



Origination 6/1/1999
Last Approved 1/12/2024
Effective 1/12/2024
Last Revised 1/12/2024
Next Review 1/11/2025

Owner Abrams,
Lynteen: Mgr
Workforce
Support
Policy Area Administration
Applicability SCOR SCV SGH
SMB SMH SMV
Reference AAAHC, SCOR,
SCV, + 7 more

Dịch vụ Ngôn ngữ (Phiên dịch), 01206.99

MỤC ĐÍCH

Để xác định các bước cung cấp dịch vụ biên dịch (tài liệu giấy) và hỗ trợ ngôn ngữ (phiên dịch) cho bệnh nhân có trình độ tiếng Anh hạn chế và không sử dụng tiếng Anh, (tiếng Anh hạn chế) và/hoặc suy giảm thị lực và thính lực để bảo đảm giao tiếp hiệu quả.

ĐỊNH NGHĨA

- A. Hỗ trợ Ngôn ngữ (phiên dịch): Hành động nghe điều gì đó được nói hay đọc tài liệu giấy bằng một ngôn ngữ (ngôn ngữ nguồn) và diễn đạt lại chúng một cách chính xác với sự phù hợp về văn hóa sang ngôn ngữ khác bằng lời nói (ngôn ngữ đích). Ngôn ngữ ký hiệu được sử dụng bởi rất nhiều người khiếm thính hay suy giảm thính lực. Đây là ngôn ngữ tương tác trực quan được sử dụng bằng cách kết hợp chuyển động của bàn tay, cử chỉ của cơ thể và biểu cảm khuôn mặt. Có nhiều loại ngôn ngữ ký hiệu khác nhau, bao gồm Ngôn ngữ Ký hiệu Hoa Kỳ (ASL) và tiếng Anh Ký hiệu. (Xem Bản đính kèm A: Các Dịch vụ Biên dịch và Phiên dịch có sẵn cho các dịch vụ theo hợp đồng của Sharp.)
- B. Phiên dịch viên: Một người thông thạo cả tiếng Anh và một ngôn ngữ thứ hai cần thiết, có thể nói, đọc chính xác à sẵn sàng phiên dịch ngôn ngữ thứ hai cần thiết hay người có thể ra hiệu và đọc ngôn ngữ ký hiệu chính xác. Phiên dịch viên phải có khả năng dịch kế hoạch y tế, bao gồm cả các bộ phận cơ thể.

VĂN BẢN

- A. SHC đã thực hiện các thủ tục để cung cấp, đến mức cao nhất có thể, theo quyết định của bệnh viện, phiên dịch viên khi có rào cản ngôn ngữ hoặc giao tiếp.
- B. Chúng tôi cung cấp dịch vụ thông dịch, cả tại chỗ lẫn qua điện thoại hoặc thông dịch từ xa qua video 24 giờ/ngày.
- C. Nhân viên SHC thành thạo ngôn ngữ khác không phải tiếng Anh có thể được sử dụng trong thời gian ngắn cho các nhu cầu phiên dịch khẩn cấp cho đến khi phiên dịch viên theo hợp đồng đến.
- D. SHC sẽ cung cấp dịch vụ phiên dịch trong khi bệnh nhân nằm viện và sẽ không nhờ đến gia đình và bạn bè của bệnh nhân để phiên dịch thông tin y tế. Bệnh nhân có quyền nhờ bạn bè/thành viên gia đình làm phiên dịch nhưng khi có thể, phiên dịch

viên đủ điều kiện cũng sẽ có mặt trừ khi trong tình huống khẩn cấp. Yêu cầu cũng phải được ghi lại trong hồ sơ y tế, kể cả việc từ chối các dịch vụ bên ngoài.

- E. SHC sử dụng các dịch vụ phiên dịch theo hợp đồng để thuê phiên dịch viên ngôn ngữ ký hiệu.
- F. Chuyên gia bệnh học Ngôn ngữ nói của SHC luôn sẵn sàng tư vấn những người bị suy giảm kỹ năng nói để hỗ trợ tiến hành giao tiếp.
- G. Phòng Dịch vụ Đa văn hóa SHC cung cấp dịch vụ dịch thuật tài liệu giấy.

