

Số Chính Sách Hành Chính: 9.05

TIÊU ĐỀ: DỊCH VỤ TIẾP CẬN NGÔN NGỮ

MỤC ĐÍCH

Để phác thảo các nguồn lực và các thủ tục để đảm bảo tiếp cận có ý nghĩa đến chất lượng và chăm sóc thích hợp về văn hóa cho bệnh nhân có trình độ tiếng Anh hạn chế và bệnh nhân điếc và lãng tai.

ĐỊNH NGHĨA

Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế (Limited English Proficiency, LEP): Không có khả năng nói, đọc, viết hoặc hiểu tiếng Anh ở mức cho phép cá nhân tương tác hiệu quả với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc thấu hiểu và tham gia chăm sóc y tế của chính mình.

Bác Sĩ Song Ngữ Được Chứng Nhận: Một nhà cung cấp thuộc Đại Học California, San Francisco (University of California, San Francisco, UCSF), bác sĩ thực tập hoặc nhân viên trong các phân loại bệnh nhân trực tiếp cụ thể, người đã thi đậu Thảm Định Văn Hóa và Ngôn Ngữ Bác Sĩ của Hiệp hội Trị liệu Ngôn ngữ Học thuật (Academic Language Therapy Association, ALTA).

Nhân Viên Song Ngữ Được Chỉ Định: Nhân viên song ngữ và các nhà cung cấp đã vượt qua thành công bài kiểm tra trình độ thông thạo song ngữ được quản lý bởi Phòng Đánh Giá Nhân Lực của Ban Y Tế Công Cộng (Department of Public Health, DPH).

Nhân Viên Song Ngữ Không Được Chấp Thuận: Nhân viên song ngữ, nhà cung cấp, học sinh, tình nguyện viên và bác sĩ thực tập không thi đậu các bài đánh giá ngôn ngữ được phê chuẩn bên trên.

Thông dịch: Việc thông dịch bằng miệng từ một ngôn ngữ thứ nhất sang ngôn ngữ thứ hai và ngược lại để tạo thuận lợi cho việc trao đổi thông tin liên lạc giữa hai hoặc nhiều người nói các ngôn ngữ khác nhau.

Thông Dịch Viên Đủ Điều Kiện: Một cá nhân đã được kiểm tra khả năng lưu loát của họ trong ngôn ngữ mà họ thông dịch, được đào tạo về thông dịch trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe, tuân thủ các quy định về đạo đức nghề nghiệp và tiêu chuẩn thực hành thông dịch trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe và có kiến thức về thuật ngữ y khoa. Một Thông Dịch Viên Hội Đủ Điều Kiện là một Nhân Viên Thông Dịch hoặc một thông dịch viên của nhà cung cấp có hợp đồng.

Nhân Viên Thông Dịch: Các nhân viên thông dịch của Ban Dịch Vụ Thông Dịch Viên Y Tế Công Cộng là những thông dịch viên được đào tạo, chuyên nghiệp về y tế.

Cuộc Gặp Gỡ Quan Trọng: Một tập hợp nhỏ các tương tác yêu cầu sử dụng một Thông Dịch Viên Đủ Điều Kiện hoặc Bác Sĩ Song Ngữ Được Chứng Nhận nói cùng ngôn ngữ với bệnh nhân.

TUYÊN BỐ CHÍNH SÁCH

Bệnh Viện Đa Khoa và Trung Tâm Chấn Thương Zuckerberg San Francisco (Zuckerberg San Francisco General Hospital and Trauma Center, ZSFG) cung cấp dịch vụ chăm sóc và giao tiếp phù hợp về mặt văn hóa giữa những bệnh nhân có trình độ tiếng Anh hạn chế (LEP) và bệnh nhân điếc và lạng tai, và đội ngũ chăm sóc sức khỏe của họ thông qua việc chỉ định các Bác Sĩ Song Ngữ Được Chứng Nhận và Nhân Viên Song Ngữ Được Chỉ Định và cung cấp dịch vụ thông dịch viên trực tiếp, qua video và điện thoại từ Thông Dịch Viên Đủ Điều Kiện 24 giờ mỗi ngày, bảy ngày một tuần, miễn phí.

