

Լոս Անջելեսի Շրջանի Հանրային Առողջության Վարչություն Լեզվի հասանելիության ծրագիր

Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվ՝ հուլիսի 1, 2025

Այս ծրագրի մասին հարցերը կարող են ուղարկվել՝
Սոնյա Վասքեզ՝ Առողջապահական արդարության կենտրոնի տնօրեն
(Sonya Vasquez, Director, Center for Health Equity)
svasquez@ph.lacounty.gov
(213) 288-8427

Ընդհանուր տեղեկատվության համար կարելի է դիմել այս հասցեով՝
DPHLanguageAccess@ph.lacounty.gov

Լոս Անջելեսի Շրջանի Հանրային Առողջության Վարչության Առողջապահական արդարության կենտրոնը (Center for Health Equity) ղեկավարում է Լեզվի հարցերում արդարության բաժինը (Language Justice Unit), որը կառավարում է վարչության «Լեզվի հասանելիության» ծրագիրը:

Բաժիններ

1. Ընդհանուր նկարագիր և համատեքստ
 - ա. Վարչության առաքելությունը
 - բ. Վարչության առաջնահերթ լեզուները
2. Վարչության՝ լեզվի հասանելիության քաղաքականությունը
 - ա. Ընդհանուր հայտարարություն
 - բ. Քաղաքականության շրջանակը
3. Կարևոր եզրույթներ և սահմանումներ
4. Գործելակարգեր և քաղաքականություններ
 - ա. Գործելակարգեր
 - բ. Առաջնահերթ լեզուների որոշումը
 - գ. Կարևոր փաստաթղթեր
 - դ. Պատրաստվածություն չանցած բանավոր թարգմանիչներին վերաբերող քաղաքականություն
5. Ծանուցում այլ լեզուներով օժանդակության մասին
6. Այլ լեզուներով օժանդակության արդյունավետության ստուգում
 - ա. Այլ լեզուներով օժանդակության գնահատում
 - բ. Լեզվի հասանելիության վերաբերյալ բողոքներին արձագանքելու գործընթաց
7. Վերապատրաստում
8. Հանրության հետ կապ և համագործակցություն



ԲԱԺԻՆ 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ՆԿԱՐԱԳԻՐ ԵՎ ՀԱՄԱՏԵՔՍ

Ա. Վարչության առաքելությունը

*Բարելավել այն պայմանները, որոնք նպաստում են բոլորի լիարժեք առողջությանը և լավ
ինքնազգացողությանը*

Հանրային Առողջության Վարչությունը կարծում է, որ բոլորի համար արդյունքները բարելավելու նպատակով պետք է ջանքերը կենտրոնացնել առավել խոցելի անձանց վրա և նրանց համար հասանելի դարձնել այն ամենը, ինչի կարիքն ունեն առողջ և լավ վիճակում լինելու համար: Հիմնական ռազմավարություններից մեկը լեզվին և մշակույթին համապատասխան ծառայություններ և տեղեկատվություն առաջարկելն է: Սա թույլ է տալիս մարդկանց հասկանալ տեղեկատվությունը, կայացնել տեղեկությունների վրա հիմնված որոշումներ, լիարժեք մասնակցել ծրագրերին և պաշտպանված մնալ հնարավոր վնասներից: Սա նաև թույլ է տալիս Հանրային Առողջության Վարչությանը բարելավել հանրային առողջապահությանը վերաբերող հաղորդակցությունը, խթանել լավագույն գործողությունների կիրառումը և բարելավել առողջության արդյունքները:

Բ. Վարչության առաջնահերթ լեզուները

Հանրային Առողջության Վարչությունը սպասարկում է Լոս Անջելեսի Շրջանը, որը 10 միլիոն բնակիչների տունն է և միլիոնավոր մարդկանց համար՝ ճամփորդության վայր: Այս բազմազան համայնքին օժանդակելու համար բոլոր տեղեկությունները տվում են [հանրամատչելի լեզվի սկզբունքներով](#), փաստաթղթերը թարգմանվում են բազմաթիվ լեզուներով, և հաճախորդները կարող են ստանալ բանավոր թարգմանության ծառայություններ իրենց նախընտրած լեզվով:

Գրավոր թարգմանություններ

Փաստաթղթերի մեծ մասը պատրաստվում է 11 շեմային լեզուներով (լեզուներ, որոնցով խոսում են սահմանված թվով բնակիչներ)՝ արաբերեն, հայերեն, կամբոջերեն, չինարեն (ավանդական/պարզեցված), անգլերեն, կորեերեն, պարսկերեն, ռուսերեն, իսպաներեն, տագալերեն և վիետնամերեն: Հանրային Առողջության Վարչությունն այժմ օգտագործում է Կալիֆորնիայի Առողջապահության Ծառայությունների Վարչության՝ [Լոս Անջելեսի Շրջանի շեմային լեզուների](#) ցանկը: Սակայն Հանրային Առողջության բաժինները նյութերը թարգմանում են այլ լեզուներով՝ հիմնվելով մի քանի գործոնների վրա, ինչպիսիք են՝ 1) համայնքում, որտեղ մատուցվում է ծառայությունը, խոսում են լեզվով (լեզուներով), որն ընդգրկված չէ շեմային լեզուների մեջ, 2) հիմնվելով տվյալների վրա՝ բնակչության որոշակի խումբ ունի առաջարկվող ծառայության կարիքը, և 3) համայնքից լինում է խնդրանք՝ նյութերը տրամադրել որոշակի լեզվով: Սկսած 2023 թվականի օգոստոսից՝ թարգմանություններ են կատարվել շեմային լեզուներից բացի 27 այլ լեզուներով:



Բանավոր թարգմանություններ

Միայն 2024 թվականին Հանրային Առողջության կլինիկաները սպասարկել են մոտ 12485 հիվանդների, որոնց խոսելու հիմնական լեզուն ոչ թե անգլերենն էր, այլ 44 այլ լեզուներից մեկը, այդ թվում՝ մի քանի մեզոամերիկյան բնիկ լեզուներ և մի քանի ժեստերի լեզուներ: Անկախ լեզվից՝ երբ նախատեսված թարգմանիչը չի կարողանում ներկա լինել հանդիպմանը կամ երբ անձնակազմի երկլեզու անդամը հասանելի չէ կամ լավ չի տիրապետում լեզվին, հանրությանը սպասարկող ծրագրերում կիրառվում են պահանջի դեպքում տրվող թարգմանչական ծառայություններ տեսակապի կամ հեռախոսագանգի միջոցով: Հանրային Առողջության Վարչությունը նաև համագործակցում է լեզվի հասանելիության տարբեր մատակարարների հետ՝ բանավոր թարգմանության, այդ թվում՝ ժեստերի լեզվով թարգմանության համար:



ԲԱԺԻՆ 2. ՎԱՐՉՈՒԹՅԱՆ ԼԵԶՎԻ ՀԱՍԱՆԵԼԻՈՒԹՅԱՆ ՔԱՂԱՔԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆԸ

Ա. Քաղաքականության վերաբերյալ ընդհանուր հայտարարություն

Հանրային Առողջության Վարչությունը հանձնառու է ապահովել, որ բոլոր անձանց հասանելի լինեն ծառայությունները, և նրանք կարողանան օգտվել դրանցից, ինչպես նաև ստանալ տեղեկատվություն իրենց նախընտրած լեզվով: Հանրային Առողջության Վարչությունը գրավոր և բանավոր թարգմանության անվճար ծառայություններ է մատուցում անգլերենի սահմանափակ իմացություն ունեցողներին (LEP), այլ լեզվով՝ ոչ անգլերեն, հաղորդակցվողներին (LOTE) և/կամ նրանց, ում հաղորդակցությունը խաթարված է առողջական խնդրի կամ ծերանալու պատճառով: Տարբեր լեզուներով օժանդակություն և տեղեկատվական աղբյուրներ տրամադրելով՝ մենք խթանում ենք ներառականությունը և նպաստում ենք այնպիսի համայնքի ստեղծմանը, որտեղ բոլորը կարող են ավելի լիարժեք մասնակցել և զարգանալ:

Բ. Քաղաքականության շրջանակը

Հանրային Առողջության «Լեզվի հասանելիության քաղաքականությունը» վերաբերում է Լոս Անջելեսի Շրջանի Հանրային Առողջության աշխատուժին, որի մեջ են մտնում անձնակազմը, պայմանագրով աշխատողները և կամավորները, երբ աշխատում են հաճախորդների և համայնքի շահագրգիռ կողմերի հետ, որոնք ցանկանում են օգտվել Հանրային Առողջության հաստատություններում, ոչ կլինիկական պայմաններում (օրինակ՝ համայնքի հետ շփումներ, հիվանդների կամ հաճախորդների տուն այցեր, հեռախոսակցություն և Հանրային Առողջության կողմից հովանավորվող միջոցառումներ) տրվող Հանրային Առողջության ծրագրերից և ծառայություններից:



ԲԱԺԻՆ 3. ԿԱՐԵՎՈՐ ԵԶՐՈՒՅԹՆԵՐ ԵՎ ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐ

Երկլեզու լինելու հավաստագիր ունեցող անձնակազմի անդամ: Անձնակազմի երկլեզու անդամն է, որը Հանրային Առողջության մարդկային ռեսուրսներից ստացել է հավաստագիր այլ լեզուներով օգնություն տրամադրելու համար՝ որպես իր ներկայիս, նշանակված աշխատանքի մաս: Այս անձնակազմի անդամն ունի հավաստագիր՝ անգլերենից բացի այլ լեզվով կարդալու, գրելու և/կամ խոսելու հմտության համար: Երկլեզու լինելու հավաստագիր ունեցող անձնակազմի անդամը, որը որակավորված թարգմանիչ չէ, ինչպես սահմանված է ստորև, չի կարող անհատականացված բժշկական օգնության բանավոր թարգմանություն կատարել:

