

**I. تنظیمات**

مرکز صحی

**II. هدف**

این بخش به توضیح پالیسی اداری تامین خدمات ترجمه شفاهی زبان گفتار و اشاره، خدمات ترجمه کتبی و دادن سرتفیکیت به ارائه‌دهندگان دوزبانه در پوهنتون کالیفرنیا، Davis Health (UC Davis Health) می‌پردازد.

**III. پالیسی**

**A.** ترجمان های شفاهی طبی تعلیم‌دیده بصورت حضوری، تلففونی، و/یا تصویری برای تمامی مریضان دارای تسلط بسیار کم به لسان انگلیسی (LEP) و اختلال شنوایی/ناشنوا در دسترس می‌باشند تا مراقبت بین مریض و ارائه‌دهنده، از جمله تعقیب اوضاع مریضان در خانه بعد از اقدامات صحی را تسهیل کنند.

**B.** مطابق با الزامات فعلی قانونی و نظارتی، مریضان UC Davis Health که در پی دریافت مراقبت صحی هستند، به ترجمان های شفاهی طبی واجد شرایطی دسترسی خواهند داشت و ضرور نیست همراه خود ترجمان بیاورند. زبان دلخواه مریض در دوسیه طبی الکترونیک (EMR) ثبت خواهد شد.

**C.** در سرتاسر کلینیک‌های عدم بستر و مراکز سرپایی علایم چند زبانه نصب شده است که به مریضان LEP و تمامی مریضان دارای اختلال شنوایی/ناشنوا اعلان می‌کنند خدمات ترجمه طبی «رایگان» در اختیارشان قرار می‌گیرد. در ضمن، معلومات مربوط به محل طرح شکایت از جمله نمبر تلففون بالای این علامت قرار داده می‌شود.

**D.** ترجمان های شفاهی طبی در قسمت لغات، درک مطلب، به حافظه سپردن و یادداشت برداری تعلیم دیده‌اند. آنها تعلیم دیده‌اند که مطابق با قانون قابلیت انتقال بیمه صحی و جواگویی (HIPAA) حفظ محرمانگی مریض را مراعات نمایند، به نقش بی‌طرفانه و اخلاق کاری خود پایبند باشند، و تمامیت رابطه مریض/ارائه‌دهنده را حفظ نمایند. بنابراین، استفاده از اعضای فامیل و کارمندان دوزبانه فاقد تعلیم به عنوان ترجمان های شفاهی طبی اکیدا توصیه نمی‌شود.

**E.** ممکن است بعضی از مریضان ترجیح دهند ترجمان خود بطورمثال یکی از اعضای فامیل یا یک دوست را همراه خود بیاورند. در چنین مواردی، UC Davis Health تا زمانی که این کار کیفیت خدمات مراقبت از مریض را به مخاطره نیاندازد به مریضان اجازه چنین کاری را خواهد داد. UC Davis Health مصرف خدمات ترجمه که به درخواست مریض ذریعه ترجمان های غیر UC Davis Health ارائه می‌گردند را بازپرداخت نمی‌کند. علاقمندی به خدمات کارمند ترجمان شفاهی یا ترجمان شفاهی شرکتی در EMR ثبت خواهد شد.

**F.** اطفال (اشخاص زیر 18 ساله) نباید منحیث ترجمان شفاهی فعالیت کنند.

**G.** در وقت پلان‌گذاری کردن نوبت‌های مریض، معلومات زبان در غربالگری جمعیت‌شناسی در EPIC دریافت می‌شود.

H. کارمندان ترجمان شفاهی طبی معلومات مفصلی در مورد جلسات ترجمه شفاهی در محل، تصویری و تلفونی را از طریق مازول مدیریت روابط مشتری در EPIC دریافت می‌کنند. در شروع هر جلسه ترجمه شفاهی درخواست‌دهندگان این معلومات را در اختیار کارمندان ترجمان قرار می‌دهند: نمبر دوسیه طبی مریض (MRN)، نام ارائه‌دهنده/درخواست‌دهنده، مکان (کلینیک/ طبقه) و نمبر تماس.

#### IV. روند کار/مسئولیت

##### A. درخواست برای ترجمان شفاهی طبی

1. کارمندان می‌توانند با دسترسی به مازول درخواست‌های ترجمان شفاهی طبی در EPIC یا از طریق تماس با بخش خدمات ترجمه طبی (MIS) یک ترجمان درخواست دهد. ساعات اداری معمول دوشنبه الی جمعه از 8:00 صبح الی 5:00 عصر می‌باشد.

