



**CHINESE HOSPITAL**

845 JACKSON STREET  
SAN FRANCISCO, CALIFORNIA 94133

政策及程序编号: 20.14  
部门: 行政部  
初稿日期: 4/94  
修订 / 审查日期: 3/97, 6/02, 12/05  
4/08, 2/11, 01/12, 12/14  
批准:  
第 1 页 共 7 页

**标题:** 为英语熟练度有限 (LEP) 病人及其家属提供语言辅助

**目的:** 为员工定义向存在语言或沟通障碍的病人及 / 或代理决策人提供语言辅助服务的流程, 确保向病人提供优质护理服务。

确保所有 00000LEP 病人及代理决策人均了解其身体状况及治疗方案。

**支持资料:**

1. 有效沟通对于在医院所有区域提供病人护理服务十分重要。用于确定在必要时提供适当传译服务模式的注意事项, 将包括临床交互的关键性能、传译员个人空闲情况以及向电话传译员提供的技术。同时还应考虑其他因素, 例如病人和医生的最短等待时间, 以及以最具成本效益的方式使用个人和签约机构。
2. 东华医院内的部分科室 / 服务应指定所需的双语职位, 如果服务地区的大部分病人来自英语以外的单语社区。
3. 请参阅附录 A 了解部分常见医疗传译术语的定义, 包括本政策使用的术语。

**政策:**

1. 东华医院向英语熟练度有限(LEP)病人及 / 或代理决策人提供语言辅助服务, 在服务期间使用其主要语言或在合理时间内向其提供传译服务, 病人在接受所有重要医疗服务期间无需支付费用。
2. 东华医院用于提供传译服务及语言辅助支持的机制适用于营业期间所有医院住院及门诊服务的所有临床区域。
  - 向 LEP 病人 / 代理决策人提供的有意义支持包括获得信息、标识、预约、金融服务及配套服务。
  - 东华医院通过最为高效地利用双语医院员工及获得传译服务来提供上述服务。
3. 东华医院优先重点关注在提供医疗、护理及配套服务期间的有效沟通, 在此期间病人安全、医疗过失及治疗方案认知能力会受到影响。医疗服务机构使用的以下类型保健医疗接触及程序不使用病人 / 代理决策人所说的主要语言, 此时需要使用医疗传译服务, 包括但不限于:
  - 提供门诊及急救服务;
  - 获取病历;
  - 说明治疗方面的任何诊断及计划;

- 讨论任何精神科问题或疑虑；
  - 说明方案或状况的任何变化；
  - 说明任何医疗程序、测试或外科手术；
  - 说明病人的权利及责任
  - 说明约束装置的使用；
  - 获得知情同意；
  - 提供用药指导并说明其潜在副作用；
  - 说明出院计划；
  - 在病人和家属护理会议及 / 或健康教育会议上讨论问题；
  - 讨论预立医疗指示；
  - 讨论临终决策；及
  - 获取金融及保险信息。
4. 东华医院的政策是向需要语言辅助的所有病人及代理决策人（以其主要使用语言）提供医疗护理或医疗服务。东华医院医疗传译服务的合资格医疗服务机构包括：
- a. 东华医院的双语医疗服务机构，其双语资格将由东华医院人力资源部门进行记录；
  - b. 东华医院医疗传译员，其符合本院提供医疗传译的资格；
  - c. 签约传译服务，其已满足东华医院确定的医疗传译资格。
5. 如果东华医院无法提供传译员，则须使用传译服务。
- 直接联系签约传译服务所用的访问代码由护士长及人力资源总监保管。
6. 如果需要传译员、听觉或视觉辅助设备，医务人员将致电护士长 / 人力资源部，请其提供以下协助：查找传译员、致电语言服务热线、或获得听觉或视觉辅助设备。
- TDD 设备位于三楼的护士长办公室。
  - 如需手语翻译，请致电（415）356-0405 联系湾区通信辅助（Bay Area Communication Access，简称 BACA）热线，受过手语培训的人员将随时待命。
7. LEP 病人 / 代理决策人应获告知其有权要求在合理时间内获得免费提供的传译服务。
- 如病人 / 病人代表坚持让朋友或家庭成员提供翻译服务，则东华医院员工应另聘医疗传译员参与交流，以确保准确描述向医务人员及病人提供的信息。
8. 可接受的传译服务提供模式或方法包括但不限于：
- a. 现场传译
  - b. 电话传译
9. 不会为了等待传译服务到来而暂停必要的急救护理。
10. 东华医院应使用入门语言（*常见语言*）翻译及提供所有重要文件。是否需要将其他医院书面材料译为其他语言，应由发放人员酌情决定。
- 应为病人或代理决策人传译未在笔译期间生成的重要文件。
  - 应记录向病人提供所有重要文件传译的过程，且相关文档须成为病历的一部分。

