

| | |
|-------------------|--|
| نام و شماره سیاست | MCP 301.9، خدمات ترجمه شفاهی |
| تاریخ اجرا | ۱ مارس ۲۰۱۶ |
| تاریخ تصویب اولیه | 11/1/1991 |
| تاریخ(های) اصلاح | 9/16/1998, 9/6/2000, 10/26/2004, 6/19/2007, 10/21/2010, 10/17/2013, 3/1/2016 |

خلاصه:

بیمارستان سن‌دی‌ه‌گو هلث (San Diego Health)، وابسته به دانشگاه کالیفرنیا، به تعداد قابل توجهی از افراد دارای تسلط محدود به زبان انگلیسی (LEP) و خانواده‌هایشان خدمات‌رسانی می‌کند. به منظور ارائه مراقبت‌هایی با کیفیت عالی به بیمارانی که LEP یا دچار اختلالات شنوایی و/یا بینایی هستند، لازم است بیماران بتوانند شرحی واضح را درباره بیماری و پیشینه پزشکی خود به کارکنان بیمارستان ارائه دهند و توضیحات ارائه دهنده مراقبت‌ها درباره بیماری، دستورالعمل‌های ترخیص، داروها، و گزینه‌های درمانی را به خوبی بفهمند. خدمات ترجمه شفاهی 24 ساعت شبانه‌روز موجود است. این خدمات می‌توانند شامل ترجمه شفاهی حضوری، ترجمه شفاهی تلفنی، ترجمه شفاهی تصویری از راه دور (VRI) و TDD/TTY باشند.

سیاست‌های مربوطه

UCSDH MCP 301.8، «حقوق و مسئولیت‌های بیماران»
 UCSDH MCP 339.1، «رضایت برای بیهوشی، جراحی، و رویه‌های تشخیصی یا درمانی خاص»
 UCSDH MCP 524.2، «منشور اخلاق سازمانی»

I. تعاریف

الف. ASL: زبان اشاره آمریکایی.

ب. اولین نقاط دسترسی: پذیرش و/یا ثبت‌نام.

ج. مترجم شفاهی: شخصی که به زبان انگلیسی و یک زبان دوم تسلط دارد، می‌تواند به دقت به دو زبان صحبت کند، بخواند و فی‌البداهه معنا و/یا مفهوم واژه‌ها، عبارات، و جملات را از یک زبان به واژه‌ها، عبارات و جملاتی متناظر و مناسب در زبان دیگر ترجمه کند.

د. ترجمه شفاهی: فرایند درک و تحلیل یک پیام شفاهی یا اشاره و بیان دقیق و عینی آن به زبان دیگر.

ه. TDD/TTY: یک دستگاه ارتباط از راه دور ویژه ناشنوایان/کم‌شنوایان. دستگاه‌های الکترونیکی که شامل ارتباط متنی از طریق یک تلفن یا سیستم ترجمه شفاهی تصویری از راه دور (VRI) بوده و برای استفاده توسط افرادی طراحی شده‌اند که دچار اختلالات شنیداری یا گفتاری هستند.

و. ترجمه کتبی: تبدیل متنی که به یک زبان نوشته شده به متن کتبی به زبانی دیگر.

ز. خدمات/اطلاعات مراقبت‌های بهداشتی مهم: رضایت‌نامه‌ها، توضیحات تشخیص‌های جدید یا پیچیده، و مسائل مربوط به کیفیت زندگی/خاتمه زندگی.

ح. تصمیم‌گیرنده جانشین: فردی که توسط بیمار و پیرو یک «دستورالعمل قبلی مراقبت‌های بهداشتی» (Advance Health Care Directive) تعیین می‌شود تا چنانچه بیمار صلاحیت تصمیم‌گیری درباره امور بهداشتی و درمانی خود را از دست بدهد، آن شخص به نمایندگی از بیمار درباره آن امور تصمیم‌گیری کند. بیمار می‌تواند انتصاب جانشین خود را هر زمان که مایل باشد لغو کند؛ برای این منظور، باید یا یک اظهارنامه کتبی امضاء شده را تسلیم کند یا شخصاً با پزشک مسئول تماس بگیرد و مراتب را به اطلاع وی برساند. انتصاب جانشین به صورت شفاهی فوراً در پرونده پزشکی وی ثبت خواهد شد. این انتصاب شفاهی فقط برای مدتی که بیمار در بیمارستان بستری است اعتبار خواهد داشت.

ط. ترجمه شفاهی تصویری از راه دور (VRI): نوعی ترجمه شفاهی از راه دور که طی آن خدمات ترجمه شفاهی از طریق فناوری ویدیو کنفرانس ارائه می‌گردد.

