

خدمات الترجمة الفورية

الإدارة 11393 رسمي (مراجعة: 2)

الغرض:

يوفر مركز St. Mary Medical Center خدمات الترجمة الفورية لضمان حصول المرضى غير المتحدثين باللغة الإنجليزية أو ذوي القدرة المحدودة على التحدث باللغة الإنجليزية أو الصم/المصابين بخلل في السمع على فهم في فهم العلاجات والإجراءات الطبية، بالإضافة إلى فهم احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بهم. الهدف هو تزويد هؤلاء المرضى والأسر والزوار وطاقم العمل بنفس جودة الوصول إلى معلومات وخدمات الرعاية الصحية. ينظم قسم خدمات الترجمة الفورية، بالتعاون مع الأقسام الأخرى، برامج ثقافية وإعلامية من الناحية العرقية لتعزيز التواصل بين طاقم العمل والمرضى وتحسين فهم الممارسات والمعتقدات الثقافية للمرضى.

النطاق:

في جميع أنحاء المستشفى

نقاط يجب التركيز عليها:

A. يُعد قسم خدمات الترجمة الفورية مسؤولاً عن الأداء العام لخدمات الترجمة الفورية في مركز St. Mary Medical Center ويسهل الأمور التالية:

1. ترجمة نماذج المستشفى والوثائق الأخرى إلى اللغة الإسبانية
2. تنسيق ترجمات الوثائق إلى اللغات الأخرى
3. توفير الموارد اللغوية لإجراء عمليات الترجمة الفورية عند الضرورة بما في ذلك للأشخاص الصم والمصابين بخلل في السمع
4. تدريب المترجمين الفوريين المتطوعين ثنائيي اللغة ليمثلوا للوائح الجديدة

التعريفات

المصطلح	التعريف
المريض ذو الإجابة المحدودة للغة الإنجليزية (LEP) Limited English Proficient	هو فرد غير قادر على التحدث باللغة الإنجليزية أو قراءتها أو كتابتها أو فهمها في مستوى يسمح له بالتفاعل بشكل فعال مع وكالات الخدمات الصحية والاجتماعية.
المترجم الفوري المؤهل المتخصص في مجال الرعاية الصحية	يُعرّف ليس فقط بكونه "شخصاً يتحدث اللغة الإنجليزية واللغة الثانية الضرورية بطلاقة"، ولكنه يُعد أيضاً شخصاً لديه "القدرة على ترجمة أسماء أجزاء الجسم ووصف الأعراض والإصابات بكفاءة في كلتا اللغتين."
المترجم	هو شخص مسؤول عن ترجمة الوثائق ولافئات المستشفى والمواد التعليمية للمرضى وأسرها وطاقم العمل بالإضافة إلى مراجعة مثل هذه الوثائق قبل الطباعة النهائية.
المترجمون الفوريون المتطوعون ثنائيي اللغة	هم موظفون ثنائيي اللغة يتحدثون اللغتين بطلاقة لكن إلى حدود معينة فيما يتعلق بالمصطلحات الفنية أو الطبية، أو الذين هم على دراية بالموضوع والمصطلحات في كلٍ من اللغتين المصدر والهدف.

