

BARTON MEMORIAL HOSPITAL

PATAKARAN AT PAMAMARAAN

<u>DEPARTAMENTO:</u> Pangkalahatang Sistema	<u>PETSA NANG ILABAS</u>	<u>PETSA NANG BAGUHING</u>
<u>PAMAGAT:</u> Patakaran Ukol sa Oral na Pag-interpret sa Wikang Sinasalita (Spoken Language Oral Interpreting Policy)	Set, 2010	12/13 5/14
<u>ISINUMITE NI:</u> Tracy Young, LAS Coordinator		PC 0X.0X.0X RC 02.01.01; RI 01.01.03; PC 04.01.05

LAYUNIN:

Ang pinakamahalagang legal na batas hinggil sa pag-access sa wika ay Title VI (Titulo IV) ng Civil Rights Act of 1964 (Batas sa Mga Karapatan ng Mamamayan ng 1964). Sa ilalim ng Title VI, walang programa o aktibidad na tumatanggap ng pederal na tulong sa pananalapi ang maaaring magtanggì ayon sa bansang pinagmulan, kabilang ang wika at sa gayon ay umaangkop sa mga imigranteng Limited English Proficient (LEP) (Limitado ang Kasanayan sa Ingles). upang matiyak ang pagsunod sa Title VI, inilabas ni President Clinton ang Executive Order 13166, noong 2000. Muling pinagtibay ang executive order na ito noong 2002 ng Bush Administration sa memorandum ni Assistant Attorney General Ralph F. Boyd, Jr. na ipinaabot sa mga Heads of Federal Agencies (Mga Pinuno ng Mga Ahensiyang Pederal), General Counsels (Mga Pangkalahatang Tagapayo) at Civil Rights Directors (Mga Direktor ng Mga Karapatan ng Mamayan).

Iniaatas ng mga panuntunan sa pinakamabuting kagawian ang paggamit ng mga sanay na interpreter. Ang mga medikal na interpreter ng Barton Health ay sanay, kuwalipikado, at sumusunod sa propesyonal na code of ethics (kodigo ng moralidad), at sa mga patakaran ng Barton Health sa pagiging lihim (confidentiality) at pagkapribado (privacy). Gumagamit din ang Barton Health ng mga taga-labas na kontratistang medikal na interpreter na sinuri at sinanay sa medikal na interpretasyon. Ginagamit ang mga ito para sa mga wika na bihirang hilingin at hindi agad nakahanda in-house. Sumusunod ang mga interpreter na ito sa parehong mga pamantayang propesyonal at moralidad (ethics).

Tinitiyak na makakaranas ang mga LEP na pasyente, pamilya, at/o ang kanilang legal na itinalagang tumatayong tagapagpasiya na:

- Walang hadlang ang access sa medikal na kinakailangang pangangalaga
- Ipinaalam ang kanilang mga karapatan at responsibilidad sa paraang nauunawaan nila
- Ipinaalam at nagdedesisyon hinggil sa pangangalaga sa kanila
- Nananatili ang karapatang tumanggap o tumangging magpagamot

PATAKARAN

- I. Hindi maaaring isalin ng mga medikal na interpreter ng Barton Health ang mga dokumento: hindi sila sinanay na magsalin ng mga dokumento.
- II. Responsibilidad ng Barton Health na matugunan ang mga pangangailangan sa wika ng mga LEP na pasyente, pamilya, at/o kanilang mga legal na itinalagang tumatayong tagapagpasiya at kostumer ayon sa mga sumusunod:

- Tiyaikin na may nakahandang mga kuwalipikadong medikal na interpreter gaya ng mga interpreter sa site (onsite interpreters), mga interpreter sa telepono (telephonic interpreters), o interpreter sa pamamagitan ng video sa malayong lugar (video remote interpreters).
 - Tiyaikin na nabibigyan ang mga pasyente ng mga kaparaanan upang makahiling ng mga interpreter at epektibong makipag-usap sa mga kawani ng medikal center tungkol sa mga serbisyo at benepisyo.
 - Abisuhan ang pasyente/bisita na may nakahandang mga serbisyo ng interpreter nang walang babayaran ang pasyente, at tiyaikin pati na lihim ang lahat ng impormasyong ipinaabot sa pamamagitan ng interpreter
- III. Pag-odit at Regular na Pag-Review sa Mga Kailangan sa Pag-access ng Wika: Magiging patakaran ng Barton Health na magsagawa ng taunang pag-review ng mga kailangan sa pag-access ng wika ng populasyon ng pasyente ng Barton Health. Isasama rito ang estadistikal na survey ng mga pangangailangan sa wika ng mga user ng Barton Health at mga lugar na sinisilbihan nito. Taunang ia-update ang pag-review ng listahan ng Threshold Languages (Mga Simulang Wika) at Frequently Utilized Languages (Mga Wikang Madalas Gamitin) ng Barton Health. Taunang ipinapakita ang buod na ito sa pagpupulong ng pangasiwaan o Shared Governance Meeting (Pagpupulong ng Magkakahati sa Pamamahala).

