

**I. 場所**

醫療中心

**II. 目的**

這一節列出在University of California, Davis Health (UC Davis Health) 提供口語和手語口譯服務、筆譯和雙語醫護人員認證服務的管理政策。

**III. 政策**

- A. 受過訓練的醫學口譯員可以當面、透過電話及（或）視訊向所有英語能力有限（LEP）以及聽障／失聰的患者提供口譯，以便促進病人和醫護人員之間的護理，包括向程序完成後返家的患者進行追蹤。
- B. 根據目前的立法和監管要求，尋求和接受醫療護理的UC Davis Health患者可以使用合格的醫學口譯員，無需攜帶或提供口譯員。電子病歷（EMR）中將列出患者的首選語言。
- C. 在醫院門診和門診場所中會張貼多種語言的標誌，提醒英語能力有限的患者和所有聽障／失聰患者可以「免費」獲得醫學口譯服務。此外，告示牌會標出可向何處提出投訴的資訊，包括電話號碼。
- D. 醫學口譯員受過醫學詞彙、理解、記憶和筆記方面的訓練。根據《健康保險流通與責任法案》（HIPAA），他們受過尊重患者隱私的訓練，以尊重自己的中立角色和職業道德，並維護患者／醫護人員關係的完整性。因此，我們極力建議不要使用家人和沒有受過訓練的雙語人士作為醫學口譯員。
- E. 一些患者可能想要攜帶或提供自己的口譯員，例如家人或朋友。在這種情況下，只要不影響患者護理服務的品質，UC Davis Health將允許患者這樣做。非UC Davis Health口譯員應患者要求提供的口譯服務不會獲得UC Davis Health報銷。拒絕工作人員或供應商的口譯服務將會在EMR記錄。
- F. 未成年人（18歲以下）不應擔任口譯員。
- G. 安排患者預約時，應在EPIC的人口統計屏幕記錄語言資訊。

- H. 員工醫學口譯員透過EPIC中的客戶關係管理單元記錄有關當面、視訊和電話口譯的詳細資訊。在每次口譯會議開始時請求者會向工作人員口譯員提供以下資訊：患者病歷編號（MRN）、醫護人員／請求者姓名、位置（診所／樓層）和聯繫電話。

#### IV. 程序／責任

##### A. 請求醫學口譯員

1. 工作人員可以透過EPIC的醫學口譯請求單元或致電醫學口譯服務（MIS）部門來請求口譯員。正常辦公時間為週一至週五上午8:00至下午5:00。
2. 在日常辦公時間，員工醫學口譯員在校園內提供常用語言服務，例如：美國手語、阿拉伯語、柬埔寨語、粵語、達里語、波斯語、印地語、苗語、韓語、普通話、緬語、普什圖語、旁遮普語、俄語、西班牙語、烏克蘭語、烏爾都語和越南語。總醫院設有西班牙語口譯員，可撥打Vocera專線要求「西班牙語口譯員」。
3. 西班牙語口譯員可在以下時間透過Vocera和呼叫器提供服務：
  - a. 週一至週五上午6:30至晚上7:00在Vocera上要求「西班牙語口譯員」，晚上7:00至10:00值班期間透過呼叫器。
  - b. 週末和節假日上午8:00至晚上7:00在Vocera上要求「西班牙語口譯員」，晚上7:00至晚上10:00值班期間透過呼叫器。
4. 其他語言可以在值班時間表中尋找值班口譯員資訊或致電醫學口譯服務總機來安排。醫院接線員會首先聯繫值班的員工口譯員。員工口譯員沒空時，可在一週七天，一天24小時使用供應商的電話服務。
5. 員工和供應商醫學口譯員可在一週七天，一天24小時透過Martti視訊會議應用程序提供200多種語言的服務。Martti應用程序可透過帶輪子的獨立iPad和（或）UC Davis Health發行的iPad使用。使用Martti應用程序時，醫護人員／工作人員不需要在EPIC提出請求。

##### B. 醫生、護士和其他醫院工作人員

1. 確定需要口譯員時，UC Davis Health工作人員應確定適當的服務模式：對於現場、Zoom和MyChart請求，請用EPIC醫學口譯單元；要連接到電話口譯員，請撥打醫學口譯服務總機；對於視訊請求，請用Martti視訊會議應用程序。EPIC醫學口譯單元僅限於內部語言。對於所有其他語言，請致電MIS調度或使用Martti視訊會議應用程序。有關確定適當服務模式的幫助，請參閱附件1的「UC Davis Health語言服務分類標準」。

2. 如果患者有視覺、言語、認知或其他障礙，醫院將以滿足患者需求的方式提供通融。如果需要通融，請諮詢病房護士長或醫院護理主管。
3. 在患者EMR的病程記錄中記下使用UC Davis Health醫學口譯員的情況，包括口譯員的姓名和（或）員工口譯員的識別（ID）號碼。如果使用供應商口譯員，請在患者EMR的病程記錄中記下供應商口譯員的識別（ID）號碼。
4. 使用UC Davis Health員工醫學或供應商口譯員來獲得以下一項同意時，在患者的EMR中記錄：同意手術、程序、輸血和施行麻醉劑表格。
5. 當患者拒絕使用UC Davis Health醫學口譯員時，在患者的EMR中記錄，說明拒絕的原因、提供給患者的其他任何選項（若適用）以及由誰進行口譯。

