

Numero ng Administratibong Patakaran: 9.05

PAMAGAT: **MGA SERBISYO NG ACCESS SA WIKA**

LAYUNIN

Para ibalangkas ang mga mapagkukunan at mga pamamaraan para matiyak ang makabuluhang access sa pangangalaga na may kalidad at naaangkop sa pangangalaga para sa mga pasyenteng may limitadong kakayahan sa Ingles at mga pasyenteng bingi at mahina ang pandinig.

MGA KAHULUGAN

Limitadong Kakayahan sa Ingles (Limited English Proficiency, LEP): Kawalan ng kakayahang magsalita, magbasa, magsulat o makaunawa ng wikang Ingles sa isang antas na nagpapahintulot sa indibiduwal na makipag-ugnayan nang mabisa sa mga tagabigay ng pangangalagang pangkalusugan o maunawaan at lumahok sa pangangalagang medikal ng isang tao.

Sertipikadong Bilingguwal na Clinician: Isang provider ng Unibersidad ng California San Francisco (University of California San Francisco, UCSF), residente o kawaning empleyado sa partikular na direktang mga pag-uuri ng pasyente na nakakuha ng pasadong score sa Pangkultura at Pang-wikang Pagtatasa ng Clinician ng ALTA.

Itinalagang Bilingguwal na Kawani: Bilingguwal na mga tauhan at provider na matagumpay na nakapasa sa pagsusulit ng bilingguwal na kakayahan na ibinigay ng Sangay ng Pagbibigay ng Pagkilala ng Human Resources ng Kagawaran ng Kalusugan ng Publiko (Department of Public Health, DPH).

Hindi Inaprubahang Bilingguwal na Kawani: Mga bilingguwal na kawani, provider, estudyante, boluntaryo at mga medikal na residente na hindi nakakuha ng pasadong score sa isa sa mga pinahihintulutang pagtatasa ng wika na nasa itaas.

Interpretasyon: Ang berbal na pagsasalin ng isang wika papunta sa pangalawang wika at vice versa para pabilisin ang pagpapalitan ng pakikipag-ugnayan sa pagitan ng dalawa o higit pang taong nagsasalita ng iba't ibang wika.

Mga Kwalipikadong Interpreter: Isang indibiduwal na nasuri para sa kanyang kahusayan sa (mga) wika na isinasalin niya, sinanay sa pagsasalin-wika tungkol sa pangangalagang pangkalusugan, sumusunod sa propesyonal na alituntunin ng etika at mga pamantayan ng kasanayan para sa pagsasalin-wika sa pangangalagang pangkalusugan, at may kakayahan sa medikal na terminolohiya. Ang isang Kwalipikadong Interpreter ay alinman sa Kawaning Interpreter o nakakontratang vendor na interpreter.

Kawaning Interpreter: Mga kawaning interpreter ng Departamento ng Mga Serbisyo ng Interpreter ng Kagawaran ng Kalusugan ng Publiko na mga sinanay at propesyonal na medikal na interpreter.

Mahahalagang Pakikipag-ugnayan: Isang subset ng mga pakikipag-ugnayan na nangangailangan ng paggamit ng isang Kwalipikadong Interpreter o Sertipikadong Bilingguwal na Clinician para sa mga pasyenteng may parehong wika.

PAHAYAG NG PATAKARAN

Ang Pangkalahatang Ospital at Trauma Center sa San Francisco ng Zuckerberg (Zuckerberg San Francisco General Hospital and Trauma Center, ZSFG) ay nagbibigay ng pangangalaga at pakikipag-ugnayan na naaangkop sa kultura sa pagitan ng mga pasyenteng may limitadong kakayahan sa Ingles (limited LEP) at mga pasyenteng bingi at may mahinang pandinig, at ang kanilang team sa pangangalagang pangkalusugan sa pamamagitan ng pagtatalaga ng Mga Sertipikadong Bilingguwal na Clinician at Itinalagang Bilingguwal na Kawani at ang pagbibigay ng mga serbisyo ng interpreter nang personal, sa video at sa telepono mula sa Mga Kwalipikadong Interpreter 24 na oras sa isang araw, pitong araw sa isang linggo nang walang singil.

