

| النظام الصحي لجامعة كاليفورنيا سان دييغو UC San Diego Health |  |
|--|--|
| اسم البوليصة ورقمها  | : خطة الرعاية الطبية 301.9، خدمات الترجمة                                    |
| تاريخ السريان  | 1 مارس 2016  |
| تاريخ الإقرار الأصلي   | 1991/11/1  |
| تاريخ (تواريخ) التنقيح                                       | 1998/9/16, 2000/9/6, 2004/10/26, 2007/6/19, 2010/10/21, 2013/10/17, 2016/3/1 |

## الملخص:

يقدم النظام الصحي لجامعة كاليفورنيا سان دييغو خدمات لعدد كبير من المرضى أصحاب المهارات المحدودة في اللغة الإنجليزية (LEP) وأسرهم. ولتوفير الرعاية الجيدة للمرضى أصحاب المهارات المحدودة في اللغة الإنجليزية، من ضعاف السمع و/أو البصر، فلا بد أن يتمكن المرضى بشكل فعال من تزويد طاقم المستشفى بوصف واضح لحالتهم الصحية وتاريخهم الطبي، وفهم التقييم الذي يجريه مقدم الرعاية لحالتهم الصحية، والتعليمات الصادرة لهم عند الخروج، والأدوية الموصوفة، وخيارات العلاج. وتوفر خدمات الترجمة الفورية على مدار 24 ساعة في اليوم. ويمكن أن تشمل الخدمات على خدمات مترجم شخصي، ومترجمين للمكالمات الهاتفية، والترجمة عن بعد باستخدام الفيديو (VRI)، وجهاز الاتصال للصم/البكم «TDD/TTY».

## السياسات ذات الصلة:

النظام الصحي لجامعة كاليفورنيا سان دييغو «UCSDH» [MCP 301.8](#)، «حقوق المرضى ومسؤولياتهم»

النظام الصحي لجامعة كاليفورنيا سان دييغو «UCSDH» [MCP 339.1](#)، «الموافقة على التخدير، أو الجراحة، أو التشخيص الخاص، أو الإجراءات العلاجية»

النظام الصحي لجامعة كاليفورنيا سان دييغو «UCSDH» [MCP 524.2](#)، «مدونة لقواعد السلوك التنظيمي»

## 1- التعريفات:

- أ- يشير الاختصار «ASL» إلى: لغة الإشارة الأمريكية.
- ب- نقاط الوصول الأولى: القبول و/أو التسجيل.
- ج- المترجم الشفهي: شخص يجيد اللغة الإنجليزية واللغة الثانية اللازمة، وبإمكانه التعبير بدقة عن معنى و/أو مضمون الكلمات والعبارات وقراءتها وترجمتها من إحدى اللغات إلى ما يقابلها من مصطلحات مناسبة في اللغة الثانية اللازمة.
- د- الترجمة الشفهية: عملية فهم وتحليل الرسالة المنطوقة أو المتلقاه عبر الإشارة وإعادة التعبير عن تلك الرسالة بدقة وموضوعية بلغة أخرى.
- هـ- جهاز الاتصال «TDD/TTY»: جهاز اتصال للصم وضعاف السمع؛ وهو جهاز إلكتروني يحتوي على اتصالات نصية عبر الهاتف، أو الترجمة عن بعد باستخدام الفيديو والمصممة للاستخدام من قبل الأشخاص الذين يعانون من ضعف السمع أو صعوبات في النطق.

- و- الترجمة التحريرية: تحويل نص مكتوب بإحدى اللغات إلى نص مكتوب بلغة أخرى.
- ز- خدمات/معلومات الرعاية الصحية الهامة: الموافقات، والتوضيحات المتعلقة بالتشخيص الجديد أو المعقد، والقضايا المتعلقة بطبيعة الحياة أو تلك المتعلقة بإنهاء الحياة.
- ح- المفوض باتخاذ القرار: الشخص الذي يعينه المريض بموجب وثيقة توجيهات الرعاية الصحية المعدّة سلفاً للتصرف نيابة عنه فيما يتعلق بالمسائل الصحية حال فقدان المريض القدرة على اتخاذ القرار. وللمريض الحق في إلغاء تعيين وكيله إما من خلال وثيقة مكتوبة وموقعة أو من خلال إبلاغ طبيبه المسؤول بصفة شخصية. ويلزم تسجيل تعيين المريض لوكيله شفهيًا على الفور في السجل الطبي للمريض. ويكون هذا التعيين الشفهي صالحًا مدة إقامة المريض في المستشفى فقط.
- ط- الترجمة عن بعد باستخدام الفيديو (VRI): شكل من أشكال الترجمة عن بعد تقدم خدمات الترجمة من خلال تكنولوجيا المؤتمرات المرئية.