<p>إن دور خدمات الترجمة الفورية هو توفير تواصل فعال وملئم بين المرضى وأسرهم بلغتهم الأساسية عندما يكون التواصل باللغة الإنجليزية غير ممكن أو غير مُحبذ. يتضمن هذا خدمات للمرضى/الأسر الذين يستخدمون/يحتاجون إلى لغة الإشارة أو خدمة الهاتف النصي للصم (Teletype for the deaf, TDD) للتواصل.</p> <p>A. منسق التواصل باللغات المختلفة:</p> <p>1. يُعد منسق التواصل باللغات المختلفة مسؤولاً عن توفير خدمات الترجمة الفورية/الترجمة و/أو الحصول على موارد لغوية أخرى بالإضافة إلى إعطاء تعليمات لطواقم عمل المستشفى بشأن كيفية توفير أحد المترجمين الفوريين من بنك الموارد اللغوية أو خدمة Pacific Interpreters أو الموارد الأخرى المتاحة في المجتمع. يقوم منسق التواصل باللغات المختلفة بإجراء دورات على كل من الوحدات وزيارة المرضى المتحدثين باللغة الإسبانية وأسرهم لتحديد أي مخاوف أو احتياجات. يقدم منسق التواصل باللغات المختلفة النصيحة إلى طاقم العمل بخصوص أي عوائق في التواصل فيما يتعلق باللغة والممارسات الثقافية وإلخ. سيقوم منسق التواصل باللغات المختلفة أيضاً بتقديم النصيحة إلى طاقم العمل المناسب بشأن المشكلات التعليمية أو الحساسية من الناحية العرقية التي قد تكون مهمة بالنسبة لرعاية المريض أو للأسرة.</p> <p>B. المترجم الفوري/المترجم المؤهل المتخصص في مجال الرعاية الصحية:</p> <p>1. إن دور المترجم الفوري/المترجم المؤهل المتخصص في مجال الرعاية الصحية هو مساعدة الموظفين الطبيين وغير الطبيين عن طريق القيام بالترجمة الفورية للمعلومات أو ترجمتها حسب الحاجة. لا يُعتبر المترجم الفوري بديلاً لأحد أعضاء الطاقم الطبي/طاقم التمريض في المجالات السريرية، وبالتالي فهو لا يستطيع تقديم خدمات ترجمة المعلومات السريرية في غياب الطاقم الطبي/طاقم التمريض. لقد شارك المترجمون الفوريون المؤهلون المتخصصون في مجال الرعاية الصحية التابعون لمركز SMMC في برنامج تدريبي مكثف مدته 40 ساعة.</p> <p>C. المترجمون الفوريون المتطوعون ثنائيي اللغة:</p> <p>1. إن المترجمين الفوريين المتطوعين ثنائيي اللغة هم موظفون ثنائيي اللغة تابعون لمركز SMMC يتحدثون لغة أخرى بطلاقة ويتطوعون برغبة منهم لمساعدة العاملين في مجال الرعاية الصحية في الترجمة الفورية للمعلومات اللازمة والمطلوبة. يقدم المترجمون الفوريون المتطوعون ثنائيي اللغة المساعدة على أساس تطوعي ويجب أن تكون مدة الترجمة الفورية موجزة نظراً إلى واجبات المترجم الفوري المتطوع المعتادة داخل مركز SMMC.</p>	<p>دور خدمات الترجمة الفورية</p>
<p>يحتفظ مركز St. Mary Medical Center ببنك موارد لغوية موجود على محرك الأقراص المشتركة S: مجلد بنك الموارد اللغوية، ويحتوي على المعلومات التالية:</p> <p>اسم الموظف واللغة المُستخدمة للتحدث ونوبة العمل والقسم ورقم الامتداد حيث يمكن الوصول إلى الموظف وفئة عمله (بدوام كامل، بدوام جزئي، متاح عند الطلب، وما إلى ذلك) ورمز مستوى يفيد ما إذا كان الموظف على دراية بالمصطلحات الطبية وما إذا كان الموظف يتحدث باللغة ويفرّوها ويكتبها.</p> <p>بطاقات عرض مرئي باللغة الإسبانية.</p> <p>سنقوم الممرضة أيضاً، كجزء من عملية تقييم الإدخال إلى المستشفى، بتسجيل اللغة الأساسية للمريض/الأسرة.</p> <p>إذا كان المريض يتواصل بلغة أخرى غير اللغة الإنجليزية، ينبغي أن يحصل الموظف/الممرضة المسؤولان عن الإدخال إلى المستشفى على مترجم فوري مؤهل متخصص في مجال الرعاية الصحية من:</p> <p>A. قائمة بالمترجمين الفوريين "التابعين للمستشفى" موجودة على موقع Staff Hub من خلال البحث عن "قائمة المترجمين الفوريين" في نافذة البحث.</p> <p>B. Pacific Interpreters لجميع اللغات الأخرى – 1-800-264-1552، رمز الوصول الخاص بمركز SMMC 829674</p> <p>C. المترجمين الفوريين التابعين لشركة Rise للأشخاص الصم والمصابين بخلل في السمع (760) 245-4388.</p> <p>1. بعد ساعات العمل اتصل بمشرف المناوبات بالمستشفى على رقم الامتداد 1871.</p> <p>D. يمكن الوصول إلى منسق التواصل باللغات المختلفة على رقم الامتداد 8005، عن طريق طلب</p>	<p>بنك الموارد اللغوية</p>

