

Tên và số hiệu của hợp đồng	MCP 301.9, Dịch vụ thông dịch
Ngày hiệu lực	1 tháng 3, 2016
Ngày chấp thuận ban đầu	1/11/1991
(Các) Ngày hiệu đính	16/9/1998, 6/9/2000, 26/10/2004, 19/6/2007, 21/10/2010, 17/10/2013, 1/3/2016

TÓM TẮT:

Trường đại học University of California, San Diego Health (UCSDH) phục vụ một cộng đồng đáng kể các bệnh nhân và gia đình có Trình độ Anh ngữ Hạn chế (LEP). Để có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc có chất lượng cho bệnh nhân LEP, khiếm thính và/hoặc khiếm thị, điều rất cần là bệnh nhân có thể nói cho nhân viên bệnh viện biết một cách hữu hiệu về tình trạng sức khỏe và tiền sử sức khỏe của họ và hiểu những lời chẩn đoán của bác sĩ, chỉ dẫn về xuất viện, thuốc men và những cách điều trị khác nhau để chọn. Dịch vụ thông dịch sẵn sàng phục vụ quý vị 24/24. Các dịch vụ có thể bao gồm gặp mặt thông dịch viên, thông dịch qua điện thoại, thông dịch từ xa qua video (VRI) và TDD/TTY.

CÁC CHÍNH SÁCH LIÊN QUAN:

UCSDH [MCP 301.8](#), “Quyền và trách nhiệm của bệnh nhân”
 UCSDH [MCP 339.1](#), “Chấp thuận dành cho thủ thuật gây mê, phẫu thuật, chẩn đoán đặc biệt hoặc các thủ tục trị liệu”
 UCSDH [MCP 524.2](#), “Quy tắc đạo đức trong tổ chức”

I. ĐỊNH NGHĨA

- A. ASL: Ngôn ngữ ký hiệu Hoa Kỳ
- B. First Access Points (Điểm tiếp nhận đầu tiên): Thu nhận và/hoặc đăng ký
- C. Interpreter (Thông dịch viên): Người thông thạo tiếng Anh và một ngôn ngữ thứ hai cần thiết, có thể nói, đọc và thông dịch dễ dàng và chính xác ý nghĩa và/hoặc ngụ ý của các câu chữ từ một ngôn ngữ sang những từ phù hợp tương ứng trong ngôn ngữ thứ hai cần thiết.
- D. Interpreting (Thông dịch): Quy trình hiểu và phân tích một thông điệp được nói ra hoặc ký hiệu và diễn tả thông điệp đó lại một cách chính xác và khách quan bằng một ngôn ngữ khác.
- E. TDD/TTY: Thiết bị truyền thông cho người điếc/lãng tai. Những thiết bị điện tử gồm có kỹ thuật truyền tin nhắn qua điện thoại hoặc thông dịch từ xa qua video và được thiết kế để người có khó khăn về nghe và nói sử dụng.

- F. Translation (Phiên dịch): Chuyển ngữ câu chữ viết bằng một ngôn ngữ sang câu chữ viết bằng ngôn ngữ khác.
- G. Significant Healthcare Services/Information (Dịch vụ/Thông tin y tế quan trọng): Phiếu chấp thuận, giải thích những chẩn đoán mới hoặc phức tạp, những vấn đề về chất lượng cuộc sống/chăm sóc cuối đời.
- H. Surrogate Decision Maker (Người quyết định thay thế): Người được bệnh nhân chỉ định theo quy định tại bản Chỉ thị trước về Chăm sóc sức khỏe để quyết định thay cho bệnh nhân về những vấn đề sức khỏe, trong trường hợp bệnh nhân mất khả năng lấy quyết định. Bệnh nhân có thể rút lại sự chỉ định người đại diện pháp định bằng cách viết và ký tên giấy tuyên bố rút lại hoặc bằng cách tự mình báo cho bác sĩ trách nhiệm. Sự chỉ định bằng lời nói sẽ được nhanh chóng ghi vào hồ sơ y tế của bệnh nhân. Sự chỉ định bằng lời nói này chỉ hiệu nghiệm trong thời gian bệnh nhân nằm viện mà thôi.
- I. Video Remote Interpretation (VRI) (Thông dịch từ xa qua video): Một hình thức thông dịch từ xa cung cấp dịch vụ thông dịch qua công nghệ họp qua video.

