

# UCDMC 政策和程序

醫療口譯服務

醫院政策和程序

政策 ID: 2881

修訂: 2018

## I. 目的

本節概述加州大學戴維斯分校醫學中心 (UCDMC) 提供口譯和手語翻譯、筆譯、以及雙語醫護人員認證服務的政策和程序。

## II. 場所

醫學中心

## III. 政策

- A. 經培訓的醫療口譯員為所有英語能力有限 (LEP) 病人及聽障/耳聾病人提供在現場、以及通過電話和/或視頻的服務，以方便病人和醫療提供者之間的醫療溝通，包括在醫療程序之後與回到家中的病人跟進。
- B. 根據目前的立法和規管要求，尋求和接受醫療照顧的 UCDMC 病人將有權取得合格的醫療口譯服務，無需自己帶來或提供口譯員。病人優選的語言將記錄在電子病歷 (EMR) 中。
- C. 在醫院和門診各處張貼多種語言的指示牌，告知 LEP 病人和聽障/耳聾病人我們提供『無需病人付費』的醫療口譯服務。此外，指示牌上將說明如何提交投訴，包括相關電話號碼。
- D. 醫療口譯員接受過醫學詞匯、理解、記憶和筆記方面的培訓。他們接受的訓練也包括依照『健康保險攜帶和責任法案』(HIPAA) 尊重病人的隱私，維持自身的中立角色，努力保護病人/醫療提供者之間的正當關係。因此，讓病人家屬擔任醫療口譯員是強烈不鼓勵的。
- E. 有些病人可能更願意自己帶來或提供自己的口譯員，例如家人或朋友。在這種情況下，UCDMC 將允許病人這麼做，但是不得影響醫療照顧的服務品質。非 UCDMC 口譯員在病人要求下提供的口譯服務，UCDMC 不予報銷。病人拒絕使用醫院雇員或外委口譯員的情況將記錄在 EMR 中。
- F. 未成年人 (18 歲以下) 不應該擔任口譯員。
- G. 當安排病人預約時，病人的語言須被記錄在 EPIC 的背景資料中。
- H. 醫院雇員醫療口譯員將在 EPIC 軟件的客戶關係管理模塊中記錄有關現場、視頻和電話翻譯任務的細節。服務請求者將在每次翻譯任務開始之前向雇員口譯員提供以下信息：病人的醫療記錄號碼 (MRN)、醫療提供者/請求者姓名、地點 (診所/樓層)、和聯絡號碼。

## IV. 程序/責任

- A. 請求醫療口譯員
  - 1. 醫療工作人員要請求口譯服務，可以使用 EPIC 的醫療口譯服務模塊或致電醫療口譯服務 (MIS) 部門。正常工作時間是：週一至週五，上午 8 點至下午 5 點。
  - 2. 在正常工作時間內，常見語種的雇員口譯員在醫院當班 (美國手語、阿拉伯語、柬埔寨語、粵語、法西語、波斯語、印地語、苗語、韓語、老撾語、國語、勉語、普什圖語、旁遮普語、俄語、西班牙語、泰語、烏克蘭語、烏爾都語和越南語)。在醫

院主樓有西班牙語口譯員，可以通過撥打 Vocera 找到，請說明要『西班牙語口譯員』。

3. 西班牙語口譯員可以通過 Vocera 和尋呼機找到：  
星期一至星期五，上午 6:30 到下午 7:00 (或下午 7:00 至 10:00 值班期間通過尋呼機)；週末和假日上午 8:00 到下午 7:00 (或下午 7:00 至 10:00 值班期間通過尋呼機)。
4. 要在非正常工作時間取得其他語種的服務，請在值班安排表中查找值班口譯員信息或撥打 MIS 總機。醫院接線員將聯絡值班的雇員口譯員。如果沒有可用的雇員口譯員，外委電話口譯服務可以 7 天 24 小時提供。

#### B. 醫生、護士和其他醫療工作人員

1. 瞭解需要口譯員之後，UCDMC 工作人員應該確定適當的服務類型：要請求現場或視頻翻譯服務，請使用 EPIC 醫療口譯模塊；要請求電話翻譯服務，請撥打 MIS 總機。EPIC 醫療口譯模塊只限於醫院內部可以提供的語種。要請求任何其他語種，請致電 MIS 調度員。
2. 記錄 UCDMC 醫療口譯員的服務細節，包括在電子病歷 (EMR) 的病人進展記錄中記錄口譯員的名和姓。如果使用了外委口譯員，在電子病歷 (EMR) 的病人進展記錄中記錄外委口譯員的編號 (ID)。
3. 在取得病人在手術、程序、輸血或麻醉同意書表格上的簽字時，在病人的 EMR 中記錄 UCDMC 雇員或外委醫療口譯員的使用情況。
4. 當病人拒絕使用 UCDMC 醫療口譯員時在病人的 EMR 中做記錄，說明拒絕的原因、向病人提供了哪些額外選項 (如適用)、以及誰擔任了口譯員。

#### C. 筆譯

1. 我們也提供筆譯服務，以支持和協調與病人護理相關的關鍵及非關鍵文件的翻譯。
2. 筆譯服務小組與 UCDMC 其他部門密切合作，提供以下支持和協助：
  - a. 檢討筆譯需求；
  - b. 檢視現有文件，分析其可翻譯性、受眾識字程度考慮、以及文化適宜性；
  - c. 翻譯的預算和規劃；
  - d. 在著手翻譯前對現有文件進行調整；
  - e. 為目標人群創建適當的文件。
3. 要取得筆譯服務，請致電筆譯小組協調員。

#### D. 雙語醫護人員認證項目

本項目的目的是對 UCDMC 臨床人員的非英語語言能力進行口頭評估。聯合委員會建議採用本項目，以評估臨床人員與病人用病人的優選語言進行溝通的有效性。本評估服務向醫生、執業護士、醫生助理和臨床藥劑師提供，以通過電話進行口頭評估的方式進行。本項目限於 24 種語言，服務費用將向臨床人員所在的部門/成本中心收取。一旦取得認證，臨床人員可以在工作過程中用非英語語言向病人提供醫療護理。通過雙語醫護人員認證的醫護人員將獲得一份證書和一個胸牌貼紙。本項認證不允許醫護人員為病人擔任口譯員。醫護人員可以致電 MIS 總機要求接受評估。

#### E. 人力資源

在與 LEP 病人及聽障/耳聾病人溝通時提供和使用醫療口譯服務的政策已經包括在 UCDMC 的『新雇員指南』和『強制性年度培訓』中。

#### F. 依照加州健康及安全法規 1259 (c)(2) 節，本政策概述了向有語言或溝通障礙的病人提供的

語言服務。MIS 須向加州公共衛生部 (CDPH) 提交本政策之副本，MIS 為確保有語言或溝通障礙的病人與 UCDMC 工作人員之間的充分和及時溝通所作之努力的總結須每年彙報。向 CDPH 作出的報告在每年 11 月提交。根據目前的法律和規管要求，當前有效的政策 2881 在醫療口譯服務 (MIS) 的網站上以六種語言向公眾提供：  
[http://www.ucdmc.ucdavis.edu/interpreting\\_services/](http://www.ucdmc.ucdavis.edu/interpreting_services/).