

**ANTELOPE VALLEY HOSPITAL
HƯỚNG DẪN VỀ CHÍNH SÁCH & QUY TRÌNH HÀNH CHÍNH**

SỐ CHÍNH SÁCH: RI.1.2

TRANG 1/8

CHỦ ĐỀ: DỊCH VỤ NGÔN NGỮ

(CÁC) TÀI LIỆU THAM KHẢO: Mục 1259 trong Đạo Luật Về Người Khuyết Tật của Hoa Kỳ của Bộ Luật Sức Khỏe & An Toàn Tiêu Chuẩn CLAS và Tiêu Đề VI: Sở Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh - Văn Phòng Đặc Trách Dân Quyền Ủy Ban Phối Hợp, 2016

MỤC ĐÍCH: Xác định quy trình và thủ tục nhằm cung cấp dịch vụ ngôn ngữ thích hợp để đảm bảo rằng Antelope Valley Hospital bảo vệ và thúc đẩy quyền của bệnh nhân thông qua dịch vụ ngôn ngữ hiệu quả và đủ thẩm quyền, cũng như giảm thiểu hoặc loại bỏ rào cản để giao tiếp hiệu quả.

NHỮNG LĨNH VỰC/BỘ PHẬN BỊ ẢNH HƯỞNG: Tất cả

CHÍNH SÁCH:

Antelope Valley Hospital (AVH) cung cấp dịch vụ giao tiếp và ngôn ngữ đủ thẩm quyền cho những bệnh nhân, người đại diện, người ra quyết định có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế (Limited English Proficiency, LEP), khiếm thính, khiếm thị và khiếm ngôn hoặc bất kỳ ai yêu cầu dịch vụ, để đảm bảo họ cũng được tiếp cận dịch vụ như tất cả các bệnh nhân khác. AVH sử dụng kết hợp các thông dịch viên tại chỗ, qua điện thoại và video đủ trình độ/ được chứng nhận, cũng như nhân viên lâm sàng đủ trình độ cho giao tiếp 1:1 (đơn ngữ) giữa bệnh nhân, người đại diện, người ra quyết định có LEP và khiếm thính hoặc bất kỳ ai yêu cầu dịch vụ và các chuyên gia y tế.

I. DỊCH VỤ NGÔN NGỮ TẠI AVH -

A. THÔNG TIN VỀ TÌNH TRẠNG CUNG CẤP DỊCH VỤ NGÔN NGỮ

Vào tất cả thời điểm tiếp xúc, trách nhiệm của tất cả nhân viên, bác sĩ và tình nguyện viên AVH là tư vấn cho bệnh nhân, người đại diện hoặc người ra quyết định có LEP và bị khiếm thính về quyền được cung cấp dịch vụ thông dịch viên hội đủ điều kiện/được chứng nhận trong thời gian hợp lý, miễn phí và vào bất kỳ thời điểm nào trong chuyến thăm khám của họ.

B. THÔNG BÁO VỀ QUYỀN CỦA BỆNH NHÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ NGÔN NGỮ

Thông báo bằng Tiếng Tây Ban Nha và Tiếng Anh về tình trạng cung cấp Dịch Vụ Ngôn Ngữ được dán ở những địa điểm dễ thấy, ví dụ: Phòng Cấp Cứu, bộ phận Đăng Ký Bệnh Nhân, v.v..

CHỦ ĐỀ: DỊCH VỤ NGÔN NGỮ

C. VAI TRÒ CỦA THÔNG DỊCH VIÊN CHĂM SÓC SỨC KHỎE

Vai trò của thông dịch viên chăm sóc sức khỏe hội đủ điều kiện/được chứng nhận là hỗ trợ nhân viên y tế và nhân viên không thuộc ngành y tế chuyển đổi thông tin bằng lời nói từ ngôn ngữ nguồn sang ngôn ngữ đích và tôn trọng những khác biệt văn hóa; theo yêu cầu ở tất cả lĩnh vực lâm sàng. Thông dịch viên không phải là người thay thế cho nhân viên y tế/điều dưỡng và do đó, không thể thông dịch nếu vắng mặt nhân viên y tế/điều dưỡng. Thông dịch viên chăm sóc sức khỏe hội đủ điều kiện/được chứng nhận sẽ được sử dụng để thông dịch, bao gồm nhưng không giới hạn, trong những cuộc gặp sau:

1. Cung cấp dịch vụ y tế lâm sàng và khẩn cấp
2. Nhận thông tin tiền sử y khoa
3. Giải thích bất kỳ chẩn đoán và kế hoạch nào cho điều trị y tế
4. Thảo luận hoặc đánh giá bất kỳ vấn đề hoặc lo ngại nào về sức khỏe tâm thần
5. Giải thích bất kỳ thay đổi nào trong chế độ hoặc điều kiện
6. Giải thích quyền và trách nhiệm của bệnh nhân
7. Giải thích việc sử dụng phương pháp cách ly hoặc kiểm chế
8. Cuộc họp gia đình
9. Nhận sự chấp thuận có hiểu biết
10. Cung cấp hướng dẫn về thuốc và giải thích những tác dụng phụ có thể xảy ra
11. Giải thích kế hoạch xuất viện
12. Thảo luận các vấn đề tại hội thảo chăm sóc bệnh nhân và gia đình và/hoặc những buổi giáo dục sức khỏe
13. Thảo luận Chỉ Thị Trước
14. Thảo luận quyết định kết thúc cuộc sống
15. Nhận thông tin tài chính và bảo hiểm

D. THÔNG DỊCH VIÊN CHĂM SÓC SỨC KHỎE TẠI CHỖ

AVH cung cấp dịch vụ thông dịch viên tại chỗ đủ điều kiện/được chứng nhận thông qua nhân viên thông dịch và cơ quan thông dịch. Để biết hướng dẫn về cách yêu cầu thông dịch viên trực tiếp, hãy xem Tài Liệu Đính Kèm C về chính sách Dịch Vụ Ngôn Ngữ.

