

دارت هذه المحادثة بخصوص الرعاية الصحية عن بُعد والخدمات اللغوية في 30 سبتمبر 2020. المحاور، **Diego de Acosta**، وهو منسق برنامج اللاجئين المسنين (**Elder Refugee Program**) في مؤسسة **Refugees Northwest** (سياتل، واشنطن). ويحاور **الدكتورة Elizabeth Dawson-Hahn**، وهي طبيبة متخصصة في طب الأطفال في مركز **Harborview Medical Center** (سياتل، واشنطن).

<p>مرحبًا، أنا هنا مع الدكتورة Elizabeth Dawson-Hahn، أخصائية طب الأطفال في مركز Harborview Medical Center. مرحبًا بك الدكتورة Dawson-Hahn.</p>	<p>Diego:</p>
<p>مرحبًا بك، وشكرًا لك على استضافتي.</p>	<p>الدكتورة Dawson-Hahn:</p>
<p>شكرًا لك على حضورك. نحن هنا للتحدث عن الرعاية الصحية عن بُعد وبعض القضايا المتعلقة بالخدمات اللغوية. أنا منسق برنامج اللاجئين المسنين (Refugee Elders Program) في مؤسسة Refugees Northwest، لذا أهتم على وجه الخصوص بالقضايا التي تمس اللاجئين المسنين الذين لا يجيدون اللغة الإنجليزية.</p> <p>هل يمكننا البدء بموضوع الرعاية الصحية عن بُعد؟ هل يمكنك أن تخبرنا بما تعنيه الرعاية الصحية عن بُعد؟ ولماذا نقدمها الآن؟</p>	<p>Diego:</p>
<p>بالتأكيد. الرعاية الصحية عن بُعد هو مصطلح جامع وشامل يعني بشكل عام أن تتقابل مع طبيبك أو مقدم الرعاية الصحية النفسية أو ربما أي أخصائي آخر بطريقة أخرى غير المقابلة وجهاً لوجه. ومن خبرتي في عيادتنا، تُقدم تلك الرعاية عادة عبر محادثة فيديو شبيهة لما نقوم به الآن. فقد تتم عبر برنامج Zoom أو أي طريقة أخرى يمكننا من خلالها رؤية وجوه بعضنا البعض باستخدام الكاميرا. يطلق بعض الناس على الرعاية الصحية عن بُعد مصطلح "الزيارات الهاتفية" حيث لا يمكن للطرفين رؤية أحدهما الآخر. لكن أغلب الناس يرون الرعاية الصحية عن بُعد طريقة للتواصل مع مقدم الرعاية عندما تكون مضطراً إلى البقاء في المنزل ويكون مقدم الرعاية مضطراً إلى البقاء في عيادته ومع ذلك يمكنكما رؤية بعضكما بعضاً، لكنك لا تخضع لفحص جسدي مثل ذلك الذي تخضع له عندما تذهب في زيارة عادية لتلقي الرعاية الصحية.</p>	<p>الدكتورة Dawson-Hahn:</p>
<p>حسنًا، هذا يبدو منطقيًا. ولماذا تلك الرعاية مهمة في الوقت الحالي؟</p>	<p>Diego:</p>
<p>سؤال جيد. فتلك الرعاية مهمة الآن لأننا في خضم جائحة الكوفيد 19، ونحاول الحد من فرص الاحتكاك بالآخرين لتفادي خطر الإصابة بالعدوى. أعتقد أن هذا مهم خاصة لمن يعانون من حالات طبية معقدة، والتي قد تزيد من خطر إصابتهم بهذا الفيروس. وبالنسبة للأشخاص الذين تعمل معهم، فإن كبار السن هم الأكثر عرضة للإصابة بهذا الفيروس. لذا من المنطقي بالنسبة لي أن يرغب زملائي ممن يعتنون بكبار السن في التواصل مع الناس باستخدام الرعاية الصحية عن بُعد، حتى لا يضطروا إلى إحضارهم إلى المستشفى؛ مما قد يعرضهم لخطر الإصابة بالعدوى.</p>	<p>الدكتورة Dawson-Hahn:</p>
