

영어 능력 한계자(LEP)와의 의사소통

목적:

이 정책은 모든 영어 능력 한계자(Limited English Proficiency, LEP)(의료인이나 사회 복지 기관과 효과적으로 교류할 수 있을 정도로 영어를 말하거나 읽고 쓰고 이해할 수 없거나 그러한 언어 능력에 한계가 있는 사람) 환자 및 환자를 대리한 의사 결정권자가 환자의 의학적 상태 및 치료 방법을 제대로 이해하도록 하기 위해 마련되었습니다.

범위:

이 정책은 Hoag Orthopedic Institute(HOI)에 적용됩니다.

정책:

1. HOI에서는 영어 능력 한계자(LEP)가 당사 서비스를 의미 있게 활용하고 이에 참여할 균등한 기회를 얻도록 보장하며 환자/고객 및 환자의 의학적 상태 및 치료에 관여하는 권한 있는 대리인과의 의미 있는 소통을 보장하기 위해 타당한 조치를 취합니다.
2. 권리 포기 각서, 치료 동의서, 금융 및 보험 급부 양식 등 중요한 문서에 기재된 정보의 전달은 입원 환자 또는 서비스 지역 인구 통계의 5%를 넘는 인구가 사용하는 언어로 이루어집니다.
3. 통역사, 번역사 또는 본 정책을 준수하기 위해 필요한 기타 보조 수단은 서비스를 제공받는 사람의 비용 부담 없이 제공되며, 환자/고객 및 그 가족에게는 그러한 지원을 무료로 이용할 수 있다는 사실을 알립니다.
4. 언어 지원은 자격을 갖춘 통역사를 통해 제공합니다(상시 운영). 여기에는 통역 또는 번역 서비스나 기술 및 전화/원격 의료 통역 서비스를 제공하는 인근 기관/단체와의 조율을 통해 제공되는 외부 통역사도 포함됩니다.
5. 모든 스태프에게 본 정책과 절차를 기재한 통보서를 제공하며, LEP를 직접 접할 수 있는 스태프에게는 통역 서비스를 효과적으로 활용하는 법 등 효과적인 의사소통 기법에 관한 교육을 실시합니다.

6. “통역사 진술” 섹션이 있는 양식은 스태프가 작성하며 증인으로서 통역사 이름과 스태프 이름을 기재합니다.

절차:

1. LEP의 신원 및 사용 언어 확인
 - a. HOI가 즉시 LEP의 언어 및 의사소통과 관련하여 필요한 부분을 확인합니다. 필요한 경우, 스태프는 언어 확인 카드를 사용합니다. 또한 환자나 가족 구성원과 이전에 주고받은 대화 내용 기록이 있는 경우, 해당 LEP와 소통하는 데 사용한 언어가 무엇인지도 기록의 일부분으로 포함합니다.
2. 자격을 갖춘 통역사 확보
 - a. 스태프는 다음과 같은 방법을 통해 외부 통역사 서비스를 이용해 통역사를 확보하면 됩니다.
 - 영상 원격 통역(VRI) 또는 Hoag에서 발급한 iPhone에 설치한 AMN 앱(음성 언어 및 수어 영상 및/또는 오디오 통역). Hoag의 기본 통역사 서비스는 AMN Healthcare(구 Stratus InDemand)이며, 서비스는 영상 원격 통역(VRI) 장치나 Hoag에서 발급한 iPhone을 통해 VRI로 제공합니다. 영상 연결을 사용해 많은 언어가 제공되지만, 영상으로 제공되지 않는 언어인 경우 같은 VRI 장치를 이용해 오디오 연결로 200여 종의 언어 통역을 이용할 수 있습니다. 장치 사용 방법은 다음과 같습니다.
 - 터치스크린을 사용해 시작합니다. 자동 로그인 완료될 때까지 기다렸다가, “언어”(카트)를 선택하거나 AMN 영상 앱을 탭합니다.
 - 환자의 진료 기록 번호(Medical Record Number, MRN)를 입력합니다.
 - 여러 명과 연결하고자 하는 경우(예: 환자 자택에 있는 배우자/가족과 통화하고자 하는 경우) 통역사에게 알립니다.