Բանավոր թարգմանություն: Բանավոր կամ ժեստերի լեզվով խոսակցությունը թարգմանել մեկ այլ լեզվով՝ պահպանելով բովանդակությունը և խոսակցության հնչերանգը:

Լեզվի հասանելիություն: Անգլերենի սահմանափակ իմացությամբ անձանց անվճար թարգմանության տրամադրումն է իրենց նախընտրած լեզվով, այդ թվում՝ գրավոր և բանավոր թարգմանության ծառայությունների միջոցով, որպեսզի նրանց բավարար չափով հասանելի լինեն Շրջանի կողմից կառավարվող ծառայությունները, տեղեկատվական աղբյուրներն ու ծրագրերը, և նրանք կարողանան լիարժեքորեն օգտվել դրանցից:

Բողոք լեզվի հասանելիության վերաբերյալ: Երբ հաճախորդը խնդիր է ունենում ստացած թարգմանության ծառայությունների (օրինակ՝ թարգմանության որակի) հետ կամ երբ նրան ընդհանրապես չեն տրվում ծառայությունները: Հանրային Առողջության բողոքների գործընթացը Բաժին 6-ում է:

Անգլերենից բացի այլ լեզու (LOTE): Հայտնի նաև որպես անգլերենի սահմանափակ իմացություն (LEP) կամ անգլերեն սովորող (ELL)՝ այս սահմանումը վերաբերում է այն անձանց, ում համար անգլերենը խոսելու հիմնական լեզուն չէ և ովքեր չեն կարողում, գրում և/կամ խոսում անգլերեն: Սա կարող է ներառել խուլերին և լսողության դժվարություն ունեցողներին:

Անգլերենի սահմանափակ իմացություն (LEP): Անձինք են, ում համար անգլերենը խոսելու հիմնական լեզուն չէ և ովքեր ունեն անգլերեն խոսելու, գրելու և/կամ հասկանալու սահմանափակ կարողություն: Այս անձինք կարող են պահանջել թարգմանության ծառայություններ՝ արդյունավետ հաղորդակցվելու և տեղեկատվություն ստանալու համար:

Բանավոր թարգմանություն բուժօգնության համար: Պահանջվում է կլինիկական խորհրդատվության, ախտորոշման և տվյալ հիվանդի բուժման դեպքում: Այն չի վերաբերում բժշկական բոլոր տեղեկությունների բանավոր թարգմանությանը, օրինակ՝ ընդհանուր առողջապահության մասին ուսուցմանը:

Նախընտրելի լեզու: Հիմնական լեզուն, որով անձը նախընտրում է կարդալ, գրել, խոսել և/կամ ստորագրել:

Գրավոր թարգմանություն: Գրավոր հաղորդակցությունը մեկ այլ լեզվով ներկայացնելը՝ պահպանելով իմաստը:



Բանավոր թարգմանության ծառայությունների որակավորված մատակարար: Անձ կամ ընկերություն, որը տրամադրում է բանավոր թարգմանության ծառայություններ, որոնց հետ Հանրային Առողջության Վարչությունը կնքում է պայմանագիր՝ տրամադրելու որակավորված բանավոր կամ ժեստերի լեզվով թարգմանության ծառայություններ:

Որակավորված բանավոր թարգմանիչ: Առողջապահական/բժշկական ոլորտի թարգմանությունների հավաստագիր ունեցող անհատ, ով միջնորդում է բանավոր կամ ժեստերի լեզվով հաղորդակցությունը տարբեր լեզուներով խոսող մարդկանց միջև՝ առանց իմաստին ավելացնելու, այն բաց թողնելու, խեղաթյուրելու կամ խմբագրելու:

Կարևոր փաստաթղթեր: Սրանք գրավոր փաստաթղթեր են, որոնք վերաբերում են Շրջանի ծրագրում, ինչպես նաև նպաստներից կամ ծառայություններից օգտվելու համար գրանցվելու, դրանցում մասնակցությունը շարունակելու կամ դրանց դադարեցման համար:

Կարևոր տվյալների գրանցումներ: Նահանգային և տեղական իշխանությունների կողմից պահպանվող պաշտոնական փաստաթղթեր, որոնք գրանցում են կյանքի կարևոր իրադարձությունները, ինչպիսիք են ծնունդը, մահը, պտղի մահը/մեռելաճնությունը, ամուսնությունը/համատեղ կյանքը և բաժանումը:



ԲԱԺԻՆ 4: ԳՈՐԾԵԼԱԿԱՐԳԵՐ և ԶԱՂԱԶԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

Ա. Գործելակարգեր

Փաստաթղթի թարգմանություն

- Հանրային Առողջության ծրագրի աշխատակիցը (պատվիրատու) ներկայացնում է գրավոր և բանավոր թարգմանության պատվեր ներքին կենտրոնացված ցանցի միջոցով:
- Լեզվի հարցերում արդարության բաժինը (Language Justice Unit) կաշխատի պատվիրատուի հետ և կուղարկի փաստաթուղթը բաժնի թարգմանիչներից մեկին (պայմանագրային աշխատող) կամ որևէ մատակարարի, ով ունի պայմանագիր՝ «Հանրային Առողջության լեզվի հասանելիության ծառայությունների գլխավոր համաձայնագիր» (LASMA):
- Բոլոր փաստաթղթերը պետք է կազմվեն՝ հիմնվելով [հանրամատչելի լեզվի սկզբունքների](#) (plain language) վրա, և ստուգվեն ու հաստատվեն Հաղորդակցության և հանրային կապերի գրասենյակի (OCPA) կողմից: Պատվիրատուն կարող է HIT համակարգի միջոցով ընտրել, որ իրենց փաստաթղթերը ստուգեն Առողջապահական կրթության վարչական բաժինը (Health Education Administration Unit)՝ ստուգելու հանրամատչելի լեզվին համապատասխանությունը, և Հաղորդակցության և հանրային գրասենյակը (OCPA):

Բանավոր թարգմանության ծառայություն

Հանրային Առողջության Վարչությունն առաջարկում է ծառայությունների լայն շրջանակ՝ համայնքի անդամների հետ հաղորդակցվելու տարբեր միջոցներով և մեթոդներով:

Հանրային Առողջության տեղեկատվական գիծ կամ հատուկ ծրագրերի զանգերի կենտրոններ
Հանրային Առողջության տեղեկատվական գիծը Լոս Անջելեսի Շրջանի բնակիչներին հեռախոսով տրամադրում է տեղեկատվություն և ծառայություններ, որոնք վերաբերում են COVID-19-ին, պատվաստումներին, վերարտադրողականությանը, հոգեկան առողջությանը, առողջապահությանը և բարօրությանը: Հանրային Առողջության որոշ ծրագրեր համայնքի համար ունեն հատուկ թեմաների համար իրենց սեփական զանգերի կենտրոնները (տես Հավելված Ա-ն):

- Դրանք ընդգրկում են լեզվի ընտրության տարբերակ, երբ զանգահարողը հավաքում է համարը: Երբ ընտրություն է կատարվում, կամ կապ են հաստատում երկլեզու աշխատակցի հետ, որպեսզի պատասխանի, կամ թիմը աշխատում է բանավոր թարգմանության ծառայության դրսի մատակարարի (ոչ Հանրային Առողջության) հետ:
- Դրսի (ոչ Հանրային Առողջության) մատակարարի հետ աշխատելիս կազմակերպվում է եռակողմ զանգ, որպեսզի ապահովվի կենդանի թարգմանություն:
- Եթե ավելի շատ ժամանակ է անհրաժեշտ լինում թարգմանիչի հետ կապ հաստատելու համար, ծրագրի աշխատակիցները վերցնում են զանգահարողի տվյալները և հանդիպումը նշանակում ավելի ուշ:



**Լոս Անջելես վարչաշրջանի Հանրային առողջության վարչության (Հանրային առողջապահություն)
«Լեզվական հասանելիության» ծրագիր**

Հանրային Առողջության կլինիկաներ, առողջության շրջանային կենտրոններ և այլ հանրային ծրագրեր

- Երբ հաճախորդը գրանցվում է տեղեկատվական սեղանի կամ ընդունարանի աշխատակցի մոտ, նրան հարցնում են նախընտրելի լեզվի մասին: Եթե անհրաժեշտ է, աշխատակիցը կարող է օգտագործել նշաններ՝ խոսվող լեզուն որոշելու համար (տես ստորև Բաժին 4. Բ-ն):
- Անհրաժեշտ ձևաթղթերը կտրամադրեն նրանց նախընտրած լեզվով, որպեսզի լրացնեն, և օգնության համար կկանչեն երկլեզու աշխատակիցի: Եթե երկլեզու աշխատակից չկա, ապա հաստատությունը կապ կհաստատի բանավոր թարգմանության դրսի մատակարարի հետ:
- Եթե բանավոր թարգմանություն է անհրաժեշտ բուժօգնության համար, կայքը կարիք կունենա նշանակելու այնպիսի աշխատակցի, ով բժշկական ոլորտի՝ որակավորում ունեցող բանավոր թարգմանիչ է, կամ կապ կհաստատի բանավոր թարգմանության դրսի մատակարարի հետ:

Բժշկական հանդիպումների դեպքում այս տեղեկությունը կլինի հաճախորդի բժշկական տվյալների էլեկտրոնային փաստաթղթերում, և հետևաբար, անձնակազմի անդամը պատրաստ կլինի առաջարկել ծառայություններ նրա նախընտրած լեզվով, այդ թվում՝ անհրաժեշտության դեպքում կապ հաստատել բանավոր թարգմանության դրսի մատակարարի հետ:

Համայնքային հանդիպումներ

Հանդիպումները՝ լինեն առցանց թե անձամբ ներկա լինելով, կարող են լինել մեկ անգամ, ըստ անհրաժեշտության կամ պարբերաբար:

- Ծրագրերը որոշում են բանավոր թարգմանության անհրաժեշտությունը հանդիպման համար գրանցման կամ ընդունելության ընթացքում:
- Եթե անհրաժեշտ է բանավոր թարգմանիչ, ծրագրերը կհետևեն ստորև նշված գործընթացին:

