

خدمات صحی کونترا کوستا

402-PCS	پالیسی #	دسترسی به خدمات افراد دارای مهارت محدود انگلیسی، کر و افرادی که در بخش شنوایی مشکل دارند	خدمات مریض/مشتری
04/01	تاریخ اصلی:		
12/28/2021	تجدید شده:		
دسترسی به خدمات مهارت های محدود انگلیسی اشخاص	جایگزین:		

هدف
ارایه مراقبت با کیفیت صحی و رعایت با قوانین ایالت و فدرال، خدمات صحی کونترا کوستا خدمات ترجمه شفاهی و خدمات ترجمه کتبی را برای مریضان/مشتریان، بشمول آنانی که دارای مهارت محدود زبان انگلیسی اند و همچنین برای افراد کر و دارای معلولیت شنوایی ارایه میکند، بنابراین اطمینان از دسترسی به خدمات موثر، دقیق و بموقع ارتباطات دو طرفه

پالیسی
ارتباطات موثر برای دسترسی معنی دار برای تمام مریضان/مشتریان بشمول آنانی که دارای مهارت محدود انگلیسی اند، کر اند یا معلولیت شنوایی دارند، کلیدی می باشد. بخاطر حصول اطمینان از دسترسی معنی دار به خدمات صحی کونترا کوستا، تمام مریضان/مشتریان دارای مهارت محدود زبان انگلیسی و همچنین آنانی که کر اند یا دارای معلولیت شنوایی می باشند، برای آن ها خدمات مساعدت زبان بدون هیچ نوع هزینه و مصرف ارایه می شود. خدمات مساعدت زبان شامل موارد ذیل است:

- ارایه مراقبت صحی یا معلومات صحی توسط ارایه کنندگان تصدیق شده دوزبانه و کارکنان یا رهنمودها/مساعدت غیرطبی توسط کارمندان تائید شده دوزبانه
- ترجمه شفاهی توسط ترجمان های شفاهی طبی و
- ترجمه مواد کتبی.

مراجع • سند VI قانون حقوق مدنی سال 1964 (U.S.C 42 بخش seq, et. 2000d).

- فرمان اجرایی 13166, آگست 2000
- CFR 45, بخش های 80, 84, 86, 90, 91
- سند VI قانون حقوق مدنی سال 1964; رهنمود پالیسی درباره جلوگیری از تبعیض منشاء ملی چون افراد دارای مهارت محدود انگلیسی را تحت تاثیر قرار میدهد. Fed. 65.
- Reg. 52762- 52774 (30 آگست 2000) و تائید مجدد در سال 2002. The Dymally- Alatorre قانون خدمات دوزبانه, Kopp قانون. کود حکومت کلیفورنیا, DHS دیپارتمنت خدمات صحی – MediCal Managed Care Contract.
- دفتر حقوق مدنی بخش 1550

تعریفات
ترجمه شفاهی – پروسه درک و تحلیل یک پیام کتبی

با پیام امضاء شده و بیان مجدد آن پیام با امانتداری، دقیق و بی طرفانه در زبان دیگر و مدنظر گرفتن سیاق اجتماعی و فرهنگی.

هدف ترجمه شفاهی این است تا ارتباطات/مفاهمه بین دو یا بیشتر افراد که دارای زبان مشابه اند را قادر سازد.

ترجمه کتبی— تبدیل نمودن متن کتبی از یک زبان به زبان دیگر که از نظر معنی مشابه متن زبان اول باشد.

دارای شرایط لازم— شایستگی برای ترجمان های شفاهی زبان و مترجمین کتبی از طریق ارزیابی مهارت زبان، تعلیم و تربیه، آموزش و تجربه برآورده می شود.

دو زبانه تائید شده— یک کارمند یا ارائه کننده خدمات صحی، که بشکل موفقانه تست مهارت زبان را سپری نموده باشد و به او اجازه بدهد تا بشکل کافی با 2 زبان همراه با مریضان/مشتریان مفاهمه نمایند.

مهارت محدود زبان انگلیسی — یک توانایی محدود یا عدم توانایی صحبت نمودن، خواندن، نوشتن یا درک زبان انگلیسی در سطحی که به شخص اجازه میدهد بشکل موثر را ارائه کنندگان مراقبت صحی یا نهادهای خدمات اجتماعی تعامل و مکالمه نماید.

الف. مریضان/مشتریان را درباره حقوق شان بخاطر مساعدت رایگان زبان اطلاع دهید
خدمات

طرز العمل

1. نصب نمودن پوسترها در تمام محلات دسترسی مریض/مشتری که آنها را درباره حقوق شان بخاطر دسترسی بخاطر خدمات مساعدت رایگان زبان آگاه سازد و از آن ها دعوت کند که تا هویت خویش را منحیث افراد نیازمند یا بخاطر درخواستی همچو خدمات شناسایی کنند. این پوستر ها شامل تمام زبان های عام که با آن روبرو هستیم، می باشد.