التواصل باللغات المختلفة عبر نظام الاتصالات الفورية Vocera التابع للمستشفى أو عبر جهاز الاستدعاء على الرقم 3606-513 (760).	
قانون الأمريكيين ذوي الإعاقات (Americans with Disabilities Act) لعام 2009/1990	ADA

السياسة:

- A. يُرحب بوجود أفراد أسر /أصدقاء ثنائيي اللغة مع المرضى والأسر. لكن، ولغرض الترجمة الفورية الطبية، يلزم الحصول على خدمات مترجم فوري مؤهل متخصص في مجال الرعاية الصحية تابع لمركز SMMC، إما عن طريق الهاتف أو الحضور شخصياً. يُعدّ المترجمون الفوريون المؤهلون المتخصصون في مجال الرعاية الصحية موظفين ثنائيي اللغة من المستوى الرابع في بنك الموارد اللغوية. يجب على المترجمين الفوريين المؤهلين المتخصصين في مجال الرعاية الصحية توقيع وتاريخ الوثائق في السجل الطبي للمريض في وجود طاقم عمل الرعاية الصحية والمريض.
- B. يحتوي بنك الموارد اللغوية على أسماء الموظفين المتطوعين ثنائيي اللغة الذين هم على دراية بالموضوع والمصطلحات في كل من اللغتين المصدر والهدف. يمكن لهؤلاء الموظفين تقديم ترجمات فورية و/أو ترجمات حسب الحاجة على المستوى الفني الذي هم مؤهلون له وفقاً للشرط الموصوفة أعلاه. لا يقوم هؤلاء الموظفون بتوقيع أي وثائق في السجل الطبي للمريض ويعتبرون بمثابة موظفين ثنائيي اللغة من المستوى الأول في بنك الموارد اللغوية.
- C. يحتوي بنك الموارد اللغوية على أسماء موظفين متطوعين ثنائيي اللغة يتحدثون اللغتين بطلاقة مع وجود بعض القيود فيما يتعلق بمعرفتهم بالمصطلحات الفنية أو الطبية. قد يساعد هؤلاء الموظفون في الترجمات الفورية الموجزة ذات الطبيعة غير الطبية أو الفنية بدرجة عالية. لا يقوم هؤلاء الموظفون بتوقيع أي وثائق في السجل الطبي للمريض ويُعدّون بمثابة موظفين ثنائيي اللغة من المستوى الثاني في بنك الموارد اللغوية.
- D. لن يُعدّ المترجمون الفوريون أو المترجمون أو المترجمون الفوريون المتطوعون ثنائيي اللغة بمثابة بدلاء لأحد أعضاء طاقم العمل، سواء كان طاقم طبي أو طاقم تمريض أو آخرين. لا يُسمح للمترجمين الفوريين بإيصال المعلومات في غياب طاقم عمل الرعاية الصحية.
- E. يتم تحديد الحواجز اللغوية أو عوائق التواصل أثناء العملية السابقة للإدخال/عملية الإدخال إلى المستشفى وتوثيقها على صحيفة تسجيل المريض ونموذج ملف المريض.
- F. تتوفر الموارد التي تسهل الاتصالات الدقيقة وفي الوقت المناسب بين المرضى محدودي التحدث باللغة الإنجليزية أو غير المتحدثين بها، بالإضافة إلى المرضى الصم والمصابين بخلل في السمع وبين طاقم العمل يوميًا على مدار 24 ساعة.
- G. يتم نشر إخطارات باللغة الإسبانية فيما يتعلق بتوافر المترجمين الفوريين في مواقع واضحة (مثل، قاعات الانتظار وقسم الطوارئ وقسم تسجيل المرضى وقسم خدمات المرضى الخارجيين). تتضمن هذه الإخطارات:
1. إجراء للحصول على مترجم فوري
 2. رقم TDD (خدمة الهاتف النصي للصم) خاص للمرضى المصابين بخلل في السمع
 3. خطأ ساخناً للتقدم بالشكاوى
 4. عنواناً ورقم هاتف محليين
 5. رقم TDD (خدمة الهاتف النصي للصم) للصم للاتصال لتقديم الشكاوى بخصوص خدمات الترجمة الفورية المقدمة من المستشفى
 6. خدمات كالفورنيا لنقل الرسائل
- H. تُقدم خدمات الترجمة الفورية من خلال:
1. المجتمعات الصحية
 2. أطقم العمل بالمستشفى ممن يتمتعون بطلاقة في لغات متعددة بما في ذلك طاقم عمل يمكنه التكلم بلغة الإشارة وقراءتها بدقة.
- I. خدمات Pacific Interpreter Services مخصصة للاستخدام في حالة عدم وجود موظفين متاحين لتقديم الترجمة الفورية باللغة المطلوبة. تقع هواتف خدمات Pacific Interpreter Services في كل مكتب من مكاتب مديري الممرضات.
1. خدمات Pacific Interpreter Services: 1-800-264-1552، رمز الوصول الخاص بمركز SMMC: 829674
 2. فيما يتعلق بالخدمات المخصصة للصم، يتم ذلك من خلال جهاز Ubiduo أو أحد مقدمي الخدمات المصرح لهم بتقديم خدمات لغة الإشارة.
 3. خدمات الترجمة
1. إن خدمات الترجمة الفورية مسؤولة عن ترجمة وثائق مركز SMMC ولافتات المستشفى والمواد التعليمية