Tình huống lý tưởng là giao tiếp trực tiếp giữa bệnh nhân LEP và các thành viên của nhóm chăm sóc sức khỏe nói cùng ngôn ngữ với bệnh nhân. Tuy nhiên, điều này là không khả thi đối với tất cả các ngôn ngữ và tất cả các tương tác. Ngoài ra, có sự khác biệt đáng kể trong việc thành thạo/trôi chảy ngôn ngữ không phải tiếng Anh của thành viên nhóm cũng như phạm vi về mức độ nhạy cảm và tầm quan trọng lâm sàng trong các cuộc gặp gỡ y tế.

THỦ TỤC DÀNH CHO NHÀ CUNG CẤP VÀ NHÂN VIÊN SONG NGỮ

- A. Giao tiếp với một Bác Sĩ Song Ngữ Được Chứng Nhận, Nhân Viên Song Ngữ Được Chỉ Định, hoặc sử dụng một Thông Dịch Viên Đủ Điều Kiện là tiêu chuẩn chăm sóc cho bệnh nhân LEP.
- B. Bác Sĩ Song Ngữ Được Chứng Nhận và Nhân Viên Song Ngữ Được Chỉ Định có thể sử dụng các kỹ năng ngôn ngữ không phải tiếng Anh đã được kiểm tra của họ trong việc giao tiếp trực tiếp với bệnh nhân.
- C. Thông Dịch Viên Đủ Điều Kiện hoặc Bác Sĩ Song Ngữ Được Chứng Nhận phải được sử dụng để giao tiếp trong các cuộc gặp gỡ quan trọng:
 - i. Sự đồng ý đã được thông báo cho bất kỳ thủ thuật xâm lấn nào;
 - ii. Rối loạn sức khỏe tâm thần hoặc lạm dụng dược chất đáng kể;
 - iii. Chẩn đoán nhạy cảm, đặc biệt là chẩn đoán đe dọa đến tính mạng hoặc thời kỳ cuối;
 - iv. Bản chỉ dẫn trước hoặc các vấn đề về kết thúc cuộc sống;
 - v. Các vấn đề pháp lý, ví dụ: di chúc có chứng thực hoặc tòa chỉ định người giám hộ;
 - vi. Các tình huống lạm dụng, ví dụ: Bạo lực bạn tình, lạm dụng trẻ em hoặc người cao tuổi; và
 - vii. Kế hoạch chăm sóc và điều trị phức tạp.
- D. Nhân Viên Song Ngữ Được Chỉ Định và Nhân Viên Song Ngữ Không Được Chấp Thuận nên sử dụng phán đoán trong việc quyết định có nên sử dụng các kỹ năng ngôn ngữ không được kiểm tra trong các tương tác trực tiếp với bệnh nhân hay không. Như với tất cả giao tiếp với bệnh nhân, nhân viên nên nhận biết các tín hiệu qua lời nói và không qua lời nói cho thấy bệnh nhân có hiểu vấn đề hay không.

1. Nhân Viên Song Ngữ Được Chỉ Định và Nhân Viên Song Ngữ Không Được Chấp Thuận phải sử dụng một Thông Dịch Viên Đủ Điều Kiện để giao tiếp trong các cuộc gặp gỡ quan trọng.

Các Nguồn Hỗ Trợ	Thông Dịch Viên Đủ Điều Kiện	Đào Tạo Thông Dịch Viên	Đánh Giá Ngôn Ngữ	Cuộc Gặp Gỡ Thích Hợp		
				Cuộc Gặp Gỡ Quan Trọng	Cuộc gặp gỡ không quan trọng	Tình huống khẩn cấp
Nhân viên thông dịch (nhân viên của Ban Dịch Vụ Thông Dịch Viên).	X	X Hoàn tất chương trình chứng nhận thông dịch viên y tế	X Bao gồm thuật ngữ y học	X	X	X
Thông Dịch Viên của Công Ty Thông Dịch	X	X Hoàn tất chương trình chứng nhận y tế	X Bao gồm thuật ngữ y học	X	X	X
Bác Sĩ Song Ngữ Được Chứng Nhận			X Bao gồm thuật ngữ y học	X	X	X
Nhân Viên Song Ngữ Được Chỉ Định					X	X
Nhân Viên Song Ngữ Không Được Chấp Thuận						X