2. پوسترها از بخش خدمات صحی دسترسی به زبان موجود می باشد (تماس 925-313-6242)

B. زبان شخص را که میخواهید به او کمک کنید، شناسایی نمائید.

1. از شخص بپرسید که کدام زبان را ترجیح میدهد یا با آن احساس راحتی میکند و از ایشان بخواهید که در پوستر به آن زبان اشاره کند اگر شما مطمئن نیستید که هدف او کدام زبان است. راهنمایی های در پوستر اینگونه خوانده می شود: "شما بدون هیچگونه مصرف حق دسترسی به یک ترجمان شفاهی را دارید. لطفا به زبان مورد نظر خود اشاره کنید. ترجمان شفاهی طبی خواسته می شود. لطفا منتظر باشید."

2. اگر موجود باشد، از کارت "I Speak" استفاده کنید تا زبانی را که مریض/مشتری حین تعامل رو در رو به آن صحبت میکند، شناسایی کنید. مدل "I Speak"؛ از بخش خدمات صحی دسترسی به زبان موجود است (تماس 925-313-6242)

3. اگر از طریق تیلیفون در تعامل هستید یا اگر کارمند نمی تواند زبان مریض/مشتری را با استفاده از پوستر یا کارت "I Speak" شناسایی کند، از خدمات ترجمه شفاهی ویدیویی یا تیلیفونی شعبه خویش استفاده کنید تا شناسایی کنید

زبان را و شما را با بخش ترجمان شفاهی مناسب وصل کند.

4. نیازهای ارتباطات درباره سند مریض/مشتری، بشمول زبان مورد نظر جهت بحث مراقبت صحتی در فایل طبی همراه با نژاد و قوم آن. اگر مریض/مشتری بیک خورد سال است، یا توانایی ندارد یا دارای حامی می باشد، نیازهای مفاهمه و ارتباطات والدین یا سرپرست قانونی، تصمیم گیرنده جانشین یا نماینده قانونی در سوابق طبی مستند گردیده است.

C. از خدمات ترجمه شفاهی مناسب برای مریضان/مشتریان دارای مهارت محدود انگلیسی، آن عده مریضان/مشتریان که میخواهند بدون انگلیسی به زبان دیگری صحبت کنند و آثانی که کر اند یا معلولیت شنوایی دارند، استفاده کنید.

1. دسترسی به شبکه ترجمان شفاهی مراقبت صحتی (HCIN) از طریق ویدیو یا تلفون.

a. زمانی خدمات ترجمان شفاهی برای مریضان/مشتریان دارای مهارت محدود انگلیسی یا کر یا افراد دارای معلولیت شنوایی نیاز باشد یا زمانی که مریض یا مشتری زبانی غیر از انگلیسی را انتخاب کرده و شما ترجمان تائید شده دوزبانه در آن زبان نمی باشید، از شبکه ترجمان شفاهی مراقبت صحتی (HCIN) استفاده کنید، یا از طریق ویدیو یا از طریق تلفون یا ترجمان های شفاهی را یا بشکل حضوری یا از طریق تلفون براساس طرز العمل های شعبه خود استخدام کنید.

b. ترجمان های شفاهی واجد شرایط مراقبت صحتی در HCIN شامل ترجمان های شفاهی طبی اند که حداقل 40 ساعت آموزش ترجمه شفاهی را دریافت کرده اند و همچنین آموزش اصطلاحات طبی و آموزش HCIN و همچنین تست مهارت دوزبانه و تست مهارت معیاری ترجمان شفاهی مراقبت صحتی را سپری نموده اند.

2. نقش کارمند/ارایه کننده واجد شرایط دوزبانه.

a. کارمند/ارایه کنندگان واجد شرایط در داخل خدمات صحتی Costra Costa شامل افراد ذیل می شود:

1) کارکنان/ارایه کنندگان کلینیکی که بخاطر مهارت زبان از طریق شعبه پرسونل و منابع بشری تست گردیده اند و پروسه تست تائید شده و سند ثبوت تائیدی نمره کامیابی را اخذ نموده اند و در حال حاضر در بخش "عالی" یا "ممتاز" قرار دارند و دارای نشان مشابه (دوزبانه تائید شده) می باشند. این ارایه کنندگان و کارکنان اجازه دارند تا مستقیماً صحبت کنند همراهِ

مریضان/مشتریان درباره مراقبت صحی خویش در زبان ارزیابی شده و مسئولیت های خویش را در آن زبان خاص انجام دهند. این افراد واجد شرایط نیستند تا برای مریض/مشتری یا سایر ارایه کنندگان یا کارکنان ترجمه شفاهی انجام دهند مگر اینکه آن ها آموزش دیده باشند و تست شده باشند و توانایی های آن ها بخاطر ترجمه شفاهی طبی سنجیده شده باشد.

