

**Номер административной политики: : 9.05**

**НАЗВАНИЕ: УСЛУГИ ПЕРЕВОДА**

**ЦЕЛЬ**

Обозначить ресурсы и процедуры для обеспечения эффективного доступа к качественному и допустимому в культурном отношении уходу для пациентов с ограниченным владением английским языком, а также для пациентов с нарушениями слуха или глухих пациентов.

**ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

**Ограниченное владение английским языком (Limited English Proficiency, LEP):**

отсутствие способности говорить, читать, писать или понимать на английском языке на уровне, позволяющем человеку эффективно общаться с поставщиками медицинских услуг или понимать и принимать участие в его (-ее) медицинском обслуживании.

**Лечащий врач, сертифицированный для работы на двух языках:** поставщик услуг Калифорнийского университета в Сан-Франциско (University of California San Francisco, UCSF), ординатор или сотрудник по прямой работе с определенным типом пациентов, который прошел экзамен Ассоциации по сохранению навыков академического языка (Academic Language Therapy Association, ALTA) по оценке культурных и лингвистических навыков лечащего врача (Clinician Cultural & Linguistic Assessment).

**Назначенные сотрудники, владеющие двумя языками:** сотрудники и поставщики медицинских услуг, владеющие двумя языками, которые успешно сдали тест на знание двух языков, проводимый Отделом квалификации кадров Департамента здравоохранения (Department of Public Health, DPH).

**Неутвержденные сотрудники, владеющие двумя языками:** сотрудники, поставщики медицинских услуг, студенты, волонтеры и ординаторы, которые не сдали один из санкционированных экзаменов по оценке лингвистических способностей, указанных выше.

**Устный перевод:** устный перевод с одного языка на второй и наоборот для облегчения обмена информацией между двумя или более лицами, говорящими на разных языках.

**Квалифицированные устные переводчики:** человек, который прошел тестирование его (-ее) уровня владения языком (-ами), на который (-е) он (-а) переводит устно, прошел (-ла) обучение устному переводу в сфере здравоохранения, следует профессиональному кодексу этики и стандартов, практикуемой в сфере медицинского устного перевода, а также компетентен в медицинской терминологии. Квалифицированный устный переводчик – это либо штатный переводчик, либо переводчик, работающий по контракту.

**Штатный устный переводчик:** штатные переводчики отдела предоставления услуг устного перевода Департамента здравоохранения, которые прошли обучение и являются профессиональными медицинскими устными переводчиками.

**Критические ситуации:** комплекс взаимодействий, при которых необходимы услуги квалифицированного устного переводчика или лечащего врача, сертифицированного для работы на двух языках, для пациентов, на чьем языке они говорят.

## **ПОЛОЖЕНИЯ ПОЛИТИКИ**

Больница общего профиля и травматологический центр Zuckerberg г. Сан-Франциско (Zuckerberg San Francisco General Hospital and Trauma Center, ZSFG) предоставляет допустимый в культурном отношении уход и взаимодействие между пациентами с ограниченным владением английским языком (LEP), а также между пациентами с нарушениями слуха или глухими пациентами и их лечащей группой посредством назначения лечащих врачей, сертифицированных для работы на двух языках, и назначенных сотрудников, владеющих двумя языками, и предоставления услуг квалифицированных устных переводчиков по телефону или видеосвязи 24 часа в сутки, семь дней в неделю, бесплатно.

Идеальная ситуация – это живое общение между пациентом LEP и участниками лечащей группы, давшим на это свое согласие. Однако, это невозможно проводить на всех языках при всех видах общения. Кроме того, уровень владения участниками группы языком, кроме английского, а также уровень конфиденциальности и клиническое значение значительно варьируются при клинических обращениях.

