasyente para sa nakasulat na komunikasyon, pasalitang komunikasyon at ang pangangailangan ng isang interpreter.
3. Kung ang pasyente ay isang inangkop na may sapat na gulang, ang mga mas gustong wika ay direktang kukunin sa pasyente at idodokumento.
4. Kung isang menor-de-edad ang pasyente, o isang may sapat na gulang na magulo ang isip/walang malay/hindi nakapagdedesisyon, idodokumento ng miyembro ng kawani ng AVH ang mga mas gustong wika ng mga magulang, tagapag-alaga, mga taong kahalili, tagapagdesisyon.
5. Idodokumento ang mga mas gustong wika at lalabas sa face sheet ng pasyente.

POLICY NUMBER: RI.1.2 – KALAKIP B

PAHINA 2 NG 2

PAKSA: MGA SERBISYO NG WIKA

PAGTUKOY NG MGA MAS GUSTONG WIKA

6. Sa sandaling madokumento na ang mga mas gustong wika at kung matukoy na kinakailangan ng tulong ng isang interpreter ang pasyente, o mga magulang ng pasyente, tagapagdesisyon o pinakamalapit na kamang-anak (sakaling hindi makagawa ng sarili nilang desisyon ang mga menor-de-edad at mga may sapat na gulang), ilalagay ng miyembro ng kawani ang cranberry pink Pulseras ng Pagpapasya ng Wika (Language Determination Wristband - LDW) sa pupulsuhan ng pasyente. Maglalaman ang LDW ng mas gustong wika ng pasyente. Mangyaring maging may kamalayan na kailangang idokumento ng AVH ang mga mas gustong wika ng pasyente kahit na hindi alerto ang pasyente, magulo ang isip o hindi nagagawa ng mga medikal na desisyon.
7. Kung matatanggap ang pasyente, ilalagay ang isang magnetikong interpreter na palatandaan sa silid ng pasyente, na pinapahintulutan matukoy ng mga miyembro ng kawani at manggagamot ang pangangailangan ng interpreter bago pumasok ng silid para makipag-usap sa isang pasyente.
8. Susundin ng mga miyembro ng kawani ang parehong pamamaraang tinukoy sa itaas para idokumento ang American Sign Language o braille para sa mga pasyenteng pipi at bulag.
9. Kung matutukoy ng miyembro ng kawani na maaaaring naipatala ang isang pasyente sa maling mga mas gustong wika, gagawin ng miyembro ng kawani ang mga kinakailangang hakbang para matukoy ang mga mas gustong wika ng pasyente, mga taong kahalili o tagapagdesisyon, depende sa oryentasyon at pagkaalerto ng pasyente, at kaagad na hihilingan ang Pagtanggap para baguhin at i-update ang impormasyon ng pasyente tungkol sa mga mas gustong wika.
10. Kung hindi magawang matukoy ng kawani sa pagtanggap ang mga mas gustong wika ng pasyente, ang mga naturang mas gusto ay tutukuyin bilang hindi alam, hanggang sa matukoy ang mga mas gustong wika.

POLICY NUMBER: RI.1.2 – KALAKIP C

PAHINA 1 NG 4

PAKSA: MGA SERBISYO NG WIKA

**PAMAMARAAN PARA HILINGIN ANG MGA SERBISYO NG ISANG
KUWALIPIKADO/SERTIPIKADONG INTERPRETER NG HEALTHCARE**

Upang makapagkaloob ng mabibisang serbisyo ng interpreter, susundin ng mga miyembro ng kawani at manggagamot ang pamamaraang ipinahiwatig sa ibaba para makuha ang tulong ng isang interpreter:

1. PARA SA MGA INTERPRETER NA EMPLEYADO NG ONSITE NA OSPITAL:
 - a. Kontakin ang mga Serbisyo ng Wika sa pamamagitan ng pagtawag sa mga extension na 5696 o 6439.
 - b. Kung hindi kaagad available ang interpreter at kung hindi kinakailangan ng madaliang atensyon ang bagay mag-iwan ng mensahe na ipinapahiwatig ang pangalan, numero ng extension, lokasyon, petsa at oras na kakailanganin ang interpreter at tatawagan kang pabalik ng interpreter para kumpirmahin ang availability at mangangalap ng impormasyon ng pasyente.
 - c. Kapag posible, mahigpit na hinihimok ang pagtatakda ng mga serbisyo ng interpreter sanhi sa matinding ganansya ng mga kahilingan.
 - d. Ang mga kahilingan sa pamamagitan ng telepono para sa mga serbisyo ng interpreter ay haharapin sa batayang first come first serve. Gayunman, ang mga sitwasyong banta sa buhay, mga kahilingan ng mga manggagamot at mga operasyon ay magkakaroon ng prayoridad.
 - e. Hindi itatakda ng mga pasyente ang mga serbisyo ng isang interpreter ng AVH sa kanilang sarili, upang mapanatili ang wastong mga dinadaan ng komunikasyon. Huwag bibigyan ang mga pasyente ng mga numerong tatawagan ng interpreter. Kung kinakailangan ng pasyente ng interpreter, sundin ang mga hakbang na nabanggit sa patakarang ito.