#### C. 書面翻譯

1. 可提供翻譯服務來支持和促進翻譯與患者護理有關的重要和非重要文件。
2. 翻譯服務部門與UC Davis Health的其他衛生部門密切合作，以支持和協助：
  - a. 審核翻譯需求；
  - b. 審查現有文件的可翻譯性、讀寫能力考量和文化適宜性；
  - c. 對於成本效益翻譯的預算和規劃；
  - d. 改編現有文件進行翻譯；
  - e. 編寫適合目標受眾的文件；
3. 對於書面翻譯服務，請致電書面翻譯部門協調員。

#### D. 雙語醫護人員認證計畫

本計畫的目標是向UC Davis Health的臨床醫生提供非英語語言能力的口頭評估。聯合委員會推薦本計畫作為一種衡量臨床醫生和患者之間以患者首選語言進行有效溝通的方法。本計畫提供給醫生、執業護士、醫生助理和臨床藥劑師，包括電話上的口頭評估。本計畫只限24種語言，評估費用將計入醫護人員的部門／成本中心。一旦獲得認證，臨床醫生可以在工作期間以英語之外的語言為患者提供護理。通過雙語醫護人員認證評估的臨床醫生將獲得證書和徽章貼紙。認證不允許臨床醫生為患者做口譯。

臨床醫生可以發送電子郵件或致電醫學口譯服務總機請求評估。

- E. 人力資源部關於提供和使用醫學口譯服務以與LEP和聽障／失聰患者溝通的政策，包含在UC Davis Health的「新員工入職訓練」和「強制性年度訓練」計畫中。
  
- F. 根據《健康與安全法典》第1259 (c) (2) 節，本政策概述向有語言或溝通障礙的患者提供語言服務。MIS應向加州公共衛生部（CDPH）提交本政策的副本，並且每年報告MIS工作的摘要，以確保有語言或溝通障礙的患者與UC Davis Health工作人員之間進行充分和快速的溝通。每年11月將提交CDPH報告。根據目前的立法和監管要求，現行政策2881在MIS網站上以六種語言向公眾提供：[http://www.ucdmc.ucdavis.edu/interpreting\\_services/](http://www.ucdmc.ucdavis.edu/interpreting_services/)。

# 語言服務分類標準

| 電話口譯  | 視訊口譯  | 當面口譯   |
|---|---|--|
| <p><b>描述：</b><br/>提供基本口譯。在溝通較短而且不複雜的任何情況下都可以使用電話。</p>   | <p><b>描述：</b><br/>提供中等複雜性和（或）時間敏感的口譯。用於任何缺乏現場口譯員不會影響所提供護理的情況。</p>   | <p><b>描述：</b><br/>提供複雜和（或）敏感的醫學口譯。對於需要更深入溝通的任何情況，建議進行當面口譯。</p>   |
| <p><b>示例：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 例行回診</li> <li>• 社會工作 - 表格</li> <li>• 掛號</li> <li>• 患者分類</li> <li>• 預約安排</li> <li>• 藥房續配</li> <li>• 抽血／化驗</li> <li>• 填寫表格</li> <li>• 放射科</li> <li>• 患者財務</li> <li>• 患者入院</li> </ul> | <p><b>示例：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 程序</li> <li>• 手術</li> <li>• 同意書</li> <li>• 專科就診</li> <li>• 康復療法</li> <li>• 患者出院</li> <li>• 藥房：指導住院病人</li> <li>• 社會工作評估</li> <li>• 新患者</li> <li>• 巡房</li> </ul> | <p><b>示例：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 聽力障礙</li> <li>• 心理健康／精神問題</li> <li>• 破壞性患者</li> <li>• 困惑的患者</li> <li>• 家庭會議</li> <li>• 保持意識的鎮靜程序</li> <li>• 性侵犯／創傷</li> <li>• 課程／患者教育</li> <li>• 複雜的教學</li> <li>• 臨終討論</li> </ul> |
| <p><b>資源：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>雙聽筒電話或任何電話</u> - 致電醫學口譯服務調度。</li> </ul>   | <p><b>資源：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Video Martti系統 – 根據需要在專用行動iPad或UCDH iPad（如果啟用）*上使用。</li> <li>▪ 如果預約時間為一小時或更長，需要在EPIC請求。</li> </ul> <p>* 請致電MIS調度以啟用現有iPad。</p>                                 | <p><b>資源：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 在EPIC輸入當面服務請求；在意見欄說明當面請求的原因以及需要口譯員需多長時間。</li> <li>▪ 視訊服務是沒有現場口譯員時的備用服務。</li> <li>▪ 請求「西班牙語口譯員」，可以在Vocera獲得當面的西班牙語口譯員。</li> <li>▪ 對於下班時間，請參閱值班時間表。</li> </ul>                      |

醫護人員必須在患者病歷中記錄口譯員ID號碼或姓名和語言。參考政策2881「醫學口譯服務」了解更多資訊。

如有任何問題，請聯繫醫學口譯服務調度。