2) کارکنان/ارایه کنندگان غیر کلینیکی که از طریق منابع پرسونل و منابع بشری مهارت زبان آن ها تست شده و پروسه تست شان تأیید شده و نمره کامیابی را بدست آورده اند. این ارایه کنندگان/کارکنان اجازه دارند تا رهنمودها/کمک غیرطبی را در زبان ارزیابی کنند.

3) کارکنان/ارایه کنندگان کلینیکی که مهارت کتبی زبان آن ها تست شده است و یک نمره "عالی" یا "ممتاز" بدست آورده اند میتوانند بشکل کتبی در زبان تست شده بطور مستقیم با مریضان مفاهمه نمایند. سایر کارکنان/ارایه کنندگان کلینیکی باید پیام ها، مکاتیب یا مواد خویش را بشکل درست ترجمه کتبی نمایند. نمره کامیابی برای تست مهارت کتبی زبان اجازه تهیه مواد کتبی را میدهد اما اجازه ترجمه سایر اسناد یا پیام ها را نمی دهد. این واقعیت بر MyccLink در اسپانوی بخاطر پیام رسانی میان کارکنان/ارایه کنندگان کلینیکی و مریضان قابل تطبیق می باشد.

3 دسترسی به خدمات صحی ترجمان شفاهی قراردادی کونترا کوستا

a. خدمات ترجمان شفاهی قراردادی شرایط ترجمه شفاهی مراقبت صحی را که توسط خدمات صحی کونترا کوستا تعیین گردیده، برآورده می سازد.

4 دسترسی به خدمات شفاهی برای کر یا ناشنویان - مریضان/مشتریان

a. ترجمان های شفاهی واجد شرایط زبان اشاری امریکایی طور فوق از طریق HCIN یا حضوری از طریق خدمات قراردادی ترجمان شفاهی وجود می باشد.

b. TDD (دستگاه ارتباطات از راه دور برای افراد کر) خدمات تیلیفونی نیز میتواند استفاده شود، اگر موجود باشد، برای مریضان/مشتریان در جریان مکالمات حضوری یا از طریق تیلیفون.

c. خدمات Relay کلیفورنیا خدمات تلفونی رایگان برای افراد کر، کسانی که مشکل شنوایی دارند، یا کسانی که معلولیت شنوایی دارند را در تمام اوقات ارائه میکند. برای این خدمات، لطفاً به یکی از شماره های ذیل بخاطر کمک در بازپخش یک پیام زنگ بزنید. (800) 2922-735 یا (888) 877-5379. 711 همچنین برای کارمندان خدمات صحتی کونترا کوستا قابل دسترس می باشد.

5 خدمات صحتی کونترا کوستا از اعضای خانواده یا دوستان یا افراد غیرواجد شرایط منحیث ترجمان شفاهی برای مریض/مشتریانی که دارای مهارت محدود زبانی اند، یا کر اند یا دارای معلولیت شنوایی اند در جریان ارائه مراقبت، تداوی و/یا خدمات مراقبت صحتی استفاده نمی کند. اما مرکز طبی منطقوی کونترا کوستا نیز حقوق مریض را رعایت میکند. بعد از اینکه اطلاع حاصل کرد که ترجمان شفاهی واجد شرایط موجود است، تشویق میگردد تا از ترجمان شفاهی واجد شرایط استفاده شود، تا انتخاب کند که از عضو خانواده خویش یا دوست اش که بشکل رضاکارانه ترجمه شفاهی را انجام میدهد، استفاده کند.

a. خدمات صحتی کونترا کوستا برای حضور یک شخص حامی مورد نظر مریض اجازه میدهد، مگر اینکه حضور آن فرد حقوق، مسئولیت را نقض نکند یا از نظر طبی یا معالجوی ممنوع یا ناروا باشد. فرد ممکن است یا ممکن نیست که تصمیم جانشین مریض یا نماینده قانونی او باشد.

b. ترجمان های شفاهی واجد شرایط همیشه در جریان ارائه مراقبت صحتی و بحث در مورد مریضان/مشتریان دارای مهارت محدود زبان انگلیسی، کر یا دارای معلولیت شنوایی استفاده می شود. اما، در حالت عاجل، اضطراری، یا مراقبت غیر تنظیم شده در مرکز طبی منطقوی کونترا کوستا، وقتی یک ترجمان شفاهی برای یک زبان کمتر انتشار یافته درخواست می شود، اما بدون تاخیر مراقبت موجود نمی باشد، یک عضو خانواده یا یک ارائه کننده غیرواجد شرایط یا کارمند را میتوان استفاده کرد تا اینکه یک ترجمان شفاهی واجد شرایط قابل دسترسی و پیدا شود. هرگونه تلاش بخاطر استخدام ترجمان شفاهی واجد شرایط و پیامد آن باید مستند سازی شود.

