

# CÁC CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC CỦA UCDCM

Medical Interpreting Services (Dịch vụ Thông dịch Y tế)

Các chính sách và thủ tục của bệnh viện

Số ID của chính sách: 2881

Hiệu đính: 2018

## I. MỤC ĐÍCH

Phần này mô tả chính sách và các thủ tục cung cấp dịch vụ thông dịch và phiên dịch ngôn ngữ ký hiệu, biên dịch và Chứng nhận Người cung cấp dịch vụ Song ngữ tại trung tâm y tế của trường đại học University of California, Davis, Medical Center (UCDCM).

## II. KHUÔN KHỔ

Medical Center (Trung tâm y tế)

## III. CHÍNH SÁCH

- A. Các thông dịch viên y tế được huấn luyện sẵn sàng phục vụ tất cả bệnh nhân có trình độ Anh ngữ hạn chế (LEP) và bệnh nhân khiếm thính/ điếc qua phương tiện có mặt tại chỗ, qua điện thoại và/hoặc video để hỗ trợ việc chăm sóc giữa bệnh nhân và nhà chăm sóc, kể cả việc theo dõi tình trạng bệnh nhân tại nhà sau thủ thuật.
- B. Theo quy định của pháp luật và các quy luật điều hành hiện hành, bệnh nhân tìm đến và nhận sự chăm sóc từ UCDCM sẽ có thể yêu cầu có thông dịch viên y tế đủ tiêu chuẩn và không bắt buộc phải mang theo hoặc tự mình cung cấp thông dịch viên. Ngôn ngữ ưa chuộng của bệnh nhân sẽ được ghi trong hồ sơ bệnh án điện tử (EMR).
- C. Có bảng viết bằng nhiều ngôn ngữ dán khắp nơi trong bệnh viện ngoại chấn và các trạm y tế ngoại chấn để báo cho bệnh nhân LEP và tất cả bệnh nhân khiếm thính/ điếc là có dịch vụ thông dịch "miễn phí" dành cho họ. Ngoài ra, trên các bảng cũng sẽ có thông tin về địa điểm nạp khiếu nại, kể cả số điện thoại để liên hệ.
- D. Các thông dịch viên y tế được huấn luyện về từ vựng y khoa, hiểu về y khoa, ghi nhớ trong đầu và ghi chú trên giấy. Họ được huấn luyện tôn trọng sự bảo mật thông tin của bệnh nhân, theo quy định tại Đạo luật về Tính chuyên đổi và Trách nhiệm giải trình của Bảo hiểm y tế (HIPAA), tôn trọng vai trò khách quan của mình và đạo đức trong việc làm, góp phần duy trì sự lành mạnh trong quan hệ bệnh nhân/ nhà chăm sóc. Do đó, sử dụng thành viên gia đình làm thông dịch viên là điều hoàn toàn không được khuyến khích.
- E. Một số bệnh nhân có thể muốn mang hoặc tự cung cấp thông dịch viên là người trong gia đình hoặc một người bạn. Trong trường hợp này, UCDCM sẽ cho phép bệnh nhân làm như vậy miễn là điều này không làm giảm chất lượng dịch vụ chăm sóc bệnh nhân. UCDCM không bồi hoàn cho dịch vụ thông dịch do thông dịch viên ngoài UCDCM cung cấp theo yêu cầu của bệnh nhân. Việc bệnh nhân từ chối sử dụng nhân viên thông dịch của bệnh viện hoặc nhà cung ứng thông dịch sẽ được ghi vào hồ sơ EMR.
- F. Người vị thành niên (dưới 18 tuổi) không được làm thông dịch viên.
- G. Khi ghi hẹn cho bệnh nhân, thông tin về ngôn ngữ sẽ được ghi xuống trong phần số liệu thống kê dân số trong EPIC.
- H. Nhân viên thông dịch y tế nhận chi tiết về các buổi thông dịch tại chỗ, qua video, điện thoại thông qua mô-đun Quản trị quan hệ khách hàng trong EPIC. Người yêu cầu cung cấp cho thông dịch viên bệnh viện những chi tiết sau trước khi bắt đầu buổi thông dịch: số hồ sơ bệnh án (MRN) của bệnh nhân, tên nhà chăm sóc sức khỏe/ người yêu cầu, địa điểm (bệnh viện, lầu) và số điện thoại liên hệ.