Բանավոր թարգմանչի դրսի (ոչ Հանրային Առողջության) մատակարարի հետ կապ հաստատելու տարբերակներ

Հանրային Առողջության այն ծրագրերը, որոնք ավելի հաճախ են բանավոր թարգմանության ծառայությունների կարիք ունենում, օգտագործում են պահանջի դեպքում տեսակապի և հեռախոսազանգի միջոցով թարգմանության օգտահաշիվ: Մնացած բոլորը բանավոր թարգմանության ծառայություններ պահանջելու համար օգտագործում են HIT համակարգը:

ա. Պահանջի դեպքում բանավոր թարգմանություն տեսակապի կամ հեռախոսազանգի միջոցով

- Հանրության համար նախատեսված մի շարք ծրագրեր ունեն օգտահաշիվ, որպեսզի անմիջապես կապ հաստատեն պահանջի դեպքում տրվող ծառայությունների հետ, այդ թվում՝ Սուր վարակիչ հիվանդությունների վերահսկման, Բժշկական ծառայությունների, Համայնքներում դաշտային ծառայությունների, Թմրամիջոցների չարաշահման կանխարգելման և վերահսկման, Անասնաբուժական ծրագրի և ՄԻԱՎ-ի և սեռավարակների ծրագրերի բաժինների հետ:



**Լուս Անջելես վարչաշրջանի Հանրային առողջության վարչության (Հանրային առողջապահություն)
«Լեզվական հասանելիության» ծրագիր**

- Աշխատակիցները անհրաժեշտության դեպքում կարող են անմիջապես կապ հաստատել բանավոր թարգմանչի հետ իրենց օգտահաշիվների միջոցով՝ օգտագործելով իրենց համակարգիչներն կամ հեռախոսները:

բ. Բանավոր և գրավոր թարգմանությունների կենտրոնացված (HIT) համակարգ

- Հանրային Առողջության ծրագրի աշխատակիցները (պատվիրատու) ներկայացնում են խնդրանք Հանրային Առողջության Բանավոր և գրավոր թարգմանությունների կենտրոնացված (HIT) համակարգի հարթակում՝ սովորաբար առնվազն 2 շաբաթ առաջ:
- Լեզվի հարցերում արդարության բաժինը (LJU) կաշխատի պատվիրատուի հետ և կհաստատի որևէ մատակարարի, ով ունի պայմանագիր՝ «Հանրային Առողջության լեզվի հասանելիության ծառայությունների գլխավոր համաձայնագիր» (LASMA):
- Բանավոր թարգմանչի հետ աշխատելու ուղեցույցի համար տես Հավելված Բ-ն:

Բ. Նախընտրելի լեզուները որոշելը

Հանրային Առողջության Վարչությունը որոշում է նախընտրելի լեզուները մի քանի տարբերակներով:

Ձանգերի կենտրոններ.

- Այս զանգերի կենտրոնները զանգահարողներին հնարավորություն են տալիս ընտրել իրենց լեզուն՝ սեղմելով կոճակ կամ հայտնելով իրենց լեզուն:

Հանրության համար ծրագրեր

- Բազմալեզու անձնակազմ: Հանրային Առողջության Վարչությունն ունի հավաստագրված երկլեզու անձնակազմի ցուցակ: Հավաստագրվելու համար պահանջում է, որ աշխատակիցը թեստ հանձնի Հանրային Առողջության մարդկային ռեսուրսների բաժնում կամ լեզվական ծառայությունների մատակարարի մոտ: Այս աշխատակիցները լինում են մեր հանրային հաստատություններից շատերում և կարող են օգնել տրամադրել բանավոր/գրավոր թարգմանություններ, երբ դրանք անհրաժեշտ են:
- Նախընտրելի լեզվի մասին պաստառներ: Սրանք մեր հանրային վայրերում տեղադրված տպված պաստառներ են, որոնք տեսանելի են մեր համայնքի անդամներին, որպեսզի նրանք ցույց տան իրենց նախընտրած լեզուն (տես Հավելված Բ-ն):
- Նախընտրելի լեզվի մասին քարտեր: Սրանք նման են պաստառներին, բայց ավելի փոքր են, և դրանք կարելի է հեշտությամբ կրել: Համայնքի անդամները կարող են ցույց տալ այն լեզուն, որը նրանք խնդրում են (տես Հավելված Բ-ն):

Համայնքային հանդիպումներ

- Գրանցման գործընթաց ունեցող հանդիպումների դեպքում ներառված է լինում հարց բանավոր թարգմանությունների և հասանելիությունն ապահովող այլ անհրաժեշտությունների մասին:
- Բաց հանրային հանդիպումների դեպքում, հատկապես Բրաունի օրենքի (Brown Act) շրջանակներում, տեղեկություններն այն մասին, թե ինչպես խնդրել հեշտացնող հարմարություններ, նշված են հանդիպման օրակարգում կամ կայքում:



Գ. Կարևոր փաստաթղթեր

Հանրային Առողջության Վարչության գործունեությունը ներառում է՝

- առողջության կենտրոններ, լաբորատոր ծառայություններ,
- շրջակա միջավայրի և առողջության թուլություն և ստուգման գործողություններ
- վարակիչ հիվանդությունների հսկողություն
- հանրային առողջության հետ կապված հրամանների հրապարակում (օր.՝ մեկուսացման կամ կարանտինի հրաման) և
- այլ ծրագրեր և ծառայություններ, որոնք պահանջում են շարունակական շփում և հաղորդակցություն մեր հիվանդների, հաճախորդների և Լոս Անջելեսի Շրջանի համայնքի հետ:

Հանրային Առողջության ծրագրերի և ծառայությունների համար կարևոր փաստաթղթերը բազմազան են՝ սկսած հիվանդի ուսուցումից և հետագա բուժման ցուցումներից ու վարակիչ հիվանդությունների զգուշացումներից (օրինակ՝ Արևմտյան Նեղոսի վիրուս, թռչնի գրիպ, օվկիանոսի ջրի որակ) մինչև հանրային առողջությանը վերաբերող հրամաններ: Մենք հասկանում ենք, թե որքան արժեքավոր են այս փաստաթղթերը մեր կողմից սպասարկվող համայնքների առողջությանը և բարեկեցությանը նպաստելու և դրանք պաշտպանելու գործում, և այդ պատճառով ապահովում ենք, որ դրանք հասանելի լինեն մեր հիվանդների, հաճախորդների և հանրության համար հարմար լեզուներով և ձևաչափերով:

Կարևոր փաստաթղթերը ներառում են՝

- Ծանուցում իրավունքների և պարտականությունների մասին
- Հինվանդների և հաճախորդների հետ հաղորդակցություն
- Ծանուցումներ և զգուշացումներ առողջության վերաբերյալ
- Ձևաթղթեր և դիմումներ
- Իրավական և քաղաքականության վերաբերյալ փաստաթղթեր
- Ծրագրերի վերաբերյալ փաստաթղթեր և նյութեր

Ահա Հանրային Առողջության մի քանի կայքէջեր՝

- Հանրային Առողջության կենտրոններ՝
<http://publichealth.lacounty.gov/chs/phcenters.htm>
- Ուսուցողական նյութերի գրադարան՝
<http://publichealth.lacounty.gov/chel/library/index.htm>
- Հանրային Առողջության տեղեկատվական գիծ՝
<http://publichealth.lacounty.gov/chel/PHIL.htm>

Հանրային Առողջության կայքը կթարմացվի՝ բարելավելու համար ուղղորդումները, հարմարությունները և լեզուների հասանելիությունը: Բացի այդ, Լեզվի հարցերում արդարության բաժինը (LJU) շարունակում է աշխատել Հանրային Առողջության ծրագրի թիմերի հետ՝ թարգմանելու բոլոր կարևոր փաստաթղթերը և հուշաթերթիկները:



Դ. Պատրաստվածությունն չունեցող բանավոր թարգմանիչներին վերաբերող քաղաքականություն

Քաղվածք հետևյալից. «Հանրային Առողջության քաղաքականություն 362. Լեզվի բանավոր թարգմանության քաղաքականություն»

Հիվանդին չեն կարող ասել, որ բերի իր թարգմանիչին: Ընտանիքի անդամի կամ ընկերոջ օգնությանը դիմելը կարող է առաջացնել գաղտնիության խախտում, կամ հիանդը կարող է չցանկանալ հայտնել կարևոր անձնական տեղեկություններ, որոնք շատ կարևոր են ծառայությունն իրականացնելու համար: Բանավոր թարգմանության համար ընտանիքի անդամին կամ ընկերոջը դիմելը բոլորովին չի խրախուսվում:

Ընտանիքի անդամի կամ ընկերոջ կարող են թարգմանել միայն շտապ դեպքերում, երբ ցանկացած հետաձգում կարող է վնասել հիվանդին, և մինչև որակավորում ունեցող բանավոր թարգմանիչի հասանելի կլինի:

Հիվանդին հստակ տեղեկացնելուց հետո, որ հասանելի են անվճար որակավորված թարգմանչական ծառայություններ, հիվանդը կարող է հատուկ նշել, որ նախընտրում է, որ հաղորդակցությունը լինի իր ընտանիքի անդամի/ընկերոջ միջոցով: Ընտանիքի անդամը/ընկերը նույնպես պետք է համաձայնի նման օգնություն տրամադրելուն, ԵՎ այդ չափահասին նման օգնության համար դիմելու անհրաժեշտությունը պետք է Հանրային Առողջության աշխատակցի կողմից համարվի իրավիճակին համապատասխան:

Անչափահաս երեխաներին (18 տարեկանից փոքր) չպետք է դիմել որպես թարգմանիչների, բացառությամբ արտասովոր իրավիճակների, ինչպիսիք են բժշկական շտապ դեպքերը, երբ ցանկացած ուշացում կարող է վնաս հասցնել հիվանդին կամ հանրությանը, և միայն մինչև որ որակավորված թարգմանիչը հասանելի լինի:

