

최초 작성일: 2010년 10월 12일

발효일: 2025년 12월 2일

최종 개정일: 2025년 12월 2일

장애인을 위한 보조 도구 및 서비스

목적:

본 정책에서 다루는 장애인을 만나는 모든 직원이 필요에 따라 의료 서비스를 제공할 수 있도록 지침과 리소스를 제시합니다.

범위:

Hoag Orthopedic Institute(HOI)에 적용

정책:

1. Hoag Orthopedic Institute(HOI)는 청각 장애인, 시각 장애인, 기타 지각 장애가 있거나 손을 움직이기 힘든 사람 등 장애가 있는 사람에게 당사 서비스, 활동, 프로그램 및 기타 혜택에 참여할 동등한 기회를 부여하기 위해 적절한 조치를 취합니다.
2. 아래에 설명된 절차는 환자의 질환, 치료, 서비스 및 혜택에 관해 효과적인 의사소통이 이루어지도록 하기 위함입니다. 해당 절차는 권리 포기 각서, 치료 동의서, 금융 및 보험 급부 양식 등 중요한 문서에 기재된 정보의 전달을 비롯한 기타 유형의 의사소통에도 적용됩니다. 필요한 모든 보조 도구와 서비스는 무상으로 서비스 대상자에게 제공됩니다.
3. 모든 직원에게 본 정책과 절차를 기재한 서면 통보서를 제공하며, 장애가 있는 사람을 직접 접할 수 있는 직원에게는 통역 서비스를 효과적으로 활용하는 법 등 효과적인 의사소통 기법에 관한 교육을 실시합니다.

절차:

- A. 요구 사항 파악 및 판단: HOI에서는 보조 도구 및 서비스 이용 가능 여부와 신청 절차에 관한 공지 사항을 전달합니다. 이러한 공지 사항은 안내 책자에 기재되고 접수처(즉, HOI 로비)에 게시됩니다. 특정인이

스스로 의사소통이 어려운 장애가 있음을 밝히거나, 서면 자료를 접하거나 다루기 어렵다거나, 보조 도구 또는 서비스를 신청할 의향을 밝히는 경우, 직원이 당사자와 상담하여 특정 상황에서 효과적으로 소통하는 데 어떤 보조 도구나 서비스가 필요한지 판별합니다.

B. 소리를 들을 수 없거나 청력이 매우 약한 청각 장애인인 경우

1. 소리를 들을 수 없거나 청력이 매우 약하며 주로 수어로 소통하는 청각 장애인의 경우, 접수 담당자 또는 임상직원은 필요시 자격을 갖춘 통역사를 배정할 책임이 있습니다.
2. HOI에서 지급한 iPhone 및/또는 iPad의 Voyce 앱은 영상 및/또는 오디오를 통한 음성 및 수어 통역에 사용됩니다. HOI의 기본 통역 서비스는 Voyce입니다. HOI에서 지급한 iPhone으로 Rover, Haiku 또는 Canto를 통해, 또는 HOI에서 지급한 iPad/iPhone으로 Voyce 앱을 통해 Voyce의 영상 원격 통역(VRI) 서비스를 이용할 수 있습니다. 영상 연결을 통해 다양한 언어가 지원됩니다. 혹 영상으로 지원되지 않는 언어인 경우, 오디오 연결을 통해 250개 이상의 언어에 대한 통역 서비스를 받을 수 있습니다.
 - a. Haiku, Canto, 또는 Rover에 로그인하여 Voyce 영상 원격 통역을 이용하려면 다음 절차를 따르세요.
 - i. 일정, 환자 목록 또는 환자 검색에서 환자를 선택합니다.
 - ii. 차트 열기(Open Chart)에서 요약 탭(Summary Tab)의 링크를 선택하거나, Epic 메뉴(Epic Menu)에서 메뉴 도구막대의 "링크(Links)"로 이동해 오디오 또는 영상을 선택합니다.
 - iii. 그러면 자동으로 Voyce 앱으로 리디렉션됩니다. 환자 정보 페이지의 세부 정보(환자 이름, 선호 언어, 기관명, 진료 장소)를 검토한 후, 정보가 정확하면 "다음(Next)"을 누릅니다.
 - iv. 언어는 Epic에 등록된 환자의 선호 언어에 따라 자동으로 선택되어 있습니다. "다음(Next)"을 눌러 계속 진행하거나 언어를 변경합니다.
 - v. 제공된 드롭다운 목록에서 통역 세션을 진행하는 이유(예: 평가, 동의, 퇴원, 교육 등)를 선택합니다.

