

GIAO TIẾP VỚI NGƯỜI CÓ TRÌNH ĐỘ TIẾNG ANH HẠN CHẾ

MỤC ĐÍCH:

Mục đích của chính sách này là nhằm đảm bảo tất cả bệnh nhân có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế (Limited English Proficiency, LEP) (có khả năng hạn chế hoặc không có khả năng nói, đọc, viết hoặc hiểu tiếng Anh ở mức độ cho phép người đó tương tác hiệu quả với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc các cơ quan dịch vụ xã hội), người đại diện pháp lý hoặc người đại diện ra quyết định có thể hiểu được bệnh trạng và các phương án điều trị của họ, và giúp Hoag Orthopedic Institute cung cấp dịch vụ chăm sóc chất lượng cho các bệnh nhân LEP.

PHẠM VI:

Chính sách này áp dụng cho Hoag Orthopedic Institute (HOI).

CHÍNH SÁCH:

1. HOI sẽ thực hiện các biện pháp hợp lý để đảm bảo những người có trình độ tiếng Anh hạn chế (LEP) có thể tiếp cận hiệu quả và có cơ hội bình đẳng để tham gia vào các dịch vụ của chúng tôi, đồng thời hỗ trợ giao tiếp hiệu quả với các bệnh nhân LEP và người đại diện ra quyết định về bệnh trạng và việc điều trị của họ.
2. Chính sách này quy định việc truyền đạt thông tin có trong các tài liệu quan trọng, bao gồm nhưng không giới hạn ở giấy khước từ quyền lợi, biểu mẫu chấp thuận điều trị, biểu mẫu về quyền lợi tài chính và bảo hiểm.
3. Tất cả các phiên dịch viên, biên dịch viên và các phương tiện hỗ trợ khác cần thiết để tuân thủ chính sách này sẽ được cung cấp miễn phí cho người được phục vụ, bệnh nhân cũng như người đại diện ra quyết định sẽ được thông báo về việc cung cấp miễn phí các dịch vụ này.
4. Họ sẽ được hỗ trợ ngôn ngữ thông qua các phiên dịch viên đủ trình độ. Có thể tính đến cả các phiên dịch viên bên ngoài được cung cấp thông qua các thỏa thuận với các tổ chức địa phương cung cấp dịch vụ phiên dịch hoặc dịch thuật, hoặc các dịch vụ phiên dịch qua công nghệ và điện thoại/khám sức khỏe từ xa.
5. Tất cả nhân viên sẽ được thông báo về chính sách và quy trình này, và những nhân viên có thể tiếp xúc trực tiếp với những người LEP sẽ được đào tạo về các kỹ thuật giao tiếp hiệu quả, bao gồm cả việc sử dụng phiên dịch viên một cách hiệu quả.
6. HOI sẽ thực hiện việc xem xét định kỳ nhu cầu tiếp cận ngôn ngữ của bệnh nhân, cũng như cập nhật và giám sát việc thực hiện chính sách và các quy trình này khi cần thiết.

QUY TRÌNH:

A. Xác Định Người LEP và Ngôn Ngữ Của Họ

- a. HOI sẽ nhanh chóng xác định ngôn ngữ và nhu cầu giao tiếp của người LEP. Nếu cần thiết, nhân viên sẽ sử dụng thẻ nhận diện ngôn ngữ. Ngoài ra, khi lưu giữ hồ sơ về các nội dung trao đổi trước đây với bệnh nhân hoặc người đại diện ra quyết định, ngôn ngữ sử dụng để giao tiếp với người LEP sẽ được lưu vào hồ sơ.