Եթե բանավոր թարգմանությունն անում են ընտանիքի անդամը, ընկերը կամ անչափահաս երեխան, ապա դա պետք է գրանցվի բժշկական փաստաթղթերում:



ԲԱԺԻՆ 5: ԾԱՆՈՒՑՈՒՄ ԱՅԼ ԼԵԶՈՒՆԵՐՈՎ ԱԶԱԿՑՈՒԹՅԱՆ ՄԱՍԻՆ

Քաղվածք հետևյալից. «Հանրային Առողջության քաղաքականություն 362. Լեզվի բանավոր թարգմանության քաղաքականություն, Գործընթացների բաժին, Մաս Ա. Ծանուցում Այլ լեզուներով օժանդակության ծառայությունների հասանելիության մասին (LAS)»*

Հաճախորդները պետք է տեղեկացված լինեն իրենց իրավունքների մասին՝ 1) ստանալ բանավոր թարգմանչության ծառայություններ անվճար (ներառյալ ժեստերի լեզվով թարգմանություն), 2) հասանելիություն ունենալ բանավոր թարգմանության ծառայություններին, և 3) բողոքներ ներկայացնել բանավոր թարգմանչության ծառայությունների վերաբերյալ:

Հանրային Առողջության Վարչությունը կիսթանի Այլ լեզուներով օժանդակության ծառայությունները (LAS)՝ հաստատություններում օգտագործելով նշաններ, պաստառներ, պարտադիր հայտարարություններ և հիվանդների համար նախատեսված այլ նյութեր:

Իրականում ծանուցումները մեր հանրային վայրերում արվում են մի քանի ձևով.

- Բազմալեզու թռուցիկներ և պաստառներ: Մենք պատրաստում ենք բազմալեզու թռուցիկներ ու պաստառներ և դրանք տարածում Հանրային Առողջության գրասենյակներում, կլինիկաներում և վարչական շենքերում:
- Բաժնի կայք: Մեր կայքում կա հատուկ էջ թարգմանական ծառայությունների համար՝ բազմալեզու տեղեկություններով: Մենք ապահովում ենք հեշտ կողմնորոշում՝ թարգմանված կոճակների և հրահանգների միջոցով, իսկ մեր գլխավոր էջը կանոնավոր կերպով ցուցադրում է այլ լեզուներով օժանդակությանը խթանող գրություններ:
<http://publichealth.lacounty.gov/language/index.htm>
- Հեռախոսագանգի ընթացքում սպասելիս հնչող տեղեկատվություն: Սպասելիս հնչող մեր հեռախոսային հաղորդագրությունները զանգահարողներին տարբեր լեզուներով տեղեկացնում են այլ լեզուներով ծառայությունների հասանելիության մասին, ինչպես նաև այն մասին, թե ինչպես պետք է օժանդակություն խնդրել:
- Ընդունարան և սպասասրահներ: Մեր հանրային հաստատությունների ընդունարաններում և սպասասրահներում մենք ցուցադրում ենք տարբեր լեզուներով պաստառներ և ցուցանակներ, որոնք տեղեկացնում են այլ լեզուներով ծառայությունների հասանելիության մասին:



ԲԱԺԻՆ 6: ԱՅԼ ԼԵԶՈՒՆԵՐՈՎ ՕԺԱՆԴԱԿՈՒԹՅԱՆ ԱՐԴՅՈՒՆԱՎԵՏՈՒԹՅԱՆ ՍՏՈՒԳՈՒՄ

Ա. Այլ լեզուներով օժանդակության գնահատում

Այլ լեզուներով օժանդակությունը ներկայումս գնահատվում է մի քանի եղանակներով, բայց թիմը քննում է այս ծառայությունը գնահատելու այլ մեթոդները:

1. **Հարցում պատվիրատուի գոհունակության մասին:** Հանրային Առողջության այն աշխատակիցներին, որոնք տալիս են գրավոր և բանավոր թարգմանության պատվեր, ուղարկվում է հարցում, որն անդրադառնում է HIT համակարգից օգտվելու նրանց փորձառությանը և գրավոր կամ բանավոր թարգմանության ծառայությունների (ներքին կամ մատակարարի միջոցով) առնչությամբ նրանց ընդհանուր գոհունակությանը: Տվյալները հավաքվում և վերանայվում են որոշելու համար, թե ինչն ունի բարելավման կարիք: Անհրաժեշտության դեպքում տվյալները տրամադրվում են Լեզվի հարցերում արդարության բաժնի (LJU) անձնակազմին և առանձին մատակարարների՝ շտապ խնդիրները լուծելու համար, բայց նաև եռամսյակը կամ տարին մեկ քննվում են այլ տվյալների հետ միասին՝ որպես ընդհանուր գործընթացի բարելավման ռազմավարության մաս:
2. **Թարգմանության որակի գնահատում:** Թարգմանության որակը գնահատելու համար պատահական ընտրանքի սկզբունքով այլ թարգմանչի (թարգմանիչ կամ մատակարար) կողմից տարբեր չափանիշներով քննվում է պատվերների 10%-ի որակը (սխալների տոկոս): Արձագանքները, որոնք տալիս են ստուգողները, քննարկվում են Լեզվի հարցերում արդարության բաժնի (LJU) անձնակազմի և թարգմանության մատակարարների (թարգմանիչ կամ մատակարար) հետ, և Լեզվի հարցերում արդարության բաժնին աշխատում է անել աշխատանքի մեջ ցանկացած փոփոխություն, որն անհրաժեշտ է հետագայում ավելի ճշգրիտ թարգմանություններ ապահովելու համար:
3. **Հարցում հիվանդների գոհունակության մասին:** Առողջության քննման և գնահատման գրասենյակի՝ Արագ քննման և ուսուցման գնահատման բաժինը Հանրային Առողջության 14 կլինիկաներում անցկացնում է հիվանդների գոհունակության ամենամյա հարցում՝ ներառելով հարցեր, որոնք գնահատում են անձնակազմի մշակութային կարողունակությունը, ինչպիսիք են հիվանդների մշակույթին, ռասային, կրոնին և լեզվին համապատասխան ծառայություններ և նյութեր տրամադրելը: Հարցումները տրամադրվում են անգլերենով և իսպաներենով՝ թղթային ձևաչափով: Չինարեն, հայերեն և պարսկերեն տարբերակները պատրաստվել են այն կլինիկաների համար, որոնք սպասարկում են այդ բնակչություններին: Արդյունքները օգտագործվում են ծրագրի որակը բարելավելու, կլինիկաների գործընթացներում հնարավոր փոփոխություններ կատարելու և որոշելու համար, թե ինչ վերապատրաստումներ են անհրաժեշտ աշխատակազմին:



4. Մատակարարների որակի վերահսկման ծրագրեր: Լեզվի արդարության բաժինը (LJU) ամեն տարի վերանայում է «Լեզվի հասանելիության ծառայությունների գլխավոր համաձայնագրով» աշխատող յուրաքանչյուր մատակարարի «Որակի վերահսկման» ծրագրերը: Ստուգման արդյունքում որոշվում է, թե արդյոք մատակարարները կատարում են հիմնական պահանջները, այդ թվում՝ իրենց գրավոր և բանավոր թարգմանիչների կանոնավոր գնահատումը, իրենց անձնակազմի համար ամեն տարի վերապատրաստում ապահովելը և ավելին՝ շարունակելու իրավասու լինել գլխավոր համաձայնագրի համար:

5. Լեզվի հասանելիության տվյալներ: Տվյալները հավաքվում են ամեն ամիս և ներմուծվում են ներքին PowerBI համակարգ, որտեղ թիմը կարող է դիտարկել ընդհանուր օրինաչափությունները և յուրաքանչյուր ծրագրին հատուկ տվյալները: Թիմն աշխատում է՝ կազմելու այս տվյալների մասին զեկույցներ հանրության համար:

ա. Գրավոր և բանավոր թարգմանության պատվերներ: HIT համակարգը հավաքում է բոլոր ծառայությունների պատվերների մասին կարևոր տվյալներ, այդ թվում՝ պահանջվող լեզուները, պատվերը կատարող թարգմանիչները կամ մատակարարները, թարգմանված փաստաթղթերի տեսակները կամ ծախսված ժամանակը:

բ. Պահանջի դեպքում տեսակապի և հեռախոսազանգի միջոցով տրվող ծառայություններ: Հանրային Առողջության Վարչությունը մատակարարի միջոցով ստանում է յուրաքանչյուր օգտահաշվի ամսեկան օգտագործման մասին հաշվետվություն, որը ներառում է տեղեկություն կիրառված լեզվի և զանգի տևողության մասին: Բացի այդ, յուրաքանչյուր ծրագիր, որն ունի օգտահաշիվ, կարող է տեսնել իր կիրառումը:

գ. Մատակարարի պարտավճարներ: Թիմը հետևում է ստացված հաշիվները, որոնք ստուգվել են ծրագրի աշխատակիցների կողմից, ուղարկվել են ֆինանսների բաժին, և ի վերջո վճարվել են:

դ. Հիվանդանոցում տվյալների Էլեկտրոնային գրանցումներ: Որպես ընդունումների մաս՝ Հանրային Առողջության կլինիկաների աշխատակիցները ձեռք են բերում տեղեկությունները հաճախորդի նախընտրած լեզվով և անհրաժեշտության դեպքում թարմացնում են դրանք ինչպես նաև գրանցում են՝ արդյոք բանավոր թարգմանությունների կարիք եղել է, արդյոք դրանք առաջարկվել կամ տրամադրվել են:

ե. Բողոքներ: Միտումները հասկանալու համար տվյալները հավաքվում են նաև բողոքների գործընթացից (տես Բաժին 6.բ-ն):