<p>نعم، أنا أعمل مع أشخاص في سن الستين من عمرهم أو أكبر من ذلك، وقد سمعت أن تلك الفئة معرضة بشكل كبير للإصابة بالفيروس. لذلك قد تسهم زيادة المكالمات الهاتفية أو عبر الفيديو في الحد من ذلك الخطر.</p>	<p>Diego:</p>
<p>نعم، أعتقد أن هذا صحيح.</p>	<p>الدكتورة Dawson-Hahn:</p>
<p>فلنتحدث عن الخدمات اللغوية. أعرف أنك ملمة بهذا الموضوع لأن تباشرين العديد من المرضى ممن لا يجيدون اللغة الإنجليزية أو لا يتحدثون بها على الإطلاق. ما نوع المساعدة التي تُقدم لمن لا يتحدثون الإنجليزية بما يكفي لوصف حالاتهم الطبية، أو لمن لا يتحدثونها على الإطلاق؟</p>	<p>Diego:</p>

<p>نعم، هذا أمر أتعرض له كثيرًا. يمكنني القول إن 75% من المرضى الذين أباشروا حالاتهم في عيادتنا يفضلون التحدث بلغة أخرى غير الإنجليزية في منشآت الرعاية الصحية، وهذا ما يدفعنا في أغلب الأحيان للاستعانة بمتترجمين فوريين. في الواقع، أعتقد أن المترجم الفوري أكثر أهمية مني في زيارة الرعاية الصحية، لأنه من يبلغ المريض بالمعلومات.</p> <p>وقد تبدو الترجمة الفورية مختلفة [في مواقف مختلفة]. أحيانًا ما نتمكن من استضافة مترجم فوري بشكل شخصي، وهذا يعني وجود شخص ثالث في الغرفة (أو شخص رابع في الغرفة مع المريض وولي أمره إذا كان المريض طفلًا). وأحيانًا ما نستضيفه عبر الهاتف، وأحيانًا ما يكون الأمر نسخة أخرى بالفعل من الرعاية الصحية عن بُعد، حيث يظهر المترجم الفوري على الشاشة ويكون المريض في الغرفة، ونحاول جميعًا التواصل من أجل توفير الرعاية للمريض.</p> <p>أعتقد أن شيئًا مهمًا يجب أن أذكره للجميع به وهو أن المريض يحق له الاستعانة بمترجم فوري. يحق لك من الناحية القانونية الاستعانة بمترجم فوري، ويجب أن تشعر دائمًا بأحقيتك في طلب الاستعانة به، حتى لو كان الأمر يزعجك. يحق للمريض دائمًا طلب الاستعانة بمترجم فوري.</p>	<p>الدكتورة Dawson- Hahn</p>
<p>يبدو أنه من المهم معرفة ذلك، أنه يحق لك من الناحية القانونية الاستعانة بمترجم فوري حتى تتمكن من وصف ما تشعر به بلغتك الأم. لكن أحيانًا يتحدث المريض في أي زيارة للطبيب عن أشياء حساسة أو شخصية للغاية. وأتساءل كيف يمكن له فعل ذلك مع وجود مترجم فوري؟ لأن هذا شخص غريب بالنسبة له ويوجد معه في غرفة واحدة.</p>	<p>Diego</p>