Ang magandang sitwasyon ay direktang pakikipag-ugnayan sa pagitan ng pasyenteng LEP at mga miyembro ng team sa pangangalagang pangkalusugan na may parehong wika. Gayunpaman, hindi ito maaaring gawin para sa lahat ng wika at lahat ng pakikipag-ugnayan. Bilang karagdagan, may malaking pagkakaiba sa kakayahan/kahusayan sa wika na hindi Ingles ng miyembro ng team pati rin sa lawak ng pagiging sensitibo at klinikal na kahalagahan sa mga karanasan sa pangangalagang pangkalusugan.

MGA PAMAMARAAN PARA SA MGA BILINGGUWAL NA PROVIDER AT KAWANI

- A. Ang pakikipag-ugnayan sa Sertipikadong Bilingguwal na Clinician, Itinalagang Bilingguwal na Kawani o paggamit ng isang Kwalipikadong Interpreter ay ang pamantayan ng pangangalaga para sa mga pasyenteng may LEP.
- B. Ang mga Sertipikadong Bilingguwal na Clinician at Itinalagang Bilingguwal na Kawani ay maaaring gamitin ang kanilang nasubukang mga kakayahan sa wika na hindi Ingles sa kanilang direktang pakikipag-ugnayan sa mga pasyente.
- C. Dapat gumamit ng Mga Kwalipikadong Interpreter o Mga Sertipikadong Bilingguwal na Clinician para sa pakikipag-ugnayan na kinabibilangan ng mahahalagang karanasan:
 - i. Ipinaalam na pahintulot para sa anumang pamamaraan na kailangan ng panghihimasok;
 - ii. Malubhang karamdaman sa kalusugan ng isip o pang-aabuso ng droga o alak;
 - iii. Mga sensitibong diyagnosis, lalo na ang diyagnosis na nagbabanta ng buhay o nagtatanging ng buhay;
 - iv. Mga paunang direktiba o mga isyu na may kaugnayan sa pagkamatay o bago mamatay;

- v. Mga isyu na may kaugnayan sa batas, hal. pagpapatunay ng habilin o pagiging tagapag-alaga;
- vi. Mga sitwasyon ng pang-aabuso, hal. Karahasan ng malapit na kapareha, pang-aabuso ng bata o matanda; at
- vii. Mga masalimuot na pangangalaga at mga plano ng paggamot.

D. Ang Itinalagang Bilingguwal na Kawani at Hindi Aprubadong Bilingguwal na Kawani ay dapat gumamit ng paghuhusga sa pagpapasya kung gagamit ng mga kakayahan sa wika na hindi sinubukan sa mga direktang pakikipag-ugnayan sa pasyente. Sa lahat ng pakikipag-ugnayan sa pasyente, dapat alam ng kawani ang mga berbal at hindi berbal na palatandaan na nagpapahiwatig ng pag-unawa ng pasyente.

1. Ang Itinalagang Bilingguwal na Kawani at Hindi Aprubadong Bilingguwal na Kawani ay dapat gumamit ng Kwalipikadong Interpreter para sa pakikipag-ugnayan na kinabibilangan ng mahahalagang karanasan.

Uri ng Mapagkukunan	Kwalipikadong Interpreter	Pagsasanay ng Interpreter	Pagtatasa ng Wika	Mga Naaangkop na Karanasan		
				Mga kritikal na pakikipag-ugnayan	Mga hindi kritikal na pakikipag-ugnayan	Mga emergency na sitwasyon
Kawaning interpreter (Kawani ng Departamento ng Mga Serbisyo ng Interpreter).	X	X Pagkumpleto ng isang programa ng pagbibigay ng sertipikasyon sa medikal na interpreter	X Pagsasama ng medikal na terminolohiya	X	X	X
Interpreter ng Ahensiya	X	X Pagkumpleto ng isang programa ng pagbibigay ng medikal na sertipikasyon	X Pagsasama ng medikal na terminolohiya	X	X	X
Sertipikadong Bilingguwal na Clinician			X Pagsasama ng medikal na terminolohiya	X	X	X
Itinalagang Bilingguwal na Kawani			X		X	X
Hindi Aprubadong Bilingguwal na Kawani						X