POLICY NUMBER: RI.1.2 – KALAKIP C

PAHINA 2 NG 4

PAKSA: MGA SERBISYO NG WIKA

**PAMAMARAAN PARA HILINGIN ANG MGA SERBISYO NG ISANG
KUWALIPIKADO/SERTIPIKADONG INTERPRETER NG HEALTHCARE**

2. PAGKATAPOS NG ORAS NG TRABAHO, MGA HOLIDAY, ANG IBA PANG WIKA BUKOD SA SPANISH, AMERICAN SIGN LANGUAGE, AT KAPAG HINDI AVAILABLE ANG MGA ONSITE NA INTERPRETER:
 - a. Ang paggamit sa malayuang interpreter sa telepono o video: sa pamamagitan ng paggamit ng double handset, cordless o mga splitter phone at kagamitang interpreter na Video Remote (Malayuang Video)
 - b. Kapag nasa linya o nasa screen ang interpreter:
 - i. Kunin ang identification number ng Interpreter
 - ii. Simulan ang harapan
 - iii. Isama ang pangalan at numero ng interpreter sa medikal na rekord ng pasyente
 - c. Huwag pipigilin ang kinakailangang emergency na pangangalaga samantalang naghihintay ng interpreter. Kung isa itong mahalagang bagay at hindi kaagad available ang interpreter, dapat gamitin ng provider ang alternatibong mga serbisyo ng pagpa-interpret, tulad ng mga serbisyo ng nakakontratang tulong sa wika para sa pagpa-interpret sa telepono (kilala rin bilang LanguageLine - linya ng wika) o magtanong tungkol sa Video Remote Interpreting (Video ng Malayuang Pagpa-interpret). Susundin ang parehong pamamaraan kapag naghihintay na ang pasyente sa isang interpreter nang hindi bababa sa 30 minuto.

3. MGA INTERPRETER NG AHENSYA NG HARAPAN:
 - a. Kung hindi naaangkop ang malayuang pagpa-interpret sa telepono o video, para sa Spanish o anumang ibang wika, tatawagan ng mga miyembro ng kawani ang tanggapan ng pangangalaga at hihilingin ang presensya ng isang harapang interpreter. Ang mga sumusunod na paghaharap ay kakailaganin ng tulong ng isang harapang interpreter:

POLICY NUMBER: RI.1.2 – KALAKIP C

PAHINA 3 NG 4

PAKSA: MGA SERBISYO NG WIKA

**PAMAMARAAN PARA HILINGIN ANG MGA SERBISYO NG ISANG
KUWALIPIKADO/SERTIPIKADONG INTERPRETER NG HEALTHCARE**

- i. Mga talakayan ng katapusan ng buhay o katayuan ng code
- ii. Bagong diyagnosis o update ng isang kritikal o ikamamatay na sakit
- iii. Mga pulong ng pamilya
- iv. Para sa mga pasyenteng na-stroke o mga pasyente na may mga pinsala sa utak
- v. Anumang iba pang kaso kung saan sinubukan na at nabigo sa malayuang interpreter sa telepono o video
- vi. Kung hihilingin ito ng pasyente, mga taong kahalili, tagapagdesisyon o pinakamalapit na kamag-anak
- b. Tatanggkain hanapin ng Nursing Office (Tanggapan ng Pangangalaga) ang isa sa mga empleyado ng interpreter, kung hindi available ang interpreter na empleyado, hihiling ang Nursing Office ng interpreter mula sa isang nakakontratang ahensya.
- c. Kung hinihiling ang isang interpreter mula sa isang nakakontratang ahensya para sa mga wikang nasasalita (iba pang wika bukod sa American Sign Language), mangyaring isaalang-alang ang mga sumusunod na puntos:
 - i. Ang mga interpreter na ahensya ay binabayaran para sa dalawang oras na pinakamababa, kahit na makapag-interpret lamang sila nang 10 minuto. Mangyaring gamitin ang mga serbisyo ng interpreter hangga't maaari sa panahon nang lumipas na dalawang oras. Makipagtulungan sa mga manggagamot para makipag-usap sa pasyente o mga miyembro ng kanyang pamilya; mga pantulong na serbisyo tulad ng, Physical Therapy, Occupational Therapy, Speech Therapy, Dietary, atbp.; upang masulit ang presensya ng mga interpreter hangga't maaari.
 - ii. Siguraduhing idi-dismiss ang interpreter nang ilang minuto bago matapos ang dalawang oras. Beripikahin sa Nursing Office ang oras ng pagdating ng interpreter.

