

# UC San Diego Health

政策名称和编号	<b>MCP 301.9, 口译服务</b>
生效日期	<b>2016年3月1日</b>
原始批准日期	<b>11/1/1991</b>
修订日期	<b>9/16/1998, 9/6/2000, 10/26/2004, 6/19/2007, 10/21/2010, 10/17/2013, 3/1/2016</b>

## 摘要:

加州大学圣地亚哥分校健康系统 (UC San Diego Health) 所服务的人群中有很多英语能力有限 (LEP) 的病人和家属。为了向 LEP 或听力/视力障碍病人提供高品质医疗照顾, 让病人能够向医院工作人员有效地和清晰地表达其健康状况和病史, 并理解医疗提供者给予的健康状况评估、出院指示、药物处方和治疗选项, 是至关重要的。口译服务每天 24 小时提供。服务方式包括现场口译服务、电话口译服务、远程视频口译服务 (VRI) 和 TDD/TTY。

## 关联政策:

UCSDH [MCP 301.8](#), “病人的权利和责任”

UCSDH [MCP 339.1](#), “麻醉、手术、特殊诊断或治疗程序的同意书”

UCSDH [MCP 524.2](#), “机构伦理准则”

## I. 定义

- A. **ASL**: 美国手语。
- B. **首次接触点**: 入院和/或登记。
- C. **口译员**: 英语及一种第二必需语言均流利的人, 可以准确地说、读并且将一种语言的字词的意义和/或意图用第二必需语言口头翻译为相应的适当词语的人。
- D. **口译**: 理解和分析口头或手语信息并用另一种语言准确地和客观地重新表达该信息的过程。
- E. **TDD/TTY**: 耳聋/重听人士使用的一种电信装置; 供听力或语言障碍人士使用的、通过电话提供文字通信或远程视频口译服务的电子装置。

- F. 笔译：将一种语言书写的文字转换为另一种语言书写的文字。
- G. 重大医疗照顾服务/信息：同意书、新诊断或复杂诊断的解释、以及生活品质/临终问题。
- H. 代为决定者：根据一项“提前医疗照顾指令”、被病人指定在其失去决定能力时代其在医疗照顾方面行事的人。病人签署一份书面陈述或口头告知负责医生即可撤销代理人的指定。口头指定必须即刻记录到病人的病历中。口头指定只在病人住院期间有效。
- I. 远程视频口译 (VRI)：一种远程口译服务，通过视频电话技术传递口译服务。

## II. 政策

- A. 加州大学圣地亚哥分校健康系统 (UCSDH) 根据需要或要求，为所有的病人及有权代病人行事的人提供口译服务。服务七天二十四小时免费提供。

## III. 程序和责任

- A. 可提供的口译服务资源为：

- i. 雇员口译员：UCSDH 口译服务办公室聘用有资格提供西班牙语口译服务的认证现场医疗口译员。服务时间为周一至周五，上午 8 点至下午 4 点半。可以拨打医院接线员来联络现场口译员。如果无法及时提供口译员，工作人员应该使用电话口译服务 (Language Phone) 或者远程视频口译服务 (Martti)。
- ii. 合约制口译服务提供者：当找不到现场口译员提供口译服务时，可以由外部服务提供者提供口译服务。

要请求外部口译员，请致电 UCSDH 口译服务办公室。预约安排人员在安排预约时就应该致电口译服务办公室。

- iii. 电话口译：通过 Language Phone 可以取得合格的电话口译服务。为了方便电话口译程序，请使用蓝色的双话筒电话机或无绳电话。可以拨打医院接线员请求口译员或拨打 171 请求口译员。如果诊所地点不能快速拨打 171 (口译服务办公室)，医院接线员将帮助您接通电话。

- iv. **认证手语翻译**：耳聋/重听的病人将使用 **Martti** 服务。如果确定需要一名现场 **ASL** 翻译，预约和取消现场手语翻译员需要至少 **48** 小时提前通知。
- v. **远程视频口译 (VRI)**：远程口译可以通过远程视频口译终端 (**Martti**) 提供。
- vi. 在下班之后和周末，提供电话口译 (**Language Phone**) 和视频口译 (**Martti**)。
  - B. 在诊所和医院张贴口译服务提供通知 [表格 **D978**]，告知病人和家属有口译员提供。
  - C. 工作人员可以参考附件 **A**，确定具体情况下应该使用哪种口译服务方式。
  - D. 对于同意书、新诊断或复杂诊断的解释、以及生活品质/临终问题，应该根据以下次序选用口译员： 1) 现场口译员， 2) 远程视频口译员， 或 3) **Language Phone** 电话口译员。
  - E. 病人在 **UCSDH** 取得服务的首次接触点将确定病人的语言需求。病人的指定语言将记录在病历首页上。指定语言需求也将输入病人入院数据库 (**PADB**)。
  - F. 不鼓励由工作人员、病人家属、朋友或代理人担任口译员。
    - i. 当病人请求一个预约时，部门/诊所不应该要求或建议病人带朋友或亲人来担任口译员。
    - ii. 虽然 **UCSDH** 承认病人有权要求家人协助，不应该让家人或朋友口头翻译重大医疗照顾服务/信息 (诊断、同意书、预后、治疗计划等)，除非有一名认证口译员在现场或通过电话或视频核实被表达的信息。在讨论重大医疗照顾服务/信息时，工作人员应该请求一名认证口译员。
  - G. 未经认证的工作人员或家人可以提供有限的、简单的口译/笔译服务，或者在无法立即获得口译员到现场或通过电话提供适当语言服务的紧急情况下提供协助。担任口译员的未经认证的家人姓名以及病人同意让家人/朋友担任口译员的事实应该记录在病人的病历中。在病人的要求下，家人可以口头翻译简单的病人指示、安排预约、登记和核实保险。

- H. 使用口译服务的医疗服务提供者将在病人的电子病历中记录该次事件，内容包括口译服务的日期、时间和服务方式 (例如，现场、电话、视频、外部口译员)、口译员姓名或编号、语言、与病人的关系 (如适用)、以及病人是否拒绝使用认证口译员。
- I. 未以病人第一语言书写的文件将口头翻译给病人或代为决定者；向病人提供关键文件的口头翻译的事实将记录在病人的病历中。
- J. 本 MCP 政策将每年更新。
- K. 副本每年 12 月提供给 CDPH。

#### IV. 附件

[附件 A](#)：语言需求指引

#### V. 表格

[表格 D978](#)

#### VI. 资源

无。

#### VII. 参考法规

--联合委员会 ([TJC](#))

--[加州健康与安全法规第 1259 节](#), 第 672 章; 参议院法案 1840;

#### VIII. 批准

本政策和程序已获得以下委员会批准：

委员会名称：

批准日期：

护士执行委员会

2016 年 1 月 15 日

医疗人员执行委员会

2016 年 2 月 18 日

健康系统执行管理委员会

2016 年 3 月 1 日