MGA PAMAMARAAN PARA SA MGA PAKIKIPAG-UGNAYAN NA HINDI AYON SA WIKA

- A. Ang pagkilala na kinakailangan ang kahusayan sa wika ngunit hindi sapat para sa mabisang medikal na interpretasyon, ang pakikipag-ugnayan na gumagamit ng Mga Kwalipikadong Interpreter ay ang pamantayan ng pangangalaga para sa mga karanasan na hindi ayon sa wika.

- B. Ang Departamento ng Mga Serbisyo ng Interpreter (415-206-5133) ay responsable para sa pagbibigay ng nakatuon na pag-uugnay ng mga serbisyo sa access sa wika ng Mga Kwaliplikadong Interpreter. Kabilang sa mga pamamaraan ang:
1. Mga Interpreter sa Personal: Magagamit ang Mga Kawaning Interpreter araw-araw nang 8:00AM – 8:30PM. Karaniwan, ang mga interpreter sa personal ay dapat ilaan para sa mas masalimuot na mga pakikipag-ugnayan sa pasyente, hal. mga pagkikita-kita ng pamilya, mga pagsusuri ng sakit sa isip, mga talakayan tungkol sa pagkamatay, atbp.
 2. Mga Video Interpreter: Para sa mga lugar na pinaglilingkuran sa pamamagitan ng mga video interpreting unit, magagamit ang Mga Kawaning Interpreter araw-araw nang 8:00AM – 8:30PM.
 3. Mga Interpreter sa Telepono: Magagamit ang mga serbisyo ng pagsasalin-wika sa telepono mula sa aming nakakontratang vendor na Language Line Solutions nang 24 na oras sa isang araw, pitong araw sa isang linggo para sa humigit-kumulang 200 wika. Nagbigay ng katiyakan ang vendor na sinubukan ang mga interpreter nito para sa kahusayan sa wika at sinanay sa pagsasalin-wika sa pangangalagang pangkalusugan. Para mapadali ang pagsasalin-wika sa telepono, gumamit ng dalawahang handset o inirerekomenda ang Polycom speaker phone. Kapag mayroon, nagbibigay din ang Mga Kawaning Interpreter ng mga serbisyo ng pagsasalin-wika sa telepono.
 4. Sign Language: Magagamit ang mga Interpreter ng Pagsasalin-wika sa Amerika sa Pamamagitan ng Paggamit ng Mga Senyas (American Sign Language, ASL) sa pamamagitan ng Bay Area Communication Access (BACA) at Language Line Solutions. Kabilang sa mga serbisyo ang berbal na pagsasalin-wika, relay na pagsasalin-wika at pagsasalin-wika sa pamamagitan ng paghawak para sa mga pasyenteng bulag/bingi. Para sa higit pang impormasyon, tingnan ang Kalakip A: Mga Alituntunin para sa Pangangalaga ng May Kapansanan sa Pandinig/Binging Pasyente
- C. Ang Mga Sertipikadong Bilingguwal na Clinician at Itinalagang Bilingguwal na Kawani ay dapat gamitin nang makatwiran bilang mga medikal na interpreter, dahil ang mga ito ay hindi nakatanggap ng pormal na pagsasanay sa mga kakayahan, mga pamantayan ng kasanayan at alituntunin ng etika para sa mga propesyonal na medikal na interpreter.
- D. Ang Mga Hindi Aprubadong Bilingguwal na Kawani ay hindi dapat gamitin bilang mga medikal na interpreter dahil kanilang parehong hindi nasubukang kakayahan sa wika at kakulangan ng pagsasanay sa medikal na pagsasalin-wika.
- E. Ang mga miyembro ng pamilya, kaibigan at mga menor de edad ay hindi dapat gamitin bilang mga medikal na interpreter.
1. Responsibilidad ng indibiduwal/departamento na mag-iskedyul ng interpreter para sa mga pakikipag-ugnayan sa pasyente. Ang mga pasyente ay hindi dapat hilingin o hikayating dalhin ang kanilang mga kamag-anak o mga kaibigan para magsilbing mga interpreter.