## **ПРОЦЕДУРЫ ДЛЯ ПОСТАВЩИКОВ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И СОТРУДНИКОВ, ВЛАДЕЮЩИХ ДВУМЯ ЯЗЫКАМИ**

- A. Общение с лечащим врачом, сертифицированным для работы на двух языках, назначенными сотрудниками, владеющими двумя языками, или использование услуг квалифицированного устного переводчика – стандарт ухода за пациентами с LEP.
- B. Лечащие врачи, сертифицированные для работы на двух языках, и назначенные сотрудники, владеющие двумя языками, могут использовать свои навыки на не английском языке, которые были проверены тестированием, при прямом общении с пациентами.
- C. Квалифицированные устные переводчики или лечащие врачи, сертифицированные для работы на двух языках, должны принимать участие в критических ситуациях:
  - i. информированное согласие на любую инвазивную процедуру;

- ii. значительные нарушения психического здоровья или злоупотребления психоактивными веществами;
- iii. конфиденциальные диагнозы, в особенности угрожающие жизни или смертельный диагноз;
- iv. предварительные распоряжения или вопросы при терминальной стадии болезни;
- v. юридические вопросы, такие как доказательство подлинности завещания или арбитражное управление;
- vi. ситуации с насилием, такие как насилие интимного партнера, жестокое обращение с ребенком или пожилыми людьми; и
- vii. комплексный уход и планы лечения.

D. Назначенные сотрудники, владеющие двумя языками, и неутвержденные сотрудники, владеющие двумя языками, должны руководствоваться здравым смыслом при принятии решения о необходимости использования языковых навыков, которые не были протестированы, при прямом общении с пациентами. Как и при прочем общении с пациентами, сотрудники должны обращать внимание на вербальные и невербальные сигналы, указывающие на уровень понимания пациентом информации.

1. Назначенные сотрудники, владеющие двумя языками, и неутвержденные сотрудники, владеющие двумя языками, должны использовать услуги квалифицированных устных переводчиков при общении в критических ситуациях.

Вид ресурса	Квалифицированный устный переводчик	Обучение устного переводчика	Оценка языковых навыков	Соответствующие обращения		
				Критические ситуации	Некритические ситуации	Экстренные ситуации
Штатный устный переводчик (сотрудник отдела предоставления услуг устного перевода).	X	X Прохождение программы сертификации медицинских устных переводчиков	X В том числе медицинская терминология	X	X	X
Устный переводчик агентства	X	X Прохождение программы медицинской сертификации	X В том числе медицинская терминология	X	X	X
Лечащий врач, сертифицированный для работы на двух языках			X В том числе медицинская терминология	X	X	X
Назначенные сотрудники, владеющие двумя языками					X	X
Неутвержденные сотрудники, владеющие двумя языками						X

## ПРОЦЕДУРЫ В СИТУАЦИЯХ, ПРИ КОТОРЫХ ТРЕБУЕТСЯ ЗНАНИЕ ДРУГОГО ЯЗЫКА

- А. Признании того, что свободное владение языком необходимо, но недостаточно для эффективного медицинского перевода, следовательно, общение с использованием квалифицированных устных переводчиков является стандартом обслуживания в ситуациях, где требуется знание другого языка.
- В. Отдел предоставления услуг устного перевода (415-206-5133) несет ответственность за обеспечение централизованной координации услуг устного перевода, предоставляемых квалифицированными устными переводчиками. Методики включают в себя:
1. Личное присутствие устных переводчиков: штатные устные переводчики доступны ежедневно с 8:00 до 20:30. Обычно личное присутствие устных переводчиков следует обеспечивать для более сложных ситуаций при общении с пациентом, например: совместных встреч с семьей, психиатрических освидетельствований, обсуждений вопросов ухода из жизни, и т.д.
  2. Устные переводчики посредством видеосвязи: для районов, обслуживаемых отделами устных переводчиков по видеосвязи, штатные устные переводчики доступны ежедневно с 8:00 до 20:30.

