

# ДЕЙСТВУЮЩИЕ В МЕДИЦИНСКОМ ЦЕНТРЕ UC DAVIS ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ПРАВИЛА

Отдел услуг медицинского перевода

Действующие в больнице общие положения и правила

№ положения: 2881

Редакция от 2018 г.

## I. НАЗНАЧЕНИЕ

Данный раздел излагает общие положения и правила предоставления услуг устного перевода, сурдоперевода, письменного перевода и услуг по сертификации двуязычных сотрудников в Медицинском центре Калифорнийского университета в Дэйвисе (UCDMC).

## II. УЧРЕЖДЕНИЕ

Медицинский центр

## III. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- A. Услуги квалифицированных медицинских переводчиков предоставляются лично, по телефону и/или посредством видеосвязи для всех пациентов с ограниченным владением английским языком (LEP) и пациентов, страдающих нарушением слуха/глухотой, в целях содействия оказанию медицинской помощи пациентам со стороны медицинских работников, включая последующий уход за пациентами на дому после проведения необходимых процедур.
- B. В соответствии с действующими законодательными и нормативными требованиями, пациентам UCDMC, которые обращаются за медицинской помощью и получают её, будет обеспечен доступ к квалифицированным медицинским переводчикам и им не потребуется приводить с собой или обеспечивать переводчика. Предпочитаемый пациентом язык общения будет указываться в электронной медицинской карте пациента (EMR).
- C. Указатели на различных языках, оповещающие о том, что пациентам с ограниченным владением английским языком и всем пациентам, страдающим нарушением слуха/глухотой, предоставляются бесплатные услуги медицинского перевода, размещены на территории клиник больницы и амбулаторных учреждений. Кроме того, эти указатели содержат информацию о том, где можно подать жалобу, включая соответствующий номер телефона.
- D. Медицинские переводчики прошли специальную подготовку в области медицинской терминологии, понимания и запоминания информации, а также скорописи. Они обучены соблюдать конфиденциальность информации пациентов, в соответствии с Законом о преимуществах и подотчётности медицинского страхования (HIPAA), придерживаться своей нейтральной роли и трудовой этики, а также способствовать поддержанию целостности процесса взаимодействия между пациентом и медицинским работником. В связи с этим, использование членов семьи в качестве медицинских переводчиков настоятельно не рекомендуется.
- E. Некоторые пациенты могут предпочесть привести с собой или обеспечить переводчика, как, например, членов семьи или друзей. В таких случаях UCDMC позволит пациентам это сделать только если это не поставит под угрозу качество медицинского обслуживания пациента. UCDMC не возмещает затраты на переводческие услуги, предоставляемые по просьбе пациента переводчиками, не работающими в UCDMC. Информация об отказе от услуг штатного или внештатного переводчика будет внесена в электронную медицинскую карту пациента.
- F. Несовершеннолетние лица (до 18 лет) не должны выступать в качестве переводчиков.
- G. При назначении приёмов для пациентов язык общения необходимо указывать на странице демографических данных в системе EPIC.

- Н. Штатные медицинские переводчики заносят подробную информацию о сеансах перевода, проводимых лично, по телефону и посредством видеосвязи, в модуль управления взаимоотношениями с клиентами в системе EPIC. Перед началом каждого сеанса перевода податели заявок предоставляют штатным переводчикам следующую информацию: номер истории болезни пациента, имя и фамилию медработника/подателя заявки, месторасположение (клиника/этаж) и номер контактного телефона.

#### IV. ПРАВИЛА/ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

##### А. Заявки на предоставление услуг медицинских переводчиков

1. Персонал может заказать услуги переводчика с помощью модуля заказа услуг медицинских переводчиков в системе EPIC или позвонив в Отдел услуг медицинского перевода (MIS). Обычные рабочие часы: с понедельника по пятницу, с 8:00 утра до 5:00 вечера.
2. В обычные рабочие часы на территории Медицинского центра находятся штатные медицинские переводчики с наиболее распространённых запрашиваемых языков, таких как американский сурдоязык, арабский, камбоджийский, кантонский, дари, фарси, хинди, хмонг, корейский, лаосский, мандаринский, мьен, пушту, пенджабский, русский, испанский, тайский, украинский, урду и вьетнамский. Главное здание больницы обслуживает испанский переводчик, вызвать которого можно, позвонив по телефону системы Vocera и попросив «испанского переводчика».
3. Испанские переводчики доступны с помощью системы Vocera и пейджера согласно следующему графику: с понедельника по пятницу с 6:30 утра до 7:00 вечера и по пейджеру во время дежурной смены с 7:00 вечера до 10:00 ночи; в выходные и праздничные дни с 8:00 утра до 7:00 вечера и по пейджеру во время дежурной смены с 7:00 вечера до 10:00 ночи.
4. Переводчиков с других языков в нерабочие часы можно вызвать, используя информацию из графика дежурств переводчиков или позвонив по основному телефону MIS. Оператор-телефонист больницы сначала свяжется с дежурным штатным переводчиком. При отсутствии штатных переводчиков, предлагаются услуги перевода по телефону внештатными переводчиками, осуществляемые круглосуточно, 7 дней в неделю.