THỦ TỤC ĐỐI PHÓ VỚI CÁC CUỘC GẶP GỠ BẤT ĐỒNG NGÔN NGỮ

- A. Nhận biết rằng sự lưu loát về ngôn ngữ là cần thiết nhưng không đủ để thông dịch tế hiệu quả, giao tiếp sử dụng Thông Dịch Viên Đủ Điều Kiện là tiêu chuẩn chăm sóc cho các cuộc gặp gỡ bất đồng ngôn ngữ.
- B. Ban Dịch Vụ Thông Dịch (415-206-5133) chịu trách nhiệm cung cấp sự điều phối tập trung vào các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ được cung cấp bởi Thông Dịch Viên Đủ Điều Kiện. Các phương thức bao gồm:
1. Thông Dịch Viên Trực Tiếp: Nhân Viên Thông Dịch có sẵn hàng ngày từ 8 giờ sáng - 8 giờ 30 tối. Thông thường, thông dịch viên trực tiếp nên được dành riêng cho các tương tác phức tạp hơn với bệnh nhân, ví dụ: cuộc họp gia đình, đánh giá tâm thần, thảo luận về việc kết thúc cuộc sống, v.v.
 2. Thông Dịch Viên Qua Video: Đối với các lĩnh vực được phục vụ bởi ban thông dịch qua video, Nhân Viên Thông Dịch có sẵn hàng ngày từ 8 giờ sáng - 8 giờ 30 tối.
 3. Thông Dịch Viên Qua Điện Thoại: Dịch vụ thông dịch qua điện thoại có sẵn từ nhà cung cấp có ký hợp đồng của chúng tôi là Language Line Solutions, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, với khoảng 200 ngôn ngữ. Nhà cung cấp đã đảm bảo rằng các thông dịch viên của họ đã được kiểm tra về sự thông thạo ngôn ngữ và được đào tạo về thông dịch trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe. Để tạo điều kiện cho việc thông dịch qua điện thoại, yêu cầu sử dụng điện thoại kép hoặc điện thoại Polycom có loa ngoài. Khi có sẵn, Nhân Viên Thông Dịch cũng cung cấp dịch vụ thông dịch qua điện thoại.

4. Ngôn Ngữ Ra Dấu: Các Thông Dịch Viên Ngon ngữ Ký hiệu Hoa Kỳ (American Sign Language, ASL) có sẵn thông qua Bay Area Communication Access, BACA) và Language Line Solutions. Các dịch vụ bao gồm thông dịch miệng, thông dịch qua tiếp âm, và thông dịch cho các bệnh nhân mù lòa/điếc. Để biết thêm thông tin, hãy tham khảo Tài Liệu Đính Kèm A: Hướng Dẫn Chăm Sóc Bệnh Nhân Khiếm Thính/Điếc.
- C. Các Bác Sĩ Song Ngữ được Chứng Nhận và Nhân Viên Song Ngữ được Chỉ Định nên được sử dụng một cách đúng đắn để làm thông dịch viên y tế, vì họ chưa được đào tạo chính quy về kỹ năng, tiêu chuẩn thực hành và quy tắc đạo đức cho các thông dịch viên y tế chuyên nghiệp.
 - D. Nói chung, Nhân Viên Song Ngữ Không Được Chấp Thuận không nên được sử dụng làm thông dịch viên y tế vì trình độ thông thạo ngôn ngữ chưa được kiểm tra và thiếu đào tạo về thông dịch y tế.
 - E. Các thành viên trong gia đình, bạn bè và trẻ vị thành niên không nên được sử dụng làm thông dịch viên y tế.
 1. Đó là trách nhiệm của cá nhân/bộ phận để sắp xếp thông dịch viên cho các cuộc gặp gỡ của bệnh nhân. Bệnh nhân không nên được yêu cầu hoặc khuyến khích mang theo người thân hoặc bạn bè của họ làm thông dịch viên.
 2. Nếu bệnh nhân yêu cầu sử dụng một thành viên trong gia đình hoặc bạn bè làm thông dịch viên y khoa: a) họ cần được thông báo rằng họ có quyền được sử dụng Thông Dịch Viên Đủ Điều Kiện miễn phí; b) nhân viên phải đảm bảo rằng không có sự ép buộc hoặc bạo hành giữa các cá nhân; và c) nếu thông tin kỹ thuật hoặc nhạy cảm đang được chuyển tải, Thông Dịch Viên Đủ Điều Kiện cũng sẽ có sẵn để xác minh tính chính xác của việc thông dịch.
 3. Trẻ vị thành niên bị cấm làm thông dịch viên trong các môi trường y tế và chỉ có thể được sử dụng làm thông dịch viên trong trường hợp khẩn cấp liên quan đến mối đe dọa sắp xảy ra đối với sự an toàn hoặc phúc lợi của cá nhân hoặc công chúng.

