

Contra Costa Health Services

Dịch vụ Bệnh nhân/Khách hàng	Tiếp cận các Dịch vụ cho Người chưa Thành thạo Tiếng Anh (LEP), Người Điếc hoặc Khiếm thính	Số Chính sách 402-PCS
		Ngày Ban đầu: 01/04
		Sửa đổi: 31/01/2024
		Thay thế: Tiếp cận các Dịch vụ cho Người chưa Thành thạo Tiếng Anh (LEP)

MỤC ĐÍCH

Để cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chất lượng và tuân thủ luật pháp liên bang và tiểu bang, Contra Costa Health Services cung cấp dịch vụ thông dịch và biên dịch cho bệnh nhân/khách hàng, kể cả những người chưa thành thạo Tiếng Anh (LEP), điếc hoặc khiếm thính, để đảm bảo tiếp cận các dịch vụ và giao tiếp hiệu quả, chính xác và kịp thời.

CHÍNH SÁCH

Giao tiếp hiệu quả là chìa khóa để tiếp cận có ý nghĩa cho tất cả bệnh nhân/khách hàng, bao gồm cả những người chưa thành thạo Tiếng Anh (LEP), điếc hoặc khiếm thính. Để đảm bảo quyền tiếp cận có ý nghĩa với Contra Costa Health Services, tất cả các bệnh nhân/khách hàng chưa thành thạo Tiếng Anh (LEP) cũng như người bị điếc hoặc khiếm thính đều sẽ được cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí. Dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ bao gồm:

- cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc thông tin y tế từ các nhà cung cấp dịch vụ lâm sàng song ngữ được chứng nhận và nhân viên hoặc hướng dẫn/hỗ trợ phi y tế từ nhân viên song ngữ được chứng nhận
- truyền đạt qua thông dịch viên y khoa đủ trình độ và
- bản dịch tài liệu.

NGUỒN THAM KHẢO

- Tiêu đề VI của Đạo luật Dân Quyền năm 1964 (42 U.S.C. Section 2000d, et. seq)
- Sắc lệnh Hành pháp 13166, tháng 8 năm 2000
- 45 CFR, Phần 80, 84, 86, 90, 91
- Tiêu đề VI của Đạo luật Dân Quyền năm 1964; Hướng dẫn Chính sách về Cấm Phân biệt Đối xử về Nguồn gốc Quốc gia vì Ảnh hưởng đến Người chưa Thành thạo Tiếng Anh. 65 Fed. Reg. 52762- 52774 (30 tháng 8 năm 2000) và được tái thiết chế năm 2002. Đạo luật Dịch vụ Song ngữ Dymally- Alatorre, Đạo luật Kopp. Bộ luật Chính quyền California, Bộ Dịch vụ Y tế DHS – Hợp đồng Chăm sóc Sức khỏe có Quản lý MediCal.
- Văn phòng Dân Quyền Mục 1550

ĐỊNH NGHĨA **Thông dịch** – Là quá trình hiểu và phân tích một lời nói

hoặc ký xác nhận thông điệp và thể hiện lại thông điệp đó một cách trung thực, chính xác và khách quan bằng ngôn ngữ khác theo bối cảnh văn hóa và xã hội.

Mục đích của thông dịch là để thực hiện giao tiếp giữa hai hoặc nhiều cá nhân không dùng chung một ngôn ngữ.

Biên dịch – Là chuyển đổi văn bản của một ngôn ngữ thành văn bản của một ngôn ngữ khác, tương ứng và tương đương về ý nghĩa với văn bản của ngôn ngữ trong bản gốc.

Đủ điều kiện – Trình độ chuyên môn của thông dịch viên và biên dịch viên ngôn ngữ được xét duyệt thông qua đánh giá trình độ ngôn ngữ, giáo dục, đào tạo và kinh nghiệm.