إلى اللغة الإسبانية للمرضى وأسرة وطاقم العمل وكذلك عن مراجعة مثل هذه الوثائق قبل الطباعة النهائية.

2. عندما تكون الوثائق بلغة المريض/الممثل القانوني، ينبغي أن يقوم أحد المترجمين الفوريين/ المترجمين ممن يتحدثون تلك اللغة بطلاقة بإعداد ترجمة كتابية للوثيقة من أجل المريض. في الظروف التي لا يسمح فيها الوقت بحدوث ذلك، ينبغي أن يقوم المترجم الفوري/ المترجم براءة الوثيقة للمريض (ترجمتها بمجرد النظر). بمجرد الانتهاء من الترجمة، ينبغي على المترجم الفوري/ المترجم توثيق أنه قد قام، بالفعل، بقراءة الوثيقة وأن المريض قد استوعب ترجمة الوثيقة بالشكل المناسب.
3. ينبغي أن تتم ترجمة الوثائق التي تحتوي على معلومات فنية أو حساسة أو قانونية على هذا النحو فقط "على أساس الحاجة الطارئة" حيث تتطلب هذه الوثائق ترجمة ومراجعة رسميتين ودقيقتين مع تسهيل الوصول إلى المعلومات المرجعية.
4. للتأكيد على اتساق الترجمة وجودتها يتم إعادة إرسال جميع الوثائق التي تتم ترجمتها إلى منسق التواصل باللغات المختلفة.
5. عندما تتم الترجمة بواسطة إحدى الوكالات أو أحد الأشخاص من خارج مركز St. Mary Medical Center، يتم إعادة إرسال الترجمة إلى منسق التواصل باللغات المختلفة من أجل مراجعتها والموافقة عليها قبل الطباعة.
6. عندما تلزم ترجمة إحدى الوثائق إلى لغة أخرى بخلاف اللغة الإسبانية، فسيقوم منسق التواصل باللغات المختلفة بالتواصل مع أحد المترجمين الخارجيين المؤهلين. يكون القسم الذي يطلب الترجمة مسؤولاً عن تحمل الرسوم.

K. طلب خدمات المترجم الفوري وتقديمها باللغات الأخرى بخلاف اللغة الإسبانية

1. يتم تقديم طلبات الحصول على المترجمين الفوريين إلى اللغات الأخرى بخلاف اللغة الإسبانية والتي يُتوقع أن تزيد عن 15 دقيقة قبل 24 ساعة على الأقل (إلا في حالات الطوارئ). يمكن ذلك الأمر منسق التواصل باللغات المختلفة من البحث عبر موارده والتواصل مع أحد المترجمين الفوريين الملائمين.
2. ستبذل خدمات الترجمة الفورية كل ما بوسعها لتأمين أحد المترجمين الفوريين من بنك الموارد اللغوية. عند الضرورة، سيقوم منسق التواصل باللغات المختلفة بالتواصل مع أحد المترجمين/ المترجمين الفوريين الخارجيين المؤهلين. يكون القسم الذي يطلب الترجمة مسؤولاً عن تحمل الرسوم.

