

GOOD SAMARITAN HOSPITAL
운영 정책

매뉴얼:	관리용	정책 #:	
주제:	통역 서비스: 영어를 말하거나 알아 듣지 못하는 장애인과 의사소통	최초 승인일	02/15
		최근 이사회 승인일	01/16
해당 담당자	모든 병원 담당자	페이지:	1 / 4

목적

환자들을 위한 문화적으로 능숙하고 효과적인 의사소통에 관한 규정 설정, 개발 및 적용.

정의

효과적인 의사소통이란 환자와 의료인들 사이에 정보를 교환하고, 환자들이 입원부터 퇴원까지 적극적으로 치료에 참여하고, 환자와 의료인 모두가 책임을 이해하도록 하는 성공적인 공동의 설정을 의미한다.

문화적 역량이란 환자가 의료 서비스를 접할 때 필요한 문화적, 언어적 요구사항을 의료인과 의료 기관이 효과적으로 이해하고 대응하는 능력을 의미한다.

통역이란 원어로 말한 동일한 메시지의 내용을 대상 언어로 변환하는 것을 의미한다.

번역이란 글로 쓰여진 문서를 한 언어에서 다른 언어로 변환하는 것을 의미한다.

정책

1. 본 기관의 정책으로 의료 담당자와 환자 간의 의사소통은 문화적으로 능숙하고 효과적으로 이루어져야 한다.
 - a. 지역의 문화적 프로필을 확인한다. 간호, 치료 및 서비스에 관한 규정을 계획하는 과정의 일환으로, 기관은 주요 인구 통계학적 서비스 지역 내 중요한 인종적, 문화적 요소들을 확인해야 한다. 이 요소들은 간호, 치료 및 서비스를 설계하고 전달하는 데 포함되도록 한다.
2. 환자의 문화적, 의사 소통에 있어 요구사항 파악
 - a. 의료 서비스 도입 및/ 또는 최초 제공에 있어, 기관은 각 환자에 대한 다음 정보를 수집 후 환자 진료 기록에 기재한다.
 - i. 인종 및 민족성
 - ii. 의료 문제 협의를 위한 환자가 선호하는 언어를 포함한 구두 및 문서를 통한 의사 소통 요구사항
 - iii. 주요 시력, 청력, 언어 또는 인지 장애
3. 문화 및 의사 소통에 대한 교육 직원
 - a. 직원들은 문화적으로 능숙하고 효과적인 의사소통과 관련된 문제에 대해 교육을 받을 것이다. 해당 교육은 채용 후 제공된다(수습 기간 중 진행). 본 교육의 주요 항목은 다음과 같다:
 - i. 환자 치료에 있어 소통 장벽의 영향
 - ii. 통역사를 요청해야 하는 시기 및 방법
 - iii. 현장 및 전화 통역사 활용
 - iv. 친구 또는 가족 구성원을 통역사로 활용
 - v. 번역 서비스 이용

GOOD SAMARITAN HOSPITAL

운영 정책

매뉴얼:	관리용	정책 #:	
주제:	통역 서비스: 영어를 말하거나 알아 듣지 못하는 장애인과 의사소통	최초 승인일	02/15
		최근 이사회 승인일	01/16
		페이지	2 / 4

- vi. 시력, 청력 및 인지 장애자를 위한 서비스 사용
- vii. 의료 서비스 및 의사소통에 영향을 주는 문화적 이슈

4. 번역 또는 통역 서비스 필요 확인

- a. 의료 서비스를 위해 입원하거나 내원할 경우, 기관은 환자가 번역 또는 통역 서비스를 필요로 하는지 확인한다.
- b. 이는 환자의 기본 사용 언어를 파악하고 효과적인 의사 소통을 위해 언어적 장벽이 있는지 확인하는 것으로 시작된다. 언어 장벽이 있을 경우 환자의 의료 기록에 명시한다.

5. 번역 서비스 제공

- a. 필요할 경우, 환자의 중요한 의료 서비스 필요성을 충족하기 위해 번역 서비스를 제공한다. 의료 기록에 환자가 영어로 기재된 해당 정보를 원활하게 이해하지 못한다고 명시되어 있을 경우 동의서 및 퇴원 지시서 등의 문서는 환자의 기본 사용 언어로 제공된다.
- b. 지정된 번역 문서: 기관은 영문으로 작성된 문서를 읽지 못하는 환자들에게 제공되어야 하는 중요한 문서들이 있다는 것을 인식합니다. 이러한 문서들은 정부 통계에 의해 지정된 기관의 주요 인구통계학적 서비스 지역의 5% 이상을 차지하는 해당 언어로 작성되어 제공될 것이다.
- c. 다른 언어로 번역 서비스가 필요할 경우, 기관은 외부 자원을 통해 번역 서비스를 제공할 것이다. 해당 자원은 다음을 포함한다:
 - i. 개인 번역 서비스
 - ii. 정부 번역 서비스
 - iii. 웹 기반 번역 서비스
 - iv. 번역 소프트웨어

6. 통역 서비스 제공: 필요한 경우, 환자에게 있어 중요한 의료 서비스를 제공하기 위해 통역 서비스가 제공된다. 의료 서비스를 제공하는 데 있어 필요한 통역 서비스의 비용은 환자에게 부담되지 않는다. 다음과 같이 통역 서비스의 제공은 관리된다:

- a. 가족 및 친구를 통역사로 활용: 의료 서비스와 관련하여 가족 구성원 및 / 또는 친구를 통역 서비스에 활용하는 것은 통역이 급하게 필요하거나 전문가 / 직원 서비스가 제공될 수 없을 경우를 제외하고는 금지된다. 이러한 상황에서 가족을 통한 통역 서비스는 환자의 의료 기록에 기재한다 - 긴급하게 필요한 상황 및 다른 통역 서비스의 부재를 함께 명시한다. 가족 및 / 또는 친구들은 의료 서비스와 관련이 없는 통역 서비스에는 활용될 수 있다 (예를 들어, 면회 시간 설명, 실내 환경에 대한 오리엔테이션).
- b. 전문 통역 서비스 활용: 의료 서비스와 관련된 통역 서비스에 있어 전문 서비스 활용을 권장한다. 전문 서비스를 활용하는 데 있어, 다음 항목들을 충족해야 한다.
 - i. 기관은 서비스에 대한 기대 사항을 명시한 통역 서비스와의 공식 합의서가 있어야 한다.

GOOD SAMARITAN HOSPITAL
운영 정책

매뉴얼:	관리용	정책 #:	
주제:	통역 서비스: 영어를 말하거나 알아 듣지 못하는 장애인과 의사소통	최초 승인일	02/15
		최근 이사회 승인일	01/16
		페이지	3 / 4

ii. 합의서 내 명시된 기대 사항의 충족 여부를 확인하기 위해 척도가 개발되어야 한다. 서비스 품질에 대한 평가는 기관의 품질 향상 프로그램에 활용될 것이다.

7. 직원을 통역사로 활용: 기관의 직원은 해당 교육을 통해 자격이 될 경우 의료 서비스와 관련된 정보에 대해 통역 서비스를 제공할 수 있다. 해당 통역 서비스를 제공하는 직원은 다음 사항들을 충족해야 한다.

a. 코어 트레이닝

- i. 환자 치료에 있어 언어 장벽의 영향
- ii. 통역사를 요청해야 하는 시점 및 방법
- iii. 현장 및 전화 통역사와 협조 방법
- iv. 친구 및 가족 구성원을 통역사로 활용
- v. 3인 관계의 힘 (환자-통역사-직원/의료 서비스 제공자)
- vi. 윤리적 및 법적 문자; 및
- vii. 건강 및 의사 소통에 있어 문화적 문제의 절충

b. 역량 확인

- i. 기본 의학 용어 사용 능력
- ii. 통역해야 할 언어로 통역할 수 있는 능력
- iii. 기준 언어로 말한 메시지를 목표 언어로 통역했을 때 들은 사람이 마치 기본 언어로 들었던 것처럼 답변할 수 있도록 하는 능력
- iv. 목표 언어로는 존재하지 않고 비교할 만한 참고 언어가 없는 "통역 불가능한 문구"을 이해하는 능력.
- v. 환자 및 직원 / 제공자 간의 의사 소통의 흐름을 조절할 수 있는 능력. (이는 환자 및 직원/제공자 간의 대화에 있어 모두에게 주목하는 것뿐만 아니라, 환자와 직원 / 의료 서비스 제공자가 기본적으로 상호 간에 의사 소통하도록 3인 관계를 조절하는 능력을 포함한다.)

8. 통역사의 문서 작성: 의료 서비스와 관련된 서비스를 제공하는 데 있어 통역사를 활용할 때에는 해당 내용이 환자의 의료 기록에 명시되어야 한다. 통역 서비스를 제공하는 개인 또는 서비스의 신상 명세가 기록되어야 한다.

9. 시각 & 청각 장애자에게 의사 소통 서비스 제공: 중요한 의료 서비스를 필요로 하는 시각 및 청각 장애자에게 효과적인 의사 소통을 제공하기 위해 기관은 모든 합리적인 방법을 사용해야 한다. 이러한 서비스는 다음 사항들을 포함해야 하지만 반드시 다음 사항들에만 한정되지는 않는다:

- a. 문서를 큰 글씨로 제공
- b. 문서를 점자로 제공 - 필요 시
- c. 수화 서비스 활용
- d. 청각 장애자와의 의사 소통을 위해 전화 접근 장치 활용

GOOD SAMARITAN HOSPITAL
운영 정책

매뉴얼:	관리용	정책 #:	
주제:	통역 서비스: 영어를 말하거나 알아 듣지 못하는 장애인과 의사소통	최초 승인일	02/15
		최근 이사회 승인일	01/16
		페이지	4 / 4

10. 직원들을 위한 자원

- a. 통역사 전화: 각 환자실 및 치료 구역에 비치된 Blue CyraCom 전화; 또는 다음 번호로 직통 연결: 800-481-3293 및 회원 번호 제공: 501012963; 및 핀 번호 제공: 0526.
- b. 청각 장애자를 위한 전화: 323-550-4210 으로 "Life Signs" 전화.
- c. 간호 책임자실에 있는 Language & Picture Board (언어 및 그림판)

참고자료

1. The Joint Commission Standards, 2014 – HR.01.02.01, RI.01.01.03, PC.02.01.21
2. "Advancing Effective Communication, Cultural Competence, and Patient-and-Family-Centered Care" A Road Map for Hospital, The Joint Commission 2014.
3. AB389 Language Assistance Services

저자

준법 감시인