##### В. Врачи, средний медперсонал и другие работники больницы

1. Когда будет установлена необходимость в услугах переводчика, персонал UCDCMC должен определить соответствующий вид обслуживания: при подаче заявки на перевод, осуществляемый лично или посредством видеосвязи, пожалуйста, используйте модуль заказа услуг медицинских переводчиков в системе EPIC; для того, чтобы связаться с переводчиком по телефону, пожалуйста, звоните по основному телефону MIS. Использование модуля заказа услуг медицинских переводчиков в системе EPIC ограничивается только языками штатных переводчиков. В отношении всех других языков, пожалуйста, звоните диспетчеру MIS.
2. Документально фиксируйте случаи использования переводчика UCDCMC, указывая в электронной медицинской карте или записях о течении заболевания пациента, имя и фамилию переводчика. В том случае, если использовались услуги внештатного переводчика, указывайте идентификационный номер внештатного переводчика в записях о течении заболевания электронной медицинской карты пациента.
3. Документально фиксируйте случаи использования медицинского переводчика UCDCMC или внештатного переводчика при подписании пациентом бланков согласия на проведение операции, процедур, переливания крови и введения

анестетических средств.

4. Документально фиксируйте в электронной медицинской карте пациента случаи, когда пациент отказывается пользоваться услугами медицинского переводчика UCDMC, указывайте причину отказа, любые другие варианты, предоставленные пациенту (если это относится), и кто обеспечивал перевод.

C. Письменный перевод

1. Услуги письменного перевода предоставляются в целях обеспечения поддержки и организации перевода документов, содержащих как жизненно важную, так и не жизненно важную информацию, связанную с оказанием медицинской помощи пациентам.
2. Подотдел услуг письменного перевода осуществляет свою работу в тесном сотрудничестве с другими отделениями UCDMC в целях оказания им поддержки и помощи в следующих вопросах:
  - a. Анализ потребностей в письменном переводе документации;
  - b. Анализ существующих документов на предмет возможности их перевода, уровня грамотности и наличия культурных особенностей;
  - c. Выделение и планирование средств в целях достижения экономичности письменных переводов;
  - d. Адаптирование существующих документов для письменного перевода;
  - e. Составление документов, уместных для целевой аудитории.
3. С целью подачи заявки на услуги письменного перевода, пожалуйста, звоните координатору подотдела письменных переводов.

D. Программа сертификации двуязычных медицинских работников

Цель данной программы – предложить лечащему персоналу UCDMC пройти устную оценку уровня владения им иностранным языком. Эта программа рекомендована Совместной комиссией в качестве метода определения уровня эффективности общения между лечащим персоналом и пациентами на предпочитаемом пациентом языке. Данная программа предлагается для врачей, среднего медперсонала высшей квалификации, помощников врачей и клинических фармацевтов. Она состоит из проведения устной оценки уровня владения языком, которая осуществляется по телефону. Данная программа охватывает только 24 языка, а счёт на оплату стоимости проведения оценки предьявляется отделению/центру учёта финансовых затрат, в котором числится медицинский работник. После прохождения сертификации лечащий персонал может оказывать медицинскую помощь пациентам на иностранных языках в ходе выполнения своих рабочих обязанностей. Лечащему персоналу, прошедшему оценку по программе сертификации двуязычных медработников, будут выданы соответствующее свидетельство и наклейка на нагрудную карточку (бейдж). Наличие такой сертификации не позволяет лечащему персоналу осуществлять перевод для пациентов. Лечащий персонал может подать заявку на проведение такой оценки, позвонив по основному телефону MIS.

E. Отдел кадров

Положения, касающиеся предоставления и использования переводческих услуг в целях обеспечения общения с пациентами с ограниченным владением английским языком и пациентами, страдающими нарушением слуха/глухотой, включены в используемые в UCDMC программы «Ознакомительные инструкции для новых работников» и «Обязательная ежегодная программа переподготовки».

- F. В соответствии со статьёй 1259 (с)(2) Кодекса здравоохранения и безопасности, настоящие положения определяют порядок оказания лингвистических услуг пациентам, испытывающим языковой барьер или барьер общения. Отдел переводческих услуг обязан

ежегодно подавать в Департамент общественного здравоохранения шт. Калифорния (CDPH) копию настоящих положений и краткое описание усилий, предпринимаемых Отделом переводческих услуг в целях обеспечения надлежащего и оперативного общения между пациентами, испытывающими языковой барьер и барьер общения, и персоналом UCDMC. Подача соответствующего отчёта в Департамент общественного здравоохранения шт. Калифорния (CDPH) должна осуществляться в ноябре месяце на ежегодной основе. В соответствии с действующими законодательными и нормативными требованиями, текст текущей редакции положения № 2881 размещен в широком доступе на шести языках на Интернет-сайте Отдела услуг медицинского перевода:  
[http://www.ucdmc.ucdavis.edu/interpreting\\_services/](http://www.ucdmc.ucdavis.edu/interpreting_services/).