CHỦ ĐỀ: DỊCH VỤ NGÔN NGỮ

E. THÔNG DỊCH QUUA ĐIỆN THOẠI VÀ THÔNG DỊCH TỪ XA QUUA VIDEO

Nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ đã ký hợp đồng đối với thông dịch qua điện thoại hoặc thông dịch từ xa qua video sẽ được sử dụng khi không có Thông Dịch Viên Tại Chỗ và khi cần hỗ trợ cho những ngôn ngữ khác.

F. VAI TRÒ CỦA NHÂN VIÊN NÓI SONG NGỮ TRONG DỊCH VỤ NGÔN NGỮ

Nhân viên nói song ngữ, lâm sàng và không thuộc lâm sàng, chỉ có thể giao tiếp với bệnh nhân, người đại diện hoặc người ra quyết định mà không cần hỗ trợ của thông dịch viên cho mục đích trò chuyện. Khi cần truyền đạt thông tin y tế hoặc thông tin quan trọng, tất cả nhân viên phải sử dụng hỗ trợ của thông dịch viên đủ điều kiện/được chứng nhận. Nhân Viên Lâm Sàng Nói Song Ngữ sẽ được đánh giá để đảm bảo họ thông thạo ngoại ngữ và thuật ngữ y tế chuyên môn, để trực tiếp trao đổi thông tin y tế với bệnh nhân, người đại diện cho bệnh nhân hoặc người ra quyết định. Xem chính sách PE.2.4.A có tiêu đề TIÊU CHÍ DÀNH CHO VÀ KIỂM TRA NHÂN VIÊN ĐIỀU DƯỠNG NÓI SONG NGỮ, để biết thêm thông tin.

G. NHÂN VIÊN NÓI SONG NGỮ LÀ THÔNG DỊCH VIÊN CHĂM SÓC SỨC KHỎE ĐỦ ĐIỀU KIỆN

Nhân viên nói song ngôn ngữ sẽ không giữ vai trò là thông dịch viên chăm sóc sức khỏe, trừ khi đó là trường hợp khẩn cấp và chỉ cho đến khi có sự hỗ trợ của thông dịch viên chăm sóc sức khỏe đủ điều kiện/được chứng nhận. Trong những trường hợp khẩn cấp, cần yêu cầu hỗ trợ của thông dịch viên chăm sóc sức khỏe chuyên nghiệp ngay khi trường hợp khẩn cấp phát sinh. Để Nhân Viên Nói Song Ngữ giữ vai trò là Thông Dịch Viên Chăm Sóc Sức Khỏe và trở thành nhân viên giữ Hai Vai Trò, cần cung cấp cho họ đào tạo về kỹ năng thông dịch, kỹ thuật, quy ước, quy tắc đạo đức, quy trình và kiểm tra thêm để họ được coi là Thông Dịch Viên Chăm Sóc Sức Khỏe Đủ Điều Kiện.

CHỦ ĐỀ: DỊCH VỤ NGÔN NGỮ

H. NHỮNG CÁ NHÂN KHÔNG ĐỦ ĐIỀU KIỆN LÀ THÔNG DỊCH VIÊN

Hoàn toàn không được phép sử dụng bất kỳ cá nhân nào không đủ điều kiện, bao gồm nhưng không giới hạn đối với, thành viên trong gia đình, bạn bè, bạn cùng phòng của bệnh nhân, nhân viên bệnh viện, sinh viên, tình nguyện viên, v.v... làm thông dịch viên để truyền đạt thông tin y tế. Bệnh nhân, người đại diện hoặc người ra quyết định vẫn có thể chọn sử dụng một thành viên trong gia đình hoặc một người bạn giữ vai trò là thông dịch viên của họ và từ chối dịch vụ ngôn ngữ của AVH. Các nhân viên sẽ tuân theo quy trình được giải thích trong Tài Liệu Đính Kèm A về cách ghi lại từ chối dịch vụ thông dịch viên và các điều kiện mà theo đó từ chối được chấp nhận.

I. TRẺ VỊ THÀNH NIÊN LÀ THÔNG DỊCH VIÊN

Không cho phép sử dụng các cá nhân vị thành niên làm thông dịch viên, cho dù bệnh nhân, người đại diện hoặc người ra quyết định muốn sử dụng trẻ vị thành niên làm thông dịch viên hơn. Khi trẻ em và thanh thiếu niên được sử dụng làm thông dịch viên, chúng phải gánh vác gánh nặng tâm lý và trách nhiệm to lớn và việc này sẽ trở thành một vấn đề đạo đức. Chỉ có thể sử dụng trẻ vị thành niên làm thông dịch viên trong trường hợp cực kỳ khẩn cấp; và chỉ khi không có phương tiện giao tiếp nào khác với bệnh nhân, người đại diện hoặc người ra quyết định có LEP. Sự hỗ trợ của thông dịch viên đủ điều kiện/được chứng nhận cần được bảo đảm càng sớm càng tốt.

J. DỊCH VỤ BIÊN DỊCH

Dịch Vụ Ngôn Ngữ có thể được sử dụng để hỗ trợ tất cả các công việc biên dịch, chỉnh sửa, cập nhật và/hoặc hiệu đính các tài liệu quan trọng và không quan trọng khi cần thiết, theo yêu cầu và theo tình trạng cung cấp biên dịch viên. Tất cả yêu cầu về bản dịch phải được gửi đến Dịch Vụ Ngôn Ngữ hoặc thông qua ủy ban về biểu mẫu. Mọi yêu cầu về bản dịch được gửi cho cơ quan biên dịch phải được hiệu đính và phê duyệt bởi Dịch Vụ Ngôn Ngữ AVH trước khi in và/hoặc phân phối. Phần lớn tài liệu quan trọng đã được dịch sang Tiếng Tây Ban Nha, ngôn ngữ được nói chủ yếu sau Tiếng Anh ở Antelope Valley. Tuy nhiên, đối với những ngôn ngữ khác, các nhân viên phải sử dụng hỗ trợ của thông dịch viên chăm sóc sức khỏe đủ điều kiện/được chứng nhận để truyền đạt thông tin cho bệnh nhân, người đại diện hoặc người ra quyết định.