Song ngữ Được Chứng nhận – Là nhân viên hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe đã đáp ứng bài kiểm tra trình độ ngôn ngữ, cho phép họ giao tiếp một cách bình thường với bệnh nhân/khách hàng bằng 2 ngôn ngữ,

Chưa Thành thạo Tiếng Anh (LEP) – Hạn chế về khả năng hoặc không có khả năng nói, đọc, viết hoặc hiểu Tiếng Anh ở mức độ cho phép người đó tương tác hiệu quả với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc cơ quan dịch vụ xã hội.

QUY TRÌNH Ngôn ngữ Miễn phí

A. Thông báo cho Bệnh nhân/Khách hàng về Quyền được Hỗ trợ

Dịch vụ

1. Đăng áp phích thông báo ở tất cả các điểm mà bệnh nhân/khách hàng tiếp cận để cho biết về quyền của họ với các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí và mời họ tự xác nhận mình là người cần hoặc yêu cầu các dịch vụ đó. Những áp phích thông báo này bao gồm tất cả các ngôn ngữ thường dùng.
2. Áp phích thông báo có sẵn tại ban Tiếp cận Ngôn ngữ Dịch vụ Y tế (Liên hệ 925-313-6242)

B. Xác định Ngôn ngữ của Người mà Quý vị đang Hỗ trợ

1. Hỏi người đó xem họ ưu tiên hoặc cảm thấy thoải mái nhất khi sử dụng ngôn ngữ nào và yêu cầu họ chỉ vào ngôn ngữ đó trên áp phích thông báo nếu không chắc họ đang nói đến ngôn ngữ nào. Nội dung hướng dẫn trên áp phích thông báo phải ghi rõ: *“Quý vị có quyền được yêu cầu thông dịch viên y tế miễn phí cho mình. Xin vui lòng chỉ vào ngôn ngữ của quý vị. Sẽ gọi cho thông dịch viên y tế. Xin vui lòng chờ”*.
2. Nếu được, hãy sử dụng Thẻ “Tôi Nói” để xác định ngôn ngữ nói của bệnh nhân/khách hàng trong các cuộc trao đổi trực tiếp. Mẫu Thẻ “Tôi Nói” có sẵn tại Ban Tiếp cận Ngôn ngữ Dịch vụ Y tế (Liên hệ 925- 313-6242)
3. Nếu trao đổi qua điện thoại hoặc nếu nhân viên không thể xác định ngôn ngữ của bệnh nhân/khách hàng bằng cách sử dụng áp phích thông báo hoặc thẻ “Tôi Nói” thì hãy sử dụng dịch vụ thông dịch thông qua video hoặc điện thoại cho bộ

phận của quý vị để xác định

- ngôn ngữ và kết nối quý vị với thông dịch viên phù hợp.
4. Ghi lại nhu cầu giao tiếp của bệnh nhân/khách hàng, bao gồm cả ngôn ngữ ưu tiên để thảo luận về việc chăm sóc sức khỏe trong hồ sơ y tế cùng với chủng tộc và dân tộc của họ. Nếu bệnh nhân/khách hàng là người vị thành niên, thiếu năng hoặc có luật sư được chỉ định, nhu cầu giao tiếp qua cha mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp, người quyết định thay thế hoặc đại diện được ủy quyền hợp pháp được ghi trong hồ sơ y tế.

C. Sử dụng Dịch vụ Thông dịch Phù hợp cho Bệnh nhân/Khách hàng chưa Thành thạo Tiếng Anh (LEP), những Bệnh nhân và Khách hàng Ưu tiên một Ngôn ngữ khác không phải Tiếng Anh và Người bị Điếc hoặc Khiếm thính.