2. در طی ساعات اداری معمول، کارمندان ترجمان شفاهی طبی برای زبان‌های درخواستی رایج مانند ذیل در داخل محوطه حضور دارند: زبان اشاره امریکایی، عربی، کامبوجایی، کانتونی، دری، فارسی، هندی، همونگ، کوریایی، ماندارین، ماین، پشتو، پنجابی، روسی، اسپانیایی، اوکراینی، اردو و ویتنامی. یک ترجمان شفاهی زبان اسپانیایی در شفاخانه اصلی حضور دارد و از طریق تماس با خط Vocera و درخواست برای «ترجمان شفاهی زبان اسپانیایی» قابل دسترسی است.

3. ترجمان‌های شفاهی زبان اسپانیایی روی خط Vocera و پیجر شرح ذیل در دسترس قرار دارند:

a. دوشنبه - جمعه 6:30 صبح الی 7:00 شب روی خط Vocera محیط «ترجمان شفاهی زبان اسپانیایی» و از طریق پیجر در طول شیفت آنکال 7:00 شب - 10:00 شب.

b. روزهای آخر هفته‌ها و رخصت از 8:00 صبح الی 7:00 شب روی خط Vocera منحیث «ترجمان زبان اسپانیایی» و از طریق پیجر در طول شیفت آنکال 7:00 شب - 10:00 شب.

4. برای غیره زبان‌ها می‌توان با جستجو نمودن معلومات ترجمان شفاهی آنکال در تقسیم اوقات آنکال یا از طریق تماس با خط اصلی خدمات ترجمه شفاهی طبی بعد از ساعات کاری اقدام کرد. اپراتور شفاخانه اول با کارمند ترجمان شفاهی آنکال تماس خواهد گرفت. زمانی که کارمندان ترجمان در دسترس نباشند خدمات تلفونی شرکت عرضه‌کننده 24/7 در دسترس هستند.

5. کارمندان ترجمان شفاهی طبی و ترجمان‌های شفاهی شرکتی از طریق اپلیکیشن ویدیوکنفرانس Martti 24/7 به بیش از 200 زبان دسترسی دارند. اپلیکیشن Martti از iPads مستقل روی چرخ و یا از iPads که UC Davis Health توزیع می‌کند قابل استفاده است. ارائه‌دهندگان/کارمندان در زمان استفاده از اپلیکیشن Martti ضرورت به قرار دادن درخواست در EPIC ندارند.

##### B. داکتران، نرس‌ها و غیره کارمندان شفاخانه

1. زمانی که ضرورت به ترجمان مشخص می‌شود، کارمندان UC Davis Health باید روش مناسب خدمت را تعیین کنند: برای ترجمه در محل، از طریق Zoom، و درخواست‌های MyChart، لطفاً از مازول ترجمان شفاهی طبی EPIC استفاده نمایید؛ برای تماس با یک ترجمان شفاهی تلفونی، لطفاً با خط اصلی خدمات ترجمه شفاهی طبی به تماس شوید؛ برای درخواست‌های تصویری، از اپلیکیشن ویدیوکنفرانس Martti استفاده نمایید. مازول ترجمان شفاهی طبی EPIC تنها به لسان‌های داخل سازمانی محدود می‌شوند. برای غیره زبان‌ها، لطفاً با مرکز تماس MIS به تماس شوید یا از اپلیکیشن ویدیوکنفرانس Martti استفاده نمایید. برای اطلاع از «معیارات اولویت‌بندی خدمات زبان UC Davis Health» جهت کمک به تعیین روش مناسب ارائه خدمت ضمیمه 1 را ملاحظه کنید.

2. اگر مریضی دارای اختلال بینایی، گفتار، شناختی یا اختلال دیگری باشد، شفاخانه امکانات را قسمی فراهم خواهد کرد که ضروریات مریض را مرفوع سازد. از مدیر نرس بخش یا سوپروایز نرسینگی شفاخانه سوال کنید آیا امکانات گارانتی دارند.
3. استفاده از ترجمان شفاهی طبی UC Davis Health، از جمله نام و تخلص ترجمان و /یا آیدی نمبر (ID) کارمند ترجمان را در راپورهای پیشرفت EMR مریض ثبت کنید. در صورت استفاده از یک ترجمان شرکتی، آیدی نمبر (ID) ترجمان شرکتی را در راپورهای پیشرفت EMR مریض ثبت کنید.
4. در وقت گرفتن رضایت برای یکی از موارد ذیل زمان استفاده از کارمند ترجمان طبی یا ترجمان طبی شرکتی را در EMR مریض ثبت کنید: فورمه رضایت برای عمل، اقدامات، تزریق خون و استفاده از دواى انسٹیزی.
5. زمانی که مریض از استفاده از یک ترجمان طبی UC Davis Health امتناع می‌ورزد، دلیل امتناع، هر نوع گزینه‌های دیگری که در اختیار مریض قرار داده شده است (در صورتی صدق می‌کند) و شخص ترجمه انجام داده است را در EMR مریض ثبت کنید.