## 2- السياسة

يقدم النظام الصحي لجامعة كاليفورنيا سان دييغو «UCSDH» خدمات الترجمة حسب الحاجة أو الطلب لجميع المرضى أو الأشخاص المخولين بالتصرف نيابة عن المرضى. تقدم الخدمات مجانًا دون أي رسوم على مدار 24 ساعة يوميًا.

## 3- الإجراءات والمسؤوليات

- أ- المصادر المتاحة لخدمات الترجمة الشفهية هي:
  - 1- طاقم المترجمين الفوريين: يضم مكتب خدمات الترجمة الفورية التابع للنظام الصحي لجامعة كاليفورنيا سان دييغو «UCSDH» مجموعة من المترجمين الفوريين الطبيين المعتمدين في الموقع ممن هم مؤهلون لتقديم الترجمة الفورية الإسبانية. الخدمات متاحة أيام الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8:00 صباحًا حتى الساعة 04:30 مساءً. ويمكن الاتصال بالمترجمين في الموقع من خلال الاتصال على عامل السويتش بالمستشفى. وفي حال عدم توفر المترجم في الوقت المناسب، يستخدم الموظف هاتف اللغة Language Phone أو المترجم عن بعد باستخدام الفيديو (Martti).
  - 2- المترجمين الشفهيين المتعاقدين: يقدم المترجمين الشفهيين من الخارج خدمات الترجمة الشفهية في حال عدم تمكن المترجمين في الموقع من إجراء الترجمات الشفهية.

لترتيب موعد مع مترجم شفهي تابع للمؤسسة، اتصل على خدمات الترجمة الفورية التابع للنظام الصحي لجامعة كاليفورنيا سان دييغو «UCSDH». وينبغي أن يجري الاتصال بخدمات الترجمة الفورية في الوقت الذي يحجز فيه المريض موعدًا.

- 3- الترجمة الهاتفية: تتوفر الترجمة الهاتفية المؤهلة عبر هاتف اللغة Language Phone. ولتيسير الترجمة الهاتفية، استخدم الهاتف الأزرق المزدوج أو الهاتف اللاسلكي. ويمكن الوصول للمترجم من خلال الاتصال على عامل السويتش بالمستشفى وطلب مترجم، أو عن طريق الاتصال بالرقم 171. إذا لم يتوفر في موقع العيادة إمكانية الوصول إلى خدمة الترجمة من خلال رقم الاتصال السريع (171)، سيساعدك عامل السويتش بالمستشفى في توصيل المكالمات.

