

تاریخ اجرا: به زیرنویس مراجعه نمایید

مقوله: حقوق بیمار

صاحب: مدیر، خدمات مدیریت ریسک

عنوان: برقراری ارتباط با افرادی که تسلط محدود به زبان انگلیسی دارند

هدف: جهت ارائه دستور العمل ها و منابع به تمامی پرسنل به هنگام روبرو شدن با افراد دارای معلولیت که تحت پوشش این سیاست هستند، به نحوی که پرسنل مربوطه بر حسب نیاز قادر به ارائه مراقبت پزشکی باشد.

بیمارستان (Hoag) Hoag Memorial Presbyterian (Hoag) و نهادهای وابسته به آن، جهت حصول اطمینان از اینکه افراد دارای معلولیت، شامل افراد ناشنوا، کم شنوا، یا نابینا، یا آنهایی که دچار سایر اختلالات حسی یا حرکتی هستند، از فرصتی برابر برای شرکت در خدمات، فعالیت ها، برنامه ها و سایر مزایا برخوردار می شوند، گامهای مناسبی را خواهد برداشت. روال های مندرج در ذیل به منظور حصول اطمینان از برقراری ارتباطات کارا با بیماران در خصوص بیماری، درمان، خدمات و مزایای آنها در نظر گرفته شده است. این روال ها همچنین به علاوه سایر روش های ارتباطی، در مورد انتقال اطلاعات مندرج در اسناد مهم، شامل چشم پوشی از حقوق، فرم های رضایت برای درمان، و فرم های مالی و مزایای بیمه نیز کاربرد دارد. تمامی مساعدت های امدادی و خدمات مورد نیاز به صورت رایگان برای افرادی که خدمات دریافت می کنند ارائه خواهد شد.

تمامی پرسنل به صورت کتبی از این سیاست و روال مطلع خواهد شد، و آن دسته از پرسنل که ممکن است با افراد دارای معلولیت در تماس مستقیم قرار بگیرد، در تکنیک های ارتباطی کارا، شامل روش استفاده کارا از خدمات مترجم شفاهی، آموزش دریافت خواهد کرد.

دامنه: تمامی بیمارستان ها و تسهیلات

پرسنل مجاز: شامل تمامی کارمندان سازمان Hoag، تأمین کنندگان مراقبت های بهداشتی (شامل پزشکان و متخصصین بهداشتی، هم بیمار)، و افراد داوطلب است.

توضیح

1.0 شناسایی و ارزیابی نیازها:

1.1 Hoag از طریق جزوه ها و اطلاعاتی هایی که در لابی و محل ورودی نصب می شود، اطلاعاتی دسترسی پذیری و روند درخواست مساعدت های امدادی و خدمات را ارائه می دهد. وقتی فردی خود را به عنوان فرد دارای معلولیت شناسایی می کند، به نحوی که بر توان ایجاد ارتباط یا دسترسی یا استفاده از مطالب نوشتاری وی تأثیر دارد، یا تقاضای مساعدت امدادی یا خدمات می کند، پرسنل برای تعیین نوع مساعدت یا خدمات، با فرد مربوطه مشورت خواهد کرد تا ارتباطی کارا برای برخی از موقعیت های ویژه فراهم نماید.

ارائه مساعدت های امدادی و خدمات: به منظور برقراری ارتباطات کارا با افرادی که دارای معلولیت هستند، Hoag خدمات یا کمک های ذیل را فراهم خواهد کرد:

2.0 برای افرادی که ناشنوا یا کم شنوا هستند:

2.1 برای افرادی که ناشنوا یا کم شنوا هستند و از زبان اشاره به عنوان وسیله اصلی ایجاد ارتباطات استفاده می کنند، متصدی مسئول ثبت نام یا کارمند بالینی، مسئولیت فراهم نمودن خدمات یک مترجم شفاهی صلاحیت دار را بر حسب نیاز به عهده دارد.

