

УСЛУГИ ПЕРЕВОДЧИКОВ

(ПОМОЩЬ В ОБЩЕНИИ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ С ОГРАНИЧЕННЫМ ЗНАНИЕМ АНГЛИЙСКОГО ЯЗЫКА И ДЕФЕКТАМИ СЛУХА)

Политика

С целью повышения качества обслуживания пациентов, политикой Нью-Йоркской клиники заболеваний органов зрения и слуха (The New York Eye and Ear Infirmary) предусмотрено соблюдение обязательных требований федеральных, местных законов и законов штата по оказанию помощи в общении для всех пациентов, которые в ней нуждаются. Услуги по облегчению общения должны предоставляться всем стационарным и амбулаторным больным в течение 20 минут, а пациентам, которым требуется экстренная помощь, — в течение 10 минут с момента поступления заявки от пациента, члена семьи пациента, его доверенного лица или медицинского работника. В ожидании прибытия переводчика оказание экстренной медицинской помощи не откладывается.

Заявление о цели

С целью облегчения общения между медицинским персоналом и пациентами, недостаточно хорошо владеющими английским языком или имеющими дефекты зрения или слуха, политикой клиники предусмотрено предоставление услуг квалифицированными переводчиками и лицами, имеющими опыт в общении с пациентами с дефектами зрения и/или слуха.

Мероприятия по соблюдению требований, утвержденных Министерством здравоохранения на 2006 год:

Мы предприняли следующие шаги с целью обеспечения безопасности и качества медицинского обслуживания:

1. Назначение координатора и специалиста по предоставлению услуг переводчиков (программа LAP), которые отвечают за предоставление услуг переводчиков пациентам клиники с ограниченным знанием английского языка.

2. Своевременное установление языка, на котором в первую очередь предпочитают общаться пациенты при первоначальном обращении в клинику, и выполнение мероприятий по удовлетворению потребностей в облегчении общения для пациентов с ограниченным знанием английского языка.

В любой регистратуре и приемном покое клиники имеются карточки, составленные по форме, утвержденной Департаментом здравоохранения штата Нью-Йорк, с указанием 31 различного языка, что поможет пациенту и персоналу клиники установить потребность в переводчике с конкретным

рабочим языком. Если работник регистратуры установит, что родной язык того или иного пациента не значится в данной карточке, он должен обратиться за помощью по телефону специальной службы переводчиков Language Line.

3. Уведомление всех пациентов о том, что данная услуга предоставляется бесплатно, а также о порядке предоставления услуг переводчиков.

4. Постоянное обучение административного, клинического и вспомогательного персонала навыкам прямого выхода на систему оказания пациентам услуг переводчиков.

5. Пассивное уведомление пациентов относительно их права на услуги переводчиков. В клинике вывешены объявления с уведомлением о правах пациентов на английском, испанском, русском и китайском языках. Они размещены в главном вестибюле у входа в клинику по адресу 310 E. 14th St., а также в 26 других местах для общественного пользования во всех корпусах нашей клиники. Еще одно объявление Министерства здравоохранения о наличии бесплатных услуг переводчиков вывешено у входов в клинику, в том числе у главной регистратуры.

6. Письменный перевод важных документов, в том числе финансовых форм и информационных документов, форм согласия, информации о «предварительных указаниях» и прочих документов или форм, требующих подписи пациента.

7. Положение о недопустимости использования в качестве переводчиков членов семьи пациента, друзей и прочих лиц, не являющихся работниками клиники, за исключением следующих случаев:

- a. пациент дает на это согласие
- б. бесплатные услуги были предложены клиникой, но пациент отказался от этих услуг. Этот факт заносится в историю болезни.
- с. в случае чрезвычайных обстоятельств, в силу которых необходимо прибегнуть к услугам лиц моложе 16 лет, причем ТОЛЬКО с учетом вопросов компетенции, конфиденциальности или конфликтов интересов членов семьи, друзей или лиц, не являющихся работниками клиники. Последнее также заносится в историю болезни.

8. Управление штатом квалифицированных переводчиков для пациентов с ограниченным знанием английского языка и/или специалистов по общению с лицами, имеющими дефекты зрения и/или слуха.

Штат вышеуказанных работников клиники состоит из:

- a. лиц, владеющих иностранным языком
- b. добровольных помощников из Группы переводчиков клиники
- c. квалифицированных переводчиков-волонтеров, направляемых Бюро по предоставлению услуг добровольных работников, при условии, что они старше 16 лет
- d. переводчиков, работающих по телефону

9. Клиника заполняет ежегодную ведомость о потребности в услугах переводчиков на основе данных, представляемых Бюро переписи населения США, администрацией больниц, системой школьного образования и другими источниками, определяющими наличие групп населения с ограниченным знанием английского языка, составляющих более 1% от общего количества пациентов в больнице.

Прочие услуги по облегчению общения

1. Пациентам с дефектами слуха для облегчения общения предоставляются переводчики, владеющие языком глухонемых.

Видеослужба переводчиков для глухонемых Sign Talk America доступна круглосуточно и без выходных всем пациентам, которым требуется соответствующая помощь.

В распоряжении пациентов также имеются вспомогательная аппаратура для лиц с дефектами слуха.

2. Для пациентов с дефектами зрения

- a. работники клиники зачитывают пациентам вслух все необходимые формы
- b. Билль о правах пациентов и Уведомление о действующих правилах обращения с конфиденциальной информацией имеются в наборе на шрифте Брайля

3. Для пациентов с заболеваниями психики и пороками развития

С целью облегчения общения пациентам с заболеваниями психики и пороками развития членам их семей и доверенным лицам будет оказано, в разумных пределах, содействие в размещении на ночлег.

Заключение

Работники клиники привержены принципу «ОТЛИЧНОЕ КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ — ПРЕЖДЕ ВСЕГО» и стремятся предоставить надлежащую помощь в преодолении языкового барьера всем пациентам, которые в этом нуждаются.