

I. BỐI CẢNH

Trung Tâm Y Tế

II. MỤC ĐÍCH

Phần này nêu ra chính sách hành chính đối với việc cung cấp dịch vụ thông dịch miệng và ngôn ngữ ký hiệu, cũng như đối với dịch vụ dịch văn bản và dịch vụ Chứng Nhận Nhà Cung Cấp Song Ngữ tại Đại Học California, Davis Health (UC Davis Health).

III. CHÍNH SÁCH

- A. Thông dịch viên y tế được đào tạo sẵn sàng hỗ trợ trực tiếp, qua điện thoại và/hoặc qua video cho tất cả bệnh nhân có Trình Độ Thông Thạo Tiếng Anh Hạn Chế (LEP) và bị khiếm thính nhằm tạo điều kiện cho dịch vụ chăm sóc giữa bệnh nhân và nhà cung cấp dịch vụ, bao gồm cả hoạt động theo dõi bệnh nhân tại nhà sau khi làm thủ thuật.
- B. Theo các yêu cầu pháp lý và quy định hiện hành, bệnh nhân UC Davis Health tìm kiếm và nhận dịch vụ chăm sóc y tế sẽ được thông dịch viên y tế có trình độ hỗ trợ và không bắt buộc phải mang theo hoặc cung cấp thông dịch viên. Ngôn ngữ ưu tiên của bệnh nhân sẽ được liệt kê trong bệnh án điện tử (EMR).
- C. Bảng hiệu bằng nhiều ngôn ngữ thông báo cho bệnh nhân LEP và tất cả bệnh nhân khiếm thính rằng dịch vụ thông dịch y tế được cung cấp “miễn phí” cho họ dán ở khắp các phòng khám ngoại trú của bệnh viện và cơ sở cứu thương. Ngoài ra, thông tin về nơi nộp đơn khiếu nại bao gồm số điện thoại cũng sẽ ghi trên bảng hiệu.
- D. Thông dịch viên y tế trải qua đào tạo về từ vựng y khoa, cũng như cách hiểu, ghi nhớ và ghi chú. Họ được đào tạo để tôn trọng tính bảo mật của bệnh nhân - theo Đạo Luật Về Trách Nhiệm Giải Trình và Cung Cấp Bảo Hiểm Y Tế (HIPAA) – nhằm tôn trọng vai trò trung lập và đạo đức làm việc của mình, đồng thời duy trì tính toàn vẹn của mối quan hệ với bệnh nhân/nhà cung cấp. Do đó, chúng tôi không khuyến khích bệnh nhân sử dụng thành viên trong gia đình và nhân viên song ngữ chưa qua đào tạo làm thông dịch viên y tế.
- E. Một số bệnh nhân có thể muốn mang theo hoặc cung cấp thông dịch viên của riêng họ, chẳng hạn như thành viên trong gia đình hoặc quý vị bè. Trong những trường hợp này, UC Davis Health sẽ cho phép bệnh nhân làm vậy, miễn là không ảnh hưởng đến chất lượng của các dịch vụ chăm sóc bệnh nhân. UC Davis Health không hoàn trả cho dịch vụ thông dịch do thông dịch viên không thuộc UC Davis Health cung cấp theo yêu cầu của bệnh nhân. Việc từ chối nhân viên hoặc dịch vụ thông dịch của nhà cung cấp sẽ được ghi lại trong EMR.
- F. Trẻ vị thành niên (người dưới 18 tuổi) không được làm thông dịch viên.
- G. Khi lên lịch hẹn cho bệnh nhân, thông tin ngôn ngữ sẽ được ghi lại trên màn hình nhân khẩu học tại EPIC.

- H. Nhân viên thông dịch y tế nắm bắt thông tin chi tiết về những buổi thông dịch tại chỗ, qua video và qua điện thoại bằng module Quản Lý Quan Hệ Khách Hàng tại EPIC. Người yêu cầu cung cấp cho nhân viên phiên dịch những thông tin sau vào đầu mỗi buổi thông dịch: Số Hồ Sơ Y Tế của bệnh nhân (MRN), tên nhà cung cấp/người yêu cầu, vị trí (phòng khám/tầng) và số liên lạc.