### C. ترجمه‌های کتبی

1. خدمات ترجمه برای پشتیبانی و تسهیل ترجمه اسناد مهم و غیر مهم مربوط به مراقبت مریض در دسترس می‌باشند.
2. بخش خدمات ترجمه با دیگر بخش‌های UC Davis Health برای پشتیبانی و کمک به این موارد همکاری نزدیکی دارد:
  - a. بررسی ضروریات ترجمه؛
  - b. بررسی اسناد موجود برای ترجمه‌پذیری؛ توجه به سطح سواد، و تناسب فرهنگی؛
  - c. بودیجه بندی و پلان‌گذاری برای ترجمه مقرون به صرفه؛
  - d. تطبیق دادن اسناد موجود برای ترجمه؛
  - e. ایجاد اسناد مناسب برای مخاطب هدف؛
3. برای خدمات ترجمه کتبی با هماهنگ‌کننده واجد ترجمه‌های کتبی به تماس شوید.

### D. پروگرام صدور سرتفیکیت برای ارائه‌دهندگان دوزبانه

هدف این پروگرام این است که تسلط متخصصین کلینیکی UC Davis Health به زبان‌های غیر انگلیسی را بصورت شفاهی ارزیابی کند. این پروگرام ذریعه کمیسیون مشترک به عنوان روشی برای سنجش ارتباط موثر بین متخصصین کلینیکی و مریضان به زبان دلخواه مریض توصیه شده است. این پروگرام به داکتران، نرس‌های متخصص، اسپستانت‌های داکتر و فارمسیت‌های کلینیکی ارائه می‌شود و بشمول یک سنجش شفاهی از طریق تلفون می‌باشد. این پروگرام به 24 زبان محدود می‌شود، و مصرف سنجش به اداره ارائه‌دهنده/مرکز مصرف مجدد پرداخت می‌شود. بعد از دریافت سرتفیکیت، متخصصین کلینیکی می‌توانند در طول دوره کار خود به زبان غیر انگلیسی به مریضان مراقبت ارائه دهند. برای متخصصین کلینیکی که در سنجش دادن سرتفیکیت ارائه‌دهنده دو زبانه کامیاب شوند یک سرتفیکیت و یک برچسب نشان صادر خواهد شد. سرتفیکیت به متخصصین کلینیکی اجازه ترجمه نمودن برای مریضان را نمی‌دهد. متخصصین کلینیکی می‌توانند از طریق ارسال ایمیل یا تماس با خط اصلی خدمات ترجمه شفاهی طبی درخواست سنجش دهند.

E. منابع بشری

پالیسی‌های مربوط به تامین و استفاده از خدمات ترجمان شفاهی طبی برای ارتباط با مریضان LEP و دارای اختلال شنوایی/ناشنوا به عنوان بخشی از پروگرام‌های «آشناسازی کارمند جدید» و «تعلیم سالانه اجباری» UC Davis Health لحاظ شده‌اند.

F. مطابق با بند (2) (c) 1259 مررات صحت و موصونیت، این پالیسی ارائه خدمات زبانی به مریضان دارای موانع زبانی و ارتباطی

را تشریح می‌کند. MIS یک کپی از این پالیسی را برای سازمان صحت عامه کالیفرنیا (CDPH) ارسال می‌کند و بطور سالانه یک خلاصه از اقدامات MIS راپور می‌شود تا از ارتباط مناسب و سریع بین مریضان دارای موانع زبانی و ارتباطی و کارمندان UC Davis Health اطمینان حاصل گردد. ارسال راپور CDPH هر سال در ماه نومبر صورت خواهد گرفت. مطابق با الزامات قانونی و نظارتی فعلی، پالیسی 2881 فعلی برای عموم مردم به شش زبان در ویب‌سایت MIS در دسترس قرار دارد:

<https://health.ucdavis.edu/interpreting-services/>.

