

제목: 환자의 의사소통 및 정보 접근		
효력 발생일: 07/91	수정일: 7/12	수정 사항 #5
기안 서명: Anne Schlick, 원격 통신 & 환자 정보 서비스 부장	승인 서명: GERALD T. KOZAI, 약학 박사, 회장/CEO	
참고 자료/키워드: 환자 접근, 의사소통, 미국식 수화(ASL) 통화 장치(TDD), Language Line		

제 1 항. 목적

- 1.1 청각, 시각, 언어적 장애가 있는 환자의 경우 병원에서 치료 및 서비스를 받을 때 사회적, 기업적, 의학적, 가족적 필요 사항을 유지하기 위해 효과적인 의사소통 체계를 제공할 것을 보장한다.
- 1.2 환자/가족이 환자의 치료에 필요한 부분에서 의사소통을 할 때 접근 제한과 관련한 모든 의사결정에 참여할 수 있음을 보장한다.

제 2 항. 응용성

- 2.1 이는 전 조직적 정책이다. 즉, 이는 입원 환자, 응급 환자, 외래 환자, 외래 진료 환경에 모두 적용된다.

제 3 항. 정책/절차

- 3.1 의사소통 접근
이는 환자의 권리 및 의사소통(우편, 전화, 면회 등)에 있어서 무제한적인 접근 유지를 보장하기 위해 모든 합당한 노력을 기울이기 위한 St. Francis 병원의 정책이다. 기타 지시 사항이 없는 경우, 환자에 대한 해당 서비스의 공급은 변하지 않는다. 이는 다음과 같은 방법으로 실시된다.

3.1.1 일반 의사소통 장치

- 3.1.1.1 환자는 입원 중에 우편을 받아볼 수 있다. 해당 병원(우편물실 및 자원봉사자를 통해)은 우편물이 환자의 입원실로 배달될 수 있도록

제목:
환자의 의사소통 및 정보 접근

준비한다. 환자가 입원 중에 우편 송부를 희망할 경우 도움을 제공한다. 간호 인력이 이를 돕는다.

- 3.1.1.2 환자는 입원 중에 내/외부적인 의사소통을 위해 전화 통화를 할 수 있다. 시내 통화의 경우 환자에게 요금 청구를 하지 않는다. 장거리 전화의 경우, 병원은 환자로 하여금 향후 개인 청구서 번호, 전화 카드 사용, 또는 수신자 부담 전화 사용 등을 통한 청구를 위해 돕는다.
- 3.1.1.3 병원은 공식적인 면회 정책을 설정함으로써 환자가 입원 기간 동안 가족, 친구, 사랑하는 사람들과 접촉할 수 있도록 한다.
- 3.1.1.4 외래 환자 및 외래 진료 환경에서는 환자와 가족이 공중전화를 사용할 수 있다. 응급 상황에서는 병원 사무실용 전화를 사용할 수 있다.

3.1.2. 청각 장애인을 위한 의사소통 - St. Francis 병원(SFMC)은 환자의 실질적인 의사소통 권리 유지를 보장하기 위해 모든 합당한 노력을 기울인다. 청각 장애인 또는 청각 장애가 있는 환자 및/또는 이들의 대리 결정권자에게 의사소통 접근을 제공하는 목적은 의사의 “중대한 의료 정보”를 나누기 위함이다. 환자 또는 대리 결정권자는 SFMC 에 수화 통역 서비스를 요청할 책임을 공유한다.

- 3.1.2.1. 수화 통역사는 환자가 하루 이상 병원에 입원하게 되는 경우 하루에 최소 시간 또는 두 시간 동안 서비스를 제공한다.
- 3.1.2.2 응급실에서의 진단 및/또는 치료는 청각 장애인 및/또는 청각 장애가 있는 환자의 효과적인 의사소통 기기 또는 서비스를 기다리기 위해 연기될 수 없다.
- 3.1.2.3 SFMC 가 제공하는 청각 장애인 또는 청각 장애가 있는 환자를 위한 서비스는 해당 환자 또는 가족에게 비용이 청구되지 않는다.
- 3.1.2.4 업무전화(PBX) 교환원은 청각 장애인 또는 청각 장애가 있는 환자를 위한 서비스를 제공하는 에이전시와 담당자의 목록을 보관한다.
- 3.1.2.5 가족 구성원, 미성년자 또는 대리인에게는 응급 상황인 경우 또는 해당 자격을 갖춘 통역사를 구할 수 없거나 아직 도착하지 않은 때를 제외하고 수화 통역 서비스 제공을 요구하지 않는다.
- 3.1.2.6 업무전화를 통해 청각 장애인용 통화 장치(TDD)를 사용할 수 있으며 이는 업무전화 교환원에 문의하여 이용할 수 있다.