3. Устные переводчики по телефону: услуги устных переводчиков по телефону доступны через нашего подрядчика – Language Line Solutions 24 часа в день, 7 дней в неделю на около 200 языках. Подрядчик предоставил подтверждение того, что его устные переводчики прошли тестирование на уровень владения языком и получили соответствующее обучение в сфере медицинского устного перевода. Для предоставления услуг устного перевода по телефону рекомендуется использование телефона с дополнительными телефонными трубками или телефона со спикером Polysom. По возможности, штатные устные переводчики также предоставляют услуги устного перевода по телефону.
  4. Язык жестов: услуги устных переводчиков на американский язык жестов (American Sign Language, ASL) доступны через Bay Area Communication Access (BACA) и Language Line Solutions. В перечень услуг входит устный перевод, двухступенчатый перевод и перевод пиктограммами для пациентов с нарушениями зрения/слуха. Для получения более подробной информации см. Приложение А: «Руководство по уходу за пациентами с нарушениями зрения/слуха».
- C. Услугами лечащих врачей, сертифицированных для работы на двух языках, и назначенных сотрудников, владеющих двумя языками, в качестве устных переводчиков следует пользоваться рационально, так как они не получали официального обучения навыкам, стандартам практики и кодексу этики профессиональных медицинских устных переводчиков.
- D. Неутвержденные сотрудники, владеющие двумя языками, обычно не должны использоваться в качестве медицинских устных переводчиков, так как они не проходили тестирование уровня владения языком и не проходили необходимого обучения в сфере медицинского устного перевода.
- E. Не следует использовать членов семьи, друзей и несовершеннолетних лиц в качестве медицинских устных переводчиков.
1. Отдельное лицо/отдел отвечает за то, чтобы назначить устного переводчика для участия в приеме с пациентом. Не следует просить пациентов приводить членов семьи или друзей в качестве устных переводчиков.
  2. Если пациенты просят использовать члена семьи или друга в качестве медицинского устного переводчика: а) они должны быть проинформированы о том, что они имеют право на получение услуг квалифицированного устного переводчика бесплатно; б) сотрудники должны убедиться, чтобы не было принуждения или межличностного насилия; и с) если передается техническая или конфиденциальная информация, для проверки точности перевода также должен присутствовать квалифицированный устный переводчик.

3. Несовершеннолетним лицам запрещается выступать в качестве устных переводчиков в медицинских учреждениях. Они могут выступать в качестве переводчиков только в экстренной ситуации, если это связано с непосредственной угрозой безопасности или благополучию человека или общественности.

## **ПРОЦЕДУРЫ ПРИ ОЦЕНКЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ОБУЧЕНИЯ**

- A. Штатные переводчики отдела предоставления услуг устного перевода должны пройти тестирование уровня владения языком Отделом квалификации кадров DPH и успешно пройти программу обучения устному переводу, одобренному департаментом, в течение одного года с даты принятия на работу. Новые штатные устные переводчики проходят обучение в паре с работающим в данный момент устным переводчиком до тех пор, пока не будут признаны достаточно компетентными для индивидуальной работы. Завершение курса по программе обучения устному переводу будет задокументировано в личном деле штатного устного переводчика. Штатные устные переводчики носят идентификационные значки, указывающие, что они являются штатными устными переводчиками.
- B. Поставщики услуг, ординаторы или сотрудники по прямой работе с определенным типом пациентов в UCSF, (например: фельдшер, помощник врача, акушерки, специалист по респираторной терапии, социальный работник, психолог, физиотерапевт и логопед) могут по желанию пройти экзамен на определение уровня владения языком (ALTA), проводимый отделом предоставления услуг устного перевода UCSF. Экзамен определяет уровень владения человеком вторым языком и медицинской терминологией. Запись о результатах экзамена будет храниться в кабинете декана UCSF для ординаторов, а Департамент образования и обучения (Department of Education and Training) загрузит эти данные в онлайн-систему записи обучения врачей и прочих поставщиков медицинских услуг. Назначение лечащим врачом, сертифицированным для работы на двух языках, указано на идентификационном значке сотрудника.
- C. Тестирование на определения уровня владения двумя языками проводится Отделом квалификации кадров DPH и предлагается сотрудникам и поставщикам медицинских услуг DPH (сотрудникам UCSF предлагается пройти экзамен ALTA) на разнообразных языках, на большинстве которых говорят в Сан-Франциско. Факт прохождения тестирования на определение уровня владения двумя языками документируется в записях отдела кадров этого сотрудника или ординатора. Назначение сотрудником, владеющим двумя языками, указано на идентификационном значке сотрудника.