- 프라이버시 보호를 요청할 수 있습니다.
그러면 통역사가 잠시 환자 표시 기능을 꺼서 환자의 프라이버시를 보호합니다. 일정이 비는 영상 통역사가 없는 경우, 화면 맨 아래에 있는 오디오 통역사 옵션을 사용합니다. 두 옵션을 모두 이용할 수 없는 경우, 아래의 전화 통역사 옵션을 이용하면 됩니다.
Med Surg 2층과 Pre-Op에 VRI 장치가 있습니다. VRI 장치를 빌려 간 지역에는 장치를 사용한 후 양호한 상태로 반납할 책임이 있습니다.
- 음성 언어 오디오 통역을 위한 전화 통역사. 병원 직원이나 전문의라면 누구든 전화를 사용해 외부 통역사 서비스 제공자를 기용할 수 있습니다.
 - 전화기 종류와 관계없이 800-225-5254로 전화하세요. 통화 중인 경우, 503-484-2425번을 이용해도 됩니다.
 - 병원 구내전화인 경우, *2번을 누르세요.
 - 스피커폰이나 듀얼 핸드셋 전화기를 사용할 수 있습니다.
 - 외부 통역사 서비스 제공자에게 다음과 같은 정보를 제공해야 합니다.
 - 요청 언어
 - 고객 코드 “HOAG”
 - 통역사를 요청하는 직원의 이름
 - 시설(HOI)
 - 부서 코스트 센터
 - 환자의 진료 기록 번호(이용 가능한 경우)

- 통역사에게 여러 명을 연결하고자 하는지 알리기

3. 가족 구성원, 미성년자 또는 다른 환자 기용

- a. LEP 가운데 가족 구성원이나 친구를 통역사로 대동하는 편을 선호하거나 그러한 방식을 요청하는 경우도 있습니다. 통역사가 우선 해당인이 구사하는 언어로 통역사 서비스는 무료라고 설명해야 합니다. 가족 구성원이나 친구를 통역사로 선택하는 경우, InDemand 통역사도 동석하여 그 사람이 적절히 통역하는지 확인해야 합니다.
- b. 미성년자를 통역사로 기용하는 것은 지양하는 편입니다. 단, 긴급하거나 절박한 상황인 경우, 또는 약속 일정을 예약하거나 환자의 주소와 전화번호를 확인하는 것처럼 간단하고 단도직입적인 사안에만 한정된 의사소통인 경우에는 예외가 인정될 수 있습니다. 다른 환자는 통역사로 기용하지 않습니다. 이는 정보의 기밀을 엄수하고 정확한 소통을 보장하기 위해서입니다.

2. 서면 번역물 제공

- a. 중요한 문서의 번역본이 필요한 경우, HOI 산하 각 부서에서 자주 접하는 언어로 번역해야 할 문서를 병원에서 지정한 법인에 제출합니다. 번역을 의뢰하기 위해 제출하는 원본 문서는 최종본이며, 법무 및 의료 정보를 최신 버전으로 정확하게 기재한 승인받은 양식입니다.
- b. HOI는 LEP를 위해 기타 서면 자료 번역본을 필요에 따라 제공하며, 번역본을 이용할 수 있다는 서면 통지서도 무료로 제공합니다.
- c. HOI는 장기적으로 시간을 두고, 더 많은 언어로 번역해야 하는 중요 문서를 표준으로 정합니다.

3. LEP에게 통지

- a. HOI는 LEP에게 언어 지원을 무료로 이용할 수 있다는 사실을 알리기 위해 LEP가 이해하는 언어로 작성한 서면 통지서를 제공합니다. 최소한 로비와 외래 환자 구역을 포함해 이에 국한되지 않는 접수 구역 및 기타 출입 지점에 표지판을 게시하고 제공합니다.

- b. 또한 HOI는 공식 홈페이지에 이러한 정책을 주변 지역 공동체 인구 통계 구성을 반영한 여러 언어로 게재하기도 합니다.

4. 언어 요구 사항 모니터링 및 실행

- a. HOI는 인구 구성 변동이나 서비스 유형, 이 정책 및 해당 절차의 재평가를 요하는 기타 요구 사항을 지속적으로 평가합니다. 또한 HOI는 이러한 절차의 효과를 정기적으로 평가합니다. 여기에는 통역사 서비스 확보 방식, 언어 지원을 제공하는 데 쓰이는 장치, LEP가 접수한 불만 신고, 환자 및 지역 공동체 기관/단체에서 제공한 피드백 등을 포함하며 이에 국한되지 않습니다.

5. 문서

- a. 통역사 서비스를 거부하거나 이용하는 경우, 다음과 같은 양식에 그러한 내용을 문서로 기록하세요.
 - 양식의 맨 아래에 기재된 통역사 진술(예: 수술 동의서, 입원 조건 동의서 등).
 - 위의 양식을 사용하지 않는 경우, *통역사 진술 양식*(BackBone > 양식 및 주문 설정 > HOI 진료 기록 양식에 있는 #9664 양식).
 - 위의 양식을 사용하지 않는 경우, 전자 진료 기록의 *언어 지원 기록* 메모를 사용해 통역사 서비스 이용 여부를 기록하세요.

참조:

1. 캘리포니아 보건 및 안전 법규(California Health & Safety Code) § 1259.
2. <https://www.hhs.gov/civil-rights/for-providers/clearance-medicare-providers/example-policy-procedure-persons-limited-english-proficiency/index.html>(2019년 8월에 액세스한 링크)
3. CHA 동의서 설명서, 2022.
4. CA Title 22, section 70721.