II. NỘI QUY

- A. UC San Diego Health (UCSDH) cung cấp dịch vụ thông dịch theo nhu cầu hoặc khi được yêu cầu cho tất cả bệnh nhân hoặc cá nhân được ủy quyền quyết định thay cho bệnh nhân. Các dịch vụ được cung cấp miễn phí 24/24.

III. THỦ TỤC VÀ TRÁCH NHIỆM

- A. Những nguồn Dịch vụ Thông dịch có sẵn bao gồm:
 - i. Nhân viên là thông dịch viên: Văn phòng dịch vụ thông dịch UCSDH Interpreting Services thuê thông dịch viên y tế có bằng hành nghề làm việc tại chỗ và có đủ tiêu chuẩn để thông dịch bằng tiếng Tây Ban Nha. Dịch vụ có sẵn từ thứ Hai – thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 4:30 giờ chiều. Quý vị có thể liên hệ với thông dịch viên tại chỗ bằng cách gọi cho tổng đài bệnh viện. Nếu thông dịch viên không thể có mặt đúng lúc, nhân viên sẽ sử dụng hệ thống Điện thoại Ngôn ngữ (Language Phone) hoặc Thông dịch viên từ xa qua video (Martti).
 - ii. Nhà cung ứng dịch vụ thông dịch theo hợp đồng: Cơ quan ngoài cung cấp dịch vụ thông dịch được sử dụng khi thông dịch viên tại chỗ không thể thực hiện công tác thông dịch.

Để đặt hẹn với một thông dịch viên thuộc cơ quan ngoài, xin gọi đến văn phòng dịch vụ thông dịch viên UCSDH Interpreter Services. Người đặt hẹn cần gọi đến Dịch vụ Thông dịch viên cùng lúc mà bệnh nhân ghi hẹn đến khám.
 - iii. Thông dịch qua điện thoại: Có dịch vụ thông dịch đủ tiêu chuẩn qua hệ thống Điện thoại Ngôn ngữ. Để cho việc thông dịch qua điện thoại được dễ dàng, hãy sử dụng điện thoại có hai ống nghe màu xanh dương hoặc điện thoại không dây. Quý vị có thể xin có thông dịch viên bằng cách gọi tổng đài bệnh viện và yêu cầu cung cấp thông dịch viên hoặc gọi 171. Nếu bệnh viện không truy cập được đường dây gọi nhanh (171) Dịch vụ Thông dịch, tổng đài bệnh viện sẽ

giúp kết nối cuộc gọi.