2. Kung hihilingin ng mga pasyente na gamitin ang miyembro ng pamilya o kaibigan bilang medikal na interpreter: a) dapat ipaalam sa kanila na mayroon silang karapatan sa isang Kwalipikadong Interpreter nang walang singil; b) dapat tiyakin ng kawani na walang sangkot na pamumuwersa o karahasan sa isa't isa; at c) kung naghahatid ng teknikal o sensitibong impormasyon, dapat mayroon ding Kwalipikadong Interpreter para mapatunayan ang kawastuhan ng interpretasyon.
3. Ang mga menor de edad ay pinagbabawalang kumilos bilang mga interpreter sa mga medikal na ayos at maaari lamang gamitin bilang mga interpreter sa isang emergency na kinabibilangan ng isang napipintong banta sa kaligtasan o kapakanan ng isang indibiduwal o ng publiko.

MGA PAMAMARAAN PARA SA PAGTATASA AT PAGSASANAY NG KAKAYAHAN

- A. Ang Mga Kawaning Interpreter ng Departamento ng Serbisyo ng Interpreter ay dapat pumasa sa isang pagsusuri ng kakayahan sa wika na ibinibigay ng Sangay sa Pagbibigay ng Pagkilala ng Human Resources ng DPH at matagumpay na nakumpleto ang Programa ng Pagsasanay ng Interpreter na inaprubahan ng Departamento sa loob ng isang taon mula sa petsa ng pagkuha sa trabaho. Ang Mga Bagong Kawaning Interpreter ay nagsasanay kasama ng kasalukuyang interpreter hanggang sa maituring silang may kakayahan para maglingkod nang mag-isa. Ang pagkumpleto ng Programa ng Pagsasanay ng Interpreter ay idodokumento sa rekord ng mga tauhan ng Kawaning Interpreter. Ang Mga Kawaning Interpreter ay may suot na mga badge ng pagkakakilanlan ng empleyado na nagsasabing sila ay Mga Kawaning Interpreter.
- B. Ang mga provider ng UCSF, residente o mga kawaning empleyado sa partikular na direktang pag-uuri ng pasyente (hal. Nurse Practitioner, Assistant ng Doktor, Mga Nars na Kumadrona, Respiratory Therapist, Social Worker, Psychologist, Occupational Therapist at Speech Pathologist) ay mayroong opsyon na kumuha ng iksaminasyon para sa kakayahan sa wika (ALTA) na ibinibigay ng Departamento ng Mga Serbisyo sa Pagsasalin-wika ng UCSF. Sinusuri ng pagtatasa ang kakayahan ng indibiduwal sa ibang wika at medikal na terminolohiya. Ang rekord ng iksaminasyon ay itatabi ng Opisina ng Dean ng UCSF para sa mga residente at ia-upload ito ng Kagawaran ng Edukasyon at Pagsasanay sa rekord ng iba pang provider para sa online na pag-aaral. Ang pagtatalaga bilang isang Sertipikadong Bilingguwal na Clinician ay kasama sa badge ng pagkakakilanlan ng mga empleyado.
- C. Ang isang pagsusuri ng bilingguwal na kakayahan ay ibinibigay ng Sangay sa Pagbibigay ng Pagkilala ng Human Resources ng DPH at ibinibigay sa mga kawani at provider ng DPH (ang mga empleyado ng UCSF ay binibigyan ng iksaminasyon ng ALTA) sa iba't ibang pangunahing wika na sinasalita sa San Francisco. Ang pagpasa

sa pagsusulit para sa bilingguwal na kakayahan ay dinodokumento sa rekord ng human resources para sa empleyado o medikal na residente na iyon. Ang pagtatalaga bilang Bilingguwal na Kawani ay kasama sa badge ng pagkakakilanlan ng empleyado o residente.

