與英文水平有限的人溝通

目的：

本政策的目的是確保所有英文水平有限 (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）的病患和代理決策者能夠了解其健康狀況和治療方案。

範圍：

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

政策：

1. HOI 會採取合理的措施，確保英文水平有限 (LEP) 的人士有切實的途徑和平等的機會來參與我們的服務，並確保病患/客戶及其授權代表就其健康狀況和治療方案進行有效的溝通。

2. 重要文件中包含的溝通資訊，包括但不限於放棄權利、治療同意書及財務和保險福利表，將以佔入院或服務區人口統計資料中 5%以上之病患的語言提供。

3. 所有口譯員、筆譯員以及需要符合本政策的其他輔助服務將免費提供給接受服務者，且會告知患病/客戶及其家人可獲得該等免費協助。

4. 將透過認證之口譯員全天候提供語言協助服務。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訓練，包括有效使用口譯員。

6. 包含「口譯員聲明」部分的表格將由醫護人員填寫，須填寫口譯員姓名和作為證人的醫護人員姓名。

程序：

1. 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，在記錄過去與病患或其家人的互動時，用於與 LEP 人士溝通的語言將是記錄的一部分。

2. 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：

      - 視訊遠端口譯 (VRI) 或 Hoag 派發的帶 AMN 應用程式的 iPhone，適用於口語和手語的視訊和/或音訊口譯。 Hoag 的主要口譯服務是 AMN Healthcare（前身為 Stratus InDemand），透過 VRI 裝置或 Hoag 派發的 iPhone 提供視訊遠端口譯 (VRI)。視訊連線提供多種語言，但若某種語言未透過視訊提供，可透過同一 VRI 裝置建立音訊連線，其提供 200 多種語言的翻譯。使用這些裝置時，請執行以下操作：

        - 使用觸控式螢幕啟動，等待自動登入，選取「語言」（購物車）或點選 AMN 視訊應用程式。
        - 提供病患的醫療記錄編號 (MRN)。
        - 若您想與多方連線（例如，若您想打電話給家中的配偶/家人），請通知口譯員。
        - 為了保護病患的私隱，可要求口譯員暫時關閉看到病患的功能。 若目前沒有空閒的視訊口譯員，可以選取螢幕底部的音訊口譯員。 若兩種選項均不可用，則可選取下方的電話口譯員選項。
          2 樓的外科手術室和術前準備室均配備了 VRI 裝置。借用 VRI 裝置的科室有責任確保完好無損地歸還裝置。

      - 口語音訊口譯的電話口譯。 任何醫院職員或醫師都可以使用電話來聯絡外部口譯服務機構。

- 使用任何電話均可撥打 800-225-5254，若為忙線，則撥打 503-484-2425
- 使用醫院的電話則撥打*2。
- 可使用免提電話或雙聽筒電話。
- 外部口譯服務機構將需要以下資訊：
    - 要求使用的語言
    - 客戶代碼為「HOAG」
    - 申請口譯服務的醫護人員姓名
    - 設施 (HOI)
    - 部門成本中心
    - 病患的醫療記錄編號（如有）
    - 告知口譯員您是否要與多方連線

3. 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。口譯員首先必須用該人的語言向其解釋口譯服務免費。若選擇家人或朋友作為翻譯，則應保持 InDemand 口譯服務可用，以確保該人提供適當的翻譯。

    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。

2. 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。

3. 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。至少會在入口區域和其他入口點（包括但不限於大廳和門診區）張貼和提供相關標誌。

b. HOI 還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。

4. 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。

5. 文件記錄

a. 當拒絕或使用口譯服務時，請在以下表格中進行記錄：

- 在實際表格的「口譯員聲明」部分（如手術同意書、入院條件等）。
- 在單獨的*口譯員聲明*表上（位於 BackBone > 表格與訂單集 > HOI 醫療記錄表中的表 9664）。
- 若未使用上述表格，請使用電子醫療記錄中的*記錄語言協助*說明來記錄口譯服務的使用情況。

參考資料：

1. 加州健康與安全法典第 1259 條。
2. https://www.hhs.gov/civil-rights/for-providers/clearance-medicare-providers/example-policy-procedure-persons-limited-english- proficiency/index.html（連結存取日期 2019 年 8 月）
3. CHA 同意手冊，2022 年。
4. 加州 22 號提案第 70721 條。