**程序：**

**A. 用于确定 LEP 状态的相关程序：**

- A.1. 病人在东华医院（即治疗中心、护理病区等）获得医疗服务的首个访问点应将语言需求确定一事纳入首批引入程序中。
- A.2. 应在互动期间询问病人或代理决策人以下问题：
  - A.2.1. 您在家是否说英语以外的语言？如果是肯定回答，将记录所用语言，并记入病人病历中。
  - A.2.2. 您希望使用何种语言接受医疗服务？
  - A.2.3. 您希望使用何种语言接收书面材料？

**B. 在病人病历中记入病人主要语言及记录所提供传译服务的相关程序：**

- B.1. 所有病历都应显示病人 / 代理决策人所说的主要语言。
- B.2. 应将病人的传译服务需求纳入住院病人的护理评估中。
- B.3. 提供传译服务的相关文档（如果需要）将在提供需要传译的医疗及护理程序期间纳入病人病历中。

**C. 告知病人有权获得传译服务的相关程序**

- C.1. 在病人初次获得东华医院医疗服务的面谈中，应使用病人的主要语言口头或书面告知 LEP 病人（当东华医院的病人显然不懂英语或翻译过的*常用语言*时）：其有权在合理时间内免费获得使用其语言的医疗传译员。
- C.2. 东华医院应使用中英文（东华医院的*常用语言*）编写通知并张贴在醒目位置，告知病人及其家属传译员的空闲情况、获得传译员的程序以及可就传译服务问题投诉的电话号码，包括但不限于针对听障人士的 T.D.D. 号码。
  - C.2.1. 通知至少应张贴在治疗中心、入院区、入口及就诊区。
  - C.2.2. 通知应告知病人可应其要求提供传译服务，并应指导病人如何就传译服务向所在州相关部门投诉，还应提供所在州相关部门的本地地址及电话号码，包括但不限于针对听障人士的 T.D.D. 号码。

**D. 所需双语职位确认及实施的相关程序**

- D.1. 东华医院的具体招聘标准应针对使用英语以外语言的病人群体比例超过 25% 的科室，科室主任须向人力资源部提交在其科室设置*所需双语职位*的建议。如招聘多个职位（如医院运营商、财务顾问、社工等），则相应比例的职位须使用指定的双语予以标示。

**E. 语言辅助医院标识的相关程序**

- E.1. 医院标识的设计应能确保辅助最常使用东华医院设施的 LEP 群体。当东华医院的病人群体达到英语以外主要语言群体的 25% 时，则所有医院标识（包括州和联邦法律、法规和许可要求）均应以英语和该语言进行设计。