CHỦ ĐỀ: DỊCH VỤ NGÔN NGỮ

K. CÁC CÔNG CỤ CÓ SẴN ĐỂ GIAO TIẾP

1. Đối với bệnh nhân khiếm thính:
 - a. Văn bản tài liệu và biểu đồ chuyên môn.
 - b. Thiết Bị Viễn Thông dành cho Người Điếc (được cung cấp ở Phòng Cấp Cứu, Văn Phòng Quản Lý Điều Dưỡng và WIP).
 - c. Dịch vụ thông dịch qua video thông qua nhà cung cấp đã ký hợp đồng qua Internet.
 - d. Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu được cung cấp theo yêu cầu để hỗ trợ khi tất cả phương pháp khác bị cho là không thích hợp. Nhân viên phải tuân thủ quy trình trong Tài Liệu Đính Kèm C trong chính sách hiện tại để yêu cầu hỗ trợ của thông dịch viên Ngôn Ngữ Ký Hiệu của Mỹ.
2. Đối với bệnh nhân khiếm ngôn: Công cụ viết và biểu đồ.
3. Đối với người bị khiếm thị và khiếm thính: Thông dịch viên có kinh nghiệm cho người điếc-mù sẽ được cung cấp theo yêu cầu gửi đến Phòng Điều Dưỡng.

II. LẬP TÀI LIỆU

A. NGÔN NGỮ LỰA CHỌN CỦA BỆNH NHÂN

Ngôn ngữ lựa chọn của bệnh nhân trong giao tiếp bằng văn bản và lời nói, cũng như nhu cầu đối với dịch vụ thông dịch sẽ được ghi lại khi nhập viện. Nhân viên tiếp nhận sẽ tuân theo quy trình ở trong Tài Liệu Đính Kèm B để xác định ngôn ngữ lựa chọn, LEP và tình trạng ngôn ngữ ký hiệu của bệnh nhân.

B. SỰ CUNG CẤP DỊCH VỤ THÔNG DỊCH VIÊN

1. Thông dịch viên y tế tại chỗ sẽ ghi lại việc cung cấp dịch vụ trong tab Dịch Vụ Thông Dịch Viên đã chỉ định trong Hồ Sơ Y Tế Điện Tử (Electronic Medical Record, EMR) vào mỗi lần họ cung cấp hỗ trợ.
2. Khi không thể ghi ở dạng điện tử, thông dịch viên Tại Chỗ sẽ ghi lại việc cung cấp dịch vụ vào Mẫu Thăm Khám Thông Dịch Tại Chỗ (Mẫu 01866).

**ANTELOPE VALLEY HOSPITAL
HƯỚNG DẪN VỀ CHÍNH SÁCH & QUY TRÌNH HÀNH CHÍNH**

SỐ CHÍNH SÁCH: RI.1.2

TRANG 6/8

CHỦ ĐỀ: DỊCH VỤ NGÔN NGỮ

3. Để yêu cầu dịch vụ thông dịch viên có chuyên môn tại chỗ, nhân viên và bác sĩ phải tuân theo các bước trong Tài Liệu Đính Kèm C.

C. LẬP TÀI LIỆU BỞI NHÂN VIÊN VÀ BÁC SĨ CỦA AVH

Nhân viên lâm sàng và không thuộc lâm sàng sẽ ghi lại việc sử dụng dịch vụ thông dịch viên trong bản ghi chú, EMR hoặc bất cứ nơi nào áp dụng cho phạm vi hành nghề của họ. Nếu sử dụng thông dịch viên tại chỗ, thông dịch viên được bệnh viện thuê hoặc cơ quan thông dịch, cần phải ghi lại tên của thông dịch viên, cũng như thời gian và lý do yêu cầu thông dịch viên. Nếu sử dụng thông dịch viên Qua Điện Thoại hoặc qua video, nhân viên phải ghi lại số ID và/hoặc tên của thông dịch viên, cũng như thời gian và lý do yêu cầu hỗ trợ của thông dịch viên.

D. LẬP TÀI LIỆU BÊN NGOÀI

Các công ty thông dịch qua điện thoại và thông dịch từ xa qua video sẽ ghi lại việc sử dụng dịch vụ của họ, điều này được Dịch Vụ Ngôn Ngữ tại AVH giám sát liên tục.

E. CHẤP THUẬN, HƯỚNG DẪN XUẤT VIỆN VÀ NHỮNG TÀI LIỆU Y TẾ QUAN TRỌNG KHÁC

Giải thích về chấp thuận dành cho quy trình, hướng dẫn xuất viện và tất cả thông tin hoặc tài liệu y tế khác sẽ được cung cấp bằng ngôn ngữ lựa chọn của bệnh nhân, người đại diện hoặc người ra quyết định. Để biết quy trình cụ thể về cách có được chữ ký trong chấp thuận hoặc những tài liệu quan trọng khác, hãy xem Tài Liệu Đính Kèm D của Chính Sách Dịch Vụ Ngôn Ngữ.