THỦ TỤC:

THỦ TỤC:	TRÁCH NHIỆM:
A. Sau khi nhập viện/đăng ký, ngôn ngữ chính của bệnh nhân, cùng với phương ngữ và tình trạng suy giảm thính lực nếu có sẽ được xác định và ghi nhận như sau: 1. Trên màn hình nhập viện/đăng ký. 2. Trên mẫu đơn đặc biệt - Chú ý Giao tiếp cho Gia đình Bệnh nhân	A. Y tá/Tiếp nhận
B. Hỗ trợ ngôn ngữ sẽ được cung cấp cho những bệnh nhân bị khiếm thính và không nói tiếng Anh hay có trình độ tiếng Anh hạn chế. Các dịch vụ phiên dịch sẽ được cung cấp đến mức có thể và cần thiết, theo quyết định của SHC.	B. Y tá/Nhà cung cấp
C. Các rào cản giao tiếp được nêu trong Y bạ Điện Tử sẽ được giải quyết trong kế hoạch chăm sóc.	C. Y tá
D. Cơ sở sẽ cân nhắc chủ yếu dựa trên lựa chọn hoặc phương thức giao tiếp của bệnh nhân khiếm thính không nói tiếng Anh, có trình độ tiếng Anh hạn chế và (ví dụ: thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu, đọc môi, viết ghi chú); trừ khi có một phương pháp liên lạc tương đương được chứng minh là có sẵn. Bạn có thể nhận dịch vụ phiên dịch ngôn ngữ ký hiệu tại chỗ như sau: 1. Chỉ có thể sử dụng các công ty đã được ký hợp đồng trong danh sách dịch vụ. a. Cân nhắc sử dụng phiên dịch viên trực tiếp để phân tích các chẩn đoán/tiền	D. Y tá

lượng mới hoặc phức tạp, sự đồng ý và các vấn đề về chất lượng hay cuối đời. 2. Các phương án thay thế khả thi cho phiên dịch viên ngôn ngữ ký hiệu tại chỗ bao gồm: a. Sử dụng phương thức giao tiếp bằng văn bản. b. VRI (Phiên dịch Từ xa qua Video) nếu có thể. Tránh sử dụng VRI nếu người cần phiên dịch viên gặp khó khăn trong việc nhìn màn hình (có thể là do mất thị lực hay không thể ngồi/đứng ở tư thế phù hợp để xem màn hình) hoặc nếu có khó khăn trong việc duy trì hình ảnh sắc nét, rõ ràng về khuôn mặt, bàn tay và thân trên của phiên dịch viên. Trong những trường hợp này, có thể phải cần phiên dịch viên tại chỗ. c. Phiên mã Thời gian thực Dựa trên Máy tính (CART) - Nhiều người bị khiếm thị hay khiếm thính không được đào tạo cách đọc giọng nói hay ngôn ngữ ký hiệu. CART là dịch vụ trong đó người điều hành nhập các lời nói vào máy tính đang hiển thị từ được nhập trên màn hình. Dịch vụ này sẽ được cung cấp bởi các nhà cung cấp dịch vụ phiên dịch đã ký hợp đồng với SHC.	
E. Tài liệu về những thông tin sau phải được đưa vào EMR: 1. Nhu cầu phiên dịch - bao gồm ngôn ngữ chính hoặc tình trạng suy giảm thính lực của bệnh nhân 2. Dịch vụ phiên dịch được cung cấp và phản hồi của bệnh nhân 3. Phương thức phiên dịch, tên người phiên dịch, và mối quan hệ với bệnh nhân 4. Nếu phiên dịch được thực hiện bởi gia đình hay bạn bè và lý do tại sao	E. Y tá