MGA PAMAMARAAN PARA SA DOKUMENTASYON NG PAGGAMIT NG MGA SERBISYO NG INTERPRETER

- A. Data na kinukuha ng Departamento ng Mga Serbisyo ng Interpreter ng DPH:
1. Numero ng medikal na rekord ng pasyente
 2. Hiniling na wika ng pasyente
 3. Lokasyon ng humihiling na departamento
 4. Ang interpreter ay magsasagawa ng positibong pagkilala sa pasyente para sa ipinaalam na pahintulot
- B. Pagdodokumento ng Paggamit ng Interpreter
1. Para sa mga pasyenteng gumagamit ng mga serbisyo ng interpreter, ang paggamit ng isang interpreter at pirma o numero ng ID ng interpreter ay dapat idokumento sa lahat ng mahalagang form, hal., mga ipinaalam na pahintulot.
 2. Ang mga provider at kawani ay dapat idokumento ang wika ng pasyente at paggamit ng medikal na interpreter sa klinikal na rekord.

[Mga Madalas Itanong tungkol sa Access sa Wika](#)

MGA CROSS REFERENCE

Administratibong Patakaran at Mga Pamamaraan ng ZSFGH:

- [3.09 Pahintulot para sa Mga Pamamaraan ng Paggamot at Pag-ooopera](#)
- [16.04 Mga Karapatan at Responsibilidad ng Pasyente](#)

PAG-APRUBA

Ehektibong Komite sa Pag-aalaga	11/15/17
Ehektibong Komite sa Paggamot	11/16/17
Pagpapahusay ng Pagganap at Kaligtasan ng Pasyente (Performance Improvement and Patient Safety, PIPS)	12/20/17
Pagiging Handa sa B-25 ng Mga Ehektibong Komite	12/17/15

Petsa noong Pinagtibay: 06/08/88

Sinuri:

Binago noong: 10/92, 3/95, 6/95, 10/97, 06/00, 07/01, 03/02, 04/2003, 07/06, 03/08, 06/11, 11/1, 12/2017

KALAKIP A

MGA ALITUNTUNIN NG PANGKALAHATANG OSPITAL AT TRAUMA CENTER SA SAN FRANCISCO NG ZUCKERBERG PARA SA PANGANGALAGA NG MAY KAPANSANAN SA PANDINIG/BINGING PASYENTE

Ang ZSFG ay nagbibigay ng mga serbisyo para sa sign language sa pamamagitan ng BACA. Kasama sa mga serbisyo ang mga interpreter ng American Sign Language, berbal na pagsasalin-wika, pagsasalin-wika sa pamamagitan ng pagre-relay at pagsasalin-wika para sa mga pasyenteng bingi o bulag.

Makukuha ang serbisyo nang 24 na oras, pitong araw sa isang linggo:

- Lunes – Biyernes 8:00am hanggang 5:00pm tumawag sa 415-206-5133
- Sa lahat ng iba pang oras tawagan ang operator ng ospital sa 415-206-8000 na magpe-page sa Sign Interpreter para sa isang apurahan o agarang pangangailangan

Dokumentong may impormasyon para sa Mga Device ng Telekomunikasyon para sa Bingi (Telecommunications Devices for the Deaf, TDD)- Mangyaring tanungin ang pasyente kung gusto niya ng isang TDD sa telepono, kung oo, tawagan ang operator para humiling ng TDD para sa iyong bingi o may kapansanan sa pandinig na pasyenteng nasa ospital sa 206-8000. Ang mga operator ng telepono ay mayroong 3 hanggang 4 na gumaganang TDD na telepono para magamit ng mga pasyenteng nasa ospital.