

**I. УЧРЕЖДЕНИЕ**

Медицинский центр

**II. НАЗНАЧЕНИЕ**

Данный раздел излагает общие административные положения о предоставлении услуг устного перевода, сурдоперевода, письменного перевода, а также услуг по сертификации двуязычных сотрудников в медицинском центре UC Davis Health.

**III. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- A. Услуги квалифицированных медицинских переводчиков предоставляются очно, 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 пациенту со стороны медицинского работника, включая последующий уход за пациентами на дому после выполнения процедур.
- B. В соответствии с действующими законодательными и нормативными требованиями пациентам UC Davis Health, 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 (HIPPA), 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 и неподготовленных двуязычных сотрудников в качестве медицинских переводчиков настоятельно не рекомендуется.
- E. Некоторые пациенты могут предпочесть привести с собой или обеспечить собственного переводчика, как, например, члена семьи или друга/подругу. В таких случаях UC Davis Health позволит пациентам это сделать только в том случае, если это не поставит под угрозу качество медицинского обслуживания пациента. UC Davis Health не возмещает затраты на переводческие услуги, предоставляемые, по просьбе пациента, переводчиками, не работающими в UC Davis Health. 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.
- H. Штатные медицинские переводчики заносят подробную информацию о сеансах перевода, проводимых очно, 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

- A. 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 распространёнными языками, 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:
    - a. 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.
    - b. 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, воспользовавшись информацией из графика дежурств переводчиков или позвонив по основному телефону Отдела услуг медицинского перевода. 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.
  - 5. Доступ к услугам штатных и внештатных медицинских переводчиков с более 200 языков можно получить круглосуточно, 7 дней в неделю через приложение видеоконференцсвязи Martti. Приложение Martti доступно с помощью автономных планшетов iPad, установленных на стойках на колёсах, и/или с помощью планшетов iPad, выданных Медцентром UC Davis Health. В случае использования приложения Martti медработникам/персоналу не требуется подавать заявки в системе EPIC.
- B. Врачи, средний медперсонал и другие работники больницы
  - 1. Когда будет установлена необходимость в услугах переводчика, персонал UC Davis Health должен определить соответствующий вид обслуживания: при подаче заявки на перевод, осуществляемый очно или через приложения Zoom и MyChart, пожалуйста, используйте модуль заказа услуг медицинских переводчиков в системе EPIC; для того, чтобы связаться с переводчиком по телефону, пожалуйста, звоните по основному телефону Отдела услуг медицинского перевода.

Использование модуля заказа услуг медицинских переводчиков в системе EPIC ограничивается только языками штатных переводчиков. Относительно всех других языков, пожалуйста, звоните диспетчеру Отдела услуг медицинского перевода или используйте приложение видеоконференцсвязи Martti. В целях содействия в определении подходящего вида обслуживания, пожалуйста, смотрите приложение 1 «Критерии выбора лингвистических услуг UC Davis Health».

2. Если пациент страдает нарушением зрения, речи, познавательных способностей или другими нарушениями, больницей будут предоставлены необходимые подсобные средства, соответствующие нуждам пациента. Если такие средства потребуются, проконсультируйтесь со старшей медсестрой отделения или главной медсестрой больницы.
  3. Документируйте случаи использования переводчика UC Davis Health, указывая в записях о течение заболевания электронной медицинской карты пациента имя и фамилию переводчика. В том случае, если использовались услуги внештатного переводчика, указывайте идентификационный номер внештатного переводчика в записях о течение заболевания электронной медицинской карты пациента.
  4. Документируйте случаи использования медицинского переводчика UC Davis Health или внештатного переводчика при подписании пациентом бланков согласия на проведение операции, процедур, переливания крови и введения анестетических средств.
  5. Документируйте в электронной медицинской карте пациента случаи, когда пациент отказывается пользоваться услугами медицинского переводчика UC Davis Health, указывайте причину отказа, любые другие варианты, предоставленные пациенту (если это относится), и кто обеспечивал перевод.
- C. Письменные переводы
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 UC DMC 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 средств и планирование в целях достижения экономичности письменных переводов;
    - d. адаптация существующих документов для письменного перевода;
    - e. составление документов, уместных для целевой аудитории.
  3. В целях подачи заявки на услуги письменного перевода, пожалуйста, звоните координатору подотдела письменных переводов.
- D. Программа сертификации двуязычных медицинских работников
- Цель данной программы – предложить лечащему персоналу UC Davis Health 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 предъявляется 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 Отдела услуг медицинского перевода.