5. Chủ đề/thông tin phiên dịch 6. Nếu không thể cung cấp dịch vụ phiên dịch, lý do tại sao và tình huống cụ thể	
F. Khi ngay lập tức có nhu cầu sử dụng dịch vụ phiên dịch nhưng không phải cho ngôn ngữ ký hiệu tại một đơn vị/khoa, người yêu cầu đơn vị sẽ sử dụng dịch vụ dịch thuật qua điện thoại. Điện thoại có loa ngoài hay điện thoại có hai tay cầm có sẵn ở mỗi đơn vị. 1. Kết nối điện thoại với đường dây điện thoại của bệnh nhân. 2. Khi tất cả các bên có mặt, hãy gọi đến đường dây ngôn ngữ - số điện thoại có trên điện thoại hoặc điện thoại đã được lập trình sẵn. 3. Tiến hành hội thoại ba bên (hoặc nhiều hơn).	F. Y tá
G. Phòng cô lập: 1. Bọc điện thoại bằng túi nhựa, đầu thu giữ nguyên. 2. Quay số từ bên ngoài túi nhựa. Tiến hành hội thoại 3 bên qua loa. 3. Sau khi phiên dịch kết thúc, tháo túi nhựa và vệ sinh điện thoại trước khi lưu trữ bằng khăn lau khử khuẩn đã được phê duyệt của bệnh viện.	G. Y tá
H. Khi phải có phiên dịch viên trực tiếp tại một thời điểm được định sẵn, hãy liên lạc với một trong các công ty phiên dịch đã ký hợp đồng trong Đính kèm A để lên lịch cho phiên dịch viên. Người yêu cầu sẽ cần cung cấp: A. Tên bệnh nhân B. Khoảng thời gian và ngày cần phiên dịch viên C. Vị trí nơi phiên dịch viên cần đến.	H. Khoa Tiếp nhận/ Điều dưỡng/ Phụ trợ

NƠI BẮT ĐẦU:

Bộ phận Quan hệ với Bệnh nhân

TÀI LIỆU THAM KHẢO PHÁP LÝ:

- A. Tựa đề 22; Tựa đề VI
- B. 28 CFR Bộ luật Sức khỏe và An toàn § 1259

CHỨNG NHẬN:

- A. TJC
- B. AAAHC (4-H)

PHÊ DUYỆT:

- A. Ban lãnh đạo Sharp Metro, 24/2/1999; 06/02
- B. Quản lý, PBX / Dịch vụ Khách – 01/06; 04/07; 11/07; 09/08; 01/24
- C. Các Quản lý SCOR, SGH, SCV, Bộ phận Quan hệ với Bệnh nhân – 07/11
- D. Quản lý SMMC, Bộ phận Quan hệ với Bệnh nhân – 03/12; 03/15
- E. Nhóm Lãnh đạo Quan hệ với Bệnh nhân Hệ thống – 03/12
- F. Ủy ban Phiên dịch Hệ thống – 07/13; 06/16; 12/19; 12/20
- G. Ủy Ban Điều hành Chính sách và Thủ tục Hệ thống – 06/99; 02/15
- H. Ủy Ban Chính sách và Thủ tục Điều dưỡng Hệ thống – 01/15
- I. Quản lý Hệ thống, Dịch vụ Hỗ trợ Lực lượng lao động – 06/16; 09/17

THAY THẾ:

- A. SMH #9753; bản gốc 3/84; được sửa đổi 1/89, 7/90, 11/90, 1/91, 1/94
- B. SMC #RH9
- C. Hệ thống #01206 & 01206.01

LỊCH SỬ:

Hệ thống #01206.99; bản gốc 06/99

Được đánh giá/Sửa đổi: 06/02; 03/05; 08/05; 01/06, 04/07, 12/07; 10/08; 03/12; 03/15; 06/16; 09/17; 12/19; 12/20, 12/22, 12/25

TÀI LIỆU ĐÍNH KÈM - Dịch vụ Phiên dịch và Biên dịch Có sẵn
TRUNG TÂM Y TÁ SHARP CHULA VISTA

LOẠI	CÔNG TY
Qua điện thoại	Pacific Interpreters: 1-866-309-3849 (24/7)
Biên dịch Tài liệu Giấy	Dịch Vụ Dịch Thuật: 858-499-4950 Mẫu yêu cầu dịch thuật hoàn chỉnh có trên Sharp Intranet trong phần Dịch vụ dịch thuật
Dịch vụ Phiên dịch cho mọi Ngôn ngữ – Trực tiếp – Qua điện thoại	Interpreters Unlimited: 1-800-726-9891, Fax 1-800-726-9822 www.interpretersunlimited.com 1-858-496-7912
Phiên dịch Từ xa qua Video	VRI được cung cấp thông qua máy tính trong Bệnh viện. Khởi chạy ứng dụng ODI bằng cách nhấp đúp chuột. Đăng nhập bằng tên người dùng và mật khẩu riêng. Chọn ngôn ngữ bằng cách nhấp vào màn hình. Chờ được kết nối. Gặp Phiên dịch viên của bạn - ghi chú tên và số ID của họ.
Phiên dịch Ngôn ngữ Ký hiệu – Trực tiếp	Network Interpreting Service: 1-800-284-1043.X709
Phiên dịch Ngôn ngữ Ký hiệu – Trực tiếp	Dịch vụ Cộng đồng Khiếm thính: 619-398-2488 (24/7)
Dịch máy TTY – Giao tiếp Bên ngoài	3 TTY 1 nằm trong Trung tâm thông tin khách hàng 1 ở ED và 1 ở Sản OVT
Dịch vụ Tiếp âm California Giao tiếp Bên ngoài	SHC sử dụng CRS để gọi điện thoại bên ngoài với người dùng TTY. SHC nhận điện thoại và gọi điện thoại thông qua dịch vụ chuyển tiếp. Bệnh nhân có thể gọi 777 để kết nối với Dịch vụ Tiếp âm California.
CART – phù hợp với người Khiếm thính không	Dịch thuật Thời gian thực Tiếp cận Giao tiếp Được lên lịch thông qua: Interpreters Unlimited:

giao tiếp bằng ngôn ngữ ký hiệu – Trực tiếp	1-800-726-9891, Fax 1-800-726-9822 www.interpretersunlimited.com
--	--

TRUNG TÂM CHĂM SÓC SỨC KHỎE VÀ BỆNH VIỆN SHARP CORONADO

LOẠI	CÔNG TY
Qua điện thoại	Pacific Interpreters: 1-866-309-6558 (24/7)
Biên dịch Tài liệu Giấy	Dịch Vụ Dịch Thuật: 858-499-4950 Mẫu yêu cầu dịch thuật hoàn chỉnh có trên Sharp Net trong phần Dịch vụ dịch thuật.
Dịch vụ Phiên dịch cho mọi Ngôn ngữ – Trực tiếp – Qua điện thoại	Interpreters Unlimited: 1-800-726-9891, Fax 1-800-726-9822 www.interpretersunlimited.com 1-858-496-7781
Phiên dịch Từ xa qua Video	VRI được cung cấp thông qua máy tính trong Bệnh viện. Khởi chạy ứng dụng ODI bằng cách nhấp đúp chuột. Đăng nhập bằng tên người dùng và mật khẩu riêng. Chọn ngôn ngữ bằng cách nhấp vào màn hình. Chờ được kết nối. Gặp Phiên dịch viên của bạn - ghi chú tên và số ID của họ.
Phiên dịch Ngôn ngữ Ký hiệu – Trực tiếp	Network Interpreting Service: 1-800-284-1043 X709
Phiên dịch Ngôn ngữ Ký hiệu – Trực tiếp	Dịch vụ Cộng đồng Khiếm thính: 619-398-2488 (24/7)
Điện thoại có hai tay cầm	Điện thoại cho dịch vụ dịch thuật ngôn ngữ qua điện thoại. Nút ghi nhớ đã được lập trình. Nhấn nút đầu tiên để trực tiếp gọi đến dịch vụ phiên dịch ngôn ngữ.
Dịch máy TTY – Giao tiếp Bên ngoài	1 trong Trung Tâm Thông Tin Khách Hàng (PBX)

Dịch vụ Tiếp âm California Giao tiếp Bên ngoài	SHC sử dụng CRS để gọi điện thoại bên ngoài với người dùng TTY. SHC nhận điện thoại và gọi điện thoại thông qua dịch vụ chuyển tiếp. Bệnh nhân gọi 777 để kết nối với Dịch vụ Tiếp âm California.
CART – phù hợp với người Khiếm thính không giao tiếp bằng ngôn ngữ ký hiệu – Trực tiếp	Dịch thuật Thời gian thực Tiếp cận Giao tiếp Được lên lịch thông qua: Interpreters Unlimited:

DỊCH VỤ PHIÊN DỊCH BỆNH VIỆN SHARP GROSSMONT

LOẠI	CÔNG TY
Hỗ trợ qua điện thoại cho hơn 180 ngôn ngữ	Pacific Interpreters 866-309-8217 (mã: 841973) (24/7)
Dịch vụ Phiên dịch cho mọi Ngôn ngữ – Trực tiếp – Qua điện thoại	Interpreters Unlimited: 1-800-726-9891, Fax 1-800-726-9822 www.interpretersunlimited.com 1-858-496-7694
Phiên dịch Từ xa qua Video	VRI được cung cấp thông qua máy tính trong Bệnh viện. Khởi chạy ứng dụng ODI bằng cách nhấp đúp chuột. Đăng nhập bằng tên người dùng và mật khẩu riêng. Chọn ngôn ngữ bằng cách nhấp vào màn hình. Chờ được kết nối. Gặp Phiên dịch viên của bạn - ghi chú tên và số ID của họ.
Biên dịch Tài liệu Giấy	Dịch Vụ Dịch Thuật: 858-499-4950 Mẫu yêu cầu dịch thuật hoàn chỉnh có trên SharpNet trong phần Dịch vụ dịch thuật
Phiên dịch Ngôn ngữ Ký hiệu Ngôn ngữ Ký hiệu Hoa Kỳ – Trực tiếp	Network Interpreting Service 1-800-284-1043 X709
Phiên dịch Ngôn ngữ Ký hiệu Ngôn Ngữ Ký Hiệu Mỹ & Mexico – Trực tiếp	Dịch vụ Cộng đồng Khiếm thính 619 398 2488 (24/7)

Dịch máy TTY – Giao tiếp Bên ngoài	Có trong Trung Tâm Thông Tin Khách Hàng (PBX)
Dịch vụ Tiếp âm California	SHC sử dụng CRS để gọi điện thoại bên ngoài với người dùng TTY. SHC nhận điện thoại và gọi điện thoại thông qua dịch vụ chuyển tiếp. Bệnh nhân có thể gọi 777 để kết nối với Dịch vụ Tiếp âm California.
Điện thoại có hai tay cầm	Điện thoại cho dịch vụ dịch thuật ngôn ngữ. Nút ghi nhớ đã được lập trình. Nhấn nút đầu tiên để trực tiếp gọi đến dịch vụ phiên dịch ngôn ngữ.
CART – thích hợp cho người bị Điếc không biết ngôn ngữ – Trực tiếp	Dịch thuật Thời gian thực Tiếp cận Giao tiếp được lên lịch thông qua: Interpreters Unlimited: 1

BỆNH VIỆN SÂN NHI SHARP MARY BIRCH

LOẠI	CÔNG TY
Qua điện thoại	Pacific Interpreters: 1-866-322-0018 (24/7)
Biên dịch Tài liệu Giấy	Dịch Vụ Dịch Thuật: 858-499-4950 Mẫu yêu cầu dịch thuật hoàn chỉnh có trên Sharp Net trong phần Dịch vụ dịch thuật
Dịch vụ Phiên dịch cho mọi Ngôn ngữ – Trực tiếp – Qua điện thoại	Interpreters Unlimited: 1-800-726-9891, Fax 1-800-726-9822 www.interpretersunlimited.com 1-858-496-7886
Phiên dịch Từ xa qua Video	VRI được cung cấp thông qua máy tính trong khu vực Triage. Khởi chạy ứng dụng ODI bằng cách nhấp đúp chuột. Đăng nhập bằng tên người dùng và mật khẩu riêng. Chọn ngôn ngữ bằng cách nhấp vào màn hình. Chờ được kết nối. Gặp Phiên dịch viên của bạn - ghi chú tên và số ID của họ.
Phiên dịch Ngôn ngữ Ký hiệu – Trực tiếp	Network Interpreting Service: 1-800-284-1043 X709

CART – phù hợp với người Khiếm thính không giao tiếp bằng ngôn ngữ ký hiệu – Trực tiếp	Dịch thuật Thời gian thực Tiếp cận Giao tiếp (Được lên lịch thông qua Network Interpreting Service)
Phiên dịch Ngôn ngữ Ký hiệu – Trực tiếp	Dịch vụ Cộng đồng Khiếm thính 619-398-2488 (24/7)
Dịch máy TTY Giao tiếp Bên ngoài	Có trong Trung Tâm Thông Tin Khách Hàng (PBX)
Dịch vụ Tiếp âm California – Giao tiếp Bên ngoài	SHC sử dụng CRS để gọi điện thoại bên ngoài với người dùng TTY; SHC nhận điện thoại và gọi điện thoại thông qua dịch vụ chuyển tiếp. Bệnh nhân có thể gọi 777 để kết nối với Dịch vụ Tiếp âm California.