TRÁCH NHIỆM XEM LẠI VÀ GIỮ GÌN CHÍNH SÁCH NÀY ĐƯỢC CHỈ ĐỊNH CHO:
Tổng Giám Đốc hoặc người được chỉ định

Chữ ký: _____

NGÀY: _____

ĐÃ XEM LẠI VÀ PHÊ DUYỆT:

Ủy Ban Quản Lý Chất Lượng và An Toàn

NGÀY: 16/02/16

ANTELOPE VALLEY HOSPITAL
HƯỚNG DẪN VỀ CHÍNH SÁCH & QUY TRÌNH HÀNH CHÍNH

SỐ CHÍNH SÁCH: RI.1.2

TRANG 7/8

CHỦ ĐỀ: DỊCH VỤ NGÔN NGỮ

Ủy Ban Điều Hành Y Tế

NGÀY: 11/04/16

ĐÃ XEM LẠI VÀ PHÊ DUYỆT: _____

Tổng Giám Đốc

Ngày _____

NGÀY CÓ HIỆU LỰC: 01/06/10

CÁC NGÀY SỬA ĐỔI: 21/06/11; 01/11/11; 18/04/16

CÁC NGÀY XEM LẠI: 11/06; 11/11; xem Quản Lý Chính Sách

(CÁC) TÀI LIỆU THAM KHẢO CHÉO:

Các chính sách trong Hướng Dẫn Quản Lý –

RI.1 có tiêu đề CÁC TRÁCH NHIỆM VÀ QUYỀN CỦA BỆNH NHÂN

RI.1.3 có tiêu đề KẾ HOẠCH HỖ TRỢ NGÔN NGỮ

RI.2 có tiêu đề KHÔNG PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ TRONG TIẾP CẬN VÀ CUNG CẤP CHĂM SÓC

RI.7 có tiêu đề LOẠI BỎ RÀO CẢN TRONG GIAO TIẾP

Chính sách EM.IV.A nằm trong Hướng Dẫn Quản Lý Trường Hợp Khẩn Cấp có tiêu đề GIAO TIẾP TRONG TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP

Chính sách PE.2.4.A nằm trong Hướng Dẫn Nhân Sự có tiêu đề TIÊU CHÍ DÀNH CHO VÀ KIỂM TRA NHÂN VIÊN ĐIỀU DƯỠNG NÓI SONG NGỮ

Chính sách PC-PC.5.A nằm trong Hướng Dẫn Chăm Sóc Bệnh Nhân có tiêu đề KẾ HOẠCH GIẢNG DẠY BỆNH NHÂN/GIA ĐÌNH

- (CÁC) TÀI LIỆU ĐÍNH KÈM:**
- A. Quy Trình Ghi Lại Việc Từ Chối Dịch Vụ Thông Dịch Viên AVH của Bệnh Nhân
 - B. Quy Trình Xác Định Ngôn Ngữ Lựa Chọn, Trình Độ Anh Ngữ Hạn Chế và Tình Trạng Ngôn Ngữ Ký Hiệu của Bệnh Nhân
 - C. Quy Trình Yêu Cầu Dịch Vụ Thông Dịch Viên Đủ Điều Kiện/Được Chứng Nhận
 - D. Quy Trình Có Được Chữ Ký Trong Giấy Chấp Thuận

**ANTELOPE VALLEY HOSPITAL
HƯỚNG DẪN VỀ CHÍNH SÁCH & QUY TRÌNH HÀNH CHÍNH**

SỐ CHÍNH SÁCH: RI.1.2

TRANG 8/8

CHỦ ĐỀ: DỊCH VỤ NGÔN NGỮ

LƯU Ý: Bỏ chính sách RI.1.2 nằm trong Hướng Dẫn Quản Lý có tiêu đề DỊCH VỤ THÔNG DỊCH VIÊN

SỐ CHÍNH SÁCH: RI.1.2 – TÀI LIỆU ĐÍNH KÈM A

TRANG 1 / 1

CHỦ ĐỀ: DỊCH VỤ NGÔN NGỮ

TỪ CHỐI DỊCH VỤ THÔNG DỊCH CỦA ANTELOPE VALLEY HOSPITAL

Những bệnh nhân, người đại diện hoặc người ra quyết định có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế (Limited English Proficiency, LEP) và bị khiếm thính được quyền nhận toàn bộ thông tin y tế ở ngôn ngữ lựa chọn của họ, được cung cấp với sự hỗ trợ của một thông dịch viên chăm sóc sức khỏe đủ điều kiện/được chứng nhận. Tuy nhiên, họ cũng có quyền từ chối Dịch Vụ Thông Dịch Viên do Antelope Valley Hospital (AVH) cung cấp, trong trường hợp này, các nhân viên sẽ làm theo quy trình sau đây để đảm bảo việc từ chối dịch vụ thông dịch viên của AVH sẽ được ghi lại đúng cách và chính xác:

1. Việc từ chối phải do chính bệnh nhân đưa ra. Nếu bệnh nhân không tỉnh táo hoặc không có khả năng tự đưa ra quyết định, việc từ chối phải do người thân của bệnh nhân đưa ra.
2. Với sự hỗ trợ của thông dịch viên (thông dịch viên chuyên môn của bệnh viện, thông dịch viên qua điện thoại hoặc video), sử dụng kịch bản ở cuối trang để giải thích cho bệnh nhân về lý do tại sao AVH lại cung cấp thông dịch viên chăm sóc sức khỏe cho họ.
3. Nếu bệnh nhân khẳng định từ chối thông dịch viên do AVH cung cấp, hãy hoàn thành biểu mẫu 0204, TỪ CHỐI DỊCH VỤ PHIÊN DỊCH VIÊN và đưa biểu mẫu cho bệnh nhân và người thông dịch được chọn của bệnh nhân để cả hai bên ký tên. Điều quan trọng là phải nhấn mạnh rằng việc chọn bạn bè hoặc người thân làm thông dịch viên có thể sẽ gây nguy hại cho tính bảo mật, quyền riêng tư, sự chính xác và tính đầy đủ.
4. Xin nhớ rằng ngay cả khi biểu mẫu 0204 đã được ký, AVH vẫn có thể phải chịu trách nhiệm cho bất cứ sự cố hiểu sai nội dung nào. Cách thực hiện tốt nhất là yêu cầu thông dịch viên hiện diện, trực tiếp, qua điện thoại hoặc từ xa qua video, trong suốt cuộc trao đổi để đảm bảo sự chính xác và tính đầy đủ trong giao tiếp giữa bệnh nhân hoặc thông dịch viên được người thân của bệnh nhân chọn và nhân viên hoặc bác sĩ của AVH.