#### IV. THỦ TỤC/ TRÁCH NHIỆM

##### A. Yêu cầu thông dịch viên y tế

1. Nhân viên có thể yêu cầu có thông dịch viên bằng cách truy cập mô-đun yêu cầu Thông dịch viên Y tế (Medical Interpreting) trong EPIC hoặc gọi Phòng Dịch vụ Thông dịch Y tế (MIS). Giờ làm việc thông thường là: thứ hai đến thứ sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.
2. Trong giờ làm việc thông thường, nhân viên thông dịch y tế có mặt tại khuôn viên đại học đối với những ngôn ngữ thường được yêu cầu như là: Ngôn ngữ ký hiệu Hoa Kỳ, tiếng A-rập, tiếng Khmer, tiếng Quảng Đông, tiếng Dari, tiếng Farsi, tiếng Hindi, tiếng Hmong, tiếng Hàn, tiếng Lào, tiếng Quan Thoại, tiếng Miên, tiếng Pashto, tiếng Punjabi, tiếng Nga, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Thái, tiếng Ukraina, tiếng Urdu và tiếng Việt. Có thể tìm thông dịch viên Tây Ban Nha tại bệnh viện chính bằng cách gọi đường dây Vocera và yêu cầu “Thông dịch viên Tây Ban Nha”.
3. Giờ làm việc của thông dịch viên Tây Ban Nha trên Vocera và qua máy nhắn tin: thứ hai – thứ sáu, 6g30 sáng đến 7g tối và trong giờ trực qua máy nhắn tin từ 7g tối-10g tối; cuối tuần và ngày lễ từ 8g sáng đến 7g tối và trong giờ trực qua máy nhắn tin từ 7g tối đến 10g tối.
4. Ngoài giờ làm việc, có thể thu xếp cho những ngôn ngữ khác bằng cách truy cập thông tin về thông dịch viên trực trên Thời gian biểu Trực hoặc gọi đường dây chính của MIS. Tổng đài bệnh viện sẽ liên hệ với thông dịch viên trực trước. Dịch vụ nhà cung ứng thông dịch qua điện thoại hoạt động 24/24, 7 ngày trong tuần trong trường hợp không có nhân viên thông dịch.

##### B. Bác sĩ, y tá và các nhân viên khác của bệnh viện

1. Khi có nhu cầu thông dịch viên, nhân viên UCDCM cần xác định cách phục vụ phù hợp: đối với các yêu cầu thông dịch tại chỗ và qua video, xin sử dụng Mô-đun Thông dịch y tế EPIC; để kết nối với thông dịch viên qua điện thoại, xin gọi đường dây chính của MIS. Mô-đun Thông dịch y tế EPIC chỉ giới hạn cho các ngôn ngữ liệt kê trong danh sách bệnh viện mà thôi. Đối với tất cả các ngôn ngữ khác, vui lòng gọi cho đơn vị MIS.
2. Ghi xuống việc sử dụng thông dịch viên y tế UCDCM, bao gồm tên họ của thông dịch viên vào phần ghi chép tiến trình bệnh trạng trong hồ sơ y tế điện tử (EMR) của bệnh nhân. Nếu sử dụng thông dịch viên từ một nhà cung ứng dịch vụ, ghi xuống số nhận dạng (ID) của thông dịch viên đó vào phần ghi chép tiến trình bệnh trạng trong hồ sơ y tế điện tử (EMR) của bệnh nhân.
3. Ghi xuống trong hồ sơ y tế điện tử (EMR) của bệnh nhân khi sử dụng nhân viên thông dịch y tế của UCDCM hoặc thông dịch viên từ nhà cung ứng dịch vụ trong trường hợp thu nhận sự chấp thuận cho một trong những việc sau: Chấp thuận cho phẫu thuật, các thủ thuật, biểu mẫu truyền máu và gây mê.
4. Ghi xuống trong hồ sơ y tế điện tử (EMR) của bệnh nhân khi bệnh nhân từ chối sử dụng thông dịch viên y tế UCDCM, ghi lý do từ chối, mọi phương án bổ sung đã cung cấp cho bệnh nhân (nếu có) và ai là người thông dịch.

