



Giao tiếp Hiệu quả với Những Người có Trình độ Thông thạo Tiếng Anh Hạn chế, Suy giảm Giác quan hoặc Rối loạn Nhận thức, Đảm bảo Khả năng Tiếp cận các Cơ sở của HealthSouth và Giải quyết Than phiền của Bệnh nhân về các Cáo buộc Vi phạm Quyền Dân sự

[Chi tiết về Chính sách](#)

ID chính sách

Độc giả

Ngày hiệu lực

Ngày xem xét gần nhất

Ngày 20/05/2015

MỤC ĐÍCH

Thông tin Nền tảng

Các luật liên bang, bao gồm Tiêu đề VI của Đạo luật Quyền Dân sự 1964, Mục 504 của Đạo luật Phục hồi Chức năng 1973, Đạo luật Người Mỹ có Khuyết tật (ADA) 1990 và Đạo luật Kỳ thị Tuổi tác 1975 nghiêm cấm các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe phân biệt đối xử những bệnh nhân đang cần tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

PHẠM VI

ĐỊNH NGHĨA

OCR: Văn phòng Quyền Dân sự

HHS: Dịch vụ Nhân sinh và Sức khỏe

ADA: Đạo luật Người Mỹ có Khuyết tật

LEP: Trình độ Tiếng Anh Hạn chế

LSA: Hiệp hội Dịch vụ Ngôn ngữ



PHI: Thông tin Sức khỏe được Bảo vệ

TDD: Thiết bị Viễn thông cho Người Khiếm thính

VAI TRÒ & TRÁCH NHIỆM

CHÍNH SÁCH

Chính sách của HealthSouth nhằm cung cấp khả năng tiếp cận chương trình và dịch vụ một cách có ý nghĩa cho những người có Trình độ Tiếng Anh Hạn chế (LEP), những người có giác quan bị suy giảm và những người bị rối loạn nhận thức. Chính sách của HealthSouth cũng nhằm tạo điều kiện cho các bệnh nhân, bao gồm các cá nhân có khuyết tật, đủ khả năng tiếp cận và được hưởng lợi từ việc tham gia vào các chương trình và dịch vụ do HealthSouth cung cấp, đến mức độ phù hợp tối đa, để xóa bỏ mọi rào cản đối với sự tham gia và tiếp cận khi việc tham gia và tiếp cận có thể dễ dàng đạt được.

QUY TRÌNH

Các cơ sở của HealthSouth sẽ không tính phí bệnh nhân khi cung cấp các dịch vụ tiếp cận có ý nghĩa (ví dụ như các dịch vụ biên dịch và phiên dịch hoặc sử dụng hỗ trợ bổ sung)

Đồng thời, trên cơ sở liên tục, HealthSouth sẽ thực hiện các bước hợp lý nhằm (1) xác định và xóa bỏ mọi rào cản tiếp cận, (2) tiến hành đào tạo nhân viên định kỳ và/hoặc thường xuyên nhằm đảm bảo việc thực hiện có ý nghĩa và tiết kiệm chi phí, và (3) cập nhật về những phát triển, chính sách và công nghệ mới để cung cấp các giải pháp mới hỗ trợ việc tiếp cận và tham gia theo thời gian.

Cơ sở sẽ đảm bảo rằng tất cả bệnh nhân nhận được tài liệu về Quyền và Trách nhiệm của Bệnh nhân trong Văn bản Đính kèm 5 của Chính sách này.

1. Các Quy trình đối với Bệnh nhân có Trình độ Tiếng Anh Hạn chế

Để xác định rõ một ngôn ngữ của một bệnh nhân, có thể cung cấp Văn bản Đính kèm 1 của chính sách này cho bệnh nhân đó. Văn bản Đính kèm 1 là tài liệu từ Bộ Thương mại, Cơ quan Thống kê Dân số Hoa Kỳ. Đó là một Thẻ Xác định Ngôn ngữ "Tôi Nói Tiếng" và được viết bằng 38 ngôn ngữ, có thể được sử dụng để xác định ngôn ngữ mà một bệnh nhân nói khi tiếp cận các dịch vụ được cung cấp bởi các hoạt động hoặc chương trình được liên bang hỗ trợ.