KỊCH BẢN TỪ CHỐI DỊCH VỤ PHIÊN DỊCH: Để đảm bảo quý vị có được sự giao tiếp phù hợp và chính xác về bệnh lý của bản thân (hoặc bệnh lý của một người thân của quý vị), Antelope Valley Hospital cung cấp dịch vụ thông dịch viên y tế chuyên nghiệp miễn phí cho quý vị, bởi chúng tôi hiểu rằng thông tin y tế có thể phức tạp và đôi khi rất khó để hiểu cũng như giao tiếp. Quý vị được quyền chọn bất cứ người nào quý vị tin tưởng để thông dịch cho mình. Nếu quý vị không thích sử dụng dịch vụ thông dịch viên y tế chuyên nghiệp, chúng tôi sẽ ghi quyết định này vào biểu đồ của quý vị. Chúng tôi cũng cần có chữ ký của quý vị trên biểu mẫu Từ Chối Dịch Vụ Thông Dịch. Biểu mẫu này xác nhận rằng tôi đã thông báo cho quý vị về tình trạng sẵn có của dịch vụ thông dịch y tế chuyên nghiệp, khả năng dẫn đến các kết quả tiêu cực khi sử dụng các cá nhân không phải thông dịch viên chuyên nghiệp, đồng thời tôi còn nêu rõ lựa chọn của quý vị về dịch vụ thông dịch. Chúng tôi được yêu cầu thông báo cho quý vị biết rằng Antelope Valley Hospital sẽ không chịu trách nhiệm về những thông tin do thông dịch viên được chọn của quý vị cung cấp cho quý vị hoặc cung cấp cho chúng tôi thay cho quý vị.

SỐ CHÍNH SÁCH: RI.1.2 – TÀI LIỆU ĐÍNH KÈM B

TRANG 1/2

CHỦ ĐỀ: DỊCH VỤ NGÔN NGỮ

XÁC ĐỊNH LỰA CHỌN NGÔN NGỮ

Các bệnh nhân, người đại diện hoặc người ra quyết định có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế (Limited English Proficient, LEP) là những người **NÓI** Tiếng Anh **KHÔNG QUÁ TỐT** và những bệnh nhân, người đại diện hoặc người ra quyết định này yêu cầu sự hỗ trợ từ thông dịch viên y tế đủ điều kiện/được chứng nhận, ngay cả khi họ có người nói được song ngữ đi cùng. Bệnh nhân, người đại diện hoặc người ra quyết định có LEP có thể là:

- a. Người lớn có ý thức nhưng nói Tiếng Anh không quá tốt.
- b. Phụ huynh hoặc người giám hộ của trẻ vị thành niên nói Tiếng Anh không quá tốt.
- c. Người đại diện, người ra quyết định hoặc người thân của bệnh nhân bị mất ý thức/vô thức nói Tiếng Anh không quá tốt.

Nhân viên sẽ làm theo quy trình sau đây để xác định và ghi lại các lựa chọn ngôn ngữ của bệnh nhân, người đại diện hoặc người ra quyết định tại Antelope Valley Hospital (AVH):

1. Nếu nhận thấy có rào cản trong giao tiếp, nhân viên tiếp nhận hoặc bất cứ nhân viên nào của AVH sẽ sử dụng Thẻ Xác Định Ngôn Ngữ (Language Determination Card, LDC) để xác định loại ngôn ngữ của bệnh nhân, người đại diện hoặc người ra quyết định yêu cầu.
2. Sau khi xác định được ngôn ngữ của bệnh nhân, người đại diện hoặc người ra quyết định, với sự hỗ trợ của thông dịch viên, nhân viên tiếp nhận sẽ đặt câu hỏi về lựa chọn ngôn ngữ của bệnh nhân cho giao tiếp bằng văn bản, giao tiếp bằng lời và nhu cầu về thông dịch viên.
3. Nếu bệnh nhân là người lớn có ý thức, chúng tôi sẽ trực tiếp thu thập lựa chọn ngôn ngữ của bệnh nhân và ghi lại.
4. Nếu bệnh nhân là trẻ vị thành niên hoặc là người lớn nhưng bị mất ý thức/vô thức/không thể ra quyết định, nhân viên của AVH sẽ ghi lại lựa chọn ngôn ngữ của phụ huynh, người giám hộ, người đại diện, người ra quyết định hoặc người thân.
5. Lựa chọn ngôn ngữ sẽ được ghi lại và xuất hiện trong tài liệu về bệnh nhân.
6. Sau khi đã ghi lại lựa chọn ngôn ngữ và nếu xác định được bệnh nhân hoặc phụ huynh, người ra quyết định hoặc người thân (trong trường hợp bệnh nhân là trẻ vị thành niên và người lớn không thể tự ra quyết định) yêu cầu sự hỗ trợ của thông dịch viên, nhân viên tiếp nhận sẽ đeo Dây Đeo Xác Định Ngôn Ngữ (Language Determination Wristband, LDW) màu hồng sậm trên cổ tay bệnh nhân. LDW sẽ có ngôn ngữ lựa chọn của bệnh nhân. Xin lưu ý rằng AVH phải ghi lại lựa chọn ngôn ngữ của bệnh nhân ngay cả khi bệnh nhân không tỉnh táo, không có ý thức hoặc không thể ra quyết định y tế.
7. Nếu bệnh nhân nhập viện, một bảng hiệu thông dịch viên có từ tính sẽ được đặt trên phòng của bệnh nhân, việc này cho phép các nhân viên và bác sĩ xác định có cần thông dịch viên hay không trước khi vào phòng trò chuyện với bệnh nhân.