- vi. 언어가 확인되면 시스템이 통역사와 연결해 드릴 것입니다. 예상 연결 대기 시간이 표시됩니다.
 - vii. 통화가 종료되면 필요한 경우 통역사와 다시 연결하거나, "종료(I'm Done)"를 눌러 세션을 완료할 수 있습니다.
 - viii. 세션 후 피드백을 제출할 수 있으며, "다음(Next)"을 클릭하면 완료됩니다.
- b. HOI에서 지급한 독립형 기기를 통해 Voyce 앱에서 직접 Voyce 영상 원격 통역을 이용하려면 다음 절차를 따르세요.
- i. HOI에서 지급한 독립형 기기(iPad/태블릿)에서 Voyce 아이콘을 탭해 애플리케이션을 실행합니다. 녹색 "Single Sign On"을 눌러 HOI 자격 증명으로 로그인합니다.
 - 1. "회사(Company)"가 HOAG로 설정되어 있는지 확인합니다. 회사 코드에 "Voyce" 등 다른 이름이 표시된 경우, 해당 이름을 클릭하고 HOAG를 입력합니다.
 - 2. 녹색 Single Sign On 버튼을 누르면 표시되는 Hoag 로그인 페이지에서 HOI 로그인 자격 증명을 입력합니다. Voyce 화면의 사용자 이름과 비밀번호 입력란을 사용하지 마세요.
 - ii. 언어 통역사와 연결하려면 전화기 모양 "통역사 연결(Get Interpreter)" 아이콘을 탭합니다.
 - iii. 환자의 의료 기록 번호(MRN)를 입력하고 "다음(Next)"을 탭합니다.
- i. 해당 MRN과 일치하는 환자가 한 명인 경우 첫 번째 줄에 표시됩니다. 두 명 이상인 경우 선택 옵션이 나타납니다. "다음(Next)"을 클릭합니다.
- ii. 환자가 한 번만 방문하거나 진료를 받은 경우 화면 첫 번째 줄에 표시됩니다. 여러 번 진료받은 경우 선택 옵션이 표시됩니다. "다음(Next)"을 클릭합니다.

- iv. 입력란의 기본 언어는 환자의 선호 언어로 설정됩니다. 그러나 필요한 경우 "언어 변경(Change Language)"을 선택하고 제공된 목록에서 다른 언어를 골라 변경할 수 있습니다. "다음(Next)"을 클릭합니다.
- v. 제공된 드롭다운 목록에서 통역 세션을 진행하는 이유(예: 평가, 동의, 퇴원, 교육 등)를 선택합니다.
- vi. 언어가 확인되면 시스템이 통역사와 연결해 드릴 것입니다. 예상 대기 시간이 표시됩니다.
- vii. 영상 통화는 회선 연결과 동시에 양쪽 카메라가 켜지고 동기화됩니다. 이때에도 음소거, 전화 끊기, 영상 일시 정지, 카메라 반전, 키패드 사용 등의 기능은 여전히 쓸 수 있습니다.
- viii. 통화가 종료되면 통역사의 이름과 ID가 표시되며, 다시 연결하거나 "종료(I'm Done)"를 눌러 세션을 완료할 수 있습니다.
- ix. 각 세션 후에는 HOI에서 지급한 iPad/태블릿에서 반드시 로그아웃해야 합니다. 화면 오른쪽 상단의 설정 바로 이동하여 "로그아웃(Sign Out)"을 누릅니다.

3. 현장 수어 통역사

- a. 수어 통역사는 연중무휴 24시간 요청 가능하며, 교환원을 통해 다음 리소스로 연결하거나 직원이 직접 문의할 수 있습니다.
- b. *일정이 맞는 통역사의 대면 서비스를 항상 보장할 수는 없습니다. 통역사 대면 서비스 이용 시 발생하는 비용은 전액 HOI에서 부담합니다.*
 - i. Language People - 707-538-8900(옵션 2와 옵션 1을 차례로 선택)
 - ii. LifeSigns - 888-930-7776(업무 외 시간은 800-633-8883)

4. TDD/TTY 전화 통화: HOI는 외부 통신을 위해 청각 장애인용 통신기기/전신 타자기(TDD/TTY)를 활용합니다.

- a. Hoag 병원 어바인 지점 응급의료 부서에 TDD/TTY 전화기가 비치되어 있습니다.

b. 어바인 지점 응급의료 부서의 TDD/TTY 번호는 949-450-0153입니다.

