

## **COV CAI TSWJ THIAB TXHEEJ TXHEEM NTAWM UCDMC**

Cov Chaw Pab Cuam Txhais Lus Kev Kho Mob

Cov Cai Tswj thiab Txheej Txheem Tsev Kho Mob

Txoj Cai Tswj Tus ID: 2881

Rov Kho Dua: 2018

### **I. HOM PHIAJ**

Tshooj no yuav teev txog txoj cai tswj thiab cov txheej txheem ntawm kev muab cov kev pab cuam txhais lus ua lus hais thiab lus piav tes, cov kev pab cuam kev txhais lus ua ntawv sau thiab Kev Lees Paub ntawm Chaw Kho Mob Ua Ob Yam Lus nyob rau ntawm Tsev Kawm Theem Kawg hauv California, Chaw Kho Mob Davis (UCDMC, University of California, Davis Medical Center).

### **II. QHOV CHAW**

Hauv Chaw Kho Mob

### **III. KEV CAI TSWJ**

- A. Muaj cov neeg txhais lus kev kho mob uas tau txais kev cob qhia lawm rau ntawm chaw kiag, raws kev txuas lus hauv xov tooj thiab/lossis ua video rau txhua tus neeg mob uas Txawj Lus Askiv Tsis Zoo (LEP, Limited English Proficient) thiab puas pob ntseg/lag ntseg txhawm rau ua kom yooj yim rau kev kho mob ntawm tus neeg mob thiab tus kws kho mob, nrog rau cov kev pab neeg mob nyob tom tsev tom qab uas kho mob tag lawm.
- B. Raws li kev tseev kom muaj ntawm txoj kev cai ziang no thiab txoj cai cob qhia, cov neeg mob uas tuaj kho mob thiab txais kev kho mob hauv UCDMC yuav tau txais cov neeg txawj txhais lus rau kev kho mob uas ua tau thiab tsis tas kom tus neeg mob coj neeg tuaj txhais lus li. Yam lus uas tus neeg mob xav tau yuav muab teev rau hauv ntaub ntawv tuav tseg fab kev kho mob hauv koos pis tawj (EMR, electronic medical record).
- C. Muaj cov phiaj teev lus ua ntau yam lus uas qhia rau cov neeg mob uas txawj lus Askiv tsis zoo (LEP) thiab txhua tus neeg mob uas lag ntseg kom lawv paub tias peb muaj kev pab cuam txhais lus kho mob “pub dawb” rau lawv, kom muaj lo rau txhua qhov txhia chaw hauv tsev kho mob, hauv cov chaw tshuaj mob uas neeg mob tsis pw tsev kho mob, thiab cov chaw hloov xa neeg mob. Ntxiv ntawd, cov xov xwm hais txog qhov chaw xa lus tsis txaus siab uas xam muaj najnpawb xov tooj tej los kuj muab tso rau saum daim phiaj teev lus tib si thiab.
- D. Cov neeg txhais lus rau kev kho mob tau txais kev cob qhia txog cov lus fab kev kho mob, kev tsim kev to taub, kev cim cov ntsiab lus thiab kev sau ntawv tuav tseg. Lawv tau txais kev cob qhia kom hwm tej kev zais cia ntawm tus neeg mob, raws li Tsab Cai Kev Coj Tau thiab Kev Lees Feem Xyuam Txog Kev Tuav Pov Hwm Mob Nkeeg (HIPPA, Health Insurance Portability and Accountability Act), txhawm kom tswj tau lawv lub luag haujlwm nyob rau qhov ncaj nruab nrab thiab kev ncaj ncees ntawm haujlwm txhawm rau tswj kev ncaj ncees ntawm kev sib raug zoo ntawm tus neeg mob thiab tus kho mob. Yog li ntawd, qhov siv cov neeg hauv tsev tuaj txhais lus thiaj tsis xav kom muaj kiag li lawm.
- E. Qee tus neeg mob kuj xav coj lawv li tus neeg txhais lus tuaj nrog xws li ib tug neeg hauv tsev neeg lossis phooj ywg. Nyob rau kis no, tsev kho mob UCDMC kuj yuav tso cai rau tus neeg mob coj tuaj tsuav yog hais tias nws tsis ua rau puas qhov zoo ntawm tej kev pab cuam kho mob rau tus neeg mob xwb. Tsev kho mob UCDMC yuav tsis them nyiaj nqi zog rau cov txhais lus uas tsis yog UCDMC li uas yog cov uas tus neeg mob thov tuaj. Kev tsis lees txais cov kev pab cuam neeg ua haujlwm thiab neeg txhais lus ntawm tsev kho mob yuav muab tuav tseg rau hauv EMR.
- F. Menyuum Yaus (cov neeg hnuv nyoog qis dua 18 xyoo) yuav tsum txhob ua txoj haujlwm txhais lus.
- G. Thaum teem caij rau neeg mob, xov xwm hais txog yam lus uas siv yuav tsum muab tso kom pom rau hauv daim phiaj teev tsoom neeg hauv EPIC.