THỦ TỤC ĐÁNH GIÁ KHẢ NĂNG VÀ ĐÀO TẠO

- A. Nhân Viên Thông Dịch của Ban Dịch Vụ Thông Dịch Viên phải vượt qua bài kiểm tra trình độ thông thạo ngôn ngữ do Phòng Đánh Giá Nhân Lực của DPH cung cấp và hoàn tất thành công Chương Trình Đào Tạo Thông Dịch Viên được Ban chấp thuận trong vòng một năm kể từ ngày được nhận vào làm. Nhân Viên Thông Dịch mới được đào tạo với một thông dịch viên hiện tại cho đến khi họ được coi là có khả năng để thực hành một mình. Việc hoàn thành Chương Trình Đào Tạo Thông Dịch Viên sẽ được ghi lại trong hồ sơ nhân sự của Nhân Viên Thông Dịch. Nhân Viên Thông Dịch đeo thẻ nhận dạng nhân viên cho biết họ là Nhân Viên Thông Dịch.
- B. Các nhà cung cấp, bác sĩ thực tập hoặc nhân viên của UCSF trong các phân loại bệnh nhân trực tiếp cụ thể (ví dụ: Y Tá Cấp Cao, Y Sĩ, Y Tá Hộ Sinh, Chuyên Viên Trị Liệu Hồ Hấp, Nhân Viên Xã Hội, Nhà Tâm Lý Học, Chuyên Viên Trị Liệu Vận

Động và Chuyên Viên Ngôn Ngữ) có tùy chọn tham gia kỳ thi trình độ thông thạo ngôn ngữ (ALTA) được quản lý bởi Ban Dịch Vụ Thông Dịch UCSF. Đánh giá này kiểm tra trình độ của từng cá nhân cho một ngôn ngữ khác và thuật ngữ y tế. Hồ sơ kỳ thi sẽ được Văn Phòng Chủ Tịch UCSF lưu giữ cho bác sĩ thực tập và Sở Giáo Dục và Đào Tạo sẽ tải nó lên hồ sơ học tập trực tuyến của bác sĩ và các nhà cung cấp khác. Việc chỉ định làm Bác Sĩ Song Ngữ Được Chứng Nhận được ghi trong thẻ nhận dạng của nhân viên.

- C. Bài kiểm tra trình độ song ngữ do Phòng Đánh Giá Nhân Lực của DPH quản lý và được cung cấp cho nhân viên và nhà cung cấp của DPH (nhân viên UCSF được cung cấp bài thi ALTA) bằng nhiều ngôn ngữ chính được nói ở San Francisco. Vượt qua bài kiểm tra trình độ thông thạo song ngữ được ghi lại trong hồ sơ nhân lực cho nhân viên hoặc bác sĩ thực tập đó. Việc chỉ định Nhân Viên Song Ngữ được ghi trong thẻ nhận dạng của nhân viên hoặc của bác sĩ thực tập.