**ANTELOPE VALLEY HOSPITAL
ADMINISTRATIVE POLICY & PROCEDURE MANUAL**

POLICY NUMBER: RI.1.2 – KALAKIP C

PAHINA 4 NG 4

PAKSA: MGA SERBISYO NG WIKA

**PAMAMARAAN PARA HILINGIN ANG MGA SERBISYO NG ISANG
KUWALIPIKADO/SERTIPIKADONG INTERPRETER NG HEALTHCARE**

- iii. Kung para sa anumang dahilan, hiniling mo ang mga serbisyo ng interpreter nang mas mahaba sa dalawang oras, mangyaring ipaalam sa Nursing Office sa madaling panahon na matukoy ang pangangailangan.
- d. Kung hinihiling ang Interpreter ng Sign Language ng American (American Sign Language - ASL), pinakapossible na mananatili ang interpreter sa pasyente sa panahon ng kabuuang pamamalagi. Magtatrabaho ang mga interpreter ng ASL sa mga shift na kinoordina sa Nursing Office. Mangyaring, siguraduhin na aabisuhan ang Nursing Office kung hindi magpapakita ang interpreter o magbe-break nang mas mahaba nang isang oras kaysa sa mga minuto o mga oras ng tanghalian.

**ANTELOPE VALLEY HOSPITAL
ADMINISTRATIVE POLICY & PROCEDURE MANUAL**

POLICY NUMBER: RI.1.2 – KALAKIP D

PAHINA 1 NG 3

PAKSA: MGA SERBISYO NG WIKA

PAMAMARAAN PARA MAKAKUHA NG MGA LAGDA AT PAHINTULOT

**MGA HAKBANG PARA MAKAKUHA NG PAHINTULOT MULA SA NAGSASALITA
NG SPANISH, LEP (Limited English Proficiency - Limitadong Kasanayan sa
Ingles) AT MGA PASYENTENG MAY KAPANSANAN SA PANDINIG**

1. PARA SA MGA PASYENTENG NAGSASALITA NG SPANISH:

- a. I-print ang mga form ng pahintulot sa Ingles at Spanish. Dapat isulat lamang sa Ingles ang pangalan ng pamamaraan sa parehong form, maliban lang kung ang pangalan ng pamamaraan sa Spanish ay naka-print na sa form ng Spanish.
- b. Tumawag para sa isang interpreter: On-site na interpreter: x5696. Pacific Interpreters: 1-844-230-9637 para sa mga pagkatapos ng oras ng trabaho o kung hindi available ang In-house na interpreter.
- c. Kunin ang lagda ng pasyente sa pamamagitan ng tulong ng interpreter. Ang mga pasyenteng nakapagsasalita ng Spanish ay dapat lagdaan ang mga form ng pahintulot sa Ingles at Spanish.
- d. Saksihan ang lagda ng pahintulot sa parehong form.
- e. Gumawa ng kopya ng nilagdaang mga form sa Ingles at Spanish at ibigay ang mga ito sa pasyente.

2. PARA SA IBANG WIKA AT MGA PASYENTENG MAY KAPANSANAN SA PANDINIG:

- a. I-print lamang ang mga form ng pahintulot sa Ingles.
- b. Para sa ibang wika, tawagan ang mga Pacific Interpreters sa 1-844-230-9637 para gamitin ang mga serbisyo ng isang interpreter sa telepono.
- c. Para sa mga pasyenteng may kapansanan sa pandinig, tawagan ang Nursing Office para humiling ng interpreter ng ASL kung wala pang interpreter ang pasyente sa tabi ng kama.
- d. Saksihan ang lagda ng pahintulot.
- e. Gumawa ng kopya ng nalagdaang form at ibigay ito sa pasyente.

3. PARA SA MGA PASYENTENG MAYKAPANSANAN SA PANINGIN O BULAG:

- a. Mga pasyenteng nakapagsasalita ng Ingles:
 - i. Babasahin ng RN ang kabuuang nilalaman ng pahintulot at kukuha ng pasalitang pahintulot.
 - ii. Ang pasalitang pahintulot ay sasaksihan ng dalawang RN.