2. Phiên dịch

- a. HealthSouth sẽ cung cấp dịch vụ phiên dịch vì mục đích điều trị. HealthSouth đã ký hợp đồng với Hiệp hội Dịch vụ Ngôn ngữ ("LSA") để cung cấp những dịch vụ được giảm giá này cho các cơ sở. Để lấy số điện thoại gọi đến bệnh viện, hoặc để tìm hiểu thêm về Hiệp hội Dịch vụ Ngôn ngữ, vui lòng xem Văn bản Đính kèm 2 của chính sách này. Quý vị có thể sử dụng danh sách số tiếp âm của Tiểu bang (Văn bản Đính kèm 3).

Một số người có LEP có thể muốn hoặc yêu cầu một người bạn hoặc thành viên gia đình làm phiên dịch viên. Tuy nhiên, các thành viên gia đình hoặc bạn bè của những người

có LEP sẽ không được sử dụng làm phiên dịch viên cho mục đích điều trị trừ khi được yêu cầu cụ thể bởi người đó sau khi bệnh viện đã đề nghị cung cấp một phiên dịch viên miễn phí cho người đó. Đề nghị và hồi đáp đề nghị sẽ được ghi lại vào hồ sơ của bệnh nhân đó. Nếu người có LEP chọn sử dụng một thành viên gia đình hoặc một người bạn làm phiên dịch viên, các vấn đề về năng lực phiên dịch, sự bảo mật, sự riêng tư và xung đột lợi ích phải được xem xét. Nếu nhân viên của HealthSouth tin tưởng một cách hợp lý rằng thành viên gia đình hoặc người bạn không có năng lực hoặc không thích hợp cho bất kỳ lý do nào nêu trên, một dịch vụ phiên dịch thay thế sẽ được cung cấp cho người có LEP.

Để đảm bảo bảo mật thông tin và sự chính xác trong giao tiếp, những bệnh nhân khác sẽ không được sử dụng để phiên dịch vì mục đích điều trị.

- b. Các Dịch vụ Phiên dịch có Hợp đồng và HIPAA - Một bệnh viện không cần lấy sự ủy quyền của một cá nhân để sử dụng hay tiết lộ thông tin sức khỏe được bảo vệ (“PHI”) cho nhà cung cấp dịch vụ phiên dịch có hợp đồng trên toàn quốc của HealthSouth. Tuy nhiên, nếu một bệnh viện có mối quan hệ hợp đồng với một nhà cung cấp dịch vụ phiên dịch bên ngoài Hiệp hội Dịch vụ Ngôn ngữ, cần phải lấy một Thỏa thuận Cộng tác Kinh doanh (BAA).

3. Văn bản Giấy tờ

- a. Các cơ sở của HealthSouth có nghĩa vụ cung cấp bản dịch cho các văn bản giấy tờ cho các bệnh nhân có LEP. Vui lòng xem Văn bản Đính kèm 4 để xem thông báo về các quyền của bệnh nhân được dịch sang tiếng Tây Ban Nha.
- b. Nếu một bệnh viện cần các ngôn ngữ bổ sung được dịch cho thông báo về các quyền của bệnh nhân, cơ sở đó phải làm việc với HealthSouth Print Solutions (866-711-7970) về những dịch vụ này.
 - i. Nếu một bệnh viện có bất kỳ nhóm ngôn ngữ LEP nào chiếm 5% bệnh nhân nhập viện (áp dụng cho cả cơ sở bệnh nhân nội trú và ngoại trú) hoặc 1000 bệnh nhân (tùy số nào ít hơn) đủ điều kiện được phục vụ hoặc có thể bị ảnh hưởng hoặc gặp phải, thì bệnh viện đó phải làm việc với HealthSouth Print Solutions (866-711-7970) cho các dịch vụ dịch thuật.