# معیارات اولویت‌بندی خدمات زبان

ترجمه تلفونی	ترجمه تصویری	ترجمه حضوری
<p><b>توضیح:</b> ترجمه شفاهی اساسی ارائه می‌دهد. برای هر موقعیتی که در آن ارتباط نسبتاً کوتاه و غیره پیچیده است از تلفون استفاده نمایید.</p>	<p><b>توضیح:</b> ترجمه شفاهی دارای پیچیدگی متوسط و/یا حساسیت زمانی ارائه می‌دهد. برای هر موقعیتی که عدم وجود ترجمان شفاهی حضوری مراقبت را به مخاطره نمی‌اندازد استفاده نمایید.</p>	<p><b>توضیح:</b> ترجمه شفاهی طبیب پیچیده/حساس ارائه می‌دهد. ترجمه شفاهی حضوری برای هر موقعیتی که به ارتباط درگیرکننده‌تری ضرورت دارد توصیه می‌شود.</p>
<p><b>مثال:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ویزیت‌های معمول</li> <li>• کمک‌رسان اجتماعی – فورمه‌ها</li> <li>• ثبت‌نام</li> <li>• تریاژ</li> <li>• پلان‌گذاری نوبت</li> <li>• تمدید نسخه دواخانه</li> <li>• خونگیری/لاپراتوار</li> <li>• پر کردن فورمه</li> <li>• رادیولوژی</li> <li>• امور مالی مریض</li> <li>• پذیرش مریض</li> </ul>	<p><b>مثال:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• اقدامات جراحی‌ها</li> <li>• رضایت</li> <li>• ویزیت‌های تخصصی</li> <li>• تداوی‌های توانبخشی</li> <li>• رخصت مریض</li> <li>• دواخانه: تعلیم به مریض داخل بستر</li> <li>• سنجش‌های کمک‌رسان</li> <li>• مریضان جدید</li> <li>• گردهمایی</li> </ul>	<p><b>مثال:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• دارای اختلال شنوایی</li> <li>• مشکلات صحت روانی/عقلی-عصبی</li> <li>• مریضان مشکل ساز</li> <li>• مریضان سر در گم</li> <li>• گفتگوهای فامیلی</li> <li>• اقدامات آرامبخشی هوشیارانه</li> <li>• تجاوز جنسی/صدمه روانی</li> <li>• صنف‌ها/تعلیم مریض</li> <li>• جلسات تعلیم پیچیده</li> <li>• گفتگوهای پایان زندگی</li> </ul>
<p><b>منبع:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ تلفون‌های تلفون دو تایی یا هر تلفونی - با مرکز تماس خدمات ترجمه شفاهی طبیب به تماس شوید.</li> </ul>	<p><b>منبع:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ سیستم تصویری Martti- از یک iPads بسیار اختصاصی یا UCDH iPads (اگر فعال است)* در صورت ضرورت استفاده نمایید.</li> <li>▪ درخواست در EPIC برای نوبت‌هایی که یک ساعت یا بیشتر وقت می‌گیرند حتمی می‌باشند.</li> <li>*برای فعال نمودن iPads موجود با مرکز تماس MIS به تماس شوید.</li> </ul>	<p><b>منبع:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ برای خدمات حضوری درخواست‌ها را در EPIC؛ درج نمایید؛ دلیل درخواست حضوری و مدت زمان ضرورت به ترجمان شفاهی را در توضیحات ذکر کنید.</li> <li>▪ خدمات تصویری یک پشتیبانی برای موقعیت‌هایی است که در آن ترجمان شفاهی حضوری در دسترس قرار ندارد.</li> <li>▪ ترجمان شفاهی حضوری زبان اسپانیایی روی خط Vocera از طریق درخواست برای «ترجمان شفاهی زبان اسپانیایی» در دسترس قرار دارد.</li> <li>▪ برای بعد از ساعات کاری، به تقسیم اوقات آنکال مراجعه نمایید.</li> </ul>

ارائه‌دهنده باید نمبر ID یا نام و زبان ترجمان شفاهی را در دوسیه طبیب مریض ثبت کند. پالیسی مرجع 2881، خدمات ترجمان شفاهی طبیب، برای بدست آوردن معلومات بیشتر.

جهت طرح سوالات خود، با مرکز تماس خدمات ترجمان شفاهی طبیب به تماس شوید.