**ANTELOPE VALLEY HOSPITAL
ADMINISTRATIVE POLICY & PROCEDURE MANUAL**

POLICY NUMBER: RI.1.2 – KALAKIP D

PAHINA 2 NG 3

PAKSA: MGA SERBISYO NG WIKA

PAMAMARAAN PARA MAKAKUHA NG MGA LAGDA AT PAHINTULOT

- iii. Ang mga kopya ng form ng pahintulot ay ibibigay sa pasyente pagkatapos masaksihan ito ng mga RN.

- b. Mga pasyenteng nakapagsasalita ng Spanish:
 - i. Ipi-print ng RN ang mga form ng pahintulot sa Ingles at Spanish. Kung hindi available ang on-site na interpreter, gagamit ang RN ng interpreter sa telepono para mag-interpret para sa kanya habang binabasa niya ang buong form ng nilalaman sa pasyente.
 - ii. Kung gagamitin ang isang on-site na interpreter, babasahin ng interpreter ang kabuuang form ng pahintulot ng Spanish sa pasyente sa presensya ng RN.
 - iii. Kukuha ang RN ng pasalitang pahintulot sa pamamagitan ng tulong ng interpreter.
 - iv. Ang pasalitang pahintulot ay sasaksihan nang dalawang RN sa parehong form, Ingles at Spanish.
 - v. Ang pangalan o ID number ng interpreter ay idodokumento sa parehong form.
 - vi. Ang mga kopya ng parehong form ng pahintulot ay ibibigay sa pasyente pagkatapos masaksihan ng mga RN ang mga ito.

- c. Para sa mga pasyente na nakapagsasalita ng ibang wika o mga pipi:
 - i. Gagamitin ng RN ang tulong ng isang interpreter sa telepono o magtatalaga ng interpreter ng ASL para basahin ang buong form ng pahintulot sa pasyente.
 - ii. Ang pasalitang pahintulot ay sasaksihan lamang ng dalawang RN sa mga form ng Ingles.
 - iii. Ang pangalan o ID number ng interpreter ay idodokumento sa form ng pahintulot.
 - iv. Ang mga kopya ng form ng pahintulot ay ibibigay sa pasyente pagkatapos masaksihan ito ng mga RN.

4. MGA PUNTONG TATANDAAN:

- a. Idokumento ang paggamit ng mga serbisyo ng pagpa-interpret sa mga tala ng EMR at/o ng nurse. Isama si Gloria o ang pangalan ng interpreter ng ASL o kung gagamit ka ng interpreter sa telepono, isama ang ID number ng interpreter.

**ANTELOPE VALLEY HOSPITAL
ADMINISTRATIVE POLICY & PROCEDURE MANUAL**

POLICY NUMBER: RI.1.2 – KALAKIP D

PAHINA 3 NG 3

PAKSA: MGA SERBISYO NG WIKA

PAMAMARAAN PARA MAKAKUHA NG MGA LAGDA AT PAHINTULOT

- b. Kumpletuhin ang lahat ng impormasyon na nasa form ng pahintulot bago kumuha ng mga lagda mula sa pasyente: Pangalang ng pasyente, pangalan ng pamamaraan nang walang mga pagdadaglat, medikal na provider na gumagawa ng pamamaraan.
- c. Kumpletong petsa, oras at saksihan ang pahintulot bago gumawa ng mga kopya ng nilagdaang form ng pahintulot at ibigay ang mga kopya sa pasyente.
- d. Iilagay ang mga orihinal na form ng pahintulot sa chart ng pasyente.
- e. **DAPAT** kang gumamit ng kuwalipikado/ sertipikadong medikal na interpreter para makakuha ng lagda sa mga pahintulot at para magkaloob ng medikal na impormasyon, kahit na nakapagsasalita ka ng parehong wika gaya nang sa pasyente o kung may miyembro ng pamilya ang pasyente o isang kaibigan sa tabi ng kama na nagpapahiwatig na nakapagsasalita nang dalawang wika.
- f. Ang tanging taong lalagda ng mga pahintulot ay ang pasyente, maliban lang kung ang pasyente ay magulo ang isip o ipinapalagay na hindi makagagawa nang sarili niyang mga desisyon, kung mangyayari ito, dapat makuha ang pahintulot mula sa pinakamalapit na kamang-anak ng pasyente o DPOA.
- g. Kung hindi marunong sumulat ang pasyente, ngunit alerto at nakatuon, maaaring sumulat o maglagay ng marka ang pasyente sa linya ng lagda.
- h. Kung pisikal na walang kakayahan ang pasyenteng LEP o bingi na lumagda, ngunit alerto, nakatuon at kayang makipag-usap, dapat saksihan nang dalawang nurse ang pasalitang pahintulot sa pamamagitan ng tulong ng isang tagapagpahiwatig.