4. Các Quy trình đối với Bệnh nhân Suy giảm Giác quan

- a. Khiếm thính và Lãng tai
 - 1. Mỗi bệnh viện sẽ cung cấp các lựa chọn thay thế cho phiên dịch viên miễn là đạt được kết quả giao tiếp hiệu quả. Bất kỳ lựa chọn thay thế nào cũng phải được bàn bạc với bệnh nhân khiếm thính và lãng tai, đặc biệt là những người không nhận thức được rằng các lựa chọn thay thế là được phép theo luật. Các lựa chọn thay thế được chấp nhận có thể bao gồm ghi chú, văn bản giấy tờ, đọc cử động môi và thư điện tử.
Trong trường hợp bệnh nhân yêu cầu một phiên dịch viên hoặc bệnh viện xác định rằng thông tin phải được cấp bởi một bên thứ ba, thì các lựa chọn thay

thể sau được cung cấp tùy thuộc vào hoàn cảnh của bệnh nhân. Một số người bị khiếm thính và lãng tai có thể muốn hoặc yêu cầu sử dụng một thành viên gia đình hoặc bạn bè làm phiên dịch viên. Tuy nhiên, các thành viên gia đình hoặc bạn bè của những người khiếm thính hoặc lãng tai sẽ không được sử dụng làm phiên dịch viên trừ khi được yêu cầu cụ thể bởi người đó sau khi bệnh viện đã đề nghị cung cấp một phiên dịch viên miễn phí cho người đó. Đề nghị và hồi đáp đề nghị sẽ được ghi lại vào hồ sơ của bệnh nhân đó. Nếu một người bị khiếm thính và lãng tai chọn sử dụng một thành viên gia đình hoặc một người bạn làm phiên dịch viên, các vấn đề về năng lực phiên dịch, sự bảo mật, sự riêng tư và xung đột lợi ích phải được xem xét. Nếu nhân viên của HealthSouth tin tưởng một cách hợp lý rằng thành viên gia đình hoặc người bạn không có năng lực hoặc không thích hợp cho bất kỳ lý do nào nêu trên, một dịch vụ phiên dịch thay thế sẽ được cung cấp cho người bị khiếm thính hoặc lãng tai.

Những bệnh nhân khác sẽ không được sử dụng để phiên dịch để đảm bảo bảo mật thông tin và sự chính xác trong giao tiếp. Các tùy chọn cho những dịch vụ khác bao gồm:

- i. Dịch vụ phiên dịch Ngôn ngữ Ký hiệu Hoa Kỳ: Những dịch vụ này được cung cấp thông qua LSA.
 - ii. Thiết bị viễn thông cho người khiếm thính (TDD): Mỗi bệnh viện sẽ đưa ra một văn bản chỉ rõ nơi để TDD, cách sử dụng và số điện thoại. Nếu một bệnh viện không có một thiết bị TDD, bệnh viện có thể liên hệ với Tiểu Bang nơi bệnh viện nằm trong tiểu bang đó để xác định cách sử dụng Dịch vụ Tiếp âm của Tiểu Bang (Xem Văn bản Đính kèm 3).
2. Tùy thuộc vào thiết bị công nghệ của bệnh viện, bệnh viện có thể chọn cung cấp dịch vụ phiên dịch video tiếp âm/từ xa hoặc chuyển giọng nói thành văn bản. Dịch vụ này được cung cấp thông qua LSA.

b. Suy giảm Thị Lực

1. Đối với những người bị suy giảm thị lực, bệnh viện sẽ cung cấp một người đọc, có thể là một nhân viên, người này sẽ đọc to cho bệnh nhân nội dung của các văn bản giấy tờ về các phúc lợi, dịch vụ, từ bỏ các quyền và các phiếu chấp thuận điều trị. Khi một người đọc được cung cấp, bệnh viện sẽ có một nhân chứng chứng kiến việc đọc tài liệu và ghi chú vào hồ sơ bệnh án của bệnh nhân về các tài liệu đã được đọc và làm chứng, hoặc
2. Bệnh viện cũng có thể cung cấp các tài liệu bằng chữ in khổ lớn, chữ nổi Braille và dạng băng âm thanh. Bệnh viện cũng phải có văn bản giấy tờ cho những hỗ trợ được cung cấp, địa điểm và cách thức sử dụng.