Ա. Լեզվի հասանելիության վերաբերյալ բողոքներին պատասխանելու գործընթաց

Այս գործընթացի նպատակն է հավաքել անհրաժեշտ տեղեկություններ՝ բավարարելու Լոս Անջելեսի Շրջանի Հանրային Առողջության Վարչությանը (Հանրային Առողջություն) ներկայացված բողոքները, որոնք վերաբերում են «Հաշմանդամություն ունեցող ամերիկացիների մասին» օրենքի (Americans with Disabilities Act) և Լեզվի հասանելիության ծառայությունների խախտումներին: Սա կօգնի Հանրային Առողջությանը բարելավել ծառայությունները և ապահովել, որ բոլորը կարողանան օգտվել իրենց անհրաժեշտ ծառայություններից:



**Լուս Անջելես վարչաշրջանի Հանրային առողջության վարչության (Հանրային առողջապահություն)
«Լեզվական հասանելիության» ծրագիր**

Բողոք կարելի է ներկայացնել ցանկացած ժամանակ, երբ Հանրային Առողջության հաճախորդը կարծում է, որ իրեն չեն տրամադրվել հարմարությունները, որոնք սահմանված են «Հաշմանդամություն ունեցող ամերիկացիների մասին» օրենքով (ADA), կամ չեն տրվել լեզվի հասանելիության համապատասխան ծառայությունները: Այս գործընթացը նախատեսված է Հանրային Առողջությանը պատկանող շենքում տեղի ունեցած ենթադրյալ խախտումների համար, որոնք պատահել են Հանրային Առողջության ծրագրի/ծառայության շրջանակներում կամ Հանրային Առողջության աշխատողների կամ գործընկերների հետ հաղորդակցման ժամանակ:

1. Բողոքի ձևը, ինչպես նաև մյուս բոլոր ձևաթղթերն ու տեղեկատվությունը առցանց կարելի է ձեռք բերել այստեղ՝ <http://publichealth.lacounty.gov/ADA.htm> :

Այս էջը հասանելի է նաև այստեղ՝

<http://publichealth.lacounty.gov/language/index.htm>

2. Երբ բոլոր տեղեկությունները ներկայացված լինեն, Հանրային Առողջության Վարչությունը գրավոր կհաստատի, որ ստացել է ձեր բողոքը՝ բողոքը ներկայացնելու օրվանից հետո հինգ (5) աշխատանքային օրվա ընթացքում:
3. Հանրային Առողջության Վարչությունը կքննի բոլոր բողոքները հնարավորինս շուտ: Լեզվի հասանելիության վերաբերյալ բողոքների դեպքում Հանրային Առողջության Վարչությունը կքննի ձեր բողոքը այն ստանալուց հետո ոչ ուշ, քան 90 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

«Հաշմանդամություն ունեցող ամերիկացիների մասին» օրենքին (ADA) վերաբերող բողոքները կքննեն հնարավորինս շուտ և բողոքը ստանալու օրվանից ոչ ուշ, քան 90 աշխատանքային օրվա ընթացքում: Եթե պահանջվող փոփոխությունը ենթադրում է զգալի ծախսեր կամ կառուցվածքային փոփոխություններ, Հանրային Առողջության Վարչությունը կգնահատի դրանց հնարավորությունը և, հաշվի առնելով առկա միջոցները, կուսումնասիրի այլընտրանքային լուծումները, որոնք կապահովեն հասանելիություն:

Հարցերի, բողոքի կարգավիճակի մասին տեղեկանալու կամ «Հաշմանդամություն ունեցող ամերիկացիների մասին» օրենքի (ADA) և լեզվի հասանելիությանը վերաբերող մտահոգությունները քննարկելու համար ոչ պաշտոնական հանդիպում խնդրելու համար խնդրում ենք կապ հաստատել Հանրային Առողջության՝ Հաշմանդամություն ունեցող ամերիկացիների մասին օրենքի պահպանման համակարգողի հետ հետևյալ հեռախոսահամարով՝

**Հաշմանդամություն ունեցող ամերիկացիների մասին օրենքի
պահպանման համակարգող**

(ADA Compliance Coordinator)

Հեռախոս՝ (844) 914-1006

Տեքստային հաղորդակցություն (TTY)՝ (800) 897-0077

Էլ. հասցե՝ DPH-ADA@ph.lacounty.gov



**Լոս Անջելես վարչաշրջանի Հանրային առողջության վարչության (Հանրային առողջապահություն)
«Լեզվական հասանելիության» ծրագիր**

Հաճախորդները կարող են նաև կապ հաստատել Հաշմանդամություն ունեցող անձանց քաղաքացիական իրավունքների բաժնի Գլխավոր գործադիր գրասենյակի հետ՝

Chief Executive Office, Disability Civil Rights Section

500 West Temple Street, Room 754, Los Angeles, California 90012

Հեռախոս՝ (213) 202-6944

Տեքստային հաղորդակցություն (TTY)՝ (855) 872-0443

Էլ. հասցե՝ Adavis@ceo.lacounty.gov

Խնդրում ենք նկատի ունենալ.

- Այս ոչ պաշտոնական բողոքի ընթացակարգը կիրառելը պարտադիր չէ, և այն չի խանգարում, որ դուք բողոք ներկայացնեք համապատասխան իրավապահ մարմին:
- Բողոք ներկայացնելու համար ցանկացած հաշվեհարդար, հարկադրանք, սպառնալիք, միջամտություն կամ ոտնձգություն արգելվում է, և դրանց մասին պետք է անհապաղ հաղորդվի Հանրային Առողջության՝ Հաշմանդամություն ունեցող ամերիկացիների մասին օրենքի (ADA) պահպանման համակարգողին՝ (844) 914-1006, կամ Հաշմանդամություն ունեցող անձանց քաղաքացիական իրավունքների բաժնի Գլխավոր գործադիր գրասենյակ՝ (213) 202-6944:



ԲԱԺԻՆ 7: ՎԵՐԱՊԱՏՐԱՍՏՈՒՄ

Հանրային Առողջության Վարչությունը պարտավորվում է ապահովել, որ Հանրային Առողջության աշխատուժը տեղյակ լինի լեզվի հասանելիության ընթացակարգերում իր պարտականությունների և դերերի մասին՝ նպաստելու անգլերեն չխոսող և լեզվի սահմանափակ կարողություններով անձանց համար ներառական միջավայրին: Հանրային Առողջության Վարչությունը մշտապես քննում է ուսուցման հնարավորությունները և ձգտում է ներառել նոր լավագույն գործողությունները, նոր տեխնոլոգիաներ և աշխատակիցների ու ծառայությունից օգտով համայնքների արձագանքները:

Լեզվի հասանելիության համար վերապատրաստում

Երբ այս ծրագիրը սկսի կիրառվել, աշխատուժը կստանա ծրագրի հիմնական կետերի պատճենը և կանցնի վերապատրաստում դրանց վերաբերյալ: Այս տեղեկատվական աղբյուրները այլ քաղաքականությունների և ծրագրերի հետ միասին կտեղադրվեն նաև Հանրային Առողջության ներքին ցանցում: Սրանք կտրվեն բոլոր նոր աշխատակիցներին և կամավորներին, երբ նրանք անցնեն աշխատանքի: Երբ ծրագրում փոփոխություններ լինեն, կնորացվեն նաև վերապատրաստման դասընթացները:

Մշակման փուլում է նաև Լեզվի հասանելիության և Լեզվի հարցերում արդարության հիմունքների վերաբերյալ լայնածավալ դասընթացը, և այն հասանելի կլինի Հանրային Առողջության աշխատուժի համար 2025 թվականի աշնանը: Թեմաները կներառեն՝

- Օրենսդրական պահանջներ և կանոնակարգեր լեզվի հասանելիության վերաբերյալ (օրինակ՝ «1964 թվականի քաղաքացիական իրավունքների» օրենքի VI գլուխ)
- Լեզվի հասանելիության և լեզվի հարցերում արդարության սահմանումը և դրանց կարևորությունը
- Նշանակալից հասանելիություն ապահովելու սահմանումը և այդ գործում դերերը
- Լավագույն գործողություններ

Վերապատրաստման դասընթաց թաքնված կողմնակալության վերաբերյալ

Հանրային Առողջության Վարչությունը պահանջում է, որ բոլոր աշխատակիցները աշխատանքի ընդունվելուց հետո 90 օրվա ընթացքում անցնեն «Թաքնված կողմնակալության» և մշակութային կարողունակության» դասընթաց: Այս ուսումնական ծրագիրը ծանոթացնում է թաքնված կողմնակալության և մշակութային կարողունակության հիմնարար գաղափարների հետ: Այն նաև տրամադրում է գործնական միջոցներ, որոնք յուրաքանչյուր սովորող կարող է օգտագործել՝ անհատական զարգացման ծրագիր մշակելու համար, որպեսզի մեղմի թաքնված կողմնակալությունը և բարելավի իր մշակութային կարողունակությունը:

Առնչվող այլ դասընթացներ

Հանրային Առողջության Վարչությունը հաճախ աշխատում է գործընկերների հետ, որպեսզի տրամադրի լրացուցիչ դասընթացներ, որոնք զարգացնում են աշխատուժի մշակութային կարողունակությունը և բազմազան համայնքների հետ աշխատելու կարողությունը: Որոշ օրինակներից են՝