IV. QUY TRÌNH/TRÁCH NHIỆM

A. Yêu cầu thông dịch viên y tế

1. Nhân viên có thể yêu cầu thông dịch viên bằng cách truy cập module yêu cầu Thông Dịch Y Tế tại EPIC hoặc bằng cách gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thông Dịch Y Tế (MIS). Giờ hành chính thường lệ là từ Thứ 2 đến Thứ 6, từ 8:00 sáng đến 5:00 tối
2. Trong giờ làm việc thường lệ, nhân viên thông dịch y tế có mặt tại bệnh viện cho các ngôn ngữ thường được yêu cầu như: Ngôn ngữ ký hiệu Mỹ, tiếng Ả Rập, tiếng Campuchia, tiếng Quảng Đông, tiếng Dari, tiếng Farsi, tiếng Hindi, tiếng Hmong, tiếng Hàn Quốc, tiếng Quan Thoại, tiếng Miên, tiếng Pashto, tiếng Punjabi, tiếng Nga, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Ukraina, tiếng Urdu và tiếng Việt. Thông dịch viên tiếng Tây Ban Nha sẵn sàng hỗ trợ tại bệnh viện chính nên quý vị có thể liên hệ bằng cách gọi đường dây Vocera và yêu cầu “thông dịch viên tiếng Tây Ban Nha”.
3. Thông dịch viên tiếng Tây Ban Nha sẵn sàng hỗ trợ trên Vocera và máy nhắn tin vào các khung thời gian như sau:
 - a. Thứ 2 - Thứ 6, 6:30 sáng đến 7:00 tối trên Vocera với tư cách “thông dịch viên tiếng Tây Ban Nha” và qua máy nhắn tin trong ca trực từ 7:00 tối - 10:00 tối
 - b. Ngày cuối tuần và ngày lễ từ 8 sáng đến 7 tối trên Vocera với tư cách “thông dịch viên tiếng Tây Ban Nha” và qua máy nhắn tin trong ca trực từ 7 sáng - 10 tối
4. Quý vị có thể sắp xếp các ngôn ngữ khác sau giờ làm việc bằng cách tra cứu thông tin thông dịch viên đang trực trong Lịch Ca Trực hoặc gọi đường dây chính của Dịch Vụ Thông Dịch Y Tế. Nhân Viên Trực Tổng Đài của Bệnh Viện sẽ liên hệ với nhân viên thông dịch đang trực. Dịch vụ điện thoại của nhà cung cấp hoạt động 24/7 khi không có thông dịch viên.
5. Nhân viên và thông dịch viên y tế của nhà cung cấp sẵn sàng hỗ trợ thông qua ứng dụng họp mặt qua video Martti 24/7 bằng hơn 200 ngôn ngữ. Quý vị có thể truy cập ứng dụng Martti trên iPad ở giá đỡ và/hoặc iPad do UC Davis Health cấp. Nhà cung cấp/nhân viên không cần yêu cầu trong EPIC khi sử dụng ứng dụng Martti.

B. Bác sĩ, Y Tá và Nhân Viên Bệnh Viện Khác

1. Khi nhận thấy nhu cầu thông dịch, nhân viên Y tế UC Davis phải xác định loại dịch vụ thích hợp: đối với yêu cầu tại chỗ, qua Zoom và qua MyChart, vui lòng sử dụng Module Thông Dịch Y Tế EPIC; để kết nối với thông dịch viên qua điện thoại, vui lòng gọi đường dây chính của Dịch Vụ Thông Dịch Y Tế; đối với yêu cầu video, hãy sử dụng ứng dụng họp mặt qua video Martti. Module Thông Dịch Y Tế EPIC chỉ giới hạn ở các ngôn ngữ có sẵn. Đối với tất cả các ngôn ngữ khác, vui lòng gọi cho tổng đài MIS hoặc sử dụng ứng dụng họp mặt qua video Martti. Vui lòng xem File Đính Kèm 1 về “Tiêu Chí Phân Loại Bệnh Nhân của Dịch Vụ Ngôn Ngữ Y Tế UC Davis” để được hỗ trợ xác định loại dịch vụ thích hợp.