1. Sử dụng Mạng lưới Thông dịch viên Chăm sóc Sức khỏe (HCIN) thông qua video hoặc điện thoại.
 - a. Khi yêu cầu dịch vụ thông dịch cho bệnh nhân/khách hàng chưa thành thạo Tiếng Anh (LEP) hoặc bị điếc hoặc khiếm thính hoặc khi bệnh nhân hoặc khách hàng đã chọn ưu tiên ngôn ngữ khác ngoài Tiếng Anh và quý vị không có chứng nhận song ngữ với ngôn ngữ đó thì hãy sử dụng Mạng lưới Thông dịch viên Chăm sóc Sức khỏe (HCIN) thông qua video hoặc điện thoại hoặc thông dịch viên hợp đồng trực tiếp hoặc thông qua điện thoại, theo quy trình của Bộ phận của quý vị.
 - b. Thông dịch viên chăm sóc sức khỏe đủ năng lực trong HCIN là những thông dịch viên y tế đã có ít nhất 40 giờ đào tạo về thông dịch viên, thuật ngữ y tế và đào tạo của HCIN và đã hoàn thành kiểm tra về trình độ song ngữ và kiểm tra kỹ năng thông dịch viên chăm sóc sức khỏe theo tiêu chuẩn.
2. Vai trò của Nhân viên/Nhà cung cấp Song ngữ đủ Trình độ.
 - a. Nhân viên/nhà cung cấp song ngữ đủ trình độ trong Contra Costa Health Services phải bao gồm:
 - 1) Nhân viên/nhà cung cấp dịch vụ lâm sàng đã được kiểm tra trình độ ngôn ngữ qua quy trình kiểm tra được phê duyệt của Bộ phận Nhân sự Dịch vụ Y tế và Nguồn Nhân lực và đã nhận được tài liệu chứng nhận điểm kiểm tra, hiện là mức xếp hạng 'tiên tiến' hoặc 'xuất sắc' và được cấp huy hiệu tương ứng (Song ngữ được Chứng nhận). Các nhà cung cấp dịch vụ và nhân viên này được phép nói chuyện trực tiếp với

bệnh nhân/khách hàng về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của họ bằng ngôn ngữ đã được đánh giá và thực hiện nhiệm vụ của họ bằng ngôn ngữ đó. Tuy nhiên, những người này không đủ điều kiện để giải thích cho bệnh nhân/khách hàng và nhà cung cấp hoặc nhân viên khác, trừ khi họ đã được đào tạo và kiểm tra cụ thể về khả năng thông dịch y tế.

- 2) Nhân viên/nhà cung cấp dịch vụ phi lâm sàng đã được kiểm tra trình độ ngôn ngữ thông qua quy trình kiểm tra được phê duyệt của bộ phận Nhân sự Dịch vụ Y tế và Nguồn Nhân lực và đã nhận được tài liệu chứng nhận điểm kiểm tra. Các nhà cung cấp/nhân viên này được phép hướng dẫn/hỗ trợ phi y tế bằng ngôn ngữ đã được đánh giá.
- 3) Nhân viên/nhà cung cấp lâm sàng đã được kiểm tra trình độ ngôn ngữ viết và đạt điểm 'tiên tiến' hoặc 'xuất sắc' có thể giao tiếp trực tiếp bằng văn bản với bệnh nhân bằng ngôn ngữ mà họ được kiểm tra. Tất cả các nhân viên/nhà cung cấp lâm sàng khác đều phải có bản dịch thích hợp cho thông báo, thư hoặc tài liệu của họ. Điểm đạt cho bài kiểm tra trình độ ngôn ngữ viết sẽ cho phép xử lý tài liệu bằng văn bản nhưng không cho phép biên dịch tài liệu hoặc tin nhắn của người khác. Quy định này áp dụng cho việc sử dụng MyccLink bằng Tiếng Tây Ban Nha để nhắn tin giữa nhân viên/nhà cung cấp lâm sàng và bệnh nhân.

3. Tiếp cận Dịch vụ Thông dịch theo Hợp đồng của Contra Costa Health Services

- a. Dịch vụ thông dịch viên theo hợp đồng đã đáp ứng các quy định của Contra Costa Health Services về thông dịch trong chăm sóc sức khỏe.

4. Tiếp cận Dịch vụ Thông dịch cho Người Điếc hoặc Khiếm thính - Bệnh nhân/Khách hàng Khiếm thính

- a. Thông dịch viên Ngôn ngữ Ký hiệu Hoa Kỳ đủ điều kiện có sẵn thông qua HCIN hoặc trực tiếp thông qua dịch vụ thông dịch theo hợp đồng.
- b. Có thể sử dụng TDD (Thiết bị Viễn thông cho Người điếc), nếu có, cho bệnh nhân/khách hàng trong các cuộc đàm thoại trực tiếp hoặc qua điện thoại.