PAMAMARAAN

I. Pinaaalam sa mga pasyente ang kanilang mga karapatan sa mga serbisyo ng interpreter:

- Lahat ng bahagi ng unang pakikipag-ugnayan sa pasyente (mga pangunahing entry point) ay gagamitan ng *Language Identification Card (Card na Pagkakakilanlan ng Wika)* upang matukoy ang pangunahing wika ng pasyente. Nagpapaskil ng mga paunawa ang Barton Health na nagsasabi sa mga LEP na pasyente at sa kanilang mga pamilya ang pagiging handa ng mga medikal na interpreter sa kanilang wika sa mga lugar na ito. Ipinababatid ng mga paunawa na walang bayad ang pag-interpret. Nasa wikang Espanyol at Ingles ang mga karatulang ito.
 - Upang matiyak ang tumpak na interpretasyon at upang makapagbigay ng serbisyo sa kostumer, gagamitin ang isang medikal na interpreter sa lahat ng punto ng pakikipag-ugnayan: pagkapasok sa Barton Health, habang pinoproseso ang pagtanggap, lahat ng pamamaraang medikal, at pananatili sa ospital.
 - Pagkatanggap: itatanong sa pasyente ang 1) pangunahing wika, at 2) interpreter kung kinakailangan.
 - Hindi pinapayagan ang mga miyembro ng pamilya, kaibigan, at menor-de-edad na mag-interpret maliban kung emergency ito- habang hinihintay ang pagdating ng isang kuwalipikadong medikal na interpreter (tingnan ang IV, D).
- II. Wikang Pagkakakilanlan: Kung hindi pa agad matukoy ang wika ng pasyente:
- Upang malaman kung aling wika ang kailangan, gamitin ang *Language Identification Card* na matatagpuan sa Barton Intranet. Ibigay ang card sa pasyente upang maituro niya ang kaniyang kinakailangang wika ng serbisyo. Nakahanda ang iba pang mga bersiyon ng Language Identification Card at mga poster kapag hiningi upang maipaskil malapit sa mga pinagtatrabahuan.
 - Kung hindi pa rin matukoy ang tamang wika, baka may passport o iba pang dokumento ang pasyente na makatutukoy sa nasabing wika.
 - Maaari ring matukoy ng interpreter sa telepono ang wika ng pasyente.
 - Pagkatapos ay itinatala ang wastong wika sa lugar para sa wika ng pasyente ng sistema sa pagpaparehistro. Dinodokumento rin ang pangangailangan sa interpreter sa wastong lugar.

III. Pagpili ng Serbisyo ng Interpreter:

Maaaring kabilang sa mga pinagkukunan ng interpreter ang alinmang kombinasyon ng onsite, telephonic o mga video remote interpreter. Karaniwang ginagamit ang mga serbisyo ayon sa sumusunod na pagkakaayos, na isinasaalang-alang ang kapanahonan ng serbisyo sa aming customer.

- A. Mga Serbisyo ng Interpreter sa Site (Onsite Interpreter Services) – Isang interpreter sa site ng Barton Health ang dapat na unang opsiyon na ginagamit para sa interpretasyon hangga't maaari. Nagbibigay-daan ang opsiyon na ito sa mga interpreter para sa harapang komunikasyon. Napakahalagang gawin ang lahat upang gumamit ng interpreter na kaharap mismo ng tao (in-person interpreter) sa mga pagkakataon na nasa bingit ng kamatayan, na pino-proseso ang pahintulot na may pabatid, at sa mga kondisyong sikolohikal. Hindi maaaring mag-interpret ang mga empleyadong dalawa ang sinasalitang wika (bilingual) na wala sa *Listahan ng Medikal na Interpreter (Medical Interpreter List)*.
- B. Mga Serbisyo ng Remote Video at Telephonic Interpreter – Dapat gamitin lamang ang mga opsyong ito kapag nagamit na ang lahat ng iba pang opsiyon sa itaas. Dapat gamitin ang mga opsiyon sa telepono para sa mga pag-uusap na hindi matagal, at pagtawag o pagsagot ng mga tawag mula sa mga LEP na pasyente. Gumamit ng mga serbisyo sa telepono kapag may LEP na pasyente o miyembro ng pamilya na kailangang makausap sa telepono.