- H. Cov neeg txhais kev kho mob ntawm neeg ua haujlwm tuav xov xwm txhij txhua txog ntawm cov zeeg sij hawm kev txhais lus ntawm chaw, ua video, thiab hauv xov tooj raws feem Kev Tswj Tuav Kev Sib Raug Zoo ntawm Neeg Siv Kev Pab Cuam (Customer Relationship Management) hauv EPIC. Cov neeg thov muab cov neeg txhais lus rau neeg ua haujlwm raws cov xov xwm txuas ntxiv mus no nyob rau ntu pib ntawm txhua zeeg sij hawm kev txhais lus: Najnpawb Tuav Tseg Kev Kho Mob (MRN, Medical Record Number) ntawm neeg mob, npe neeg kho mob/tus neeg thov, qhov chaw (chaw tshuaj mob/tshooj tsev), thiab najnpawb tiv tauj.

#### IV. TXHEEJ TXHEEM KHO MOB/KEV FEEM XYUAM

##### A. Cov thov txog neeg txhais lus rau kev kho mob

1. Cov neeg ua haujlwm kuj yuav thov ib tug neeg txhais lus los ntawm kev nkag mus rau feem kev thov Kev Txhais Lus Rau Kev Kho Mob (Medical Interpreting) hauv EPIC lossis los ntawm kev hu xov tooj rau Rooj Tsav Xwm Saib Xyuas Kev Pab Cuam Txhais Lus Kev Kho Mob (MIS, Medical Interpreting Services). Cov xuab moos ua haujlwm ib txwm yog: Hnub Monday txog ntua Hnub Friday txij thaum 8:00 a.m. txog 5:00 p.m.
2. Nyob rau cov xuab moos ua haujlwm ib txwm, cov neeg txhais lus kev kho mob rau cov neeg ua haujlwm hauv cheeb tsam tsev kho mob rau ntawm cov yam lus uas thov heev tshaj plaws xws li: Lus Piav Tes Meskas, Lus Arabic, Lus Kas Pus Cias, Lus Cantonese, Lus Dari, Lus Farsi, Lus Hindi, Lus Hmoob, Lus Kaus Lim, Lus Nplog, Lus Suav, Lus Mien, Lus Pashto, Lus Punjabi, Lus Russian, Lus Spanish, Lus Thaib, Lus Ukrainian, Lus Urdu, thiab Lus Nyab Laj. Neeg txhais lus Spanish muaj nyob rau ntawm qhov chaw kho mob loj thiab tauj yeem cuag tau los ntawm kev hu xov tooj rau tus xov tooj Vocera thiab thov txog “Neeg txhais lus Spanish (Spanish interpreter)”.
3. Cov neeg txhais lus Spanish muaj rau saum Vocera thiab pager raws li nram qab no: Hnub Monday – Hnub Friday 6:30am txog 7:00pm thiab mus raws pager nyob rau lub sij hawm nyob zov ntawm 7:00pm-10:00pm; cov ntu kawg lim tiam thiab cov Hnub So Haujlwm txij thaum 8:00am txog 7:00pm thiab raws pager nyob rau lub sij hawm nyob zov ntawm 7:00pm-10:00pm.
4. Lwm yam lus tauj yeem raug saib xyuas tau tom qab cov xuab moos ua haujlwm los ntawm kev tshawb nrhiav xov xwm neeg txhais lus nyob zov hauv Kev Teev Sij Hawm Nyob Zov lossis los ntawm kev hu rau tus xov tooj chaw loj ntawm MIS. Tus Khiav Dejnum Tsev Kho Mob yuav tiv tauj rau tus neeg txhais lus rau neeg ua haujlwm uas nyob zov ua ntej. Muaj kev pab cuam tham xov tooj ntawm neeg muab kev pab cuam 24/7 thaum tsis muaj neeg txhais lus rau neeg ua haujlwm.