**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 UC Davis Health 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 или барьер общения, и персоналом UC Davis Health. 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 правила № 2881 размещён в широком доступе на шести языках на Интернет-сайте Отдела услуг медицинского перевода: <https://health.ucdavis.edu/interpreting-services/>.

## Критерии выбора лингвистических услуг

Телефонный перевод	Видео-перевод	Очный перевод
<p><b>Описание</b> Обеспечивает базовый перевод. Используйте телефон в любой ситуации, когда общение будет относительно кратким и несложным.</p>	<p><b>Описание</b> Обеспечивает перевод средней сложности и/или срочный перевод. Используйте в любой ситуации, когда невозможность личного присутствия переводчика не окажет негативного влияния на оказываемую медицинскую помощь.</p>	<p><b>Описание</b> Обеспечивает медицинский перевод сложного и/или деликатного характера. Очный перевод рекомендуется в любой ситуации, требующей более углублённого общения.</p>
<p><b>Примеры</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• плановые повторные визиты</li> <li>• социальная служба – заполнение бланков</li> <li>• регистрация</li> <li>• триаж</li> <li>• запись на приёмы</li> <li>• повторное получение лекарств в аптеке</li> <li>• заборы крови/лабораторные анализы</li> <li>• заполнение бланков</li> <li>• радиология</li> <li>• финансовые вопросы пациентов</li> <li>• поступление пациентов в стационар</li> </ul>	<p><b>Примеры</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• процедуры</li> <li>• хирургические операции</li> <li>• бланки согласия</li> <li>• приём специалистов</li> <li>• реабилитационная терапия</li> <li>• выписка пациентов</li> <li>• аптека: санитарное просвещение пациентов</li> <li>• проведение оценок социальной службой</li> <li>• новые пациенты</li> <li>• обход медперсонала</li> </ul>	<p><b>Примеры</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• лица с нарушением слуха</li> <li>• психическое здоровье/психиатрические проблемы</li> <li>• пациенты-нарушители порядка</li> <li>• дезориентированные пациенты</li> <li>• семейные конференции</li> <li>• процедуры под сознательной седацией</li> <li>• сексуальное насилие/травма</li> <li>• занятия/санитарное просвещение пациентов</li> <li>• санитарное просвещение по сложным вопросам</li> <li>• обсуждение вопросов ухода из жизни</li> </ul>
<p><b>Ресурсы</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>Телефоны с двумя трубками или любой телефон</u> – звоните дежурному Отделу услуг медицинского перевода.</li> </ul>	<p><b>Ресурсы</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Система видеосвязи Martti – по мере необходимости используйте с помощью специально предназначенных для этого мобильных планшетов iPad или планшетов iPads UCDH (если они подключены) *.</li> <li>▪ В отношении приёмов длительностью в один час или более требуется подача заявки в системе EPIC.</li> </ul> <p>*В целях подключения существующих планшетов iPad, пожалуйста, звоните дежурному Отделу услуг медицинского перевода.</p>	<p><b>Ресурсы</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Подавайте заявки на очный перевод в системе EPIC; в разделе «замечания» укажите причину заявки на очный перевод и на какой срок потребуется переводчик.</li> <li>▪ Видео-перевод представляет запасной вариант в ситуациях, когда невозможно обеспечить личное присутствие переводчика.</li> <li>▪ Заявку на очные услуги испанского переводчика можно подать с помощью системы Vocera, попросив «испанского переводчика».</li> <li>▪ В нерабочие часы смотрите график дежурств.</li> </ul>

Медработник обязан документально зафиксировать идентификационный номер переводчика либо его имя и фамилию в медкарте пациента. За дополнительной информацией обращайтесь к правилу 2881 «Услуги медицинского перевода».

По любым вопросам связывайтесь с дежурным  
Отдела услуг медицинского перевода.