- c. Dịch vụ Tiếp âm California (CRS) cung cấp khả năng tiếp cận điện thoại miễn phí cho người bị điếc, khiếm thính hoặc khiếm thanh và luôn có sẵn. Nếu cần dịch vụ này, vui lòng gọi một trong những số điện thoại sau để được hỗ trợ chuyên tiếp tin nhắn: (800) 735-2922 hoặc (888) 877-5379. 711 cũng luôn sẵn sàng cho nhân viên của Contra Costa Health Services.
- d. Contra Costa Health Services không sử dụng thành viên gia đình hoặc bạn bè hoặc các cá nhân không đủ điều kiện khác làm thông dịch viên cho bệnh nhân/khách hàng chưa thành thạo Tiếng Anh (LEP), bị điếc hoặc khiếm thính trong quá trình cung cấp dịch vụ chăm sóc, điều trị và/hoặc chăm sóc sức khỏe. Tuy nhiên, Trung tâm Y tế Khu vực Contra Costa cũng công nhận quyền của bệnh nhân (sau khi được thông báo về sự sẵn có của dịch vụ thông dịch và được khuyến khích sử dụng một thông dịch viên có trình độ) là được chọn không sử dụng thông dịch viên, mặc dù không khuyến khích họ làm như vậy. Nếu bệnh nhân LEP từ chối sử dụng thông dịch viên y tế hoặc vẫn muốn dùng thành viên gia đình hoặc bạn bè làm thông dịch thì bệnh nhân phải được cung cấp và khuyến khích sử dụng một thông dịch viên y tế đủ trình độ, ngoài thành viên gia đình hoặc bạn bè để hỗ trợ tính chính xác của thông tin và đảm bảo giao tiếp hiệu quả. Việc thảo luận này phải thực hiện trực tiếp với bệnh nhân, bằng ngôn ngữ ưu tiên của bệnh nhân và lưu lại trong hồ sơ y tế cùng với tên, mối quan hệ và tuổi của thành viên gia đình hoặc bạn bè được sử dụng.
- e. Contra Costa Health Services cho phép một cá nhân tham gia hỗ trợ theo lựa chọn của bệnh nhân, trừ khi sự hiện diện của cá nhân đó vi phạm quyền, sự an toàn của người khác hoặc chống chỉ định về mặt y tế hoặc điều trị. Cá nhân đó có thể hoặc không thể là người ra quyết định thay thế của bệnh nhân hoặc người đại diện được ủy quyền hợp pháp.
- f. Thông dịch viên chăm sóc sức khỏe có trình độ luôn được sử dụng trong quá trình chăm sóc và để thảo luận về việc Chưa Thành thạo Tiếng Anh (LEP), chăm sóc sức khỏe của bệnh nhân/khách hàng bị điếc hoặc khiếm thính. Tuy nhiên, trong trường hợp chăm sóc cấp cứu hoặc khẩn cấp hoặc đột xuất tại Trung tâm Y tế Khu vực Contra Costa, khi yêu cầu thông dịch viên cho

một ngôn ngữ ít phổ biến, nhưng không có sẵn mà không thể trì hoãn chăm sóc thì có thể sử dụng thành viên gia đình hoặc nhà cung cấp song ngữ hoặc nhân viên chưa được xác nhận cho đến khi có thông dịch viên đủ điều kiện. Phải ghi lại nỗ lực để tìm gọi thông dịch viên đủ điều kiện và kết quả.

- g. Bệnh nhân LEP có quyền từ chối các dịch vụ thông dịch chính thức mặc dù không khuyến khích họ làm như vậy. Nếu bệnh nhân LEP từ chối sử dụng thông dịch viên y tế hoặc vẫn muốn dùng thành viên gia đình hoặc bạn bè làm thông dịch viên thì phải sử dụng thêm một thông dịch viên y tế đủ trình độ, ngoài thành viên gia đình hoặc bạn bè để hỗ trợ tính chính xác của thông tin và đảm bảo giao tiếp hiệu quả.