##### B. Cov Kev Kho Mob, Cov Neeg Tu Mob thiab Lwm Cov Neeg Ua Haujlwm hauv Tsev Kho Mob

1. Thaum uas tsim nyog muaj ib tug neeg txhais lus, cov neeg ua haujlwm ntawm UCDMC yuav tsum txiav txim txog qhov tsim nyog ntawm kev pab cuam: hais txog cov kev thov ntawm chaw thiab raws video, thov caw siv Feem Kev Txhais Lus Kev Kho Mob (Medical Interpreting Module) ntawm EPIC; txhawm kom txuas tau rau tus neeg txhais lus saum xov tooj, thov caw hu rau tus xov tooj chaw loj ntawm MIS. Feem Kev Txhais Lus Kev Kho Mob ntawm EPIC muaj tswj ciam rau cov lus hauv tsev nkaus xwb. Ntawm lwm yam lus tag nrho, thov caw hu rau kev xa tawm MIS.
2. Teev ntaub ntawv rau qhov kev siv neeg txhais lus kev kho mob ntawm UCDMC, xam nrog tus neeg txhais lus lub npe thiab xeem rau hauv cov ntsiab lus hais txog kev nce qib ntawm tus neeg mob li EMR. Yog tias tau siv neeg txhais lus rau tus muab kev pab cuam, teev ntaub ntawv rau tus neeg txhais lus us najnpawb zeem neeg (ID) rau hauv cov ntsiab lus hais txog kev nce qib ntawm tus neeg mob li EMR.
3. Teev ntaub ntawv rau hauv tus neeg mob li EMR thaum uas siv Neeg Txhais Lus Kev

Kho Mob rau neeg ua haujlwm ntawm UCDMC lossis neeg txhais lus rau tus muab kev pab cuam thaum uas muab kev pom zoo rau ib qho twg ntawm cov txuas ntxiv mus no: daim foos Pom Zoo rau Kev Phais Mob, Cov Txheej Txheem Kho Mob, Kev Ntxiv Ntshav thiab Kev Saib Xyuas ntawm Kev Siv Tshuaj Tsaug Zog.

4. Teev ntaub ntawv rau hauv tus neeg mob li EMR thaum tus neeg mob tsis lees txais kev siv Neeg Txhais Lus Kev Kho Mob ntawm UCDMC, qhia txog qhov paus ntsis ntawm kev tsis lees txais, tej kev xaiv ntxiv uas tau muab rau tus neeg mob (yog tias haum rau), thiab leej twg ua tus txais lus.

C. Kev Txhais Ntaub Ntawv

1. Muaj cov kev pab cuam txhais lus txhawm rau txhawb nqa thiab pab kev txhais lus ntawm cov ntaub ntawv uas tseem ceeb thiab tsis tseem ceeb uas ntsig txog kev kho neeg mob.
2. Pawg Saib Xyuas Kev Pab Cuam Txhais Lus ua haujlwm nrog nraim lwm cov ntaub ntawv ntawm UCDMC txhawm rau txhawb nqa thiab pab:
  - a. Kev ntsuam xyuas cov kev tsim nyog muaj kev txhais lus;
  - b. Kev ntsuam xyuas cov ntaub ntawv uas muaj txog ntawm kev muaj peev xwm txhais tau, tej kev txiav txim txog kev txawj ntawv, thiab kev tsim nyog fab kev cai haiv;
  - c. Kev npaj nyiaj thiab kev npaj ua txhawm rau kev txhais lus uas tsim nyog tus nqi;
  - d. Kev lees txais tej ntaub ntawv uas muaj cia rau kev txhais lus;
  - e. Kev tsim tej ntaub ntawv uas tsim nyog rau cov neeg nyeem uas teev tseg.
3. Xav tau kev pab cuam kev txhais ntaub ntawv ces hu xov tooj rau tus neeg lis haujlwm ntawm pawg saib xyuas kev txhais ntaub ntawv.