**Լոս Անջելես վարչաշրջանի Հանրային առողջության վարչության (Հանրային առողջապահություն)
«Լեզվական հասանելիության» ծրագիր**

- <https://risingcommunities.org/> Ազդեցության նախատեսում: «Ինչպես կիրառել համայնքների հետ համագործակցության սկզբունքներն ու ռազմավարությունները»՝ կազմակերպվում են [Rising Communities-ի](https://risingcommunities.org/) («Ազդեցիկ համայնքներ») կողմից: Զննարկումները ներառում էին՝ ինչպես պահպանել կայուն հարաբերություններ համայնքների հետ, հաղթահարել խոչընդոտները և զարգացնել կարեկցանքի վրա հիմնված մտածելակերպ՝ նպաստելու համայնքների դիմակայունությանը: Դասընթացը կենտրոնացած էր հակառասիստական, մշակույթը գիտակցող և տրավմայի մասին գիտելիքների վրա հիմնված մոտեցումների վրա, որպեսզի տեղեկացնի ձեր համայնքին համագործակցության մոտեցումների մասին:
- <https://lumostransforms.com/> «Տրավմայի մասին տեղեկությունների վրա հիմնված և դիմակայունությանն ուղղված մարմնավորումը» (eTIRO) ներկայացվեց [Lumos Transforms-ի](https://lumostransforms.com/) կողմից: Մասնակիցները սովորեցին eTIRO-ի մասին և սկսեցին զարգացնել ներքին դիմադրողականություն, որը անհրաժեշտ է այս մոտեցման իրականացման համար: Մասնակիցները սովորեցին գործնական հմտություններ, որպեսզի ճանաչեն, հետևեն և արձագանքեն իրենց և ուրիշների սթրեսին, տրավմային և հանգստանալուն:
- «Մշակութային փոխակերպում» դասընթացը ներկայացվեց [Tranlatin@ Coalition-ի](https://tranlatincoalition.org/) կողմի: Դասընթացների շարքում ներառված են հետևյալ թեմաների վերաբերյալ իրազեկության բարձրացումը և լավագույն գործողությունների ներկայացումը՝ «Սեռական կողմնորոշում, գենդերային ինքնություն և արտահայտություն և սեռական հատկանիշներ (SOGIESC) 101», ինչպես նաև «Ներառական լեզու և դերանուններ», «Իրավական պաշտպանություն և քաղաքականություն», «Համակարգային խտրականություն և թաքնված կողմնակալություն», «Տրանսգենդեր, ոչ ավանդական գենդերային ինքնությունով և միջսեռական (TGI) անձանց առողջության սոցիալական որոշիչները» և «Մշակույթի գիտակցում և համեստություն»:

Աղբյուրներ և տեխնիկական օժանդակություն

- Նյութերի ձեռքբերում: Վարչության ներքին ցանցի միջոցով հեշտությամբ հասանելի է տեղեկատվական աղբյուրների պահոց, որը ներառում է ուղեցույցներ, ընդհանուր տերմինների բառարաններ և թարգմանչական ծառայություններ մատուցողների կապի տվյալները:
- Տեխնիկական օժանդակություն: Հանրային Առողջության Լեզվի հարցերում արդարության բաժինը (LJU) հասանելի է շարունակական աջակցություն տրամադրելու, հարցերին պատասխանելու և աշխատակիցների հանդիպած ցանկացած խնդրին անդրադառնալու համար:



ԲԱԺԻՆ 8: ՀԱՆՐՈՒԹՅԱՆ ՀԵՏ ԿԱՊ ԵՎ ՀԱՄԱԳՈՐԾԱԿՑՈՒԹՅՈՒՆ

Հանրային Առողջության նպատակն է մշտապես ներգրավել համայնքի անդամներին և գործընկեր կազմակերպություններին բոլոր աշխատանքներում, որոնք ուղղված են առողջության արդյունքների մեջ տարբերությունները վերացնելուն, և բարելավել բոլոր նրանց առողջությունը, ովքեր ապրում, աշխատում և խաղում են Լոս Անջելեսի Շրջանում:

Համայնքի հետ համագործակցության քաղաքականություն

«Հանրային Առողջության քաղաքականություն 407»: Համայնքի հետ համագործակցության քաղաքականությունը «...ապահովում է համակարգված և ռազմավարությամբ ծրագրված համագործակցություն համայնքի հետ բոլոր ծրագրերի աշխատանքներում՝ ցուցաբերելու կազմակերպության մշակույթ, որը շարունակաբար արձագանքում է հանրության կարիքներին, առաջնահերթություններին, արժեքներին և մտահոգություններին»:

Քաղաքականությունը ուղղորդում է Հանրային Առողջության Վարչության բոլոր ծրագրերին իրենց ծրագրերի մշակման մեջ կիրառել «Համայնքների հետ շարունակական համագործակցություն»-ը, ամեն տարի ստուգել և փաստագրել համայնքի հետ համագործակցության գործողությունները և Հանրային Առողջության բոլոր գործողություններում հետևել համագործակցության համար սահմանված ընթացակարգին: Քաղաքականությունը նշում է համագործակցության չորս մակարդակ.

- Խորհրդակցում: Որոշումների մասին տեղեկացվում են համայնքները, և հավաքվում են նրանց կարծիքները:
- Ներգրավում: Կա տեղեկատվության փոխանակում այն համայնքի հետ, որի մասնակցությունը ծրագրի մշակման մասն է:
- Համագործակցում: Ներառում է համայնքի հետ բարձր մակարդակի գործընկերություն և որոշումների համատեղ կայացում:
- Համատեղ ղեկավարում: Ստեղծում է գործընկերություն համայնքի հետ, և որոշումներն ընդունվում են համատեղ:

Լեզվի արդարության աշխատանքային խումբ

Լեզվի արդարության աշխատանքային խումբը ստեղծվել է 2021 թվականին՝ Հանրային Առողջությանը խորհուրդներ տալու այն մասին, թե ինչպես բարելավել ծառայությունները լրջորեն տուժած այն համայնքներում, որտեղ կան լեզվի հասանելիության խոչընդոտներ: Սա ներառում էր անդրադառնալ աշխատանքային այն խնդիրներին, որոնք կապված էին COVID-19-ին արձագանքելու և ապաքինման վերաբերյալ տվյալ մշակույթին, լեզվին և գրագիտության մակարդակին համապատասխան տեղեկություններ մշակելու և տարածելու հետ:

Աշխատանքային խումբը շարունակում է հանդիպել Առողջության հավասարության՝ Լեզվի հարցերում արդարության բաժնի հետ՝ ամրապնդելու համար Հանրային Առողջության Լեզվի հասանելիության ենթակառուցվածքը: Աշխատանքային խումբը հանդիպում է եռամսյակը մեկ և բաղկացած է 14 առաջնորդներից, ովքեր ներկայացնում են համայնքային կազմակերպություններ և ունեն տվյալ լեզուներով խոսող համայնքների վերաբերյալ փորձ և գիտելիք:



Հավելված Ա. Հանրային Առողջության Վարչության (ՀԱՎ) զանգերի կենտրոններ

ՀԱՎ զանգերի կենտրոն	Ում համար է	Հեռախոսահամար
Հանրային Առողջության տեղեկատվական գիծ	Համայնք, աշխատակազմ	1-833-540-0473
Շրջակա Միջավայրի և Առողջության՝ հաճախորդների զանգերի կենտրոն	Համայնք	1-888-700-9995
Լոս Անջելեսի Շրջանի Ընտանեկան բռնության համար թեժ գիծ	Համայնք	1-800-978-3600
Թմրանյութերի չարաշահման կանխարգելման վերահսկողություն ((SAPC) – SASH)	Համայնք	1-844-804-7500
Առողջապահական հաստատությունների ստուգման բաժին	Առողջապահական հաստատություններ	1-800-228-1019
Սուր վարակիչ հիվանդությունների վերահսկման (ACDC) կապի գիծ մատակարարների համար	Բժշկական մատակարարներ և առողջապահական հաստատություններ	1-213-240-7941
Մանկական բժշկական ծառայություններ (CMS)	Բժշկական մատակարարներ, առողջապահական հաստատություններ և համայնք	1-800-288-4584
ՄԻԱՎ-ի և սեռավարակների ծրագրերի բաժին (DHSP)	Բժշկական մատակարարներ, առողջապահական հաստատություններ և համայնք	1- 800-758-0880

Հավելված B. Տեղեկատվական փաստաթղթեր

1. Հաճախ տրվող հարցեր. Բանավոր թարգմանություն՝ առկա և առցանց ձևաչափերով
2. Անվճար բանավոր թարգմանության ծառայությունների հասանելիության մասին պաստառ
3. Լեզվի նույնականացման քարտ



ՀԱՃԱԽԱԿԻ ՏՐԿՈՂ ՀԱՐՑԵՐ. ՏԵՂՈՒՄ ԱՐԿՈՂ ԵՎ ՎԻՐՏՈՒԱԼ ԲԱՆԱԿՈՐ ԹԱՐԳՄԱՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՓԱՍՏԱԹՈՒՂԹ

Տեղում արվող բանավոր թարգմանություն

1. Ո՞րն է հաջորդական և միաժամանակյա բանավոր թարգմանությունների տարբերությունը: Ե՞րբ պետք է կիրառել հաջորդական և ե՞րբ՝ միաժամանակյա թարգմանություն:

Միաժամանակյա բանավոր թարգմանության դեպքում թարգմանիչը մաժամանակ՝ այսպես կոչված «իրական ժամանակում» է թարգմանում, և սա առավել հարմար է խմբերի և մեծածավալ միջոցառումների համար, որտեղ զրույցի ընթացքում դադարն օգտակար չէ: Եթե մասնակիցները ֆիզիկապես ներկա են միջոցառմանը, լսարանի անդամները թարգմանչին կլսեն ականջակալներով, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ թարգմանվում է ժեստերի լեզվով:

Հաջորդական բանավոր թարգմանության դեպքում թարգմանիչը թարգմանում է, երբ խոսողը դադար է վերցնում, ինչը թույլ է տալիս Նրան ժամանակ ունենալ ընկալելու և թիրախային լեզվով այն ճիշտ փոխանցելու համար: Այս տեսակի թարգմանությունը սովորաբար կատարվում է փոքր հանդիպումների դեպքում (2-3 մարդ):

****Խնդրում ենք նկատի ունենալ, որ ժեստերի լեզուն սովորաբար թարգմանվում է միաժամանակ: Վերը նշված սկզբունքները սովորաբար վերաբերում են բանավոր թարգմանությանը:**

