

類別：	病患權利	生效日期：見頁尾
所有人：	風險管理主任	
標題：	殘障人士輔助支援與服務	

目的：向接觸本政策涵蓋之殘障人士的所有職員提供指導原則和資源，使這些職員能夠提供所需的醫療。

Hoag長老會紀念醫院 (Hoag) 及其附屬機構將採取適當步驟，以確保包括失聰、重聽、失明或有其他感官或身體障礙者在內的殘障人士，有同等機會參與我們的服務、活動、計畫和其他福利。以下概述的程序旨在確保與病患進行有關他們狀況、治療、服務和福利的有效溝通。除了其他溝通類型外，這些程序也適用於重要文件包含的資訊溝通，包括棄權書、治療同意書及財務與保險福利表。所有必要的輔助支援與服務應當免費向接受服務者提供。

將向所有職員提供本政策與程序的書面通知，會與殘障人士直接接觸的職員將接受有效溝通技巧的培訓，包括有效使用傳譯員。

範圍：所有醫院和設施

受權人員：所有Hoag組織員工、醫療提供者（包括醫師和加盟保健專業人員）和志願者。

說明

1.0 確定和評估需要：

1.1 Hoag透過我們小冊中的通知及在大廳和登記處張貼的通知，

提供關於輔助支援與服務可用性和申請程序的通知。如果有人自稱有殘障而影響溝通、獲取或操弄書面資料的能力，或者申請輔助裝備或服務，職員將與此人商談，以確定在特定情境下需要哪些裝備或服務來提供有效溝通。

提供輔助支援與服務： Hoag將提供以下服務或裝備來達成與殘障者的有效溝通：

2.0 對於失聰或重聽人士：

2.1 對於失聰/重聽且使用手語作為主要溝通手段的人士，登記人員或臨床醫師負責在需要時安排合格的傳譯員。

- 可撥打714/621-3300，透過Dayle McIntosh中心申請手語傳譯員，接聽時段為星期一到星期五上午8:30到下午5:00，不包括假日。如果可能，應當提前72小時提出申請。非工作時間和假日期間，可撥打(800) 422-7444，透過失聰者通訊醫療應急網路 (COMEND) 申請手語傳譯員。

第1頁，共3頁

所有政策和程序的最新版本位於Hoag員工內部網路。

請確認生效日期。



政策

類別：	病患權利	生效日期：	見頁尾
所有人：	風險管理主任		
標題：	殘障人士輔助支援與服務		

說明

透過電話與失聰或重聽人士溝通

Hoag利用失聰者電信設備/電傳打字機 (TDD/TTY) 進行外部溝通。

TDD/TTY電話位於紐波特/爾梵的Hoag通訊部和紐波特/爾梵的急診部。紐波特通訊部 (位於靠近東塔婦科中心電梯的地下樓) 可向各部門出借TDD/TTY電話機。

- 通訊部的TDD/TTY號碼是：949-645-8099
- 紐波特急診部的TDD/TTY號碼是：949-722-2908
- 爾梵急診部的TDD/TTY號碼是：949-450-0153

對於以下輔助支援與服務，職員將聯繫紐波特通訊部 (位於靠近東塔婦科中心電梯的地下樓)、紐波特急診部或者爾梵房屋主管辦公室，由後者負責及時提供輔助支援與服務：

- 手語卡；手語傳譯員；電話聽筒擴音器；口頭聲明的書面副本；失聰者電信設備 (TDD/TTY)；或者幫助向失聰或重聽人士提供口頭傳達資料的其他有效方法。各部門將提供記錄員。

有些失聰或重聽人士可能較喜歡或要求使用家人或朋友作為傳譯員。然而，除非此人特別要求而且在設施提議免費向此人提供傳譯員之後，否則不會使用家人或朋友作為傳譯員。該提議和回應會記入此人的檔案。

如果此人選擇使用家人或朋友作為傳譯員，將考慮傳譯能力、保密、隱私和利益衝突問題。

如果家人或朋友由於任何這些原因不能勝任或者不適合，將提供能勝任的傳譯員服務。

除非情況緊急或緊迫，或者溝通限於確定預約時間或確認病患地址和電話號碼等直接了當的事項，將避免使用未成年人作為傳譯員。為確保資訊保密和溝通準確，不會使用其他病患進行傳譯。

3.0 對於失明或弱視人士：

3.1 職員將透過向失明或弱視人士唸出及解釋，傳達書面資料中涉及治療、福利、服務、棄權和同意治療的資訊。

第2頁，共3頁

所有政策和程序的最新版本位於Hoag員工內部網路。

請確認生效日期。



政策

類別：	病患權利	生效日期：見頁尾
所有人：	風險管理主任	
標題：	殘障人士輔助支援與服務	

說明

對於以下輔助支援與服務，職員將聯繫紐波特通訊部（位於靠近東塔婦科中心電梯的地下樓）、紐波特急診部或者爾梵房屋主管辦公室，由後者負責及時提供輔助支援與服務：

- 合格的閱讀者；照明的放大鏡；或者聯邦向失明或弱視人士提供視覺交付資料的其他有效方法。此外，職員可協助失明或弱視人士填寫表格和另行提供書面格式的資訊。

4.0 對於言語障礙人士：

4.1 為確保與言語障礙人士的有效溝通，職員將聯繫紐波特通訊部（位於靠近東塔婦科中心電梯的地下樓）、紐波特急診部或者爾梵房屋主管辦公室，由後者負責及時提供下列輔助支援與服務。

紙和筆等書寫材料；記錄員；TDD/TTY；以及其他溝通支持。

5.0 對於身體障礙人士：

5.1 職員將根據需要手持資料和翻頁，或者提供以下的一項或多項，協助難以操弄印刷資料的人士：

- 記錄員；免提電話；或者幫助確保有身體障礙者有效溝通的其他有效方法。對於這些及其他輔助支援與服務，職員將聯繫紐波特通訊部（位於靠近東塔婦科中心電梯的地下樓）、紐波特急診部或者爾梵房屋主管辦公室，由後者負責提供支援與服務

參考資料：http://www.hhs.gov/ocr/civilrights/resources/providers/medicare_providers/exauxaids.html

以下各方審查本程序及（或）提供意見：臨床業務領導小組（Clinical Operations Leadership）；醫療倫理委員會（Healthcare Ethics Committee）；風險管理部（Risk Management）；企業安全理事會（Enterprise Safety Council）；監管合規委員會（Regulatory Compliance Committee）；通訊部（Communications Department）

修訂名稱：C – 政策或程序小幅修訂

管制檔批准：

2015/11/24 下午4:15	Bynum, Lisa	風險管理總監	100-8625
2015/11/24 下午5:12	Haskell, Richard	心臟科醫療總監	100-9997
2015/11/25 上午8:05	Martin, Rick	病患護理高級副總裁 SVC AND CNO	100-8610