SỐ CHÍNH SÁCH: RI.1.2 – TÀI LIỆU ĐÍNH KÈM B

TRANG 2/2

CHỦ ĐỀ: DỊCH VỤ NGÔN NGỮ

XÁC ĐỊNH LỰA CHỌN NGÔN NGỮ

8. Các nhân viên sẽ làm theo quy trình tương tự ở trên để ghi lại Ngôn Ngữ Ký Hiệu của Mỹ hay chữ nổi braille cho bệnh nhân khiếm thính và khiếm thị.
9. Nếu một nhân viên xác định rằng bệnh nhân có thể đã đăng ký lựa chọn ngôn ngữ sai, nhân viên sẽ thực hiện các biện pháp cần thiết để xác minh lựa chọn ngôn ngữ của bệnh nhân, người đại diện hoặc người ra quyết định, tùy theo sự tỉnh táo và ý thức của bệnh nhân, đồng thời, ngay lập tức yêu cầu bộ phận Tiếp Nhận sửa và cập nhật thông tin của bệnh nhân về lựa chọn ngôn ngữ.
10. Nếu nhân viên tiếp nhận không thể xác định lựa chọn ngôn ngữ của bệnh nhân, các lựa chọn này sẽ được xem là không xác định, cho đến khi xác định được lựa chọn ngôn ngữ chính xác.

CHỦ ĐỀ: DỊCH VỤ NGÔN NGỮ

**QUY TRÌNH YÊU CẦU DỊCH VỤ THÔNG DỊCH VIÊN CHĂM SÓC SỨC KHỎE ĐỦ
ĐIỀU KIỆN/ĐƯỢC CHỨNG NHẬN**

Để cung cấp dịch vụ thông dịch viên hiệu quả, nhân viên và bác sĩ sẽ làm theo quy trình được nêu dưới đây để nhận được sự hỗ trợ của thông dịch viên:

1. ĐỐI VỚI THÔNG DỊCH VIÊN LÀ NHÂN VIÊN TẠI CHỖ CỦA BỆNH VIỆN:
 - a. Liên hệ với Dịch Vụ Ngôn Ngữ bằng cách gọi đến các số máy lẻ 5696 hoặc 6439.
 - b. Nếu không có sẵn thông dịch viên hoặc vấn đề không cần sự quan tâm khẩn cấp, hãy để lại lời nhắn nêu rõ tên của quý vị, số máy lẻ, địa điểm, ngày và giờ quý vị cần dịch vụ thông dịch viên và thông dịch viên sẽ gọi điện lại cho quý vị để xác nhận khả năng tham gia cũng như thu thập thông tin về bệnh nhân.
 - c. Do lượng yêu cầu lớn nên nếu được, chúng tôi rất khuyến khích quý vị đặt lịch hẹn dịch vụ thông dịch viên nâng cao.
 - d. Những yêu cầu dịch vụ thông dịch viên qua điện thoại sẽ được xử lý trên cơ sở vào trước phục vụ trước. Tuy nhiên, những trường hợp đe dọa đến tính mạng, theo yêu cầu của bác sĩ và phẫu thuật sẽ được ưu tiên.
 - e. Những bệnh nhân không tự đặt lịch hẹn dịch vụ thông dịch viên của AVH, để nhận được các kênh giao tiếp phù hợp. Không cung cấp cho bệnh nhân số liên hệ của thông dịch viên. Nếu bệnh nhân cần thông dịch viên, hãy làm theo các bước đã nêu trong chính sách này.

2. SAU GIỜ LÀM VIỆC, VÀO NGÀY NGHỈ LỄ, CÁC NGÔN NGỮ KHÁC NGOÀI TIẾNG TÂY BAN NHA, NGÔN NGỮ KÝ HIỆU CỦA MỸ VÀ KHI KHÔNG CÓ THÔNG DỊCH VIÊN TẠI CHỖ:
 - a. Sử dụng dịch vụ thông dịch qua điện thoại hoặc từ xa qua video: bằng cách sử dụng điện thoại hai ống nghe, không dây hoặc chia nhánh và thiết bị thông dịch Từ Xa qua Video.
 - b. Khi thông dịch viên bắt máy hoặc xuất hiện trên màn hình:
 - i. Hãy xin số nhận dạng của Thông Dịch Viên
 - ii. Bắt đầu giao tiếp
 - iii. Bao gồm tên của và số điện thoại của thông dịch viên trong bệnh án của bệnh nhân

CHỦ ĐỀ: DỊCH VỤ NGÔN NGỮ

**QUY TRÌNH YÊU CẦU DỊCH VỤ THÔNG DỊCH VIÊN CHĂM SÓC SỨC KHỎE ĐỦ
ĐIỀU KIỆN/ĐƯỢC CHỨNG NHẬN**

- c. Không nên từ chối chăm sóc khẩn cấp cần thiết trong khi chờ đợi sự xuất hiện của thông dịch viên. Nếu đó là vấn đề khẩn cấp và không có ngay thông dịch viên, nhà cung cấp phải sử dụng các dịch vụ thông dịch thay thế, như dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ đã ký hợp đồng về thông dịch qua điện thoại (LanguageLine) hoặc yêu cầu Thông Dịch Từ Xa qua Video. Làm theo quy trình tương tự nếu bệnh nhân đã chờ thông dịch viên trong ít nhất 30 phút.