2. Ինչպե՞ս ներկայացնեմ բանավոր թարգմանության պատվերի դիմում

- i. Մտեք Հանրային Առողջության Վարչության աջակցության հարթակ հետևյալ հասցեով՝ <https://lacountydph-amc.ivantcloud.com/Modules/Self-service/#home>, և սեղմեք “Submit New Ticket” (“Ներկայացնել նոր հայտ”):
- ii. Սեղմեք **“Oral Interpretation/Sign Language Service Request”** (“Բանավոր թարգմանության/ժեստերի լեզվի ծառայության պատվեր”):
- iii. Կհայտնվի ցատկող պատուհան, որը կհաստատի, որ սա այն ծառայությունն է, որը դուք պատվիրում եք, և կտրամադրի ծառայության մանրամասները: Սեղմեք **“Request”** (“Խնդրե՛լ/պատվիրե՛լ”)՝ շարունակելու համար:
- iv. Օգտատերերի համար կբացվի ծառայության պատվերի համար դիմումի ձևը: Լրացրեք համապատասխան տեղեկությունները: **Աստղանիշով (*)** նշված դաշտերը պարտադիր են: Կարդացեք [հարց 3-ը՝ «Ընդհանուր տեղեկությունները»](#), որպեսզի ավելին իմանաք այն մասին, թե ինչ պետք է մուտքագրել դաշտերից յուրաքանչյուրում:
- v. Բոլոր դաշտերը լրացնելուց հետո սեղմեք **“Review and Submit”** (“Վերանայել և ուղարկել”):
- vi. Վերանայման Էջում օգտատերերը հնարավորություն կունենան միևնույն հաստատելը վերանայել պահանջվող տեղեկությունները: Սեղմեք **“Submit”** (“Ուղարկել”)՝ ավարտելու համար, կամ **“Edit”** (“Խմբագրել”)՝ փոփոխություններ անելու համար:
- vii. Կբացվի հաստատող Էջ, որը կնշանակի, որ դիմումը ներկայացվել է:

Ծանոթություն: Ծառայության համար դիմումը ներկայացնելուց հետո օգտատերերը չեն կարողանա փոփոխություններ անել:



ՀԱՃԱԽԱԿԻ ՏՐԿՈՂ ՀԱՐՑԵՐ. ՏԵՂՈՒՄ ԱՐԿՈՂ ԵՎ ՎԻՐՏՈՒԱԼ ԲԱՆԱԿՈՐ ԹԱՐԳՄԱՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՓԱՍՏԱԹՈՒՂԹ

3. Ընդհանուր տեղեկություններ (տեղում արվող բանավոր թարգմանություն)

Ժամկետ և տեսակ

Կատարելու ժամկետը	Ընտրեք երեք տարբերակներից մեկը. • Ստանդարտ պատվեր`</b> 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում կամ ավելի ուշ</li> <li>• <b>Արագացված պատվեր` 3 աշխատանքային օրվա ընթացքում (անհրաժեշտ կլինի հիմնավորում) • Շտապ պատվեր**` 24 ժամվա ընթացքում, որի մեջ չեն մտնում հանգստյան օրերը, երեկոները և Շրջանի կողմից սահմանված տոները: **Արագացված տարբերակի դեպքում կարող են լինել հավելյալ ծախսեր:
Բանավոր թարգմանություն	Ընտրեք երեք տարբերակներից մեկը. • Հաջորդական բանավոր թարգմանություն • Միաժամանակյա բանավոր թարգմանություն • Ժեստերի լեզվով թարգմանություն
Դուք այս ծառայությունները խնդրում եք անձամբ տալո՞ւմ, թե տեսակապով / հեռախոսով կատարելու համար:	Ընտրեք երկու տարբերակներից մեկը. • Անձամբ տեղում ներկա լինելով • Տեսակապով / հեռախոսով

Ֆինանսավորում

Արդյո՞ք սա ֆինանսավորում է դրամաշնորհի միջոցով	• Ընտրեք YES («Այո»), եթե կա վճարումների կենտրոն (Cost Center), որից պետք է պահանջել այս ծառայության ծախսը: • Ընտրեք No («Ոչ»), եթե ձեր ծրագիրը չունի ֆինանսավորում այս ծառայության համար: Նկատի ունեցեք, որ այս պատվերների համար գումարը գալիս է ընդհանուր ֆոնդից, որի ֆինանսական տարվա միջոցները սահմանափակ են: Երբ ֆինանսական տարվա համար նախատեսված միջոցները սպառվեն, հնարավոր է, որ մենք չկարողանաք բավարարել ձեր պահանջը:
Վճարումների կենտրոն (Cost Center) (Այս դաշտը կհայտնվի, եթե նախորդ հարցին պատասխանել եք «Այո»)	Ընտրեք համապատասխան վճարումների կենտրոնի կոդը: Եթե ձեր վճարումների կենտրոնի կոդը չկա բացվող ցանկում, մուտքագրեք 00000 և "Additional Details" («Լրացուցիչ մանրամասներ») դաշտում մուտքագրեք կոդը:
Վճարումների կենտրոնի անունը	Այս դաշտը փակ է և ավտոմատ կերպով կլրացվի՝ հիմնվելով մուտքագրված վճարումների կենտրոնի կոդի վրա:



ՀԱՃԱԽԱԿԻ ՏՐԿՈՂ ՀԱՐՑԵՐ. ՏԵՂՈՒՄ ԱՐԿՈՂ ԵՎ ՎԻՐՏՈՒԱԼ ԲԱՆԱԿՈՐ ԹԱՐԳՄԱՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՓԱՍՏԱԹՈՒՂԹ

4. Արդյո՞ք Առողջապահական արդարության կենտրոնի (CHE) Լեզվի հարցերում արդարության բաժինը (LJU) կամ թարգմանիչը տրամադրում են հաղորդիչներ ու ականջակալներ, որոնք անհրաժեշտ են միաժամանակյա բանավոր թարգմանության համար:

Խնդրում ենք նկատի ունենալ, որ այս սարքավորումներն անհրաժեշտ են միայն տեղում ներկա լինելով իրականացվող միաժամանակյա բանավոր թարգմանության դեպքում: Տեղում ներկա լինելով իրականացվող հաջորդական բանավոր թարգմանության համար սարքավորումներ անհրաժեշտ չեն: Երբ HIT համակարգի միջոցով ներկայացնում եք ձեր դիմումը, անպայման նշեք, թե քանի ականջակալ է անհրաժեշտ միջոցառման համար: Երբ պատվերը հանձնարարվի թարգմանության միջնորդին, նա ձեզ կասի, թե որտեղից վերցնել թարգմանության համար անհրաժեշտ սարքավորումները:

Առողջապահական արդարության կենտրոնը ձեռք է բերել սահմանափակ քանակությամբ հաղորդիչներ և ականջակալներ, որոնք պետք է տրամադրվեն միաժամանակյա բանավոր թարգմանության ժամանակ: Հաղորդիչների և ականջակալների վարձակալության համար մենք դիմում ենք դրսի մատակարարներին միայն այն դեպքում, երբ մեր սեփական սարքավորումները հասանելի չեն կամ դրանցից բավարար քանակությամբ չունենք, որպեսզի բավարարենք պահանջը:

5. Զանի՞ հաղորդիչ և ականջակալ է անհրաժեշտ այն միջոցառման համար, որի մասնակիցները տեղում անձամբ ներկա են, և պահանջվում է միաժամանակյա բանավոր թարգմանություն:

Զանի որ թարգմանիչը խոսում է հաղորդիչով, ձեզ անհրաժեշտ կլինի մեկ հաղորդիչ՝ յուրաքանչյուր լեզվի համար: Ականջակալների քանակը կախված կլինի այն հանգամանքից, թե լսարանում քանի մարդ ունի թարգմանության կարիք: Խնդրում ենք նկատի ունենալ, որ մեկ հաղորդիչը կարող է միանալ մինչև 15 ականջակալի:

6. Որո՞նք են լավագույն գործողությունները, որոնք պետք է անել տեղում ներկա լինել պահանջող միջոցառումից շաբաթներ և օրեր առաջ, որպեսզի ապահովվի միջոցառման հաջողությունը:

- Հնարավորինս շուտ պատվիրեք թարգմանիչներ: Հիշե՛ք, որ միաժամանակյա թարգմանության ժամանակ թարգմանիչները հաճախ աշխատում են զույգերով. ուստի յուրաքանչյուր լեզվի համար անհրաժեշտ կլինի խնդրել երկու թարգմանիչ: Սա վերաբերում է և՛ բանավոր, և՛ ժեստերի լեզվով թարգմանություններին:
- Միաժամանակյա բանավոր թարգմանության համար՝
 - Ամրագրեք և վերցրեք ճիշտ քանակի հաղորդիչներ և ականջակալներ: Անհրաժեշտ հաղորդիչների քանակը կախված կլինի թարգմանության լեզուների թվից: Անհրաժեշտ ականջակալների քանակը կախված կլինի անգլերենի սահմանափակ իմացությամբ մասնակիցների թվից, որը հիմնված կլինի նախապես արված գրանցումների և/կամ սպասվող մասնակցության վրա:
 - Պատրաստ ունեցեք վերահսկողության համակարգ՝ հաղորդիչներն ու ականջակալները բաշխելու և հավաքելու համար:



ՀԱՃԱԽԱԿԻ ՏՐԿՈՂ ՀԱՐՑԵՐ. ՏԵՂՈՒՄ ԱՐԿՈՂ ԵՎ ՎԻՐՏՈՒԱԼ ԲԱՆԱԿՈՐ ԹԱՐԳՄԱՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՓԱՍՏԱԹՈՒՂԹ