- 4- مترجمين معتمدين في لغة الإشارة: يستخدم نظام المترجم عن بعد باستخدام الفيديو «Martti» للمرضى الصم أو ضعاف السمع. وإذا تبين أن هناك حاجة إلى مترجم لغة إشارة أمريكية «ASL» في الموقع، فيلزم في حجز المواعيد أو إلغائها مع مترجمي لغة الإشارة في الموقع إشعارًا مسبقًا مدته 48 ساعة على الأقل.
- 5- الترجمة عن بعد باستخدام الفيديو (VRI): تتوفر إمكانية الترجمات عن بعد من خلال شاشات فيديو المترجم عن بعد «Martti».
- 6- وبعد ساعات العمل وخلال عطلات نهاية الأسبوع، تتوفر هواتف اللغة ونظام المترجم عن بعد باستخدام الفيديو «Martti».
- ب- سيتم نشر إشعارات [نموذج D978] حول توافر خدمة الترجمة الشفهية في المواقع التابعة للعيادة والمستشفى لإبلاغ المرضى وعائلاتهم عن توافر المترجمين الشفهيين.
- ج- قد يطلع الموظفون على الملحق أ لتحديد طريقة الترجمة لبعض المقابلات الخاصة.
- د- للموافقات، والتوضيحات المتعلقة بالتشخيص الجديد أو المعقد، والقضايا المتعلقة بطبيعة الحياة أو بإنهاء الحياة؛ يلزم أن يكون المترجمون متوفرين بإحدى الطرق التالية: 1) المترجمون بأشخاصهم، 2) المترجمون عن بعد باستخدام الفيديو، 3) مترجمو هواتف اللغة.
- هـ- سوف تحدد نقطة الوصول الأولى التي يحصل فيها المريض على الخدمات في النظام الصحي لجامعة كاليفورنيا سان دييغو «UCSDH» الاحتياجات اللغوية للمريض. ويمكن معرفة اللغة المعينة اللازمة للمريض من خلال البيانات المدونة على الصفحة الأولى من السجل الطبي؛ كما سيتم إيداع حاجة اللغة المعينة في قاعدة بيانات إدخال المريض «PADB».
- و- ينبغي عدم استخدام طاقم العمل، أو أفراد العائلة، أو الأصدقاء، أو الوكلاء كمترجمين.
- 1- عندما يحجز المريض موعدًا، يجب ألا يطلب القسم/العيادة أو يقترح أن يحضر المريض معه أصدقاءه أو أقرببه للقيام بدور المترجم.
- 2- في الوقت الذي يدرك فيه النظام الصحي لجامعة كاليفورنيا سان دييغو «UCSDH» حق المريض في طلب مساعدة أحد أفراد عائلته، يجب ألا يقوم أفراد العائلة والأصدقاء بترجمة خدمات/معلومات الرعاية الصحية الهامة (مثل التشخيص، والموافقة، وتوقعات سير المرض، وخطة العلاج، وما إلى ذلك) إلا إذا كان ذلك في حضور مترجم معتمد بشخصه، أو عن طريق الهاتف، أو المؤتمرات المرئية لتوثيق المعلومات المترجمة. وفي الحالات التي يتم فيها مناقشة خدمات/معلومات الرعاية الصحية الهامة، يتعين على الموظف طلب مترجم معتمد.
- ز- ربما يساعد الموظف غير المعتمد أو أحد أفراد العائلة في تقديم خدمات ترجمة شفهية/تحريرية محدودة وبسيطة أو في حالات الطوارئ في حال عدم توفر المترجم على الفور لتقديم المساعدة اللغوية المناسبة بشخصه أو عبر الهاتف. وينبغي أن يتم توثيق اسم فرد العائلة غير المعتمد الذي يؤدي عمل المترجم وكذلك إذن المريض في تعيين أحد أفراد عائلته أو أصدقائه كمترجم في السجل الصحي للمريض. قد تقوم العائلة (بناءً على طلب المريض) بترجمة تعليمات المريض البسيطة وحجز المواعيد والتسجيل والتحقق من التأمين.

ح- سوف يقوم مقدم الخدمة المستفيد من خدمة الترجمة بتوثيق المقابلة في سجل المريض الصحي الإلكتروني بحيث يشمل ذلك تاريخ الترجمة ووقتها ومصدرها (أي على سبيل المثال: أكانت في الموقع، أم عبر الهاتف، أم عبر الفيديو، أم من خلال مترجم وكالة)، واسم المترجم أو رقم هويته، واللغة، ووقت الترجمة المناسب، وعلاقة المترجم بالمريض، وما إذا رفض المريض الاستفادة من ترجمة مترجم معتمد.

ط- سيتم ترجمة الوثائق الحيوية المكتوبة بلغة غير اللغة الأساسية للمريض أو من يتخذ القرار بالوكالة عنه؛ وسيتم توثيق الترجمة الشفهية للوثائق أو المعلومات الحيوية للمريض في السجل الصحي للمريض.

ك- سيتم تحديث خطة الرعاية الطبية هذه على أساس سنوي.

ل- تُقدم نسخة سنويًا في شهر ديسمبر لإدارة الصحة العامة بولاية كاليفورنيا «CDPH».

#### 4- المرفقات

الملحق أ: المبادئ التوجيهية لاحتياجات اللغة

#### 5- النماذج

[نموذج D978](#)

#### 6- الموارد

لا يوجد.

#### 7- المراجع التنظيمية

- اللجنة المشتركة (TJC)

- [قانون الصحة والسلامة بولاية كاليفورنيا، 1259](#)، الفصل 672، من مشروع قانون مجلس الشيوخ رقم 1840؛

#### 8- الموافقات

تمت الموافقة على هذه السياسة والإجراء من قبل اللجنة (اللجان) التالية:

| اسم اللجنة:                        | تاريخ الاعتماد |
|------------------------------------|----------------|
| اللجنة التنفيذية للتمريض           | 15 يناير 2016  |
| اللجنة التنفيذية للطاقم الطبي      | 18 فبراير 2016 |
| مجلس الإدارة التنفيذي للنظام الصحي | 1 مارس 2016    |