c. 가족 구성원, 미성년자 및 다른 환자를 통역사로 기용

1. 소리를 들을 수 없거나 청력이 매우 약한 청각 장애인 가운데 가족 구성원이나 친구를 통역사로 대동하는 편을 선호하거나 그러한 방식을 요청하는 경우도 있습니다. 그러나 HOI가 무료 통역사 배정을 제안했으며 그러한 사실을 당사자가 이해한 이후, 해당인이 특별히 요청하는 경우를 제외하고는 청각 장애인의 가족 구성원이나 친구를 통역사로 기용하지 않습니다. 그러한 통역사 제공 제안과 답변 내용은 환자의 의료 기록에 문서화됩니다. 청각 장애인이 가족 구성원이나 친구를 통역사로 대동하기로 선택하는 경우 해당 인물의 통역 역량, 기밀 유지, 프라이버시 및 이해 상충의 문제를 고려하여 허용 여부를 결정합니다. 가족 구성원이나 친구가 역량이 부족하거나 이러한 사유로 인해 책임자가 아닌 것으로 판단되면 다른 적합한 통역사 서비스가 제공됩니다.
2. 미성년자를 통역사로 기용하는 것은 지양하는 편입니다. 단, 긴급하거나 절박한 상황인 경우, 또는 진료 일정을 예약하거나 환자의 주소와 전화번호를 확인하는 것처럼 간단하고 단도직입적인 사안에 한정된 의사소통인 경우에는 예외가 인정될 수 있습니다.
3. 다른 환자는 통역사로 기용하지 않습니다. 이는 정보의 기밀을 엄수하고 정확한 소통을 보장하기 위해서입니다.

d. 앞을 보지 못하거나 시력이 약한 시각 장애인인 경우

1. 앞을 보지 못하거나 시력이 약한 시각 장애를 가진 사람에게는 치료, 혜택, 서비스, 권리 포기 각서, 치료 동의서와 관련하여 서면 자료에 기재된 정보를 직원이 소리 내어 읽어서 전달하며, 그러한 양식의 내용을 설명해 드립니다.
2. 앞을 보지 못하거나 시력이 약한 시각 장애인을 위해 시각 자료 형태로 제공되는 정보를 전하는 데 도움이 되는 보조 도구 및 서비스(예: 자격을 갖춘 읽기 도우미, 조명이 달린 돋보기 및 기타 효과적인 수단)가 필요한 경우 간호사 또는 감독자에게 알려주시기 바랍니다. 참고로, 앞을 보지 못하거나 시력이 약한 시각 장애인은 양식 작성 및 서면 정보 제공과 관련하여 직원의 도움을 받을 수 있습니다.

e. 언어 장애가 있는 경우

1. 언어 장애인과의 효과적인 의사소통을 위해, 직원이 필기 자료, 필기 보조원, TDD/TTY 및 기타 의사소통 보조 도구를 제공합니다.

F. 손을 움직이기 불편한 장애가 있는 경우

1. 인쇄물을 다루기 어려운 사람의 경우, 직원이 자료를 들고 필요에 따라 페이지를 넘겨드릴 수 있습니다. 또는 필기 보조원, 스피커폰 또는 기타 효과적인 의사소통 수단을 제공하여 손을 움직이기 불편한 사람과의 원활한 소통을 보장할 것입니다.

G. 통역사가 필요한 경우

1. *영어 능력 한계자(LEP)와의 의사소통* 정책을 참조하세요.

참고문헌:

1. 1990년 미국장애인법(Americans with Disabilities Act of 1990), 42 U.S.C. section 12101 et seq.
2. 미국 보건사회복지부(US Department of Health & Human Services). (n.d.) *Effective Communication for Persons who are Deaf or Hard of Hearing*. 출처: <https://www.hhs.gov/guidance/document/effective-communication-persons-who-are-deaf-or-hard-hearing-0>
3. 미국 보건사회복지부(U.S. Department of Health and Human Services). (2024년 12월 6일). Limited English Proficiency. 링크: <https://www.hhs.gov/civil-rights/for-providers/clearance-medicare-providers/example-policy-procedure-persons-limited-english-proficiency/index.html>
4. 연방관보(Federal Register)(2024). Nondiscrimination in Health Programs and Activities. (42 CFR Parts 438, 440, 457, and 460

45 CFR Parts 80, 84, 92, 147, 155, and 156).
링크: <https://www.federalregister.gov/documents/2024/05/06/2024-08711/nondiscrimination-in-health-programs-and-activities>
5. 캘리포니아 병원협회(California Hospital Association). (2024). California Hospital Consent Manual, 50th ed. California Hospital Association Publishing.