c. مریضان IEP حق دارند تا خدمات رسمی ترجمه شفاهی را رد کنند، اما باید به چنین کاری تشویق نشوند. اگر مریض LEP استفاده ترجمان شفاهی را رد کرد یا تاکید بر استفاده ترجمه شفاهی توسط عضو فامیل یا دوست خود داشت، مریض باید تشویق گردد تا از یک ترجمان شفاهی طبی واجد شرایط استفاده کند، علاوه بر این میتواند از عضو فامیل یا دوست خود استفاده کند تا در بخش صحت و دقت تعامل و موثریت ارتباطات کمک کند. این بحث باید بطور مستقیم با مریض صورت گیرد، البته به زبان مورد نظر مریض و این موضوع در سوابق طبی مریض همراه با اسم، روابط و سن عضو فامیل یا دوستی که از ایشان استفاده شده ذکر کنید.

D. استفاده از یک ترجمان شفاهی را توسط یادداشت آی دی او در سوابق مستند کنید. این کار را میتوانید از طریق استفاده عبارت هوشمند "int (SmartPhrase)". همچنین به یاد داشته باشید اگر مراقبت توسط ارائه کننده مراقبت صحتی دوزبانه تأیید شده ارائه میگردد یا کارمند.

E. ارائه ترجمه مناسب کتبی مواد نوشتاری

دسترسی به خدمات افراد دارای مهارت محدود انگلیسی، کر و افرادی که در بخش شنوایی مشکل دارند

1. اگر ممکن باشد، برای مریضان/مشتریان مواد کتبی را بشکل کتبی به زبان مورد نظر آن ها طوری ارایه کنید که نیازهای مریضان/مشتریان را بشکل بهتر برآورده کند. اگر مواد فوراً قابل دسترس نبود، ترجمه شفاهی مواد را فراهم کنید یا تنظیم کنید تا معلومات ترجمه کتبی شود و بموقع ارسال گردد.

2. مواد ممکن است از طریق ایمیل ارسال شود به

“ترجمه کتبی” همراه با زبان(ها)ی مورد نیاز و مرکز مصارف که هزینه در برابر آن چارج شود. کلمه *یلناشرفارمت* برای این اسناد ترجیح داده می شود.

2. زبان برجسته شهرک کونترا کوستا، زبان اسپانوی است. مواد کتبی مناسب برای مریضان/مشتریان به زبان اسپانوی موجود و قابل دسترس خواهد بود. سایر زبان ها نیز برای جمعیت مریض/مشتری ما برجسته خواهد بود و هر شعبه باید " اسناد حیاتی" خویش را که باید غیر از زبان اسپانوی به دیگر زبان ها ترجمه شود، شناسایی کنند.

3. تمام ترجمه های انجام شده توسط قراردادی ها بشکل داخلی توسط شعبه، یا دیپارتمنت شناسایی قرارداد بخاطر دقت، صحبت، مناسب بودن، سویه و حساسیت فرهنگی، معین بودن به یک شعبه خاص یا دیپارتمنت یا بخش مرور میگردد.

4. کارکنان غیر CCHS که توانایی آن ها بخاطر ترجمه کتبی بررسی نگردیده بخاطر ترجمه اسناد حیاتی از آن ها استفاده نمی شود. از قراردادی های ترجمه کتبی بخاطر ترجمه اسناد حیاتی استفاده خواهد شد.

F. طرز العمل شکایات.

1. تمام مریضان/مشتریان حق دارند شکایت در باره ارایه کمک زبان درج نمایند. شکایات از طریق طرز العمل های ایجاد شده رسیدگی به شکایات و نارضایتی توسط شعبه طی مراحل و حل میگردد.

2. این شکایات باید با کمیته دسترسی زبان نیز شریک گردد تا در قسمت حل مشابه کمک کند. شکایت و فیدبک مریض و کارکن حین تهیه و تدوین پالیسی و طرز العمل در نظر گرفته خواهد شد.

G. طرز العمل های مشخص شعبه

1. هر شعبه منابع موجود مساعدت زبان را شناسایی میکند و برای کارمندان مواد و معلومات مناسب درباره چگونگی دسترسی به این منابع را شناسایی خواهد کرد. این موضوع شامل شناسایی شخص(اشخاص) ارتباطی دسترسی به زبان برای هر شعبه یا سایت و ارایه معلومات تماس آن ها می شود.

2. هر شعبه بموقع طرز العمل ها درباره چگونگی دسترسی به خدمات مساعدت زبان را طوریکه در فوق ذکر گردید، تدوین میکنند.

رئیسان شعبات

مسئول

تاریخ	مرور دیپارتمنت
12/28/2021	رئیس خدمات صحتی