<p>نعم، هذا سؤال جيد حقًا. يلتزم أي مترجم فوري تابع للمستشفى، سواء عبر الهاتف (أو ما نطلق عليه "خط اللغات") أو وجهًا لوجه، بمدونة قواعد السلوك. وتعني مدونة قواعد السلوك أنه لا يحق لهم مشاركة المعلومات التي يساعدون في نقلها داخل عيادة الطبيب.</p> <p>صادفت أحيانًا بعض الأسر الذين أخبروني بشعورهم بالارتياح الشديد عند وجود مترجم فوري معهم، لأنهم يتمكنون من رؤيته، أو بشعورهم بالانزعاج بسبب معرفته بهم صفته فردًا من مجتمعهم المحلي، وعلى الرغم من معرفتهم بأن المترجم الفوري لا يمكنه مشاركة ما يقولونه لمقدم الرعاية في تلك الزيارة، إلا أنهم يشعرون بالانزعاج منه. ولذا أعتقد أنه من المهم حقًا معرفة أنه إذا كنت تريد الاستعانة بشخص عبر الهاتف، والذي قد يكون في مدينة أو ولاية أخرى بحيث لا تكون له علاقة بمجتمعك المحلي على الإطلاق، فيحق لك دائمًا أن تفعل ذلك. فقد تكون في زيارة للطبيب وترى مترجمًا فوريًا هناك، لكن يمكنك أن تقول، "أفضل في الواقع أن نحول هذه الزيارة إلى مقابلة عبر الهاتف". وأحيانًا ما أفعل ذلك مع الأسر، عندما يقولون لي، "سنشعر بارتياح أكثر إذا كان الشخص الذي نتواصل معك من خلاله غير موجود معنا في الغرفة". لذا أعتقد أنه من المهم معرفة ذلك.</p>	<p>الدكتورة Dawson- Hahn</p>
<p>هذا مثير للاهتمام بحق. هل يمكن للمريض أن يعبر عن تفضيله لوجود مترجم فوري أو مترجمة فورية إذا كان سيتحدث عن شيء لا يشعر بالراحة في التحدث عنه... لنقل إن رجلاً سيتحدث عن مشكلة صحية خاصة بالرجال ولا يريد مترجمة فورية، فهل يمكنه أن يصرح بهذا؟</p>	<p>Diego</p>
<p>أجل، يمكنك بالتأكيد أن تصرح بهذا، وفي واقع الأمر بعد تزايد تجاربك مع نظام الرعاية الصحية، يمكنك أن تحدد موعدًا مع مترجم فوري في الوقت نفسه الذي تحدد فيه موعد زيارتك للطبيب، ويمكنك أن تختار جنس المترجم في وقت الزيارة. لكن لنقل إنك بدأت الزيارة وكان المترجم الفوري عبر الهاتف رجلاً، وأنت تفضل أن تكون امرأة، عندئذٍ يمكنك أن تخبر مقدم الرعاية الصحية بذلك وسيسعدك أن يعلق الهاتف ويعيد الاتصال بخط اللغات لطلب مترجم فوري من الجنس الذي تفضله.</p> <p>وفي حالات نادرة للغاية، إذا كنت تتحدث لغة غير شائعة، فقد يجدون صعوبة في العثور على مترجم، لكن حتى في هذه الحالة لا يزال يحق لك طلب إعادة جدولة الزيارة إلى أن يجدوا مترجمًا فوريًا من الجنس الذي تفضله. يظل هذا دائمًا من حقوقك القانونية، ومن حقوقك بصفتك مريضًا.</p>	<p>الدكتورة Dawson- Hahn</p>
<p>يبدو أن المريض يحظى بكثير من الحقوق، لكنه بحاجة إلى معرفة هذه الأشياء لكي يتمكن من المطالبة بحقوقه.</p>	<p>Diego</p>

	الدكتورة Dawson- :Hahn	بالتأكيد.
