

制定日期：2010 年 10 月 12 日
生效日期：2025 年 12 月 2 日
最後修訂日期：2025 年 12 月 2 日

為殘障人士提供的輔助工具與服務

目的：

為遇到本政策所涵蓋之殘障人士的所有醫護人員提供指引和資源，以便其能夠視需提供醫療護理。

範圍：

適用於 Hoag Orthopedic Institute (HOI)

政策：

1. Hoag Orthopedic Institute (HOI)將採取適當措施，確保殘障人士（包括聾人、重聽人士、盲人或有其他感官或肢體障礙的人）擁有平等的機會來參與我們的服務、活動、計畫及其他福利。
2. 以下概述之程序，旨在確保與病患就其醫療狀況、治療、服務與福利進行有效溝通。此程序亦適用於多種類型的溝通，包括重要文件所含資訊之溝通，例如權利放棄書、治療同意書，以及財務與保險福利表。所有必要的輔助工具與服務應免費提供給接受服務者。
3. 將向所有醫護人員提供本政策和程序的書面通知，並為可能直接接觸殘障人士的醫護人員提供有效溝通技巧方面的培訓，包括有效使用口譯員。

程序：

- A. 需求識別與評估：HOI 透過宣傳冊中之通知，以及在掛號區域（即 HOI 大廳）張貼之告示，提供關於輔助工具與服務可用性及申請程序之通知。如果一個人認為自己屬於殘障人士，且溝通或取得或使用書面材料或申請輔助工具與服務的能力受到影響，醫護人員將與此人協商，以確定在特定情況下需要哪些幫助或服務來提供有效的溝通。
- B. 對於聾人或重聽人士
 1. 對於聾人或重聽且以手語為主要溝通方式的人士，掛號人員或臨床醫師有責任在需要時安排合格的口譯員。
 2. HOI 配發的 iPhone 和/或 iPad 搭配 Voyce 應用程式，可用於口語和手語的視訊及/或音訊口譯。HOI 主要的翻譯服務為 Voyce，該服務透過 HOI 配發的 iPhone 使用 Voyce（經由 Rover、Haiku 或 Canto），或透過 HOI 配發的 iPad/iPhone 上的 Voyce 應用程式，提供視訊遠端口譯

(VRI)。視訊連線提供多種語言，但若某語言無法提供視訊連線，可建立音訊連線，其提供 250 多種語言的翻譯。

- a. 當您登入 Haiku、Canto 或 Rover 系統時，若要使用 **Voyce** 進行視訊遠端口譯，請依照以下步驟操作：
 - i. 從排程、病患清單或病患搜尋中選擇病患。
 - ii. 在「開啟病歷」畫面中，從「摘要」標籤頁選擇連結，或前往 **Epic** 選單（右上角），從選單工具列導航至「連結」並選擇音訊或視訊。
 - iii. 您將自動重新導向至 **Voyce** 應用程式。檢視病患資訊頁面的詳細內容（病患姓名、偏好語言、組織名稱、就診地點），若資訊正確，按下「下一步」。
 - iv. 語言將根據病患在 **Epic** 中設定的偏好語言預先選定。按下「下一步」繼續，或變更語言。
 - v. 從提供的下拉式選單中選擇需要口譯員協助的原因（例如：評估、同意書、出院、教育等）。
 - vi. 確認語言後，系統將為您配對口譯員。畫面將顯示預估的連線等待時間。
 - vii. 通話結束後，如有需要可重新連線至該口譯員，或按下「我已完成」以結束本次服務。
 - viii. 服務結束後，您將有機會提交意見回饋，並點擊「下一步」完成流程。
- b. 若需直接透過獨立配發的 HOI 裝置使用 **Voyce** 應用程式進行視訊遠端口譯，請依以下步驟操作：
 - i. 在獨立配發的 HOI 裝置（iPad/平板電腦）上，點擊 **Voyce** 圖示以開啟應用程式。按下綠色的「單一登入」按鈕，使用您的 HOI 憑證登入。
 1. 請確認「公司」欄位已設定為 **HOAG**。若公司代碼顯示其他名稱（例如「**Voyce**」），請點擊該名稱並輸入 **HOAG**。
 2. 按下綠色「單一登入」按鈕後，系統將顯示 **Hoag** 登入頁面，請在此頁面輸入您的 HOI 登入憑證。請勿使用 **Voyce** 畫面上的使用者名稱與密碼欄位。
 - ii. 點擊電話圖示的「取得口譯員」按鈕，繼續連線至語言口譯員。
 - iii. 輸入病患的病歷號碼，並點擊「下一步」。