3. THÔNG DỊCH VIÊN TRỰC TIẾP CỦA CƠ QUAN:

- a. Nếu thông dịch qua điện thoại hoặc thông dịch từ xa qua video không phù hợp, với tiếng Tây Ban Nha hay bất cứ ngôn ngữ nào khác, nhân viên sẽ gọi điện đến phòng điều dưỡng và yêu cầu thông dịch viên trực tiếp có mặt. Các cuộc gặp sau cần có sự hỗ trợ của thông dịch viên trực tiếp:
 - i. Thảo luận về các trường hợp can thiệp khẩn cấp hoặc kết thúc sự sống
 - ii. Chẩn đoán mới hoặc cập nhật về bệnh nghiêm trọng hoặc bệnh nan y
 - iii. Cuộc họp gia đình
 - iv. Đối với bệnh nhân đột quỵ hoặc bệnh nhân tổn thương não
 - v. Mọi trường hợp khác đã thử sử dụng thông dịch qua điện thoại hoặc thông dịch từ xa qua video nhưng không thành công
 - vi. Nếu bệnh nhân, người đại diện, người ra quyết định hoặc người thân yêu cầu
- b. Phòng Điều Dưỡng sẽ cố gắng xác định một trong các nhân viên thông dịch, nếu không có sẵn nhân viên thông dịch, Phòng Điều Dưỡng sẽ yêu cầu thông dịch viên từ một cơ quan đã ký hợp đồng.
- c. Nếu quý vị yêu cầu thông dịch viên từ một cơ quan đã ký hợp đồng về ngôn ngữ nói (các ngôn ngữ khác ngoài Ngôn Ngữ Ký Hiệu của Mỹ), vui lòng cân nhắc những điểm sau:

SỐ CHÍNH SÁCH: RI.1.2 – TÀI LIỆU ĐÍNH KÈM C

TRANG 3/3

CHỦ ĐỀ: DỊCH VỤ NGÔN NGỮ

**QUY TRÌNH YÊU CẦU DỊCH VỤ THÔNG DỊCH VIÊN CHĂM SÓC SỨC KHỎE ĐỦ
ĐIỀU KIỆN/ĐƯỢC CHỨNG NHẬN**

- i. Dù chỉ thông dịch 10 phút, thông dịch viên của cơ quan vẫn được trả tiền cho tối thiểu hai giờ làm việc. Vui lòng tận dụng tối đa dịch vụ thông dịch viên trong hết khoảng thời gian hai giờ. Phối hợp với bác sĩ để nói chuyện với bệnh nhân hoặc các thành viên trong gia đình của họ; các dịch vụ phụ trợ như Liệu Pháp Vật Lý, Liệu Pháp Nghề Nghiệp, Liệu Pháp Ngôn Ngữ, Chế Độ Ăn Uống, v.v...; nhằm tối ưu hóa tối đa sự hiện diện của thông dịch viên.
- ii. Đảm bảo chỉ cho thông dịch viên nghỉ sớm một vài phút trước khi kết thúc khoảng thời gian hai giờ. Xác minh với Phòng Điều Dưỡng về thời điểm thông dịch viên có mặt.
- iii. Nếu vì lý do nào đó, quý vị cần yêu cầu dịch vụ thông dịch trong thời gian nhiều hơn hai giờ, vui lòng thông báo cho Phòng Điều Dưỡng ngay khi có ý định.
- d. Nếu cần Thông Dịch Viên Ngôn Ngữ Ký Hiệu của Mỹ (American Sign Language, ASL), có nhiều khả năng thông dịch viên sẽ ở cạnh bệnh nhân trong suốt thời gian nằm viện. Thông dịch viên ASL sẽ làm việc theo ca do Phòng Điều Dưỡng điều phối. Xin vui lòng thông báo cho Phòng Điều Dưỡng nếu thông dịch viên không xuất hiện hoặc tạm nghỉ nhiều hơn vài phút hoặc ăn trưa trong thời gian quá một giờ.

CHỦ ĐỀ: DỊCH VỤ NGÔN NGỮ

QUY TRÌNH ĐỂ CÓ ĐƯỢC CHỮ KÝ TRONG GIẤY CHẤP THUẬN

CÁC BƯỚC ĐỂ CÓ ĐƯỢC CHẤP THUẬN CỦA BỆNH NHÂN NÓI TIẾNG TÂY BAN NHA, CÓ LEP (Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế) VÀ KHIẾM THÍNH

1. ĐỐI VỚI BỆNH NHÂN NÓI TIẾNG TÂY BAN NHA:

- a. In mẫu chấp thuận bằng Tiếng Anh và Tiếng Tây Ban Nha. Tên thủ thuật phải được viết bằng Tiếng Anh ở cả hai mẫu, trừ khi tên thủ thuật bằng Tiếng Tây Ban Nha đã được in trên mẫu viết bằng Tiếng Tây Ban Nha.
- b. Gọi cho một thông dịch viên: Thông dịch viên tại chỗ: x5696. Pacific Interpreters: 1-844-230-9637 sau giờ làm việc hoặc nếu không có thông dịch viên Nội Bộ.
- c. Có được chữ ký của bệnh nhân với sự hỗ trợ của thông dịch viên. Bệnh nhân nói Tiếng Tây Ban Nha phải ký vào mẫu chấp thuận bằng Tiếng Anh và Tiếng Tây Ban Nha.
- d. Làm chứng việc ký vào cả hai mẫu chấp thuận.
- e. Sao chép mẫu bằng Tiếng Anh và Tiếng Tây Ban Nha đã ký và đưa các mẫu này cho bệnh nhân.