B. Thuê Phiên Dịch Viên Đủ Trình Độ

- a. Nhân viên có thể thuê phiên dịch viên thông qua dịch vụ phiên dịch viên bên ngoài bằng những cách sau:
 - i. Để sử dụng dịch vụ Phiên Dịch Từ Xa Qua Video bằng Voyce khi đăng nhập vào Haiku, Canto hoặc Rover, hãy thực hiện như sau:
 - i. Chọn bệnh nhân từ lịch trình, danh sách bệnh nhân hoặc từ kết quả tìm kiếm bệnh nhân.
 - ii. Từ Open Chart, chọn liên kết từ Tab Summary (Tóm Tắt) HOẶC vào Menu Epic (ở góc trên bên phải) và điều hướng đến "Links" (Liên Kết) từ thanh công cụ menu, sau đó chọn audio (âm thanh) hoặc video (video).
 - iii. Quý vị sẽ tự động được chuyển hướng đến Ứng Dụng Voyce. Xem lại chi tiết trên trang thông tin bệnh nhân (tên bệnh nhân, ngôn ngữ ưu tiên, tên tổ chức, địa điểm gặp gỡ) và nhấn "Next" (Tiếp Theo) nếu/khi thông tin đã chính xác.
 - iv. Ngôn ngữ sẽ được chọn trước dựa trên ngôn ngữ ưu tiên của bệnh nhân đã xác định trong hệ thống Epic. Nhấn "Next" (Tiếp Theo) để tiếp tục hoặc thay đổi ngôn ngữ.
 - v. Chọn lý do cho buổi phiên dịch từ danh sách thả xuống có sẵn (ví dụ: đánh giá, chấp thuận điều trị, xuất viện, giáo dục, v.v.).
 - vi. Sau khi xác nhận ngôn ngữ, hệ thống sẽ kết nối quý vị với một phiên dịch viên. Thời gian chờ kết nối ước tính sẽ hiển thị.
 - vii. Sau khi cuộc gọi kết thúc, quý vị có thể kết nối lại với phiên dịch viên nếu cần, hoặc nhấn "I'm Done" (Tôi Đã Xong) để hoàn tất buổi phiên dịch.
 - viii. Sau buổi phiên dịch đó, quý vị sẽ có cơ hội gửi Phản Hồi và nhấp vào "Next" (Tiếp Theo) để hoàn tất.
 - ii. Để sử dụng dịch vụ Phiên Dịch Từ Xa Qua Video bằng Voyce thông qua thiết bị độc lập do HOI cấp trực tiếp từ Ứng Dụng Voyce, hãy thực hiện như sau:
 - i. Từ thiết bị độc lập do HOI cấp (iPad/máy tính bảng), chạm vào biểu tượng Voyce để khởi chạy ứng dụng. Nhấn vào nút "Single Sign On" (Đăng Nhập Một Lần) màu xanh lục để đăng nhập bằng cách nhập thông tin đăng nhập HOI của quý vị.

1. Hãy đảm bảo mục "Company" (Công Ty) được đặt là HOAG. Nếu mã công ty hiển thị tên khác, chẳng hạn như "Voyce", vui lòng nhấp vào tên đó và nhập HOAG.
2. Nhập thông tin đăng nhập HOI của quý vị vào trang đăng nhập Hoag. Trang này sẽ hiển thị sau khi quý vị nhấn nút Single Sign On (Đăng Nhập Một Lần) màu xanh lục. KHÔNG sử dụng trường tên người dùng và mật khẩu trên màn hình Voyce.
- ii. Chạm vào biểu tượng "Get Interpreter" (Tìm Phiên Dịch Viên) trên điện thoại để kết nối với phiên dịch viên ngôn ngữ.
- iii. Nhập mã hồ sơ y tế của bệnh nhân và chạm vào "Next" (Tiếp Theo).
 1. Nếu mã hồ sơ y tế (medical record number, MRN) trùng khớp với một bệnh nhân cụ thể, mã đó sẽ hiển thị ở hàng đầu tiên. Nếu có nhiều kết quả trùng khớp, sẽ hiển thị một tùy chọn để quý vị chọn. Nhấp vào "Next" (Tiếp Theo).
 2. Nếu bệnh nhân chỉ có một lần thăm khám hoặc gặp gỡ, mã đó sẽ hiển thị ở hàng đầu tiên trên màn hình. Nếu có nhiều lần gặp gỡ, sẽ hiển thị một tùy chọn để quý vị chọn. Nhấp vào "Next" (Tiếp Theo).
- iv. Ngôn ngữ ưu tiên của bệnh nhân sẽ là ngôn ngữ mặc định trong trường này. Tuy nhiên, nếu cần, quý vị có thể thay đổi sang ngôn ngữ khác bằng cách chọn "Change Language" (Thay Đổi Ngôn Ngữ) và chọn ngôn ngữ từ danh sách có sẵn. Nhấp vào "Next" (Tiếp Theo).
- v. Chọn lý do cho buổi phiên dịch từ danh sách thả xuống có sẵn (ví dụ: đánh giá, chấp thuận điều trị, xuất viện, giáo dục, v.v.).
- vi. Sau khi xác nhận ngôn ngữ, hệ thống sẽ kết nối quý vị với một phiên dịch viên. Thời gian chờ ước tính sẽ hiển thị.
- vii. Đối với các cuộc gọi video, sau khi kết nối đường truyền, cả hai camera sẽ được bật và đồng bộ hóa. Các tùy chọn như tắt tiếng, kết thúc cuộc gọi, tạm dừng video, đảo ngược camera hoặc sử dụng bàn phím vẫn khả dụng.
- viii. Sau khi cuộc gọi kết thúc, tên và ID của phiên dịch viên sẽ hiển thị cùng với tùy chọn kết nối lại hoặc kết thúc buổi phiên dịch bằng cách nhấn "I'm Done" (Tôi Đã Xong) để hoàn tất buổi phiên dịch.
- ix. Sau mỗi buổi phiên dịch, quý vị phải đăng xuất khỏi iPad/máy tính bảng do HOI cấp. Truy cập vào thanh cài đặt ở góc trên cùng bên phải màn hình và nhấn "Sign Out" (Đăng Xuất).