제목:
환자의 의사소통 및 정보 접근

3.1.3 비영어권 언어 의사소통

다음 장치는 모국어가 영어가 아닌 환자/가족을 돕기 위하여 시행되었다.

3.1.3.1 보조 의사소통 보조기 사용

통역사를 이용할 수 없거나 요청하지 않은 상황에서 다국어가 가능하지 않은 직원이 일상 의사소통을 할 때, 표준화된 그림과 구문 시트를 포함한 의사소통 보조기를 사용할 수 있다. 또한, 대부분의 환자 정보 자료는 스페인어(우리 지역 사회의 비영어권 모국어)로 쓰여 있다.

3.1.3.2 Language Line 사용

만약 적합한 통역사를 이용할 수 없는 경우, 환자의 필요 요구를 충족하기 위해 Language Line 서비스를 이용할 수 있다. 이 서비스는 매일 24 시간 동안 근무하는 전 세계의 주요 언어와 방언을 교육받은 전문 통역사들로 구성되어 있다. 해당 서비스는 다음과 같이 이용할 수 있다.

- 모든 환자 치료 구역에 "Language Line Card"가 비치되어 있다. 이 카드에는 다양한 언어의 통역 서비스를 제공받을 수 있는 목록이 구성되어 있다.
- 해당 서비스를 이용하기 전에, 의료보험 팀이 환자에게 제공해야 할 정보 유형을 정확히 판단해야 하며, 해당 정보를 이용할 준비가 된 경우, 의료보험 팀의 모든 주요 구성원이 교대로 정보를 알린다.
- Language Line 전화는 모든 환자 입원실과 다른 환자 치료 구역에 비치된다. 서비스 이용 방법은 전화기에 부착되어 있다.
- 추가적인 도움이 필요한 경우, 업무전화 교환원에 문의하여 요청하고자 하는 언어를 구체적으로 알린다. 교환원이 Language Line 에 연락하여 환자의 위치로 서비스를 연결한다.
- 서비스 이용 내역은 해당 환자의 의료 기록 정보에 보관해야 한다.

3.1.3.3 가족/친구를 통역사로 이용하는 경우

가족과 친구가 성인인 경우 응급 상황에서만 통역사로 이용할 수 있다. 통역 서비스를 이용하는 것을 권장하는 바이다.

3.1.3.4 이중언어 구사 의료진의 이용

이중언어 구사 의료진은 응급 상황에서만 이용할 수 있다.

제목:
환자의 의사소통 및 정보 접근

3.2 의사소통 제한

St. Francis 병원은 때때로 환자 본인의 치료를 위해 의사소통 제한의 필요성을 인지할 수 있다.

병원이 환자의 면회, 우편, 전화 통화 또는 기타 의사소통 수단을 제한하는 경우, 해당 제한은 환자의 치료 효과 측면에서 평가된 것이다. 이러한 제한 조치의 원인으로는 부상 예방, 환자 상태 악화, 주변 환경 손상 또는 타인의 권리 침해 등이 있다. 이러한 제한 조치를 위한 지침은 다음과 같다.

3.2.1 환자 그리고 자격을 갖춘 가족은 의사소통 접근 제한에 대한 논의 및/또는 결정에 참여할 수 있다.

3.2.2 모든 제한 조치는 환자가 이해할 수 있는 언어와 용어로 설명해야 한다.

3.2.3 시행된 모든 제한 조치 내역은 해당 시행에 대한 타당한 이유와 함께 환자의 의료 기록에 보관해야 한다.

3.2.4 법에 따라 금지된 항목을 제외하고, 환자는 의사소통(전화, 면회 등)의 제한을 요청할 수 있다. 병원은 이러한 요청을 위해 모든 합당한 노력을 다해야 한다. 해당 요청은 언제든지 철회 또는 수정될 수 있다.

제 4 항. 용어/정의(청각 장애인)

4.1 의사소통 장애: 청각 장애인 또는 청각 장애가 있는 환자 개인이 겪는 장애.

4.2 통역사: 수화를 정확히 구사하거나 읽을 수 있는 사람. 통역사는 의료진 또는 전문 인력의 구성원을 포함할 수 있다.

4.2.1 수화: 시각적으로 소통 가능한 언어이자 손동작, 몸을 이용한 제스처, 얼굴 표정 등을 이용한 의사소통 수단. 미국 수화법(ASL)과 수화 영어를 포함하여 다양한 유형의 수화가 존재한다.