2. ĐỐI VỚI BỆNH NHÂN NÓI NGÔN NGỮ KHÁC & KHIẾM THÍNH:

- a. Chỉ in mẫu chấp thuận bằng Tiếng Anh.
- b. Đối với những ngôn ngữ khác, hãy gọi Pacific Interpreters theo số 1-844-230-9637 để sử dụng dịch vụ thông dịch viên qua điện thoại.
- c. Đối với bệnh nhân khiếm thính, hãy gọi cho Phòng Điều Dưỡng để yêu cầu thông dịch viên ASL nếu bệnh nhân chưa có thông dịch viên ở bên cạnh.
- d. Làm chứng việc ký vào mẫu chấp thuận.
- e. Sao chép mẫu đã ký và đưa cho bệnh nhân.

3. ĐỐI VỚI BỆNH NHÂN BỊ KHIẾM THỊ HOẶC BỊ MÙ:

- a. Bệnh nhân nói Tiếng Anh:
 - i. RN sẽ đọc toàn bộ mẫu chấp thuận cho bệnh nhân và có được chấp thuận bằng lời nói.
 - ii. Chấp thuận bằng lời nói sẽ được hai RN làm chứng.
 - iii. Các bản sao mẫu chấp thuận sẽ được đưa cho bệnh nhân sau khi hai RN làm chứng.

CHỦ ĐỀ: DỊCH VỤ NGÔN NGỮ

QUY TRÌNH ĐỂ CÓ ĐƯỢC CHỮ KÝ TRONG GIẤY CHẤP THUẬN

- b. Bệnh nhân nói Tiếng Tây Ban Nha:
 - i. RN sẽ in mẫu chấp thuận bằng Tiếng Anh và Tiếng Tây Ban Nha. Nếu không có thông dịch viên tại chỗ, RN sẽ sử dụng thông dịch viên qua điện thoại để thông dịch cho họ trong khi họ đọc toàn bộ mẫu chấp thuận cho bệnh nhân.
 - ii. Nếu sử dụng thông dịch viên tại chỗ, thông dịch viên sẽ đọc toàn bộ mẫu chấp thuận bằng Tiếng Tây Ban Nha cho bệnh nhân với sự có mặt của RN.
 - iii. RN sẽ có được chấp thuận bằng lời nói với sự hỗ trợ của thông dịch viên.
 - iv. Chấp thuận bằng lời nói sẽ được hai RN làm chứng đối với cả hai mẫu bằng Tiếng Anh và Tiếng Tây Ban Nha.
 - v. Tên hoặc số ID của thông dịch viên phải được ghi lại trong cả hai mẫu.
 - vi. Bản sao của cả hai mẫu chấp thuận sẽ được đưa cho bệnh nhân sau khi hai RN làm chứng.

- c. Đối với những bệnh nhân nói ngôn ngữ khác hoặc bị điếc:
 - i. RN sẽ nhờ thông dịch viên qua điện thoại hoặc thông dịch viên ASL được chỉ định hỗ trợ đọc toàn bộ mẫu chấp thuận cho bệnh nhân.
 - ii. Chấp thuận bằng lời nói sẽ chỉ được hai RN làm chứng đối với mẫu bằng Tiếng Anh.
 - iii. Tên hoặc số ID của thông dịch viên phải được ghi lại trong mẫu chấp thuận.
 - iv. Các bản sao mẫu chấp thuận sẽ được đưa cho bệnh nhân sau khi hai RN làm chứng.

4. NHỮNG ĐIỂM CẦN GHI NHỚ:

- a. Ghi lại việc sử dụng dịch vụ thông dịch trong EMR và/hoặc bản ghi chép của điều dưỡng. Ghi tên của thông dịch viên ASL hoặc thông dịch viên của Gloria hoặc nếu quý vị sử dụng thông dịch viên qua điện thoại, hãy ghi số ID của thông dịch viên.
- b. Hoàn thành tất cả thông tin trên mẫu chấp thuận trước khi có được chữ ký của bệnh nhân: Tên của bệnh nhân, tên đầy đủ của thủ thuật, nhà cung cấp dịch vụ y tế tiến hành thủ thuật.
- c. Hoàn thành ngày, thời gian và làm chứng cho mẫu chấp thuận trước khi sao chép mẫu chấp thuận đã ký và cung cấp bản sao cho bệnh nhân.
- d. Cho mẫu chấp thuận gốc vào biểu đồ của bệnh nhân.

CHỦ ĐỀ: DỊCH VỤ NGÔN NGỮ

QUY TRÌNH ĐỂ CÓ ĐƯỢC CHỮ KÝ TRONG GIẤY CHẤP THUẬN

- e. Quý vị **PHẢI** sử dụng thông dịch viên y tế đủ điều kiện/được chứng nhận để có được chữ ký trong các mẫu chấp thuận và cung cấp thông tin y tế, cho dù quý vị nói cùng một ngôn ngữ với bệnh nhân hoặc nếu bệnh nhân có một thành viên trong gia đình hoặc một người bạn ở bên cạnh có thể nói được song ngữ.
- f. Người duy nhất ký vào mẫu chấp thuận là bệnh nhân, trừ khi bệnh nhân mất ý thức hoặc bị cho là không thể đưa ra quyết định của chính mình, trong trường hợp này, nên có được chấp thuận từ người thân hoặc DPOA của bệnh nhân.
- g. Nếu bệnh nhân không biết cách viết nhưng vẫn tỉnh táo và hiểu biết, bệnh nhân có thể viết nguệch ngoạc hoặc đánh dấu vào dòng chữ ký.
- h. Nếu bệnh nhân có LEP hoặc bị điếc không có đủ sức khỏe để ký, nhưng vẫn tỉnh táo, hiểu biết và có thể giao tiếp, hai điều dưỡng phải làm chứng cho sự chấp thuận bằng lời nói với sự hỗ trợ của thông dịch viên.