L. ترتيب أولويات الخدمات

1. ستقوم خدمات الترجمة الفورية بترتيب أولويات طلبات الحصول على الخدمات اللغوية والترجمات وفقاً لمدى الحاجة، وليس الطلب.

M. العمل مع المترجمين الفوريين

1. سيخاطب أعضاء طاقم العمل الذين يطلبون الحصول على خدمات الترجمة الفورية المريض والأسرة بالطريقة نفسها كما لو كانوا يخاطبون أي مريض أو أسرة من المتحدثين باللغة الإنجليزية. يخاطب المريض والأسرة مباشرةً وحافظ على التواصل بالعين. وكلما أمكن ذلك، عندما يتم العمل مع المترجمين الفوريين المتنوعين ثنائيي اللغة، سيقوم عضو طاقم العمل الذي يطلب الحصول على الترجمة الفورية بتقديم تقرير مختصر للمترجم الفوري عن الحالة و عما هو متوقع من المترجم الفوري.
2. يجب أن يكون عضو طاقم عمل الرعاية الصحية موجوداً طوال الوقت لكي يقدم له المترجم الفوري المعلومات المطلوبة. إن المترجم الفوري هو حلقة وصل ولن يكون بديلاً عن طاقم عمل الرعاية الصحية فيما يتعلق بالأسئلة والمعلومات والتعليمات، سواء بشكل شخصي أو عن طريق المحادثات الهاتفية.

N. التعليمات الخاصة بالموافقات والخروج من المستشفى

1. يجب أن يتم تقديم الموافقات الخاصة بالإجراءات وكذلك تعليمات الخروج من المستشفى باللغة الأصلية للمريض. ينبغي أن يتم التواصل مع خدمات الترجمة الفورية لمساعدة مركز SMMC كلما كانت هناك حاجة لذلك.
2. في حالة عدم إعداد أحد نماذج الموافقات بلغة المريض/الممثل القانوني، فمن الممكن أن يقوم أحد المترجمين بإعداد نموذج لهذا الغرض. إذا لم يسمح الوقت بترجمة الوثيقة، يجب أن يقوم المترجم الفوري بترجمة النموذج "بمجرد النظر" وأن يسأل المريض/الممثل القانوني عما إذا كان موافقاً على ما ورد فيه أم لا. إذا كان المريض/الممثل القانوني موافقاً على البيانات الواردة في نموذج الموافقة، يجب عليه أن يوقع. يجب أن يوثق المترجم الفوري ما يأتي في النموذج:
"لقد قرأت هذه الوثيقة بالكامل بدقة إلى (أدخل اسم المريض/الممثل القانوني) باللغة (حدد اللغة)، لغة المريض/الممثل القانوني. وهو يتفهم جميع البنود والشروط ويصرح بموافقة عليها عن طريق التوقيع على الوثيقة في وجودي." ينبغي أن يوقع المترجم الفوري على البيان ويؤرخه في وجود المريض وأخصائي الرعاية الصحية المسؤول عن رعاية المريض.
3. إذا اختار المريض، بعد أن يتم إخباره بتوافر خدمات الترجمة الفورية الخاصة بمركز SMMC،

الاستعانة بأحد أفراد الأسرة أو الأصدقاء للترجمة بدلاً من ذلك، يجب أن يتم توثيق تفضيل المريض في السجل الطبي. فيما يتعلق بالمعلومات الحساسة، يتم حث طاقم العمل على الاستعانة بأحد المترجمين الفوريين المؤهلين المتخصصين في مجال الرعاية الصحية بالإضافة إلى المترجم الفوري من "الأسرة/الأصدقاء".