E.2. 是否为翻译及指路标识添加其他语言应由医院管理层酌情决定。这些医院标识的翻译要求应在创建任何新的标识期间予以实现。

**F. 调整医院设备需求以确保语言辅助的相关程序**

F.1. 临床区域应平时应配备远程电话传译服务所需的设备。需要提供远程传译服务的设备的服务地区包括（但不限于）以下方面：

F.1.1. 开展病人登记、财务咨询及入院业务的所有岗位；

F.1.2. 所有护士站。

F.2. 可高效访问远程传译服务的设备可能包括以下设备：

F.2.1. 手持接送话器及 / 或头戴式电话

F.2.2. 免提电话

F.2.3. 未实现基于电话的服务而配备三方通话功能的电话

F.3. 现行标准应适用于涉及医院电信服务的所有装配活动，包括装修及新设施建设。

F.3.1. 为满足上述标准而进行的新设备采购及现有设施重新设计，应纳入正在进行的医院资本收购流程中。

F.3.2. 医疗环境中的设备采购（其大多数严重影响护理质量、病人安全优质的医疗设置，改善病人预后设备的采购将被指定为立即采取补救措施。

## 附录 A： 定义

**英语熟练度有限 (LEP)** - 就与医疗服务机构或社会服务机构有效互动所需的水平而言，英语读写或理解能力有限或不具备此能力。（加州参议院法案草案AB2739）。

**东华医院常用语言** - 东华医院病人群体的主要语言（英语除外）已达到 25% 的比例。此时的常用语言为中文和英语。主管部门应根据医院系统病人和服务地区的人口结构变化，酌情决定从所指定的常用语言中添加或删除语言。

**医疗传译员** - 医疗传译员任职资格：1) 在医疗传译方面受过培训；2) 遵守医疗传译员的职业道德规范和相关礼仪；3) 熟悉医学术语，及 4) 能准确完整将沟通内容从一种语言转换为另一种语言。医疗传译员可能包括双语或多语医疗服务机构或医务人员。鉴于未成年子女缺乏培训、技能和能力，且在伦理上不适合，故不适合担任医疗传译员。

**双语医疗服务机构** - 熟练掌握一门以上语言的医疗专业人员，从而能用英语以外的语言向英语熟练度有限的病人直接提供服务（NCIHC）。

**临时传译员** - 临时传译员 – 没有受过训练而应召代为传译的人，例如家属为父母做翻译；会讲双语的员工被从其他岗位征调做翻译；或是医院候诊室中某个自称会讲双语的人，主动为他人做翻译。这类人员又被称为“偶然传译员”或“非专业传译员”（NCIHC）。

**双语工作者 / 双语员工** 熟练掌握一门以上语言的员工，经常被要求为英语熟练度有限的病人提供传译，但通常未受过专业传译员培训（NCIHC）。

**合格的指定双语员工** - 被授权及 / 或认证提供医疗、护理或医院社工服务，且已完成（人力资源部门核实双语状况的）所要求的东华医院员工。

**传译** - 理解和分析有声信息或符号信息、并使用另一种语言忠实、准确、客观地重新表达该信息的过程，传译过程中应考虑文化和社会意义。[美国材料与试验协会（ASTM）2000年]。传译旨在促进不说对方语言的双方或多方之间的沟通。

**摘译（摘要传译）** - 有限的传译，仅关注传译讲话的要点，不包括所有细节或大多数细节—非完整传译。在医疗传译中，讲话摘要不被视为可接受。

**合理时间** - 为了向需要语言辅助的LEP病人 / 病人代表提供传译服务，而被定义为包括30分钟的最长时限。这段时间应被标记为从临床医生看到病人开始，直到获得传译服务为止。对于表现为亟需提供临床医疗服务的所有情况，东华医院均应根据统计情况获取传译服务，其时间点应与提供医疗服务的时间点相同。

**所需双语职位** - 工作描述中包括具备英语以外语言的双语能力要求的职位。

**重要文件** - 重要文件包括但不限于包含用于访问东华医院服务或保障的信息的文件。以下类型的文件是重要文件的示例：1) 知情同意书； 2) 预立医疗指示； 3) 同意和投诉表格； 4) “有关服务及保障的拒绝、减少、变更或终止的通知，以及提出抱怨或上诉的权利。

**参考资料：**

1964 年《美国民权法案》第六章，《美国法典》第 42 卷第 2000d 条。

美国卫生及公共服务部民权办公室，《关于第六章禁止影响英语能力有限人士的原籍国歧视规定的联邦财务援助受惠人指导》(*Guidance to Federal Financial Assistance Recipients Regarding Title VI Prohibition Against National Origin Discrimination Affecting Limited English Proficient Persons*)，《联邦公报》第 68 卷第 47311 页（2003 年 8 月 8 日）。

《加州政府法典》第 11135 和 7290 条及及其后各条。

《加州健康和安全法》第 1259 条

美国卫生及公共服务部少数民族健康办公室，《医疗保健中文化和语言上适当的服务(CLAS)的国家标准》(*National Standards on Culturally and Linguistically Appropriate Services (CLAS) in Health Care*)。《联邦公报》第 65 卷第 80865 页（2000 年 12 月 22 日）。

《加州医疗保健翻译标准：角色和介入的道德原则、协议及指导》(*California Standards for Healthcare Interpreters: Ethical Principles, Protocols, and Guidance on Roles and Intervention*)。加州医疗保健翻译协会（2002 年）：69。（参见 [http://www.calendow.org/Collection\\_Publications.aspx?coll\\_id=24&ItemID=314#](http://www.calendow.org/Collection_Publications.aspx?coll_id=24&ItemID=314#)