II. سیاست

الف. بیمارستان «یوسی سن دیه‌گو هلث» (UCSDH) خدمات ترجمه شفاهی را حسب لزوم یا درخواست برای کلیه بیماران یا اشخاصی که مجاز هستند به نمایندگی از بیماران تصمیم بگیرند ارائه می‌دهد. این خدمات 24 ساعت شبانه‌روز و به صورت رایگان ارائه می‌شود.

III. رویه‌ها و مسئولیت‌ها

الف. منابع موجود برای خدمات ترجمه شفاهی عبارتند از:

i. مترجمان شفاهی استخدام شده: دفتر خدمات ترجمه شفاهی UCSDH مترجمان شفاهی پزشکی حضوری رسمی که از صلاحیت لازم برای ارائه خدمات ترجمه شفاهی به زبان اسپانیایی برخوردار هستند را استخدام می‌کند. این گونه خدمات از ساعت 8:00 صبح تا 4:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه ارائه می‌گردد. می‌توان از طریق تماس با اپراتور بیمارستان با مترجمان شفاهی تماس گرفت. اگر مترجم شفاهی در زمان لازم قابل دسترسی نباشد، کارکنان باید از سیستم ترجمه شفاهی «لنگوئج فون» (Language Phone) یا مترجم شفاهی تصویری از راه دور (Martti) استفاده کنند.

ii. ارائه دهندگان خدمات ترجمه شفاهی طرف قرارداد: ارائه دهندگان برون‌سازمانی که وقتی مترجمان برون‌سازمانی قادر به ارائه خدمات ترجمه شفاهی نیستند، از خدمات آنها استفاده می‌گردد.

جهت هماهنگی برای استفاده از خدمات مترجمان برون‌سازمانی، با دفتر خدمات UCSDH تماس بگیرید. تماس با دفتر خدمات ترجمه شفاهی باید زمانی انجام گیرد که بیمار وقت ملاقاتی را رزرو می‌کند.

iii. خدمات ترجمه شفاهی تلفنی: خدمات ترجمه شفاهی یا کیفیت عالی از طریق «لنگوئج فون» (Language Phone) هم ارائه می‌گردد. به منظور تسهیل در ترجمه شفاهی تلفنی، از گوشی دوگانه آبی یا تلفن بی‌سیم استفاده کنید. برای دسترسی به یک مترجم شفاهی تلفنی، می‌توانید با اپراتور بیمارستان تماس بگیرید و درخواست مترجم شفاهی نمایید، یا اینکه شماره 171 را بگیرید. اگر کلینیک به خدمات ترجمه شفاهی از طریق شماره‌گیری سریع (171) دسترسی نداشته باشد، اپراتور بیمارستان در برقراری تماس و وصل کردن تلفن کمک خواهد کرد.

iv. ترجمه‌های شفاهی رسمی زبان اشاره: Martti توسط بیمارانی استفاده خواهد شد که ناشنوا/کم‌شنوا هستند. چنانچه تعیین شود که به یک مترجم شفاهی زبان اشاره حضوری (ASL) نیاز است، رزرو یا لغو مترجم شفاهی زبان اشاره حضوری باید حداقل 48 ساعت قبل انجام شود.

v. ترجمه شفاهی تصویری از راه دور (VRI): خدمات ترجمه شفاهی راه دور از طریق نمایشگرهای مترجم شفاهی از راه دور (Martti) ارائه می‌گردد.

vi. بعد از ساعات کاری یا طی تعطیلات پایان هفته، «لنگوئج فون» یا «Martti» قابل دسترسی هستند.

ب. اعلان‌های موجود بودن خدمات ترجمه شفاهی [فرم D978] در قسمت‌های مختلف کلینیک و بیمارستان نصب خواهد شد تا بیماران و خانواده‌های آنها از وجود خدمات ترجمه شفاهی مطلع گردند.

ج. کارکنان می‌توانند برای تعیین شیوه ترجمه شفاهی برای موارد خاص، به پیوست A مراجعه کنند.

د. برای رضایت‌نامه‌ها، توضیحات مربوط به تشخیص‌های جدید یا پیچیده، و مسائل مربوط به کیفیت/خاتمه زندگی، باید از مترجم شفاهی به ترتیب موجود بودن مشروح در ذیل استفاده کرد: (1) مترجم شفاهی حضوری، (2) مترجم شفاهی از راه دور، (3) مترجم شفاهی «لنگوئج فون».