- iv. Thông dịch ngôn ngữ ký hiệu được chứng nhận: Bệnh nhân điếc/lãng tai sẽ sử dụng Martti. Trong trường hợp cần có thông dịch viên ASL tại chỗ, phải ghi hẹn và hủy hẹn ít nhất là 48 giờ trước với thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu tại chỗ.
 - v. Thông dịch từ xa qua video (VRI): Thông dịch từ xa có thể được thực hiện qua Màn hình Thông dịch từ xa qua video (Martti).
 - vi. Điện thoại Ngôn ngữ và Martti vẫn hoạt động sau giờ làm việc và cuối tuần.
- B. Giấy thông báo cho biết có Dịch vụ thông dịch viên ngôn ngữ [Biểu mẫu D978] sẽ được dán tại nhiều nơi trong trạm y tế và bệnh viện để bệnh nhân và gia đình biết là có thông dịch viên sẵn sàng phục vụ.
- C. Nhân viên có thể tham khảo bản đính kèm A để xác định Phương án thông dịch cho những trường hợp đặc biệt.
- D. Đối với phiếu chấp thuận, giải thích những chẩn đoán mới hoặc phức tạp, những vấn đề về chất lượng cuộc sống/chăm sóc cuối đời, cần sử dụng thông dịch viên theo thứ tự phục vụ như sau: 1) Thông dịch viên có mặt tại chỗ, 2) Thông dịch viên từ xa qua video hoặc, 3) Thông dịch viên qua Điện thoại Ngôn ngữ.
- E. Nhu cầu ngôn ngữ của bệnh nhân sẽ được xác định tại điểm tiếp nhận đầu tiên nơi bệnh nhân nhận dịch vụ tại UCSDH. Ngôn ngữ chỉ định của bệnh nhân sẽ được ghi chú vào Tờ dữ kiện. Nhu cầu ngôn ngữ chỉ định cũng sẽ được ghi chú vào Cơ sở Dữ liệu Thu nhận Bệnh nhân (PADB).
- F. Việc sử dụng nhân viên, thành viên gia đình, bạn bè hoặc người đại diện làm thông dịch viên không được khuyến khích.
- i. Khi bệnh nhân lầy hẹn, khoa/trạm y tế không nên yêu cầu hoặc đề nghị bệnh nhân mang bạn hoặc người nhà đến để làm thông dịch viên.
 - ii. Mặc dù UCSDH công nhận quyền của bệnh nhân được yêu cầu thành viên gia đình giúp đỡ, thành viên gia đình và bạn bè không nên đi theo với mục đích là thông dịch những dịch vụ/thông tin y tế quan trọng (chẩn đoán, phiếu chấp thuận, tiên lượng bệnh, kế hoạch điều trị, v.v.), trừ phi cũng có một thông dịch viên có bằng hành nghề có mặt tại chỗ, hiện diện qua điện thoại hoặc video để xác nhận thông tin được dịch ra. Trong những trường hợp mà các dịch vụ/thông tin y tế quan trọng được thảo luận, nhân viên cần yêu cầu có thông dịch viên có bằng hành nghề.
- G. Nhân viên hoặc thành viên gia đình không có bằng hành nghề có thể giúp thông dịch/phiên dịch trong chừng mực hạn chế những việc đơn giản hoặc trong trường hợp cấp cứu, khi chưa có thông dịch viên ngay lập tức để hỗ trợ tại chỗ hoặc qua điện thoại về ngôn ngữ phù hợp. Tên của thành viên gia đình không có bằng hành nghề đứng ra làm thông dịch viên, cũng như việc bệnh nhân cho phép người trong gia đình/bạn bè thông dịch cho mình cần được ghi vào hồ sơ y tế của bệnh nhân. Gia đình (theo yêu cầu của bệnh nhân) có thể thông dịch những chỉ dẫn đơn giản dành cho bệnh nhân, ghi hẹn, đăng ký và kiểm tra bảo hiểm.

- H. Khi nhà chăm sóc sức khỏe sử dụng dịch vụ thông dịch viên thì họ cần ghi buổi gặp gỡ này vào hồ sơ y tế điện tử của bệnh nhân, với những chi tiết như ngày giờ và nguồn thông dịch (ví dụ: tại chỗ, qua điện thoại, video, thông dịch viên từ đơn vị ngoài), tên hoặc số nhận dạng ID của thông dịch viên, ngôn ngữ và, nếu có, quan hệ với bệnh nhân và bệnh nhân có từ chối sử dụng thông dịch viên có bằng hành nghề hay không.
- I. Những tài liệu rất cần thiết không có bằng ngôn ngữ chính sẽ được thông dịch cho bệnh nhân hoặc người quyết định thay thế; việc dịch miệng những tài liệu hoặc thông tin rất cần thiết cho bệnh nhân nghe sẽ được ghi trong hồ sơ y tế của bệnh nhân.
- J. MCP này sẽ được cập nhật hằng năm.
- K. Một bản sao sẽ được cung cấp cho CDPH hằng năm vào tháng 12.

IV. ĐÍNH KÈM

[Đính kèm A](#): Hướng dẫn về các nhu cầu ngôn ngữ

V. BIỂU MẪU

[Biểu mẫu D978](#)

VI. CÁC NGUỒN

Không có.

VII. THAM KHẢO VỀ LUẬT ĐIỀU HÀNH

--The Joint Commission (Hội đồng liên kết) ([TJC](#))

--[California Health & Safety Code, 1259](#), Chapter 672; Senate Bill 1840;

VIII. PHÊ DUYỆT

Chính sách và thủ tục này được các ủy ban sau đây chấp thuận:

Tên của ủy ban:

Ngày chấp thuận:

Nurse Executive Committee
(Ban chấp hành của Y tá)

15 tháng 1, 2016

Medical Staff Executive Committee
(Ban chấp hành của Nhân viên y tế)

18 tháng 2, 2016

Health System Executive Governing Body
(Cơ quan chấp hành của Hệ thống y tế)

1 tháng 3, 2016

MCP 301.9, Dịch vụ thông dịch