شيء أخير أريد أن أسالك عنه وهو: في كثير من الأوقات، مع مرضاي، يكون معهم أحد أفراد الأسرة أو الأصدقاء الأصغر سنًا لكنه يتحدث الإنجليزية أفضل منهم. ويبدو الأمر كأنك تميل لأن تقول، "لماذا لا أحضر هذا الشخص لكي يترجم لي في أثناء هذه الزيارة الطبية؟" هل لديك أي أفكار بخصوص هذا؟	:Diego	
أجل، هذا سؤال جيد حقًا. نواجه هذا في الكثير من الزيارات، وأود أن أقول إنه من حيث المبدأ، لا يجوز لمقدم الرعاية الصحية أن يستعين بأحد أفراد الأسرة، وذلك وفقًا لمتطلبات نظام المستشفى أو العيادة. وهذا ليس بسبب تشككهم في مستوى لغته الإنجليزية أو معرفته بك، لكن هناك مخاوف بأن يضع هذا المزيد من التوقعات على كاهله، وليس لدينا أي طريقة نقيم بها قدرته على فهم لغة الرعاية الصحية. فأنا أعتقد أن الرعاية الصحية تتميز بلغتها الخاصة، إلى جانب اللغة الإنجليزية. فنحن نتحدث الإنجليزية ونتحدث لغة الرعاية الصحية. وليس لدينا أي وسيلة يمكننا أن نعرف بها ما إذا كان أفراد الأسرة لديهم خبرة في لغة الرعاية الصحية أو لا. ولذا تقع على عاتقنا نحن العاملين في نظام الرعاية الصحية مسؤولية الاستعانة بمرجم فوري محترف.	الدكتورة Dawson- :Hahn	
المرجم أن لنفترض. والمشاركة للقدم الأسرة أفراد ندعو ما دائمًا لكننا أحد ويريد، الصحية الرعاية ومقدم المريض بين ما شيء نقل يحاول الفوري أحد أراد إذا. بذلك للقيام دائمًا نحن نناشدهم لذلك الأمر؛ توضيح الأسرة أفراد لا أننا نعرف أن دائمًا أريدك فأنا، الصحية ايتك رع في المشاركة الأسرة أفراد الصحية الرعاية نظام أن أعتقد لا لكنني، معك بقدموه ونرحب ذلك نمانع حمايتك نريد لأننا فقط وهذا. فوري كمرجم به بالاستعانة لكم سيسمح تلقيها لك يحق التي المعلومات تتلقى أن على ونحرص		
يبدو هذا منطقيًا جدًا. أعني أنني أتحدث اللغة الإنجليزية لأنها لغتي الأم، وأدرك أن لغة الرعاية الصحية تزداد تعقيدًا بشكل سريع؛ لذا من المنطقي توفير مترجم فوري مدرب وملتزم بقواعد السرية. من الرائع أن يتوفر لدينا هذا النوع من الموارد.	:Diego	
بالتأكيد. وفي بعض الأحيان يقول لي المريض، "سيكون أسهل بالنسبة لك أن يساعد أحد أفراد أسرتي في إبلاغكم باحتياجاتي، ولن أحتاج إلى التعبير عن احتياجاتي عن طريق مترجم فوري". لكن دورنا هو الاعتناء بك مثلما نعتني بالمرضى، ولذا نريد أن نتواصل معك.	الدكتورة Dawson- :Hahn	
نواجه هذا كثيرًا في زيارات طب الأطفال حيث يتعلم الأطفال في بعض الأحيان اللغة الإنجليزية أسرع ممن يعولونهم، وحتى لو كان الطفل يتحدث الإنجليزية بطلاقة أمامي، فسأظل متمسكة بوجود مترجم فوري حتى يتمكن عائلوهم من فهم ما نقوله. ولأننا نعتبر جميع أفراد الأسرة الموجودين في الغرفة كأعضاء فريق واحد من أجل رعاية المريض، فمن المهم أن يتواصلوا بشكل جيد مع مقدم الرعاية الصحية. وقد يكون المترجم الفوري مهمًا في ذلك الموقف أيضًا.		
هذا منطقي. حسنًا، أشكركم الدكتورة Dawson-Hahn، فلقد كان هذا الحوار شيقًا. لقد تعرفنا على الرعاية الصحية عن بُعد والخدمات اللغوية، وأنا واثق أن كبار السن في البرنامج الذي أديره سيكونون مهتمين بسماع جميع هذه الأشياء. لذلك أريد أن أشكرك كثيرًا على مشاركة خبراتك.	:Diego	
على الراح والسعة.	الدكتورة Dawson- :Hahn	