i. 若病歷號碼僅匹配一名病患，該病患將顯示於第一列。若匹配多位病患，系統將提供選項供您選擇。點擊「下一步」。

- ii. 若病患僅有一次就診記錄，該記錄將顯示於畫面第一列。若有多個就診記錄，系統將提供選項供您選擇。點擊「下一步」。
- iv. 病患的偏好語言將預設為欄位中的語言。如有需要，可透過選擇「變更語言」，從提供的清單中選擇另一種語言。點擊「下一步」。
 - v. 從提供的下拉式選單中選擇需要口譯員協助的原因（例如：評估、同意書、出院、教育等）。
 - vi. 確認語言後，系統將為您配對口譯員。畫面將顯示預估的等待時間。
 - vii. 視訊通話連線後，雙方的攝影機將自動開啟並同步。您仍可使用靜音、掛斷、暫停視訊、切換鏡頭或使用鍵盤等選項。
 - viii. 通話結束後，畫面將顯示口譯員的姓名與識別碼，並提供重新連線選項，您亦可按下「我已完成」以結束本次服務並完成流程。
 - ix. 每次服務結束後，您必須登出 HOI 配發的 iPad/平板電腦。前往畫面右上角的設定選單，並按下「登出」。
3. 現場手語翻譯員
- a. 若需手語翻譯員服務，可 24/7 全天候致電總機轉接以下資源，或由醫護人員直接致電。
 - b. 請注意，不能保證有現場口譯員就位。任何與現場口譯員相關的費用均將由 HOI 承擔。
 - i. Language People - 707-538-8900，選擇選項 2，再選擇選項 1
 - ii. LifeSigns - 888-930-7776，非上班時間請撥 800-633-8883
4. 透過 TDD/TTY 電話溝通：HOI 使用聾人通訊裝置/電傳打字機(TDD/TTY)進行外部通訊。
- a. 一台 TDD/TTY 電話設置於 Hoag 醫院爾灣急診部。
 - b. 爾灣急診部的 TDD/TTY 電話號碼為 949-450-0153。
- C. 讓家人、未成年人及其他病患擔任翻譯
- 1. 部分聾人或重聽人士可能更喜歡或要求讓家人或朋友擔任翻譯。然而，只有該人士特別要求，且聾人或重聽人士已明確知悉 HOI 提供免費口譯服務後仍堅持使用，其家人或朋友才能擔任翻譯。此項提議與回覆將記錄於病患病歷中。若聾人或重聽人士選擇讓家人或朋友擔任翻譯，則需要考慮口譯能力、保密、隱私和利益衝突等問題。若家人或朋友因上述任何原因而無法勝任或不適合，我們將會提供合格的口譯服務。
 - 2. 應避免讓未成年人擔任翻譯，除非在緊急情況下，或溝通內容僅限於安排預約或確認病患的地址和電話號碼等簡單直接的事項。

3. 為了確保資訊的保密性和溝通的準確性，不會讓其他病患擔任翻譯。

D. 盲人或視障人士

1. 醫護人員將透過向盲人或視障人士大聲朗讀並解釋有關治療、福利、服務、放棄權利和治療同意書的書面資料，來傳達其中包含的資訊。
2. 請通知護理長或主管，以提供輔助工具與服務，例如：經認證之閱讀人員；帶燈的放大鏡；或其他有助於讓盲人或視障人士瞭解視覺材料內容的有效方法。請注意，醫護人員還可以幫助盲人或視障人士填寫表格，及以其他方式提供書面形式的資訊。

E. 對於言語障礙人士

1. 為了確保與言語障礙人士有效溝通，醫護人員將提供書寫材料；記錄員；TDD/TTY；及其他溝通輔助工具。

F. 對於肢體障礙人士

1. 對於操作書面資料有困難者，醫護人員將協助其手持資料並視需要翻頁，或提供以下一項或多項協助：筆記員、擴音電話，或其他有效方法，以確保肢體障礙者能進行有效溝通。

G. 對於需要口譯員的病患

1. 請參閱與英語能力有限的人溝通政策。

參考文獻：

1. 《1990 年美國身心障礙者法案》，《美國法典》第 42 編，第 12101 條及後續條文。
2. 美國衛生及公共服務部。（無日期）*聾人或重聽人士的有效溝通*。取自：<https://www.hhs.gov/guidance/document/effective-communication-persons-who-are-deaf-or-hard-hearing-0>
3. 美國衛生及公共服務部。（2024 年 12 月 6 日）。英語能力有限。可於以下網址取得：<https://www.hhs.gov/civil-rights/for-providers/clearance-medicare-providers/example-policy-procedure-persons-limited-english-proficiency/index.html>
4. 《聯邦公報》（2024 年）。《健康計畫與活動之非歧視原則》。（美國聯邦法規第 42 編第 438、440、457 及 460 部分；第 45 編第 80、84、92、147、155 及 156 部分）。可於以下網址取得：<https://www.federalregister.gov/documents/2024/05/06/2024-08711/nondiscrimination-in-health-programs-and-activities>
5. 加州醫院協會。（2024 年）。《加州醫院同意書手冊》（第 50 版）。加州醫院協會出版。