C. Bố Trí Thành Viên Gia Đình, Trẻ Vị Thành Niên hoặc Các Bệnh Nhân Khác Làm Phiên Dịch Viên

- a. Một số người LEP có thể muốn hoặc yêu cầu một thành viên gia đình hoặc bạn bè làm phiên dịch viên. Tuy nhiên, thành viên gia đình hoặc bạn bè của người LEP sẽ không được phép làm

phiên dịch viên, trừ khi được chính người đó yêu cầu và sau khi người LEP hiểu rằng HOI đã có đề nghị cung cấp phiên dịch viên *miễn phí* cho họ. Việc đề nghị và phản hồi như vậy sẽ được ghi lại trong hồ sơ bệnh nhân. Nếu người LEP chọn để thành viên gia đình hoặc bạn bè làm phiên dịch viên, các vấn đề về năng lực phiên dịch, bảo mật thông tin, quyền riêng tư và xung đột lợi ích sẽ được xem xét. Nếu thành viên gia đình hoặc bạn bè không đủ năng lực hoặc không thích hợp để làm phiên dịch viên vì bất kỳ lý do nào nêu trên, người LEP sẽ được cung cấp dịch vụ phiên dịch viên đủ năng lực.

- b. Sẽ tránh sử dụng trẻ vị thành niên làm phiên dịch viên, trừ trường hợp cấp cứu hoặc khẩn cấp, hoặc khi việc giao tiếp chỉ giới hạn ở các vấn đề đơn giản, rõ ràng như đặt lịch hẹn hoặc xác nhận địa chỉ và số điện thoại của bệnh nhân. Các bệnh nhân khác sẽ không được bố trí làm phiên dịch viên nhằm đảm bảo bảo mật thông tin và giao tiếp chính xác.
- c. Các bệnh nhân khác sẽ không được bố trí làm phiên dịch viên nhằm đảm bảo bảo mật thông tin và giao tiếp chính xác.

D. Cung Cấp Các Bản Dịch Bằng Giấy

- a. Khi cần dịch các tài liệu quan trọng, mỗi bộ phận ở HOI sẽ gửi tài liệu cần dịch sang các ngôn ngữ thường dùng đến đơn vị được chỉ định của bệnh viện. Các tài liệu gốc được gửi đi để dịch sẽ là bản chính thức, đã được phê duyệt, chứa thông tin pháp lý và y tế cập nhật và chính xác.
- b. HOI sẽ cung cấp bản dịch của các tài liệu khác bằng văn bản nếu cần, cũng như thông báo bằng văn bản về việc có bản dịch, hoàn toàn miễn phí cho những người LEP.
- c. HOI sẽ thiết lập các tiêu chuẩn dịch các tài liệu quan trọng sang các ngôn ngữ khác tùy từng thời điểm.

E. Thông Báo cho Những Người LEP

- a. HOI sẽ thông báo cho những người LEP về việc hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí bằng cách gửi văn bản thông báo bằng các ngôn ngữ mà những người LEP sẽ hiểu được. Tối thiểu, các biển báo sẽ được bố trí ở khu vực tiếp nhận (ví dụ: sảnh của HOI).
- b. HOI đăng tải các chính sách này trên trang web công khai của mình bằng các ngôn ngữ phản ánh đặc điểm nhân khẩu học của cộng đồng ở khu vực xung quanh.