c. Suy giảm Khả năng Nói

1. Bệnh viện có thể sử dụng sự kết hợp các phương pháp trên tùy thuộc vào mức độ và loại suy giảm. Trong bất kỳ trường hợp nào, bệnh viện phải đưa ra những văn bản chỉ rõ những văn bản giấy tờ, máy chữ, TDD và máy tính nào được cung cấp nhằm trợ giúp giao tiếp với các bệnh nhân bị suy giảm khả năng nói.

5. Các Quy trình đối với Bệnh nhân bị Rối loạn Nhận thức

Đối với những người mắc rối loạn nhận thức, bao gồm mất khả năng học tập, bệnh viện sẽ cần sử dụng các phương tiện khác nhau, tùy thuộc vào loại và mức độ nghiêm trọng của rối loạn, để giải quyết các nhu cầu giao tiếp đặc biệt.

Các ví dụ về việc tiếp cận các chức năng cho những người mắc rối loạn nhận thức có thể bao gồm:

- Cung cấp các dịch vụ đọc và/hoặc mô tả dịch vụ bằng lời nói khi nhận được yêu cầu.
- Tùy thuộc vào thiết bị công nghệ của bệnh viện, bệnh viện có thể chọn cung cấp dịch vụ phiên dịch video tiếp âm/từ xa hoặc chuyển giọng nói thành văn bản.
- Bệnh viện liên hệ một tổ chức cung cấp dịch vụ cho người khuyết tật như các chi nhánh tại địa phương của ARC Hoa Kỳ, United Cerebral Palsy, Easter Seals, Na.

6. Các Quyền Tiếp cận và Quy trình:

- a. Tất cả các cơ sở của HealthSouth phải đảm bảo rằng tất cả các chương trình và hoạt động của HealthSouth đều có thể tiếp cận và sử dụng được bởi những người có khuyết tật, bao gồm những người có thính giác và thị giác bị suy giảm. Khả năng tiếp cận bao gồm tiếp cận thể chất đến tòa nhà và các phòng khám hoặc thiết bị, cũng như tiếp cận theo chương trình các dịch vụ của HealthSouth.

Các ví dụ về tính năng tiếp cận cho các cân nhắc về môi trường hoặc thể chất có thể bao gồm:

- Bãi đậu xe ngoài đường thuận tiện dành riêng cho những người khuyết tật.
- Lối đi cắt và đường dốc giữa các tòa nhà và khu vực đỗ xe.
- Lối đi vào tầng một và dùng thang máy để lên tất cả các tầng khác.
- Các văn phòng, phòng tắm, khu vực chờ công cộng, quán cà phê, khu vực điều trị cho bệnh nhân, bao gồm phòng khám và khu vực dành cho bệnh nhân hỗ trợ người khuyết tật.
- Hỗ trợ và hỗ trợ giao tiếp phong phú được cung cấp cho những người có thính giác, thị giác và khả năng nói bị suy giảm hoặc các kỹ năng tay chân mà không tính thêm phí cho những hỗ trợ này.

Nhìn chung những rào cản đối với tiếp cận thể chất (trong những cơ sở hiện có) sẽ bị loại bỏ khỏi một cơ sở khi "dễ dàng đạt được." Việc loại bỏ rào cản dễ dàng đạt được hoặc cải tạo

là có thể dễ dàng thực hiện và có thể tiến hành mà không gặp phải nhiều khó khăn hay tốn kém. Các ví dụ về việc loại bỏ rào cản dễ dàng đạt được hoặc cải tạo là các đường dốc vài bậc thang, lắp đặt các thanh nắm treo tường mà chỉ cần phải cải tạo cấu trúc tường rất nhỏ và hạ thấp các điện thoại công cộng để những bệnh nhân dùng xe lăn có thể sử dụng và các cải tạo khác.