THỦ TỤC GHI LẠI VIỆC SỬ DỤNG DỊCH VỤ THÔNG DỊCH VIÊN

A. Dữ Liệu được thu thập bởi Ban Dịch Vụ Thông Dịch Viên DPH:

1. Số hồ sơ y tế của bệnh nhân
2. Đã yêu cầu ngôn ngữ của bệnh nhân
3. Địa điểm nơi ban ngành yêu cầu
4. Thông dịch viên làm việc đúng với nhận dạng (Identification, ID) của bệnh nhân cùng với sự đồng ý đã được thông báo

B. Ghi Lại Việc Sử Dụng Thông Dịch Viên

1. Đối với bệnh nhân sử dụng dịch vụ thông dịch viên, việc sử dụng thông dịch viên và chữ ký hoặc số ID của thông dịch viên phải được ghi lại trên tất cả các mẫu đơn quan trọng, ví dụ: sự đồng ý đã được thông báo.
2. Các nhà cung cấp và nhân viên nên ghi lại ngôn ngữ của bệnh nhân và sử dụng thông dịch viên y tế trong hồ sơ lâm sàng.

3.

Câu Hỏi Thường Gặp Về Việc Tiếp Cận Ngôn Ngữ

PHẦN THAM KHẢO CHÉO

Chính Sách Hành Chính và Thủ Thuật tại ZSFG:

- [3.09 Đồng Ý với Thủ Thuật Y Tế và Phẫu Thuật](#)
- [16.04 Quyền Lợi và Trách Nhiệm của Bệnh Nhân](#)

CHẤP THUẬN

Ủy Ban Chấp Hành Điều Dưỡng	15/11/17
Ủy Ban Chấp Hành Y Tế	16/11/17
Cải thiện hiệu suất và an toàn cho bệnh nhân (Performance Improvement and Patient Safety, PIPS)	20/12/17
Ủy Ban Chấp Hành Sẵn Sàng B-25	17/12/15

Ngày Được Thông Qua: 08/06/88

Được Xem Xét Bởi:

Hiệu Đỉnh: 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

PHỤ LỤC A

HƯỚNG DẪN CỦA BỆNH VIỆN ĐA KHOA VÀ TRUNG TÂM CHẤN THƯƠNG ZUCKERBERG SAN FRANCISCO CHO VIỆC CHĂM SÓC BỆNH NHÂN KHIẾM THÍNH/Điếc

ZSFGH cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ ra dấu thông qua Bay Area Communication Access (BACA). Các dịch vụ bao gồm các thông dịch viên Ngôn Ngữ Ra Dấu của Mỹ, thông dịch miệng, thông dịch qua tiếp âm, và thông dịch cho các bệnh nhân điếc/mù lòa.

Dịch vụ này hiện có 24 giờ, 7 ngày trong tuần:

- Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng tới 5 giờ chiều, xin gọi 415-206-5133
- Tất cả khoảng thời gian khác gọi cho nhân viên trực tổng đài ở bệnh viện theo số 415-206-8000, người này sẽ nhắn cho Thông Dịch Viên Ngôn Ngữ Ra Dấu cho biết có nhu cầu khẩn cấp hay tức thì

Tờ thông tin về Thiết Bị Giao Tiếp Từ Xa cho Người Điếc (Telecommunications Devices for the Deaf, TDD)- Vui lòng hỏi bệnh nhân xem họ có muốn gọi điện thoại qua TDD không, nếu có, gọi cho nhân viên tổng đài để yêu cầu Thiết bị Viễn thông dành cho Người bị điếc(Telecommunications Devices for the Deaf, TDD) cho bệnh nhân nội trú bị điếc/khiếm thính tại 206-8000. Nhân viên tổng đài điện thoại có 3 tới 4 điện thoại TDD dành cho bệnh nhân nội trú sử dụng.