S

BỆNH VIỆN SHARP MEMORIAL, KHU VỰC NGOẠI TRÚ, PHỤC HỒI SHARP

LOẠI	CÔNG TY
Qua điện thoại Điện thoại có hai tay cầm – Điện thoại cho dịch vụ dịch thuật ngôn ngữ	Pacific Interpreters 1-800-974-7468 (24/7)
Biên dịch Tài liệu Giấy	Dịch Vụ Dịch Thuật 58-499-4950 Mẫu yêu cầu dịch thuật hoàn chỉnh có trên Sharp Net trong phần Dịch thuật
Dịch vụ Phiên dịch cho mọi Ngôn ngữ – Trực tiếp – Qua điện thoại	Interpreters Unlimited: 1-800-726-9891, Fax 1-800-726-9822 www.interpretersunlimited.com 1-858-496-7886
Phiên dịch Từ xa qua Video	VRI có trên iPad đặt tại Bệnh Viện. Khởi chạy ứng dụng ODI bằng cách nhấp đúp chuột. Đăng nhập bằng tên người dùng và

	mật khẩu riêng. Chọn ngôn ngữ bằng cách nhấp vào màn hình. Chờ được kết nối. Gặp Phiên dịch viên của bạn - ghi chú tên và số ID của họ.
Phiên dịch Ngôn ngữ Ký hiệu – Trực tiếp	Network Interpreting Service: 1-800-284-1043 X709
CART – phù hợp với người Khiếm thính không giao tiếp bằng ngôn ngữ ký hiệu – Trực tiếp	Dịch thuật Thời gian thực Tiếp cận Giao tiếp (Được lên lịch thông qua Network Interpreting Service)
Phiên dịch Ngôn ngữ Ký hiệu – Trực tiếp	Dịch vụ Cộng đồng Khiếm thính 619-398-2488 (24/7)
Dịch máy TTY – Giao tiếp Bên ngoài	Có trong Trung Tâm Thông Tin Khách Hàng (PBX)
Dịch vụ Tiếp âm California Giao tiếp Bên ngoài	SHC sử dụng CRS để gọi điện thoại bên ngoài với người dùng TTY. SHC nhận điện thoại và gọi điện thoại thông qua dịch vụ chuyển tiếp. Bệnh nhân có thể gọi 777 để kết nối với Dịch vụ Tiếp âm California.
	Sharp Mesa Vista
LOẠI	CÔNG TY
Qua điện thoại Hai thiết bị cầm tay – Điện thoại để phục vụ dịch vụ ngôn ngữ	Pacific Interpreters: 1-866-322-0530 (24/7)
Biên dịch Tài liệu Giấy	Dịch Vụ Dịch Thuật 858-499-4950 Mẫu yêu cầu dịch thuật hoàn chỉnh có trên Sharp Net trong phần Dịch vụ dịch thuật
Dịch vụ Phiên dịch cho mọi Ngôn ngữ	Interpreters Unlimited: 1-800-726-9891, Fax 1-800-726-9822

– Trực tiếp – Qua điện thoại	www.interpretersunlimited.com 1-858-496-7678
Phiên dịch Từ xa qua Video (Stratus Video)	VRI có trên iPad đặt tại Bệnh Viện. Khởi chạy ứng dụng ODI bằng cách nhấp đúp chuột. Đăng nhập bằng tên người dùng và mật khẩu riêng. Chọn ngôn ngữ bằng cách nhấp vào màn hình. Chờ được kết nối. Gặp Phiên dịch viên của bạn - ghi chú tên và số ID của họ.
Phiên dịch Ngôn ngữ Ký hiệu – Trực tiếp	Network Interpreting Service: 1-800-284-1043 X709
CART-Phù hợp với người Khiếm thính không giao tiếp bằng ngôn ngữ ký hiệu Trực tiếp	Dịch thuật Thời gian thực Tiếp cận Giao tiếp (Được lên lịch thông qua Network Interpreting Service)
Phiên dịch Ngôn ngữ Ký hiệu – Trực tiếp	Dịch vụ Cộng đồng Khiếm thính 619-398-2488 (24/7)
Dịch máy TTY – Giao tiếp Bên ngoài	Nằm trong PBX
Dịch vụ Tiếp âm California – Giao tiếp Bên ngoài	SHC sử dụng CRS để gọi điện thoại bên ngoài với người dùng TTY; SHC nhận điện thoại và gọi điện thoại thông qua dịch vụ chuyển tiếp. Bệnh nhân có thể gọi 777 để kết nối với Dịch vụ Tiếp âm California