Một cơ sở không cần phải biến mọi bộ phận của cơ sở đó có thể tiếp cận được về mặt thể chất cho và có thể sử dụng được bởi những người khuyết tật. Tuy nhiên, sẽ có những nỗ lực hợp lý để làm như vậy. Nếu một cơ sở không thể thu xếp cho một bệnh nhân khuyết tật, cơ sở đó phải tìm một (các) nhà cung cấp thay thế và giới thiệu người đó các dịch vụ có thể tiếp cận được, với sự theo dõi nhằm đảm bảo các nhu cầu của bệnh nhân đó được đáp ứng một cách phù hợp bởi nhà cung cấp giới thiệu.

- b. Động vật Hỗ trợ Người Khuyết tật: [Các động vật hỗ trợ người khuyết tật được huấn luyện để thực hiện các nhiệm vụ như: dẫn đường cho những người bị suy giảm thị lực, cảnh báo những người bị khiếm thính và lãng tai, kéo xe lăn, cảnh báo và bảo vệ một người bị bệnh đông kinh, hoặc thực hiện những nhiệm vụ đặc biệt khác.](#) Những người khuyết tật phải được cho phép mang những động vật hỗ trợ người khuyết tật của họ vào các khu vực của bệnh viện nơi bệnh nhân và/hoặc khách thăm thường được phép vào trừ khi làm điều đó sẽ tạo ra một sự thay đổi cơ bản đối với các cơ sở/luồng công việc của bệnh viện hoặc là một mối đe dọa trực tiếp đến sự an toàn của những người khác hoặc đối với bệnh viện.

Lưu ý những điều sau:

- Các bệnh viện có thể hỏi liệu một con vật có phải là động vật hỗ trợ người khuyết tật hay không hoặc hỏi về những nhiệm vụ mà con vật đã được đào tạo thực hiện, nhưng không thể yêu cầu các thẻ ID đặc biệt cho động vật hoặc hỏi về tình trạng khuyết tật của người đó.
- Những người khuyết tật sử dụng các động vật hỗ trợ người khuyết tật sẽ không bị tính thêm phí, bị cô lập khỏi những khách hàng khác, hoặc bị đối xử thua kém hơn những khách hàng khác. Tuy nhiên, nếu một bệnh viện thường tính phí khách do những thiệt hại họ gây ra, một bệnh nhân hoặc khách có khuyết tật có thể bị tính phí cho những thiệt hại do động vật hỗ trợ người khuyết tật của họ gây ra.
- Không được yêu cầu một người khuyết tật dắt động vật hỗ trợ người khuyết tật của họ tránh xa khỏi các cơ sở trừ khi: (1) động vật ra khỏi tầm kiểm soát và chủ động vật không có hành động kịp thời để kiểm soát (ví dụ, một con chó sủa liên tục làm phiền bệnh nhân) hoặc (2) động vật cho thấy là mối đe dọa trực tiếp đến sức khỏe hoặc sự an toàn đến những người khác.

Để biết thêm thông tin, vui lòng xem Văn bản Đính kèm 6.

7. Quy trình Khiếu nại Dân sự của Bệnh nhân:

Phàn nàn về Sự Phân biệt Đối xử

- a. Tất cả những bệnh nhân đang cần được điều trị tại một cơ sở của HealthSouth sẽ được điều trị với sự tôn trọng và phẩm giá. Bệnh nhân sẽ không bị từ chối điều trị dựa trên chủng tộc, dân tộc, nguồn gốc quốc gia, màu da, tín ngưỡng/tôn giáo, giới tính, độ tuổi, khuynh hướng tình dục, khuyết tật về thể chất và tâm thần.
- b. Phàn nàn về Sự Phân biệt Đối xử

Bệnh nhân cần được biết về quy trình nộp đơn khiếu nại hoặc phàn nàn với HealthSouth hoặc nộp đơn trực tiếp đến Văn phòng Quyền Dân sự về khiếu nại của bệnh nhân về sự phân biệt đối xử dựa trên tình trạng khuyết tật. Bệnh nhân muốn nộp đơn khiếu nại hoặc phàn nàn về HealthSouth do đã vi phạm chính sách này phải được cấp một bản sao Tuyên bố Không Phân biệt Đối xử và Cách Nộp Đơn Phàn nàn (Văn bản Đính kèm 7).