##### C. Biên dịch

1. Dịch vụ biên dịch có sẵn để hỗ trợ và tạo thuận lợi cho việc dịch những tài liệu rất cần thiết cũng như ít cần thiết hơn liên quan đến việc chăm sóc bệnh nhân.
2. Dịch vụ biên dịch làm việc chặt chẽ với các khoa khác của UCDCM để hỗ trợ và giúp đỡ trong việc:

- a. Xét duyệt các nhu cầu dịch thuật;
- b. Xét duyệt các tài liệu hiện đang có xem có thể dịch được hay không, có đọc dễ hay không và có phù hợp với văn hóa hay không;
- c. Dự thảo ngân sách và lên kế hoạch biên dịch hữu hiệu về mặt chi phí;
- d. Sửa lại cho hợp các tài liệu hiện đang có để biên dịch;
- e. Tạo tài liệu thích hợp với đối tượng đích.

3. Đối với dịch vụ biên dịch, xin gọi cho điều phối viên đơn vị biên dịch.

D. Chương trình Chứng nhận Người cung cấp dịch vụ Song ngữ (Bilingual Provider Certification)

Mục đích của chương trình là cung cấp cho các y sĩ UCDDMD sự đánh giá bằng lời về trình độ thông thạo các ngôn ngữ không là Anh ngữ. Chương trình này được Hội đồng liên kết (Joint Commission) khuyến nghị như là một phương pháp đo lường sự trao đổi hữu hiệu giữa các y sĩ và bệnh nhân khi ngôn ngữ ưa chuộng của bệnh nhân được sử dụng. Chương trình được cung cấp cho các bác sĩ, chuyên viên điều dưỡng thực hành, phụ tá bác sĩ và dược sĩ lâm sàng theo đó việc đánh giá bằng lời được thực hiện qua điện thoại. Chương trình giới hạn cho 24 ngôn ngữ và chi phí đánh giá sẽ được tính ngược lại với phòng ban/ trung tâm tính phí của nhà chăm sóc sức khỏe. Một khi đã được chứng nhận, trong thời gian chăm sóc cho bệnh nhân y sĩ có thể sử dụng ngôn ngữ không là Anh ngữ. Bằng chứng nhận và một nhãn huy hiệu sẽ được cấp cho y sĩ nào đã được Chứng nhận Người cung cấp dịch vụ Song ngữ qua cuộc đánh giá thành công. Sự chứng nhận này không cho phép y sĩ đứng ra thông dịch cho bệnh nhân. Y sĩ có thể yêu cầu được đánh giá bằng cách gọi cho đường dây chính của MIS.

E. Nhân Sự

Các chính sách về việc cung cấp và sử dụng các dịch vụ thông dịch viên y tế để giao tiếp với bệnh nhân LEP và bệnh nhân khiếm thính/ điếc là một phần của các chương trình "Hướng dẫn nhân viên mới" và "Tập huấn thường niên bắt buộc" của UCDDMC.

F. Tuân thủ Mục 1259 (c)(2) tại Bộ luật An toàn & Sức khỏe, chính sách này phác thảo việc cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ cho bệnh nhân có rào cản về ngôn ngữ hoặc về cách phát biểu. Hằng năm, Dịch vụ Thông dịch Y tế (MIS) sẽ nộp cho Sở Y tế công cộng California (CDPH) một bản sao của chính sách này và bản tóm tắt những nỗ lực của MIS nhằm đảm bảo sự giao tiếp nhanh chóng và thỏa đáng giữa nhân viên UCDDMC và bệnh nhân có rào cản về ngôn ngữ hoặc về cách phát biểu. Báo cáo cho CDPH sẽ được nộp vào tháng 11 hằng năm. Theo quy định của pháp luật và các quy luật điều hành hiện hành, Chính sách 2881 hiện hành có sẵn cho công chúng đọc bằng sáu ngôn ngữ tại trang mạng của Dịch vụ Thông dịch Y tế:  
[http://www.ucdmc.ucdavis.edu/interpreting\\_services/](http://www.ucdmc.ucdavis.edu/interpreting_services/).