## **ПРОЦЕДУРЫ ДОКУМЕНТИРОВАНИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГ УСТНОГО ПЕРЕВОДЧИКА**

А. Данные, собранные отделом предоставления услуг устного перевода DPH:

1. Номер медицинской карты пациента.
2. Запрашиваемый пациентом язык.
3. Месторасположение запрашивающего отделения.
4. Устному переводчику известен достоверный идентификатор пациента для заполнения формы информированного согласия.

В. Документы, используемые устным переводчиком:

1. Для пациентов, использующих услуги устного переводчика, факт использования услуг переводчика и подпись или идентификатор устного переводчика должны быть указаны во всей важной документации, в том числе в информированном согласии.
2. Поставщики медицинских услуг и сотрудники должны указать в медицинской карте язык пациента и факт использования услуг устного переводчика.

[Часто задаваемые вопросы об услугах перевода](#)

## **ПЕРЕКРЕСТНЫЕ ССЫЛКИ**

Административная политика и процедуры SFGH:

- [3.09 Согласие на проведение медицинских и хирургических процедур](#)
- [16.04 Права и обязанности пациента](#)

## АТТЕСТАЦИЯ

Сестринская комиссия	15 ноября 2017 г.
Медицинская комиссия	16 ноября 2017 г.
Повышение эффективности и безопасность пациентов (Performance Improvement and Patient Safety, PIPS)	20 декабря 2017 г.
Исполнительный комитет В-25 готовность	17 декабря 2015 г.

**Дата принятия:** 8 июня 1988 г.

### Пересмотрено:

**Внесение исправлений:** октябрь 1992г., март 1995 г., июнь 1995 г., октябрь 1997 г., июнь 2000 г., июль 2001 г., март 2002 г., апрель 2003 г., июль 2006 г., март 2008 г., июнь 2011 г., ноябрь 2011 г., декабрь 2017 г.

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

### **РУКОВОДСТВО ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГ ПАЦИЕНТАМ С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА/ГЛУХИМ ПАЦИЕНТАМ БОЛЬНИЦЫ ОБЩЕГО ПРОФИЛЯ И ТРАВМАТОЛОГИЧЕСКОГО ЦЕНТРА ZUCKERBERG Г. САН-ФРАНЦИСКО**

ZSFGH предоставляет услуги по сурдопереводу через Bay Area Communication Access (BACA). В перечень услуг входит перевод на американский язык жестов, устный перевод, двухступенчатый перевод и перевод для пациентов с нарушениями слуха/зрения.

Услуги доступны круглосуточно, 7 дней в неделю:

- пн – пт с 8:00 до 17:00 звоните по номеру 415-206-5133;
- в остальное время звоните дежурному администратору больницы по номеру 415-206-8000; он отправит запрос на срочное или незамедлительное предоставление услуг сурдоперевода.

Информационный лист в отношении телекоммуникационных устройств для глухих ((Telecommunications Devices for the Deaf, TDD) - спросите, пожалуйста, у пациента, необходим ли ему (ей) телефон TDD. Если да, позвоните оператору по номеру 206-8000, чтобы оставить запрос на устройство TDD для Вашего стационарного пациента с нарушениями слуха/глухого пациента. У операторов в наличии есть 3-4 работающих телефона TDD для стационарных пациентов.