



Cẩm nang:	Hành chính	Tham chiếu:	ADM-106
Thay thế:		Hiệu lực:	03/28/2016
Bản gốc:			Trang 1 / 2

I. PHẠM VI

Xác định các nguồn thông tin sẵn có tại bệnh viện để cung cấp các dịch vụ thông dịch và các dịch vụ có sẵn dành cho bệnh nhân khiếm thị.

II. CHÍNH SÁCH:

Bệnh viện có chính sách đảm bảo việc thông tin đầy đủ và nhanh chóng giữa bệnh nhân và nhân viên để cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe có chất lượng một cách chu đáo và thận trọng. Bệnh viện luôn tuân thủ luật pháp của tiểu bang và liên bang cũng như các quy tắc hướng dẫn của cơ quan kiểm định liên quan đến các dịch vụ thông dịch và đã thiết lập một cơ cấu cung cấp dịch vụ thông dịch cho tất cả bệnh nhân nếu cần. Nhân viên được thông báo về các chính sách và thủ tục liên quan đến việc cung cấp dịch vụ thông dịch, bao gồm các thủ tục để sử dụng dịch vụ thông dịch khi cần và cam kết cung cấp thông dịch viên cho tất cả bệnh nhân được xác định hoặc có yêu cầu. Bệnh viện cũng thông cảm trước nhu cầu của bệnh nhân bị mù và cung cấp cho họ nguồn hỗ trợ để nâng cao trải nghiệm khi ở bệnh viện và kế hoạch xuất viện của họ.

III. ĐỊNH NGHĨA

- A. Rào cản giao tiếp: Khiếm thính, giác quan, hoặc các kỹ năng nói.
- B. Khiếm thính: Bất kỳ mức độ khả năng nắm bắt âm thanh bị suy giảm hoặc khiếm khuyết; điều này bao gồm điếc hoàn toàn.
- C. Thông dịch viên: Một người thành thạo tiếng Anh và ngôn ngữ thứ hai cần thiết, có thể nói, đọc chính xác, và sẵn sàng thông dịch sang ngôn ngữ thứ hai. Thông dịch viên có khả năng chuyển ngữ tên của các bộ phận trên cơ thể và mô tả các triệu chứng cũng như thương tích bằng tiếng Anh và ngôn ngữ thứ hai cần thiết.
- D. Rào cản ngôn ngữ: Rào cản của những người có khả năng nói tiếng Anh hạn chế hoặc không thể nói tiếng Anh, chiếm ít nhất năm phần trăm (5%) dân số trong khu vực địa lý do bệnh viện phục vụ hoặc nhóm bệnh nhân thực tế.
- E. Ngôn ngữ ký hiệu: Ngôn ngữ do người điếc sử dụng. Ngôn ngữ chính thức sử dụng hệ thống cử chỉ bằng tay để giao tiếp đặc biệt giữa những người điếc.
- F. Phiên dịch viên: Phiên dịch không dùng miệng cho người điếc không dùng cử chỉ hoặc người lặn tai.

IV. QUY TẮC HƯỚNG DẪN

- A. Khi tiếp nhận hoặc đăng ký, ngôn ngữ chính (nếu không phải tiếng Anh) của từng bệnh nhân được xác định và ghi chép vào mặt trước biểu đồ của bệnh nhân.
- B. Bộ Phận Tiếp Nhận có trách nhiệm thu thập thông tin này cho từng bệnh nhân khi tiếp nhận/đăng ký hoặc trong Phòng Cấp Cứu.
- C. Khiếm thính:
 1. Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu và phiên dịch viên có chứng nhận luôn có mặt thông qua Chương Trình COMMEND thông dịch viên dành cho người khuyết tật, hai mươi bốn (24) giờ một ngày.
 2. Liên hệ với người quản lý y tá, Nhân viên phòng hành chính, hoặc Phòng Dịch Vụ Công Tác Xã Hội để biết số điện thoại và thu xếp dịch vụ thông dịch viên.
 3. Dịch vụ cần phải có những thông tin sau:
 - a. Tên và số của người yêu cầu dịch vụ
 - b. Ngày và giờ cần dịch vụ (nếu không khẩn cấp)



Cẩm nang:	Hành chính	Tham chiếu:	ADM-106
Thay thế:		Hiệu lực:	03/28/2016
Bản gốc:			Trang 2 / 2

- c. Tên của bệnh nhân
- d. Tính chất công việc
- e. Loại ngôn ngữ ký hiệu cần thiết
- f. Người báo cáo

D. Rào cản ngôn ngữ:

Dịch Vụ Đường Dây Ngôn Ngữ:

1. Thông dịch viên luôn sẵn sàng làm việc hai mươi bốn (24) giờ một ngày, bảy (7) ngày trong tuần. Thông dịch viên được đào tạo chuyên môn sẽ sẵn sàng trong vòng vài phút. Thông dịch viên được đào tạo về thông dịch y khoa.
2. Để sử dụng dịch vụ này (888.338.5533), yêu cầu phải có những thông tin sau:
 - a. Mã tài khoản: PT267
 - b. Tên của quý vị
 - c. Số điện thoại mà quý vị đang gọi đến
 - d. Phòng khoa mà quý vị đang gọi đến
 - e. Ngôn ngữ cần thiết
3. Trong mỗi đơn vị có hai số điện thoại thông dịch. Một số dành cho bác sĩ chăm sóc sức khỏe và một số dành cho bệnh nhân/gia đình.

E. Bệnh nhân khiếm thị:

1. Chương Trình Người Hướng Dẫn Tại Chỗ của Hệ Thống Braille luôn sẵn sàng để cung cấp các dịch vụ và đào tạo cho nhân viên về nhu cầu của bệnh nhân khiếm thị.
2. Theo yêu cầu của bệnh nhân, có thể cần phải có giấy giới thiệu đến Hệ Thống Braille để hướng dẫn cho bệnh nhân về các hoạt động kỹ năng sống hàng ngày, kỹ năng sống độc lập, và các chương trình Hệ Thống Braille khác.
3. Phòng Công Tác Xã Hội có giấy giới thiệu theo yêu cầu.

V. CHẤP THUẬN

Ban giám đốc	03/28/2016
Ủy Ban Điều Hành Y Khoa	03/04/2016
Giám đốc điều dưỡng/Người được chỉ định	01/29/2016
Ủy ban chính sách/thủ tục	01/28/2016