D. Phiaj Xwm Kev Lees Paub Kws Kho Mob Txawj Ob Yam Lus

Lub hom phiaj ntawm phiaj xwm yog txhawm rau pub tej kev txheeb xyuas ua lus hais txog ntawm kev txawj lus nyob rau cov lus uas tsis yog lus Askiv rau cov kws tshuaj mob ntawm UCDMC. Lub phiaj xwm no tau txais kev qhia pub los ntawm Koom Haum Koom Tes (Joint Commission) tam li ib lub tswv yim los mus ntsuas txog kev sib txuas lus uas tau txais txiaj ntsim zoo ntawm cov kws tshuaj mob thiab cov neeg mob ua yam lus uas tus neeg mob xaiv. Lub phiaj xwm raug muab pub rau cov Kws Kho Mob, Kws Tu Mob, cov Neeg Pab Kws Kho Mob, thiab cov Kws Tshuaj ntawm Chaw Tshuaj Mob thiab muaj ib qho kev txheeb xyuas ua ncauj lus hais uas tswj tuav raws kev tham xov tooj. Lub phiaj xwm raug muab tswj ciam rau 24 yam lus, thiab tus nqi ntawm qhov kev txheeb xyuas yuav raug muab rau rooj tsav xwm saib xyuas ntawm tus kws kho mob/qhov chaw sau nqi ua tus them rov qab. Thaum twg ua tau raws li qhov kev lees paub lawm, cov kws tshuaj mob tuaj yeem muab kev kho mob rau cov neeg mob ua cov lus uas tsis yog lus Askiv ntawd nyob rau lub sijhawm uas lawv ua lawv txoj haujlwm. Daim ntawv lees paub thiab daim ntawv lo cim yuav raug muab tawm rau cov kws tshuaj mob uas hla dhau qhov kev txheeb xyuas ntawm Kev Lees Paub Kws Kho Mob Txawj Ob Yam Lus (Bilingual Provider Certification). Qhov kev lees paub tsis tso cai rau cov kws tshuaj mob mus txhais lus rau cov neeg mob. Cov kws tshuaj mob tuaj yeem thov tau ib qho kev txheeb xyuas los ntawm kev hu xov tooj rau tus xov tooj chaw loj ntawm MIS.

E. Kev Pab Tib Neeg

Cov cai tswj hais txog kev pab thiab kev siv kev pab cuam neeg txhais lus kev kho mob rau kev txuas lus nrog LEP thiab cov neeg mob uas puas pob ntseg/lag ntseg raug muab xam nrog tam li ib feem ntawm UCDMC cov phiaj xwm hais txog “Kev Coj Qhia Neeg Ua Haujlwm Tshiab (New Employee Orientation)” thiab “Kev Cob Qhia Niaj Xyoo Uas Yuav Tsum Tau Muaj (Mandatory Annual Training)”.

- F. Kev ua raws nraim li Txoj Cai Hais Txog Kev Noj Qab Haus Huv thiab Kev Nyab Xeeb (Health & Safety Code) Tshooj 1259 (c)(2), txoj cai tswj no teev txog kev muab kev pab cuam txhais lus pab rau cov neeg mob uas muaj teeb meem ntawm kev paub lus lossis kev sib txuas lus. MIS yuav tau xa cov luam qauv ntawm txoj cai tswj no mus rau Rooj Tsav Xwm Saib Xyuas Kev Noj Qab Haus Huv ntawm Tsoom Fwv (CDPH, California Department of Public Health) thiab cov ntsiab lus ntawm cov kev nqis tes ua ntawm MIS yuav raug muab tshaj qhia txhua xyoo kom ntseeg tau hais tias muaj kev sib txuas lus txaus thiab ceev li ntawm cov neeg mob uas muaj teeb meem ntawm kev sib txuas lus thiab cov neeg ua haujlwm ntawm UCDCMC. Kev xa ntawv tshaj qhia CDPH yuav muaj nyob rau txhua lub Kaum Ib Hlis Ntuj nyob rau txhua xyoo. Raws li cov kev tseev kom muaj ntawm kev tawm cai thiab cai qhuab sij hawm no, muaj txoj Cai Tswj 2881 ziang no rau sawv daws ua 6 yam lus saum lub website hais txog Kev Pab Cuam Txhais Lus Kev Kho Mob: [http://www.ucdmc.ucdavis.edu/interpreting\\_services/](http://www.ucdmc.ucdavis.edu/interpreting_services/).