ه. آن نقطه دسترسی که بیمار در آن خدمات UCSDH را دریافت می‌کند نیازهای زبانی بیمار را تعیین کرد. نیازهای زبانی تعیین شده برای بیمار روی جلد پرونده‌اش درج خواهد شد. همچنین، نیازهای زبانی تعیین شده در پایگاه داده‌ای پذیرش بیماران (PADB) ثبت خواهد شد.

و. استفاده از کارکنان، اعضای خانواده، دوستان یا نمایندگان به عنوان مترجم شفاهی توصیه نمی‌شود.

i. وقتی بیمار وقت ملاقاتی را رزرو می‌کند، کلینیک/بخش مربوطه نباید پیشنهاد یا درخواست کند که بیمار دوستان یا خویشاوندان خود را به عنوان مترجم شفاهی بیاورد.

ii. در عین حال که UCSDH حق بیماران برای درخواست کمک از اعضای یا خانواده یا دوستان را به رسمیت می‌شناسد، از این افراد نباید برای ترجمه خدمات/اطلاعات مراقبت‌های بهداشتی مهم (تشخیص، رضایت‌نامه، پیش‌تشخیص، برنامه درمانی، و غیره) استفاده شود، مگر آنکه یک مترجم شفاهی رسمی به صورت حضوری، تلفنی یا ویدیو کنفرانس بر این کار نظارت و صحت اطلاعات انتقال یافته را تأیید کند. در مواردی که درباره خدمات/اطلاعات مراقبتی مهم بحث و گفتگو می‌شود، کارکنان باید یک مترجم شفاهی رسمی را درخواست نمایند.

ز. یک مترجم غیر رسمی یا یکی از اعضای خانواده فقط می‌توانند در خصوص ارائه خدمات ترجمه شفاهی/کتبی ساده و محدود همکاری کنند، یا در موارد اورژانسی که یک مترجم رسمی برای ارائه خدمات زبانی مناسب به صورت حضوری یا تلفنی در دسترس نباشد. نام مترجم غیر رسمی یا آن عضو خانواده که به عنوان مترجم مورد استفاده قرار می‌گیرد و نیز اجازه بیمار مبنی بر استفاده از مترجم غیر رسمی/عضو خانواده برای ارائه خدمات ترجمه باید در پرونده بهداشتی بیمار ثبت گردد. اعضای خانواده (حسب درخواست بیمار) می‌توانند در اموری مثل ترجمه دستورالعمل‌های ساده ویژه بیمار، رزرو وقت‌های ملاقات، ثبت‌نام و تأیید بیمه به وی کمک کنند.

ح. ارائه دهندگانی که از خدمات ترجمه شفاهی استفاده می‌کنند گزارش آن را در پرونده الکترونیکی بیمار ثبت خواهند کرد. این گزارش باید شامل این اطلاعات باشد: تاریخ، زمان و منبع خدمات ترجمه شفاهی (مثلاً، مترجم شفاهی حضوری، تلفنی، ویدیویی، برون‌سازمانی)، نام یا شماره شناسایی مترجم، زبان، و در صورت لزوم، نسبت مترجم با بیمار، و اینکه آیا مترجم از پذیرش یک مترجم رسمی امتناع کرده است.

ط. آن دسته از اسناد حیاتی که به زبان مادری بیمار نوشته نشده‌اند برای بیمار یا نماینده او شفاهاً ترجمه خواهند شد؛ ارائه ترجمه شفاهی اسناد حیاتی یا اطلاعات به بیماران در پرونده بهداشتی آنها ثبت خواهد گردید.

ی. این MCP به صورت سالیانه به‌روزرسانی خواهد شد.

ک. یک نسخه از آن در دسامبر هر سال به CDPH ارائه خواهد شد.

IV. پیوست‌ها

پیوست A: دستورالعمل‌های مربوط به نیازهای زبانی

V. فرم‌ها

فرم D978

VI. منابع

هیچ.

VII. مراجع نظارتی

-- کمیسیون مشترک (TJC)

-- قانون بهداشت و ایمنی کالیفرنیا، 1259، فصل 672؛ لایحه 1840 سنا؛

VIII. تأییدیه‌ها:

| تاریخ تأیید: | این سیاست و رویه توسط کمیته(های) زیر تأیید شد: نام کمیته: |
|----------------|---|
| 15 ژانویه 2016 | کمیته اجرایی پرستاری |
| 18 فوریه 2016 | کمیته اجرایی کارکنان پزشکی |
| 1 مارس 2016 | گروه نظارتی اجرایی نظام بهداشت و درمان |