2. Nếu bệnh nhân bị khiếm thị, khiếm ngôn, suy giảm nhận thức hoặc tình trạng khuyết tật khác, bệnh viện sẽ cung cấp các cách thức hỗ trợ phù hợp với nhu cầu của bệnh nhân. Hãy tham khảo ý kiến của quản lý y tá đơn vị hoặc người giám sát điều dưỡng của bệnh viện nếu được đảm bảo hỗ trợ.
3. Ghi lại việc sử dụng thông dịch viên y tế UC Davis Health, bao gồm cả họ và tên của thông dịch viên và/hoặc số nhận dạng nhân viên thông dịch (ID) trong ghi chú tiến trình EMR của bệnh nhân. Nếu sử dụng thông dịch viên của nhà cung cấp, hãy ghi lại số nhận dạng (ID) của thông dịch viên đó trong ghi chú tiến trình EMR của bệnh nhân.
4. Ghi lại trong EMR của bệnh nhân nếu sử dụng nhân viên Thông Dịch Y Tế của UC Davis hoặc của nhà cung cấp khi xin sự chấp thuận cho một trong những nội dung sau: mẫu Đồng Ý Phẫu Thuật, Thủ Thuật, Truyền Máu và Tiến Hành Gây Mê.
5. Ghi lại trong EMR của bệnh nhân khi bệnh nhân từ chối sử dụng Thông Dịch Viên Y Tế của UC Davis, nêu lý do từ chối, bất kỳ tùy chọn bổ sung nào đã cung cấp cho bệnh nhân (nếu có) và người thông dịch.

C. Dịch Văn Bản

1. Dịch vụ dịch thuật có sẵn để hỗ trợ và tạo điều kiện cho việc dịch các tài liệu quan trọng cũng như không quan trọng liên quan đến dịch vụ chăm sóc bệnh nhân.
2. Đơn Vị Dịch Vụ Dịch Thuật phối hợp chặt chẽ với các bộ phận Y Tế khác của UC Davis để hỗ trợ và giúp đỡ:
 - a. Rà soát nhu cầu dịch thuật;
 - b. Rà soát các tài liệu hiện có để xem xét khả năng dịch, khả năng đọc viết và sự phù hợp với văn hóa;
 - c. Lập ngân sách và kế hoạch cho bản dịch hiệu quả với chi phí phải chăng;
 - d. Điều chỉnh các tài liệu hiện có để dịch;
 - e. Tạo tài liệu phù hợp với đối tượng mục tiêu;
3. Đối với các dịch vụ dịch văn bản, hãy gọi cho điều phối viên của đơn vị dịch văn bản.

D. Chương Trình Chứng Nhận Nhà Cung Cấp Song Ngữ

Mục tiêu của chương trình là cung cấp bản đánh giá qua miệng về khả năng thông thạo ngôn ngữ bằng các ngôn ngữ không phải tiếng Anh cho các bác sĩ lâm sàng của UC Davis Health. Chương trình này do Ủy Ban Liên Kết khuyến nghị làm phương pháp đo lường khả năng giao tiếp hiệu quả giữa bác sĩ lâm sàng và bệnh nhân bằng ngôn ngữ ưa tiên của bệnh nhân. Chương trình được cung cấp cho Bác Sĩ, Điều Dưỡng Điều Trị, Trợ Lý Bác Sĩ và Dược Sĩ Lâm Sàng, cũng như bao gồm bản đánh giá bằng miệng thực hiện qua điện thoại. Chương trình giới hạn ở 24 ngôn ngữ và chi phí đánh giá sẽ được tính lại theo bộ phận/trung tâm chi phí của nhà cung cấp. Sau khi đạt được chứng chỉ, bác sĩ lâm sàng có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc cho bệnh nhân bằng các ngôn ngữ không phải tiếng Anh trong quá trình làm việc. Giấy chứng nhận và hình dán huy hiệu sẽ được cấp cho bác sĩ lâm sàng vượt qua bài đánh giá Chứng Nhận Nhà Cung Cấp Song Ngữ. Chứng nhận không cho phép bác sĩ lâm sàng thông dịch cho bệnh nhân. Các bác sĩ lâm sàng có

thể yêu cầu đánh giá bằng cách gửi email hoặc gọi đến đường dây chính của Dịch Vụ Thông Dịch Y Tế.

E. Nguồn Nhân Lực

Các chính sách cung cấp và sử dụng dịch vụ thông dịch viên y tế để giao tiếp với bệnh nhân LEP và khiếm thính nằm trong chương trình “Định Hướng Nhân Viên Mới” và “Đào Tạo Bất Buộc Hàng Năm” của UC Davis Health.