- می توان از طریق تماس با مرکز Dayle McIntosh به شماره 714-621-3300 یک مترجم شفاهی زبان اشاره درخواست کرد، و ساعات دسترسی پذیری از دوشنبه تا جمعه 8:30 صبح تا 5:00 بعد از ظهر، به استثنای تعطیلات است. در صورت امکان، درخواست ها می باید 72 ساعت قبل ارائه شوند. پس از ساعات اداری و هنگام تعطیلات، می توان از طریق شبکه ارتباطات اورژانسی پزشکی برای ناشنوايان (COMMEND) به شماره (800) 422-7444، یک مترجم شفاهی زبان اشاره درخواست نمود.

مقوله: حقوق بیمه

تاریخ اجرا: به زیر نویس مراجعه نمایید

صاحب: مدیر، خدمات مدیریت ریسک

عنوان: برقراری ارتباط با افرادی که تسلط محدود به زبان انگلیسی دارند

توضیح

برقراری ارتباط تلفنی با افرادی که ناشنوا یا کم شنوا هستند

برای برقراری ارتباط خارجی، Hoag از یک وسیله ارتباطی برای ناشنویان/تله تایپ (TDD/TTY) استفاده می کند. تلفن TDD/TTY در بخش ارتباطات Hoag Newport/Irvine و در بخش های اورژانسی در نیوپورت و ارواین قرار دارد. یک تلفن TDD/TTY نیز برای قرض گرفتن از بخش ارتباطات در نیوپورت (واقع در زیرزمین جنب آسانسورهای East Tower Women's Pavillion) در دسترس است.

- شماره TDD/TTY برای بخش ارتباطات 949-645-8099 است
- شماره TDD/TTY برای بخش ارتباطات اورژانسی نیوپورت 949-722-2908 است.
- شماره TDD/TTY برای بخش ارتباطات اورژانسی ارواین 949-450-0153 است.

برای مساعدت های امدادی و خدمات ذیل، پرسنل با بخش اورژانسی در نیوپورت (واقع در زیرزمین جنب آسانسورهای East Tower Women's Pavillion)، بخش اورژانسی در نیوپورت یا با دفتر سرپرست House در ارواین، که مسئولیت فراهم نمودن کمک ها و خدمات به موقع را به عهده دارد، تماس خواهد گرفت:

- کارت های زبان اشاره؛ مترجمان شفاهی زبان اشاره؛ بلندگوهای هدست تلفن؛ نسخه های کتبی اعلان های شفاهی؛ دستگاه های ارتباطی برای ناشنویان (TDD/TTY)؛ یا سایر روش های کارا که برای در دسترس قرار دادن مطالب شفاهی به افرادی که ناشنوا یا کم شنوا هستند کمک می کند. در هر بخش از خدمات یادداشت کنندگان استفاده خواهد شد.

برخی از افراد ناشنوا یا کم شنوا ممکن است ترجیح دهند یا درخواست نمایند تا از یک عضو خانواده یا دوست به عنوان مترجم شفاهی استفاده نمایند. اما، از اعضای خانواده یا دوست برای ترجمه شفاهی استفاده نخواهد شد، مگر پس از آگاهی شخص در مورد اینکه خدمات مترجم شفاهی به صورت رایگان در تسهیلات ارائه می شود، فرد مربوطه صریحاً آنرا درخواست نماید. اینگونه پیشنهاد و پاسخ دریافت شده در پرونده بیمار درج خواهد شد. اگر فرد تصمیم بگیرد که از یک عضو خانواده یا دوست به عنوان مترجم شفاهی استفاده نماید، مسائل مربوط به صلاحیت، محرمانگی، حفظ حریم خصوصی، و تعارض منافع مد نظر قرار داده خواهد شد. در صورتی که عضو خانواده یا دوست، برای هر یک از این دلایل صلاحیت نداشته یا مناسب نباشد، خدمات ترجمه شفاهی صلاحیت دار به فرد ارائه خواهد شد.

استفاده از افراد صغیر به عنوان مترجم شفاهی اجتناب خواهد شد، مگر در شرایط مبرم یا اضطراری، یا هنگامی که ارتباط محدود به مسائل ساده و آسان، مانند برنامه ریزی برای وقت ملاقات یا تأیید آدرس و شماره تلفن بیمار باشد. به منظور حصول اطمینان از محرمانگی اطلاعات و برقراری ارتباطات صحیح، از سایر بیماران به عنوان مترجم شفاهی استفاده نخواهد شد.