IV. Pagkuha ng Interpreter:

- A. Interpreter sa Site (Onsite Interpreter)- Matatagpuan ang *Listahan ng Medikal na Interpreter (Medical Interpreter List)* sa Barton Intranet. Laging sumangguni sa online na dokumento dahil regular na ina-update ang listahang ito. Tawagan ang isang medikal na interpreter sa kinakailangang wika. Dalawa ang papel ng mga interpreter na ito at maaaring tumanggi sa sesyon; magpatuloy sa paghahanap ng medikal na interpreter sa listahan. Hindi maaaring mag-interpret ang mga empleyadong dalawa ang sinasalitang wika (bilingual) na hindi nakalista sa *Listahan ng Medikal na Interpreter (Medical Interpreter List)*.
- B. Video Remote Interpreter (Malayong Interpreter sa Pamamagitan ng Video)- Sundin ang mga nakasulat na tagubiling nakalakip sa mobile video unit.
- Kasama sa unit ang unit, patakaran, at “*How to Use Guide*” (*Gabay Kung Paano Gamitin*).
 - Aalamin ng Language Access Services ang lokasyon ng departamento ng Video Remote Interpreter mobile unit batay sa mga pangangailangan ng bawat departamento.
 - Alisin sa saksakan ang Video Remote Interpreter mobile unit at ipasok sa kuwarto ng pasyente para magamit. Iposisyon ang unit upang makita ng pasyente at interpreter ang isa't isa (maliban kung problema ang pagka-pribado habang sinusuri). Dapat na hayaang naka-on ang computer sa lahat ng oras para sa pag-access sa interpreter sa tamang oras. Sundin ang mga nakasulat na tagubilin na nakakabit sa unit. Isauli ang unit sa istasyon nito, at isaksak ang unit para mag-karga.
- C. Interpreter sa Telepono (Telephonic Interpreter)- Tawagan ang serbisyo ng interpreter sa telepono na nakalista sa ilalim ng *Listahan ng Medikal na Interpreter (Medical Interpreter List)* sa Barton Intranet, nakahanda sa 24/7/365. Itatanong sa iyo kung anong wika ang kailangan mo, at kung anong pasilidad ang tinatawagan mo.

- V. Pagtanggig sa mga Serbisyo ng Interpreter ng pasyente (Refusal of Interpreter Services by patient) - Hindi dapat mag-interpret ang mga batang menor-de-edad (wala pa sa edad na 18) para sa mga LEP na pasyente/tumatayong tagapagpasiya. Maaaring mangyari ang mga sumusunod na pagkakataon:

- Maaaring gumamit ng nasa edad na miyembro ng pamilya o kaibigan, na mas matanda sa 18, upang mag-interpret sa isang emergency, habang hinihintay ang pagdating ng isang kuwalipikadong medikal na interpreter o kung walang matagpuang kuwalipikadong interpreter para sa wika matapos ang makatuwirang pagtatangka na gawin ito.
 - Maaaring talikuran ng pasyente ang karapatan para sa medikal na interpreter matapos payuhan na may nakahandang kuwalipikadong interpreter na walang babayaran ang pasyente/pamilya. Sa ganoong kaso, lalagdaan ng pasyente/tumatayong tagapagpasiya ang isang *form para sa Pagtanggì sa Medikal na Interpreter (Medical Interpreter Refusal form)*. Nakahanda ang dokumentong ito sa Barton Intranet.
 - Kahit pa talikuran ng pasyente ang karapatan sa isang interpreter, gagamit ng kuwalipikadong medikal na interpreter sa ngalan ng Barton Health upang matiyak ang katumpakan at pagiging kumpleto sa pamamagitan ng tao, video, o telepono. Mananatili ang medikal na interpreter ng Barton Health sa sesyon ng pag-interpret upang matiyak ang katumpakan para sa provider.
 - Sa mga emergency, ibinibigay ang pangangalaga alinsunod sa karaniwang kinagawiang medikal. Agad na naghahanap ng mga interpreter. Gayunman, hindi naantala ang pang-emergency na pangangalaga habang hinihintay ang pagdating ng isang interpreter.
- VI. Paggamit ng hindi aprubadong medikal na interpreter ng Barton Health: Walang pagkakataon (maliban sa medikal na emergency) na gagamit ang isang empleyado ng Barton Health ng hindi aprubadong medikal na interpreter ng Barton Health, o kinontratang serbisyo na hindi ibinigay ng Barton Health. Nakalista ang mga aprubadong interpreter at de-kontratang serbisyo sa *Listahan ng Medikal na Interpreter (Medical Interpreter List)* sa Barton Intranet. Maaaring sumailalim sa pagdidisiplina kapwa ang taong humihiling ng hindi kuwalipikadong interpreter, at ang taong hindi kuwalipikado ngunit nag-i-interpret. Maaaring agad itong isumbong ng sinumang nakakita sa paggamit ng hindi kuwalipikadong interpreter sa Barton reporting system (magagamit ang pagsusumbong na hindi matutukoy (anonymous reporting)).
- VII. Dokumentasyon:
 Idokumento sa mga tala ng pasyente na gumamit ng mga serbisyo sa pag-interpret. Ilagay ang petsa, wika, oras, at pinagmulan ng interpretasyon: On-site, Telepono, Video Remote atbp. Dapat na manatiling walang kinikilingan ang mga interpreter at hindi dapat sumaksi sa mga form para sa pahintulot o anumang iba pang dokumento.
- VIII. Pagsasanay sa “Paano gumamit ng Medikal na Interpreter”:
 Sa oras ng pangkalahatang oryentasyon ng lahat ng bagong empleyado, magtuturo ang LAS department tungkol sa pag-access at paggamit ng mga serbisyo ng interpreter. Magbibigay ng mga update ang LAS at/o mga refresher class sa lahat ng kawani at departamento kapag hiniling o kung ipinapalagay na kinakailangan. Maaari ring makipag-ugnayan ang mga direktor ng departamento sa LAS upang makapag-schedule ng mga sesyon ng pagsasanay sa mga kawani.

MGA ATTACHMENT

Listahan ng Medikal na Interpreter (Medical Interpreter List)

Card na Pagkakilanlan ng Wika (Language Identification Card)
 Mga Form para sa Pagtangi sa Medikal na Interpreter (Medical Interpreter Refusal
 Forms)/Ingles/Espanyol

Mga Kahulugan:

LAS- Language Access Services

LEP- Limited English Proficient

Pagsasalin- Isang pagsasalin mula sa isang *nakasulat* na wika tungo sa ibang *nakasulat* na wika.

Pag-convert sa nakasulat na teksto tungo sa isang nakasulat na teksto sa pangalawang wika na tumutugma sa at katumbas ng kahulugan sa teksto sa unang wika

Mag-interpret- Isang *oral (pasalita)* paghahatid ng isang *sinasalitang* wika tungo sa ibang *sinasalitang* wika. Dapat na mayroong provider na nagsasalita sa wikang Ingles, pasyenteng hindi nagsasalita sa wikang Ingles, at isang interpreter upang maging kuwalipikado bilang isang sesyon ng pag-interpret.

Mga Kuwalipikadong Medikal na Interpreter: Isang taong: (1) nasuri ang kanilang mga kasanayan sa wika; (2) naturuan sa pag-interpret para sa pangangalaga ng kalusugan; (3) sumusunod sa propesyonal na code of ethics (kodigo ng moralidad) at mga protokol ng mga interpreter para sa pangangalaga ng kalusugan; (4) nakakaalam ng tungkol sa mga medikal na terminolohiya; at (5) tumpak at ganap na makapagbibigay ng komunikasyon mula sa isang wika tungo sa iba.

Video Remote Interpreting – Isang anyo ng pag-interpret mula sa malayo sa pamamagitan ng video na nag-aalok ng paghahatid ng mga serbisyo ng interpreter sa pamamagitan ng teknolohiya ng videoconferencing. Sa format na ito, nasa ibang pisikal na lokasyon ang interpreter kaysa pakikipagtagpo sa pasyente/doktor. Nagpapakita ng visual na larawan ng pasyente at provider ang mga videoconferencing unit sa interpreter at visual na larawan ng interpreter sa pasyente at provider, na may kasamang koneksiyon sa audio ng kanilang pag-uusap.

INAPRUBAHAN NI:	PAMAGAT:	PETSA:
	Language Access Services Coordinator	
	Director, Education	
	Vice President, Human Resources	
	CEO, Barton Healthcare System	
	President, Board of Directors	