F. Để phù hợp với Mục 1259 (c) (2) của Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn, chính sách này nêu rõ hoạt động cung cấp dịch vụ ngôn ngữ cho bệnh nhân có rào cản về ngôn ngữ hoặc giao tiếp. MIS sẽ nộp cho Bộ Y Tế Công Cộng California (CDPH) bản sao của chính sách này và sẽ báo cáo hàng năm bản tóm tắt các nỗ lực của MIS để đảm bảo hoạt động giao tiếp đầy đủ, nhanh chóng giữa bệnh nhân có rào cản ngôn ngữ hoặc giao tiếp và nhân viên Y Tế UC Davis. Việc nộp báo cáo CDPH sẽ thực hiện vào tháng 11 hàng năm. Theo các yêu cầu lập pháp và quy định hiện hành, Chính Sách 2881 hiện hành có sẵn công khai bằng 6 ngôn ngữ trên trang web của MIS: http://www.ucdmc.ucdavis.edu/interpreting_services/.

Tiêu Chí Phân Loại Bệnh Nhân của Dịch Vụ Ngôn Ngữ

Thông Dịch Qua Điện Thoại	Thông Dịch Qua Video	Thông Dịch Trực Tiếp
<p>Mô tả: Cung cấp dịch vụ thông dịch cơ bản. Hãy sử dụng điện thoại trong bất kỳ tình huống nào mà việc giao tiếp diễn ra trong thời gian tương đối ngắn và không phức tạp.</p>	<p>Mô tả: Cung cấp dịch vụ phiên dịch ở mức độ tương đối phức tạp và/hoặc trong khoảng thời gian nhất định. Hãy sử dụng cho bất kỳ trường hợp nào mà việc thiếu thông dịch viên trực tiếp sẽ không ảnh hưởng đến dịch vụ chăm sóc được cung cấp.</p>	<p>Mô tả: Cung cấp dịch vụ thông dịch y tế ở mức độ phức tạp và/hoặc nhạy cảm. Quý vị nên sử dụng dịch vụ này cho bất kỳ tình huống nào cần giao tiếp nhiều hơn.</p>
<p>Ví dụ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tái khám định kỳ • Công tác xã hội - hình thức • Đăng ký • Phân loại bệnh nhân • Lên lịch hẹn • Mua thêm thuốc • Lấy máu/xét nghiệm • Hoàn thành mẫu đơn • Chụp X-quang • Tài chính bệnh nhân • Nhận bệnh nhân 	<p>Ví dụ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Thủ thuật • Phẫu thuật • Chấp thuận • Khám chuyên khoa • Liệu pháp phục hồi • Bệnh nhân xuất viện • Nhà thuốc: hướng dẫn bệnh nhân nội trú • Đánh giá công tác xã hội • Bệnh nhân mới • Hỏi thăm bệnh nhân 	<p>Ví dụ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Khiếm thính • Các vấn đề sức khỏe tinh thần/tâm thần • Bệnh nhân gây rối • Bệnh nhân bị lẩn • Hẹp mặt gia đình • Các thủ thuật an thần có ý thức • Chấn thương/tấn công tình dục • Lớp học/giáo dục bệnh nhân • Buổi hướng dẫn ở mức độ phức tạp • Thảo luận cuối đời
<p>Nguồn lực:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Điện thoại cầm tay đôi hoặc bất kỳ loại điện thoại nào</u> - Gọi cho Tổng Đài Dịch Vụ Thông Dịch Y Tế. 	<p>Nguồn lực:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Hệ thống video Martti</u> - sử dụng trên iPad di động chuyên dụng hoặc iPad của UCDH (nếu bật)* khi cần thiết. ▪ Yêu cầu trong EPIC là bắt buộc đối với cuộc hẹn kéo dài một giờ hoặc lâu hơn. <p><small>*Vui lòng gọi tổng đài MIS để kích hoạt iPad hiện có.</small></p>	<p>Nguồn lực:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nhập yêu cầu dịch vụ trực tiếp EPIC; cho biết lý do yêu cầu trực tiếp và thời gian cần thông dịch viên trong nhận xét. ▪ Dịch vụ qua video là dự phòng cho tình huống không có thông dịch viên trực tiếp. ▪ Quý vị có thể nhận hỗ trợ từ thông dịch viên tiếng Tây Ban Nha trực tiếp có sẵn trên Vocera bằng cách yêu cầu "thông dịch viên tiếng Tây Ban Nha". ▪ Đối với dịch vụ ngoài giờ, hãy tham khảo lịch ca trực.

Nhà cung cấp phải ghi lại ID# hoặc tên và ngôn ngữ của Thông Dịch Viên trong hồ sơ bệnh án của bệnh nhân. Tham khảo Chính Sách 2881, Dịch Vụ Thông Dịch Viên Y Tế để biết thêm thông tin.

Nếu có bất kỳ câu hỏi nào, hãy liên hệ với tổng đài Dịch Vụ Thông Dịch Y Tế.