D. Ghi lại việc sử dụng thông dịch viên bằng cách ghi lại ID của thông dịch viên. Việc này có thể được thực hiện bằng cách sử dụng SmartPhrase “.int”. Cũng phải lưu ý rằng nếu dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc nhân viên song ngữ được chứng nhận.

E. Cung cấp Văn bản Dịch Tài liệu Thích hợp

1. Khi có thể thì phải cung cấp các văn bản tài liệu bằng ngôn ngữ viết ưu tiên của cho bệnh nhân/khách hàng và theo cách đáp ứng tốt nhất nhu cầu của bệnh nhân/khách hàng. Nếu không có sẵn tài liệu ngay lập tức thì phải giải thích bằng lời nói về tài liệu hoặc sắp xếp để dịch thông tin và gửi qua đường bưu điện kịp thời.
 - a. Có thể gửi bản dịch tài liệu qua email đến “Dịch thuật” cùng với (các) ngôn ngữ cần thiết và một trung tâm chi phí để tính phí. *Word* hoặc *Publisher* Định dạng được ưu tiên cho các tài liệu này.
2. Ngôn ngữ phổ biến của Quận Contra Costa là Tiếng Tây Ban Nha. Văn bản tài liệu thích hợp cho bệnh nhân/khách hàng sẽ được cung cấp bằng Tiếng Tây Ban Nha. Các ngôn ngữ khác cũng có thể phổ biến trong số lượng bệnh nhân/khách hàng của chúng tôi và mỗi bộ phận phải xác định 'tài liệu quan trọng' cần được cung cấp bằng các ngôn ngữ đó ngoài Tiếng Tây Ban Nha.
3. Tất cả các bản dịch được thực hiện qua những nhà cung cấp theo hợp đồng sẽ được xem xét nội bộ theo bộ phận hoặc người liên hệ theo quy định của bộ phận để xác định tính chính xác, trình độ học vấn và tính nhạy cảm văn hóa, cụ thể cho bộ phận, phòng ban và khoa phòng.
4. Mọi nhân viên CCHS đều đã được kiểm tra về khả năng

biên dịch sẽ được sử dụng cho các tài liệu quan trọng. Chúng tôi sẽ sử dụng các nhà cung cấp dịch thuật theo hợp đồng cho tất cả các bản dịch tài liệu quan trọng.

F. Thủ tục Kháng nghị và Khiếu nại.

1. Tất cả bệnh nhân/khách hàng đều có quyền nộp đơn khiếu nại về việc cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. Đơn khiếu nại sẽ được xử lý và giải quyết thông qua các thủ tục kháng nghị và khiếu nại đã thiết lập của Bộ phận.
2. Cũng phải thông báo những khiếu nại này cho Ủy ban Tiếp cận Ngôn ngữ để hỗ trợ giải quyết các vấn đề tương tự. Khiếu nại và phản hồi của bệnh nhân và nhân viên sẽ được xem xét để phát triển chính sách và quy trình.

G. Quy trình Cụ thể của Bộ phận

1. Mỗi bộ phận sẽ xác định các nguồn hỗ trợ ngôn ngữ có sẵn và cung cấp cho nhân viên các tài liệu và thông tin thích hợp về cách tiếp cận các nguồn lực này. Việc này bao gồm xác định rõ người liên hệ để tiếp cận ngôn ngữ cho mỗi Bộ phận hoặc trang web và cung cấp thông tin liên lạc của họ.
2. Mỗi bộ phận sẽ phải phát triển các quy trình kịp thời về cách tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ như mô tả ở trên.

TRÁCH NHIỆM Giám đốc Bộ phận

Đánh giá của Bộ phận	Chữ ký	Ngày
Chức danh và Bộ phận của Người đánh giá		
Giám đốc Dịch vụ Y tế – Phòng Giám đốc		

Đánh giá của Bộ phận	Chữ ký	Ngày
Chức danh và Bộ phận của Người đánh giá		
Giám đốc Dịch vụ Y tế – Phòng Giám đốc		