الإجراء/التوجيهات:

A. طلب الحصول على مترجم فوري

1. توجد معلومات التواصل الخاصة بالمترجمين الفوريين المؤهلين المتخصصين في مجال الرعاية الصحية التابعين لمركز SMMC على موقع Staff Hub وذلك بالبحث باستخدام "قائمة المترجمين الفوريين".
2. تواصل مع منسق التواصل باللغات المختلفة عن طريق الاتصال بالرقم الداخلي. 8005 أو رقم جهاز الإشعار 760.513.3606، من الإثنين إلى الجمعة، من 8:00 صباحاً إلى 4:30 مساءً.
3. عند طلب الحصول على خدمات الترجمة الفورية، احرص على توافر المعلومات التالية:
 - a. اسم المريض ورقم الغرفة
 - b. اللغة المطلوبة
 - c. طبيعة الطلب (على سبيل المثال، موافقة، طلب التحاق أسئلة، اجتماع عائلي، توعية، إلخ)
 - d. تاريخ وقت الحاجة إلى المترجم الفوري
 - e. الفترة الزمنية التي سيتم فيها العمل مع المترجم
 - f. اسم الشخص الذي يتقدم بالطلب ورقمه الداخلي
4. خارج ساعات العمل وفي العطلات الأسبوعية والإجازات الرسمية:
 - a. استخدم بنك الموارد اللغوية لتحديد إذا ما كان أحد الموظفين التابعين لمركز SMMC متاحاً لكي يقوم بالترجمة إلى اللغة المطلوبة.
 - b. اطلب أن يتم توفير الموظف لكي يقوم بالترجمة الفورية.
 - c. تواصل مع المنسق الإداري أو المكتب الخاص بطاقم العمل من أجل تقييم مدى الحاجة إلى المساعدة بشأن التغطية بينما يقوم الموظف بتقديم الترجمة المطلوبة.
5. الترجمة الفورية الهاتفية للحصول على الموافقة:
 - a. سوف يكون لدى عضو طاقم العمل الذي يحصل على الموافقة جميع الوثائق الضرورية عن طريق الاتصال بخدمة Pacific Interpreters.
 - b. إن إجراءات استخدام خدمة Pacific Interpreters محددة في بنك الموارد اللغوية.
 - c. عندما يصبح المترجم على الخط ينبغي على عضو طاقم العمل أن يقوم بالآتي:
 - i. الحصول على رقم المترجم الفوري
 - ii. قراءة الموافقة باللغة الإنجليزية إلى المترجم الفوري، الذي سيقوم بعد ذلك بترجمتها إلى لغة المريض أو لغة الممثل القانوني
 - d. بعد موافقة المريض/الممثل القانوني، ينبغي على عضو طاقم العمل توثيق أنه قد "تم الحصول على الموافقة بواسطة خدمة Pacific Interpreters". تضمنين رقم المترجم الفوري في التوثيق.

التوثيق:

لا ينطبق.

المراجع:

- A. CMS - Center for Medicaid and Medicare
- B. Title 22
- C. American Disability Act (ADA)
- D. CHIA, Consent Manual
- E. SJHS Language Access Guideline
- F. CMS Patient's Rights CoP §482.13(a) and 482.13(a)(1)
- G. California: Section 1259 Health and Safety Code

الأشياء ذات الصلة:

لا ينطبق.

الوثائق ذات المراجع

ملاحظات	العنوان	نوع المرجع
	(02/13/2015 04:58) مساءً بتوقيت المحيط الهادئ القياسي (Judy Wagner)، نائب الرئيس للتكامل بين المهام	تم التوقيع من قبل
	(02/15/2015 09:46) صباحاً بتوقيت المحيط الهادئ القياسي) Kelly Linden، كبير مسؤولي العمليات	
	(02/16/2015 09:37) صباحاً بتوقيت المحيط الهادئ القياسي Karen Belleville، المساعد الإداري	
Linden, Kelly M	مالك الوثيقة 02/16/2015	تاريخ السريان

[12/19/2012 Rev. 1], [02/16/2015 Rev. 2]

تمت المراجعة في

قد تكون النسخ الورقية من هذه الوثيقة غير سارية وينبغي ألا يعتمد عليها للأغراض الرسمية. توجد النسخة الحالية على موقع Lucidoc على الرابط

<https://www.lucidoc.com/cgi/doc-gw.pl?ref=smmc:11393>