

制定日期：2010 年 10 月 1 日  
生效日期：2025 年 12 月 18 日  
最後修訂日期：2025 年 12 月 18 日

## 與英語能力有限的人溝通

### 目的：

本政策的目的是確保所有英語能力有限(LEP)（說、讀、寫或理解英文的能力有限或無法達到與醫療保健機構或社會服務機構有效互動的水平）的病患、法定代理人或替代決策者能夠了解其醫療狀況和治療方案，並使 Hoag Orthopedic Institute 得以為此類病患提供優質醫療照護。

### 範圍：

本政策適用於 Hoag Orthopedic Institute (HOI)。

### 政策：

1. HOI 將採取合理措施，以確保英語能力有限(LEP)人士能有效取得並擁有平等機會參與我們的服務，並確保能與 LEP 病患及替代決策者就其醫療狀況與治療事宜進行有效溝通。
2. 本政策規定，對於包含重要資訊之文件，須確保其內容能有效傳達予相關人員；此類文件包括但不限於：權利放棄書、治療同意書，以及財務與保險給付相關表格。
3. 所有為遵循本政策所需之口譯員、筆譯員及其他輔助服務，均應免費提供予受服務者，且病患及替代決策者將獲知此項免費服務之可用性。
4. 將透過認證之口譯員提供語言協助服務。這包括透過專門提供口譯或筆譯服務，或技術及電話/遠端醫療口譯服務的當地組織安排的外部口譯員。
5. 將向所有醫護人員提供本政策和程序的通知，並為可能直接接觸 LEP 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。
6. HOI 將定期評估本院病患群體的語言協助需求，並於必要時更新及監督此政策與相關程序之執行情況。

### 程序：

- A. 識別 LEP 人士及其語言
  - a. HOI 將迅速識別 LEP 人士的語言和溝通需求。必要時，醫護人員會使用語言識別卡。此外，當留存與病患或替代決策者過往互動之紀錄時，與 LEP 人士溝通所使用之語言，將被納入該紀錄之一部分。

B. 獲得認證之口譯員

a. 醫護人員可以透過以下方式向外部口譯服務尋求口譯員：

- i. 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。
- ii. 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」。
    1. 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」。

2. 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」。

C. 讓家人、未成年人或其他病患擔任翻譯

- a. 部分 LEP 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 LEP 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 LEP 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，我們將會向 LEP 人士提供合格的口譯服務。
- b. 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。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。
- c. 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. 提供書面翻譯

- a. 當需要翻譯重要文件時，HOI 的每個科室都會將相關文件提交給醫院指定的機構，以翻譯成常見語言。提交以供翻譯的原始文件必須為經核准的最終版本，並包含最新的、正確的法律和醫療資訊。
- b. 必要時，HOI 會免費為 LEP 人士提供其他書面材料的翻譯，以及翻譯服務可用性的書面通知。
- c. 隨著時間的推移，HOI 會為將重要文件翻譯成其他語言設定基準。

E. 向 LEP 人士提供通知

- a. HOI 將以 LEP 人士理解的語言，透過書面通知免費告知 LEP 人士可獲得語言協助。至少須於接待區域（例如 HOI 大廳）張貼公告。
- b. HOI 會在其公共網站上以能反映附近社群人口結構的語言列出這些政策。

F. 監控語言需求和實作

- a. HOI 將持續評估人口統計、服務類型或其他可能需要重新評估本政策及其程序之需求的變化。此外，HOI 還會定期評估這些程序的有效性，包括但不限於保護口譯服務的機制、用於提供語言協助的設備、LEP 人士提出的投訴以及病患和社群組織的回饋意見。年度分析報告將提報予 HOI 品質與績效改善委員會。

G. 文件記錄

- a. 無論是拒絕還是使用口譯服務，均須於下列適用表格或電子病歷中予以記錄：
  - i. 對於紙本表格（如手術及醫療程序同意書、入院須知等），若其底部包含「口譯員聲明」，則須於該處記錄。
  - ii. 針對電子同意書（例如：醫療程序、輸血、麻醉同意書），RN 將於電子病歷系統（如 EPIC）之同意書區段完成該電子文件。
  - iii. 當情況適用時，可使用獨立之口譯員聲明表格（表格編號#9664，存放於 BackBone > 表格與醫囑集 > HOI 病歷表格）記錄經口譯討論之事項或表格。
  - iv. 病患照護過程中使用口譯服務之情形，可記錄於電子病歷系統（如 EPIC）中相關部門導覽頁的「口譯服務」區段，或「口譯服務流程表」內。
    - i. 當透過獨立裝置使用 Voyce 應用程式，或直接經由 Haiku、Canto 或 Rover 系統使用 Voyce 時，每次通話之關鍵交易詳情（如偏好語言、使用口譯原因、視訊/音訊口譯模式、供應商口譯員編號）將自動匯入電子病歷中之「口譯服務流程表」列。

參考文獻：

1. 《加州健康與安全法》第 2 編，第 2 章，第 1 條，第 1259 節。可於以下網址取得：[第 1259 節](#)
2. 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>
3. 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。
4. 《加州行政法典》第 22 編，第 5 分編，第 1 章，第 7 條，第 70721 節。可於以下網址取得：[第 70721 節](#)
5. 《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>