F. Theo Dõi Nhu Cầu Ngôn Ngữ và Việc Thực Hiện

- a. HOI sẽ liên tục đánh giá những thay đổi về nhân khẩu học, loại hình dịch vụ hoặc các nhu cầu khác có thể yêu cầu đánh giá lại chính sách này và các thủ tục liên quan. Ngoài ra, HOI sẽ thường xuyên đánh giá hiệu quả của các thủ tục này, bao gồm nhưng không giới hạn ở các cơ chế đảm bảo dịch vụ phiên dịch viên, thiết bị sử dụng để hỗ trợ ngôn ngữ, khiếu nại của người LEP, cũng như phản hồi từ bệnh nhân và các tổ chức cộng đồng. Báo cáo phân tích hàng năm sẽ được gửi đến ủy ban cải tiến chất lượng và hiệu suất của HOI.

G. Tài Liệu

- a. Khi bệnh nhân từ chối hoặc sử dụng dịch vụ phiên dịch viên, hãy ghi lại thông tin đó trên các biểu mẫu thích hợp sau đây hoặc trong hồ sơ y tế điện tử:

- i. Đối với các biểu mẫu *bằng giấy* chứa Tuyên Bố của Phiên Dịch Viên ở cuối biểu mẫu (ví dụ: biểu mẫu Chấp Thuận Phẫu Thuật và Thủ Thuật, Điều Kiện Nhập Viện, v.v.).
- ii. Đối với các nội dung chấp thuận *dạng điện tử* (ví dụ: Thủ Thuật, Xét Nghiệm Máu, Gây Mê), điều dưỡng đã đăng ký (registered nurse, RN) sẽ hoàn thành tài liệu điện tử trong mục chấp thuận của hồ sơ y tế điện tử (tức là EPIC).
- iii. Một biểu mẫu riêng biệt về *Tuyên Bố của Phiên Dịch Viên* được cung cấp để ghi lại nội dung thảo luận hoặc biểu mẫu được phiên dịch khi thích hợp (Biểu Mẫu số 9664 trong BackBone > Forms & Order Sets (Biểu Mẫu và Bộ Y Lệnh) > HOI Medical Records Forms (Biểu Mẫu Hồ Sơ Y Tế của HOI)).
- iv. Việc sử dụng dịch vụ phiên dịch viên trong quá trình chăm sóc bệnh nhân có thể được ghi lại trong Mục Dịch Vụ Phiên Dịch Viên của trình điều hướng của khoa tương ứng hoặc trên Phiếu Quy Trình Dịch Vụ Phiên Dịch Viên trong hồ sơ y tế điện tử (tức là EPIC).
 - i. Khi sử dụng Voyce thông qua thiết bị độc lập bằng Ứng Dụng Voyce hoặc sử dụng trực tiếp Voyce thông qua Haiku, Canto hoặc Rover, các thông tin chi tiết giao dịch quan trọng (ngôn ngữ ưu tiên, lý do sử dụng phiên dịch viên, phiên dịch qua video/âm thanh, mã số phiên dịch viên của nhà cung cấp) cho mỗi cuộc gọi sẽ tự động được lưu vào các dòng trong phiếu quy trình Dịch Vụ Phiên Dịch Viên trong hồ sơ y tế điện tử.

Tài Liệu Tham Khảo:

1. Bộ Luật Y Tế và An Toàn California (California Health & Safety Code), PHẦN 2, CHƯƠNG 2, ĐIỀU 1, MỤC 1259. Có sẵn tại: [Mục 1259](#)
2. U.S. Department of Health and Human Services. (Ngày 6 tháng 12 năm 2024). Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế. Có sẵn tại: <https://www.hhs.gov/civil-rights/for-providers/clearance-medicare-providers/example-policy-procedure-persons-limited-english-proficiency/index.html>
3. California Hospital Association. (2024). Tài Liệu Hướng Dẫn Về Chấp Thuận Điều Trị Của California Hospital, ấn bản thứ 50. California Hospital Association Publishing.
4. Bộ Pháp Điển Các Quy Định California (California Code of Regulations), Tiêu Đề 22, PHẦN 5, CHƯƠNG 1, ĐIỀU 7, MỤC 70721. Có sẵn tại: [Mục 70721](#)
5. Công Báo Liên Bang (2024). Không Phân Biệt Đối Xử trong Các Chương Trình và Hoạt Động Y Tế. (Tiêu Đề 42 Bộ Pháp Điển Các Quy Định Liên Bang (Code of Federal Regulations, CFR) Các Phần 438, 440, 457 và 460 Tiêu Đề 45 CFR Các Phần 80, 84, 92, 147, 155 và 156). Có sẵn tại: <https://www.federalregister.gov/documents/2024/05/06/2024-08711/nondiscrimination-in-health-programs-and-activities>