Tất cả phàn nàn hoặc khiếu nại bằng văn bản liên quan đến sự phân biệt đối xử bị cáo buộc theo chính sách này phải được chuyển đi trong vòng 30 ngày kể từ ngày xảy ra sự việc đến:

©2015 HealthSouth Corporation

Attn: Legal Services Department

3660 Grandview Parkway, Suite 200

Birmingham, AL 35243

Phàn nàn về Rào cản Khả năng Tiếp cận

Nếu một bệnh nhân muốn nộp một đơn khiếu nại cáo buộc sự vi phạm liên quan đến khả năng tiếp cận, một cơ sở phải hướng dẫn họ các bước sau đây:

- a) Đầu tiên bệnh nhân đó sẽ thảo luận vấn đề khi viết đơn với nhà cung cấp của bệnh nhân hoặc nhân viên của HealthSouth (bác sĩ, điều dưỡng viên.v.v...) để biết chắc liệu có thể giải quyết vấn đề ngay lập tức hay không.
- b) Nếu nhà cung cấp của bệnh nhân không thể đưa ra một giải pháp có thể chấp nhận được, bệnh nhân đó sẽ được chuyển đến điều phối viên phụ trách khả năng tiếp cận được chỉ định của cơ sở, người này sẽ cố gắng cung cấp một giải pháp có thể thỏa thuận được.

Giám đốc Quản lý Cơ sở của Công ty có trách nhiệm điều phối các nỗ lực của HealthSouth về việc tiếp cận cơ sở này. Giám đốc Quản lý Cơ sở của Công ty sẽ có vai trò là nguồn lực trung tâm và các chuyên gia trợ giúp kỹ thuật cho sự tuân thủ các yêu cầu khi tiếp cận cơ sở để nâng cao trách nhiệm và điều phối các giải pháp hợp lý và tiết kiệm chi phí trong các cơ sở của HealthSouth và với Trụ sở Chính của Công ty.

Phải liên hệ Giám đốc Quản lý Cơ sở của Công ty HealthSouth [205-970-5951] để được trợ giúp nếu:

- Một cơ sở không chắc chắn về việc tuân thủ của cơ sở đối với chính sách hoặc nếu có bất kỳ vấn đề hay lo ngại nào về khả năng tiếp cận cơ sở.

- Một cơ sở đang có kế hoạch đổi mới bất kỳ bộ phận nào của các cơ sở. (Nhân sự phòng ban sẽ hỗ trợ trong việc thiết kế để loại bỏ những rào cản cho việc tiếp cận trong quá trình lập kế hoạch hoặc các quy trình đổi mới.)
- Một thanh tra gọi điện để lên lịch một cuộc thanh tra liên quan đến ADA.

Phàn nàn khác

Nếu một bệnh nhân trong một cơ sở Nội trú muốn phàn nàn/khiếu nại liên quan đến chất lượng chăm sóc hoặc các vấn đề khác mà không được giải quyết bởi chính sách này, những khiếu nại/phàn nàn như vậy sẽ được giải quyết theo Chính sách Quản lý Rủi ro, #625- Chính sách Phàn nàn/Khiếu nại của Khách hàng và Bệnh nhân. |

HƯỚNG DẪN

Không áp dụng

THAM KHẢO

Không áp dụng

LƯU Ý

Người Liên hệ: Maresha Watts, Giám đốc – Kiểm toán Tuân thủ maresha.watts@healthsouth.com |