4.2.2 구화 통역사: 정확한 말을 소리 없이 분명히 전달하며, 단어 또는 문장을 재구성하여 입모양을 통해 잘 알아볼 수 있도록 특별 교육을 받은 개인. 자연스러운 신체 언어와 몸동작을 사용할 수 있다.

4.2.3 발음암시 통역사: 구화 통역사와 같은 기능을 구사하지만, 손 코드 또는 각각의 발음을 나타내는 암시법 또한 구사하는 개인.

제목:
환자의 의사소통 및 정보 접근

4.2.4 컴퓨터 보조형 실시간 필사(CART): 교환원이 컴퓨터에 말을 받아 적은 후 화면에 표시된 언어를 보여주는 서비스. 이는 청각 장애인 또는 청각 장애가 있는 환자가 수화 또는 독화 교육을 받지 않았을 때 유용하다.

4.3 장애인: 미국 장애인 법(ADA)에 따라, 장애가 있는 사람이란:

4.3.1 신체적 또는 정신적 장애가 있어 주요 일상생활에 상당한 제약이 있거나

4.3.2 이와 같은 신체적 또는 정신적 장애의 기록이 있거나

4.3.3 이와 같은 장애를 가진 것으로 간주되는 사람.

4.4 TDD, TTY: 청각 장애인 또는 청각 장애가 있는 환자를 위한 의사소통 기기.

4.5 중대한 의료 정보: 청각 장애가 있는 환자와, 청각 장애가 있는 미성년자의 부모 또는 청각 장애인이 임명한 의학적 결정권자 또는 대리인이, 병원 내에서 발생하는 다음과 같은 사안에 관하여 교환하는 정보.

4.5.1 의사가 환자의 증상 또는 의학적 상태, 약물, 의료 기록, 치료 계획 등을 논의할 때.

4.5.2 의사가 환자의 진단, 예후, 치료 또는 비치료 권장 사항에 관한 정보를 논의하거나 제공할 때.

4.5.3 의사가 의학적 상태, 검진, 치료 옵션, 약물, 수술, 외과적 또는 기타 치료에 관해 설명하거나 묘사할 때.

4.5.4 의사가 환자의 사전 동의를 필요로 하는 정보를 설명할 때.

4.5.5 의사가 외과적 또는 임상 치료 도중에 환자와 소통하며 해당 환자의 의식이 있을 때.

4.5.6 의사가 약물 복용 지침, 치료 후 활동(전문요양시설 또는 재활시설 포함) 및 사후 치료에 관한 지침을 논의하거나 제공할 때.

4.5.7 정신과 의사, 심리학자, 치료사를 포함한 의사가 환자 및/또는 가족 구성원을 대상으로 개인적 혹은 그룹 치료를 제공할 때.

4.5.8 의사가 혈액, 장기, 세포 기증 또는 승인된 연구 프로젝트 참여 관련 정보를 제공할 때.

제목:
환자의 의사소통 및 정보 접근

4.5.9 의료진이 환자 및/또는 대리인과 복합 청구비 또는 보험 관련 문제를 설명하거나 논의할 때.

4.5.10 의사가 생명 유지 장치 사용 중단을 포함한 수명 관련 정보에 관해 논의하거나 설명할 때.

4.5.11 의료진이 사전 의료 지시서, 사망 선택 유언 또는 의료보험 관련 결정권의 변호사 위임장에 관해 알리거나 설명할 때.

4.5.12 SFMC 가 출산 교실 또는 임부복과 같은 교육 프로그램 정보를 제공할 때.

4.5.13 의료보험 전문가가 퇴원 계획을 알리거나 논의할 때.

제 5 항. 참고 자료

- 5.1 California Health and Safety Code, 1259 항
- 5.2 Rehabilitation Act of 1978, 504 항
- 5.3 Joint Comission Standard PC.02.01.21
- 5.4 "A Patient Centered Guife to Implementing Language Access Services in Healthcare Organizations", Developed by the American Institutes for Research for the Office of Minority Health, U.S. Department of Health and Human Services (DHHS); 2005
- 5.5 "National Standards for Culturally and linguistically Appropriate Services in Health Care", U.S./Department of Health and Human Services; March 2001
- 5.6 California Administrative Code, Title 22, 70707 항
- 5.7 Title VI of the 1964 U.S. Civil Rights Act, 42 U.S.C. 2000d
- 5.8 "Straight Talk: Model Hospital Policies & procedures of Language Access", California HealthCare Safety Net Institute, 2005