مقوله: حقوق بیمار	تاریخ اجرا: به زیرنویس مراجعه نمایید
صاحب: مدیر، خدمات مدیریت ریسک	
عنوان: برقراری ارتباط با افرادی که تسلط محدود به زبان انگلیسی دارند	

توضیح

3.0 برای افراد نابینا یا کم بینا:

3.1 پرسنل بوسیله خواندن با صدای بلند و توضیح در مورد اطلاعات درج شده در فرم ها، اطلاعات مربوط به درمان، مزایا، خدمات، چشم پوشی از حقوق، و رضایت برای فرم ها را به اشخاص نابینا یا کم بینا منتقل خواهد نمود.

برای مساعدت های امدادی و خدمات ذیل، پرسنل با بخش ارتباطات در نیوپوت (واقع در زیرزمین جنب آسانسورهای East Tower Women's Pavillion)، بخش اورژانسی در نیوپورت یا با دفتر سرپرست House در ارواین، که مسئولیت فراهم نمودن کمک ها و خدمات به موقع را به عهده دارد، تماس خواهد گرفت:

- قرائت کنندگان صلاحیت دار؛ ذره بین عینکی چراغدار؛ یا سایر روش های کارا برای کمک به اطلاع رسانی مطالب بصری موجود به افرادی که نابینا یا کم بینا هستند. به علاوه، پرسنل برای کمک به افراد نابینا یا کم بینا جهت پر کردن فرم ها و همچنین ارائه سایر اطلاعات به صورت کتبی در دسترس است.

4.0 برای افرادی که اختلال گفتاری دارند:

4.1 جهت حصول اطمینان از برقراری ارتباطات کارا با افرادی که اختلال گفتاری دارند، پرسنل با بخش ارتباطات در نیوپوت (واقع در زیرزمین جنب آسانسورهای East Tower Women's Pavillion)، بخش اورژانسی در نیوپورت یا با دفتر سرپرست House در ارواین، که مسئولیت فراهم نمودن کمک ها و خدمات به موقع را به عهده دارد، تماس خواهد گرفت.

وسایل نوشتاری مانند کاغذ و قلم؛ یادداشت کنندگان؛ TDD/TTY و سایر کمک های ارتباطی.

5.0 برای افرادی که اختلال حرکتی دارند:

5.1 پرسنل به افرادی که برای استفاده از مطالب چاپی دچار مشکل هستند، بوسیله نگهداری مطالب و ورق زدن به هنگام نیاز، یا با ارائه یک یا چند مورد درج شده در ذیل کمک خواهد کرد:

- یادداشت کنندگان؛ تلفن های مجهز به بلند گو؛ یا سایر روش های کارا جهت کمک برای حصول اطمینان از برقراری ارتباطات کارا با افرادی که اختلال حرکتی دارند. برای این موارد و سایر مساعدت های امدادی و خدمات، پرسنل با بخش ارتباطات در نیوپوت (واقع در زیرزمین جنب آسانسورهای East Tower Women's Pavillion)، بخش اورژانسی در نیوپورت یا با دفتر سرپرست House در ارواین، که مسئولیت فراهم نمودن کمک ها و خدمات به موقع را به عهده دارد، تماس خواهد گرفت.

ارجاع به: http://www.hhs.gov/ocr/civilrights/resources/providers/medicare_providers/exauxaids.html

نقد و/یا بازبینی این سیاست توسط بخش های ذیل ارائه شده بود: رهبری فعالیت های بالینی؛ کمیته اخلاق مراقبت های بهداشتی؛ مدیریت ریسک؛ شورای ایمنی شرکتی؛ کمیته پیروی از مقررات؛ بخش ارتباطات

تعیین نوع بازبینی: C بازبینی جزئی در سیاست یا روال کار

نسخه های کنترل و تأیید شده:

11/24/2015 بعد از ظهر 4:15 Bynum, Lisa مدیر خدمات مدیریت ریسک 100-8625

11/24/2015 بعد از ظهر 5:12 Haskell, Richard مدیر پزشکی قلب 100-9997

11/25/2015 صبح 5:31:45 Martin, Rick VP SR مراقبت از بیمار SVC و CNO 100-8610