- **Լեզվի հարցերում արդարության բաժին (LJU) ունի սարքավորումներից օգտվող անձանց հաշվառման համակարգ: Սարքավորումները վերցնող անձը պարտավոր է ստորագրել հաշվառման թերթիկը և նշել իր անունը, ծրագիրը, հեռախոսահամարը, ստորագրությունը և վերցված ականջակալների ու հաղորդիչների քանակը:**
 - Կազմակերպեք իրազեկման աշխատանքներ՝ համոզվելու համար, որ ձեր թիրախային լսարանը տեղյակ է միջոցառման և թարգմանությունից օգտվելու հնարավորության մասին: Տես Հանրային Առողջության Վարչության [«Համայնքի հետ համագործակցության նախագիծը»](#) և [«Գործիքակազմի ձեռնարկը»](#)՝ իրազեկման և համայնքի հետ համագործակցության վերաբերյալ խորհուրդների համար:
 - Հնարավորության դեպքում նշանակեք երկվեզու որևէ անձի (չպետք է լինի թարգմանիչներից մեկը), որը պատասխանատու կլինի թարգմանությունից օգտվելիս տեխնիկական խնդիրներ ունեցող մասնակիցներին օգնելու համար:
 - Սահմանեք ծանուցումների հրապարակման վերջնաժամկետ հանդիպումից առնվազն 7 աշխատանքային օր առաջ, որպեսզի բավարար ժամանակ լինի թարգմանությունը կազմակերպելու համար:
- 7. Որո՞նք են այն լավագույն գործողությունները, որոնք պետք է կատարել տեղում ներկա լինել պահանջող միջոցառումից անմիջապես առաջ, որպեսզի ապահովվի միջոցառման հաջողությունը:**
- Հնարավորության դեպքում սենյակը դասավորեք այնպես, որ թարգմանիչները կարողանան տեսնել ելույթ ունեցողներին, ներկայացումները և էկրանները:
 - Միաժամանակյա բանավոր թարգմանության դեպքում նախատեսեք տարածք՝ մասնակիցներին ականջակալներ բաժանելու համար:
 - Ժեստերի լեզվով թարգմանության դեպքում համոզվեք, որ ժեստերի լեզվի թարգմանիչ(ներ)ը լսարանի հստակ տեսադաշտում է(են):
 - Ստեղծեք ականջակալների տրամադրման տարածք՝ դրանք բաժանելու համար այն մասնակիցներին, ովքեր միաժամանակյա բանավոր թարգմանության կարիք ունեն:
 - Զանի որ թարգմանչական սարքերը օգտագործում են ռադիոազդանշաններ, փորձարկեք սարքավորումներն այն տարածքում, որտեղ տեղի է ունենալու միջոցառումը: Ուշադրություն դարձրեք կապի որակին, ինչպես նաև էլեկտրաէներգիայի աղբյուրներին, օրիանկակ՝ մարտկոցներին:
- 8. Որո՞նք են այն լավագույն գործողությունները, որոնք պետք է կատարել տեղում ներկա լինել պահանջող միջոցառման ընթացքում, որպեսզի ապահովվի միջոցառման հաջողությունը:**
- Մինչև միջոցառումը կսկսվի, ներկայացրեք թարգմանիչներին և թույլ տվեք նրանց տեղեկացնել լսարանին, որ բանավոր թարգմանությունը հասանելի է և թե ինչպես օգտագործել ականջակալները: Անպայման սա արեք յուրաքանչյուր լեզվով, որով տեղեկատվությունը ներկայացվելու է:
 - Հիշեցրեք բոլոր մասնակիցներին խոսել հանգիստ տեմպով, կարճ նախադասություններով և չափավոր ձայնով, որպեսզի թարգմանիչները կարողանան փոխանցել նրանց յուրաքանչյուր ասածը նվազագույն ընդհատումներով և շփոթմունքով: Նաև խորհուրդ տվեք, որ միաժամանակ մեկից ավելի մարդ չխոսի:



ՀԱՃԱԽԱԿԻ ՏՐԿՈՂ ՀԱՐՑԵՐ. ՏԵՂՈՒՄ ԱՐԿՈՂ ԵՎ ՎԻՐՏՈՒԱԼ ԲԱՆԱԿՈՐ ԹԱՐԳՄԱՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՓԱՍՏԱԹՈՒՐԹ

9. Որո՞նք են այն լավագույն գործողությունները, որոնք պետք է կատարել տեղում ներկա լինել պահանջող միջոցառումից հետո, որպեսզի ապահովվի միջոցառման հաջողությունը:

- Հավաքեք ձեր թիմի անդամների, թարգմանիչների և մասնակիցների կարծիքները:
- Հանրային Առողջության Վարչության թարգմանությունների համակարգողը, որը կազմակերպում էր ձեր պատվերի իրականացումը, կապ կհաստատի ձեզ հետ, որպեսզի պարզի ձեզնից՝ արդյոք բանավոր խոսքի թարգմանիչ(ներ)ը մատուցել է (են) ծառայություններ: Հիշեք պատասխանել այդ հարցին և ազատորեն հայտնել այն դիտողությունները՝ դրական կամ բացասական, որոնք ցանկանում եք:
- Դուք կարող եք նաև ստանալ ավտոմատ կերպով ուղարկվող էլեկտրոնային նամակ, որում ձեզ կխնդրեն պատասխանել ծառայությունների վերաբերյալ կարճ հարցմանը: Խնդրում ենք գրել ձեր դիտողությունները նաև այնտեղ:
- Կարծիքը կարող է վերաբերել ինչպես Հանրային Առողջության Վարչության աշխատակիցներին, այնպես էլ դրսի մատակարարներին:
 - Ավտոմատ կերպով ստեղծված էլ. նամակը կստանաք Հանրային Առողջության Վարչության SS օժանդակության (ITSupport) բաժնից, և նամակի վերնագիրը կլինի “Survey for Service #” («Հարցում ծառայություն #-ի վերաբերյալ»):
- Բոլոր հաղորդիչներն ու ականջակալները հավաքելուց հետո մաքրեք դրանք նախքան պահեստավորելը և/կամ սեփականատիրոջը՝ Առողջապահական արդարության կենտրոնի (CHE) Լեզվի հարցերում արդարության բաժին (LJU) վերադարձնելը:
 - Վայր՝ Los Angeles Department of Public Health
Center for Health Equity
313 N. Figueroa St, FL 7, RM: 708
Los Angeles, CA 90012

10. Ո՞րն է չեղարկման քաղաքականությունը

Խնդրում ենք նկատի ունենալ, որ **բանավոր թարգմանության պատվերները պետք է չեղարկվեն առնվազն 48 ժամ առաջ**: Եթե պատվերը չեղարկվում է նշանակված հանդիպումից առաջ 24 ժամվա ընթացքում, պատվիրատուից գանձվում է երկու (2) ժամ թարգմանչական ծառայությանը համարժեք տուգանք:

11. Կարո՞ղ եք խորհուրդ տալ քայլ առ քայլ որևէ ուղեցույց՝ տեղում ներկա լինելով թարգմանություն պահանջող միջոցառումներ անցկացնելու համար:

Այո: Ահա մի քանիսը.

- [«Լեզվի հարցերում արդարություն. գործիքակազմի ձեռնարկ կազմակերպիչների համար» \(Language Justice: A Toolkit for Organizers\)](#)՝ «Բայթ Թու Դը Սիթի» (Right to the City). տես 51 – 55 և 102 – 104 էջերը
- [«Միջոցառումների ընթացքում ժեստերի լեզվի թարգմանիչների հետ աշխատանք» \(Working with Sign Language Interpreters for Events\)](#)՝ «Արդարության Վերա ինստիտուտ» (Vera Institute of Justice)



ՀԱՃԱԽԱԿԻ ՏՐԿՈՂ ՀԱՐՑԵՐ. ՏԵՂՈՒՄ ԱՐԿՈՂ ԵՎ ՎԻՐՏՈՒԱԼ ԲԱՆԱԿՈՐ ԹԱՐԳՄԱՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՓԱՍՏԱԹՈՒՂԹ

Վիրտուալ բանավոր թարգմանություն

1. Ո՞րն է հաջորդական և միաժամանակյա բանավոր թարգմանությունների տարբերությունը: Ե՞րբ պետք է կիրառել հաջորդական և ե՞րբ՝ միաժամանակյա թարգմանություն:

Միաժամանակյա բանավոր թարգմանության դեպքում թարգմանիչը մաժամանակ՝ այսպես կոչված «իրական ժամանակում» է թարգմանում, և սա առավել հարմար է խմբերի և մեծածավալ միջոցառումների համար, որտեղ զրույցի ընթացքում դադարն օգտակար չէ: Եթե մասնակիցները ֆիզիկապես ներկա են միջոցառմանը, լսարանի անդամները թարգմանչին կլսեն ականջակալներով, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ թարգմանվում է ժեստերի լեզվով:

Հաջորդական բանավոր թարգմանության դեպքում թարգմանիչը թարգմանում է, երբ խոսողը դադար է վերցնում, ինչը թույլ է տալիս Նրան ժամանակ ունենալ ընկալելու և թիրախային լեզվով այն ճիշտ փոխանցելու համար: Այս տեսակի թարգմանությունը սովորաբար կատարվում է փոքր հանդիպումների դեպքում (2-3 մարդ):

****Խնդրում ենք նկատի ունենալ, որ ժեստերի լեզուն սովորաբար թարգմանվում է միաժամանակ: Վերը նշված սկզբունքները սովորաբար վերաբերում են բանավոր թարգմանությանը:**

2. Ինչպե՞ս ներկայացնեմ բանավոր թարգմանության պատվերի դիմում

- i. Մտեք Հանրային Առողջության Վարչության աջակցության հարթակ հետևյալ հասցեով՝ <https://lacountydph-amc.ivantcloud.com/Modules/Self-service/#home>, և սեղմեք “Submit New Ticket” (“Ներկայացնել նոր հայտ”):
- ii. Սեղմեք “**Oral Interpretation/Sign Language Service Request**” (“**Բանավոր թարգմանության/Ժեստերի լեզվի ծառայության պատվեր**”):
- iii. Կհայտնվի ցատկող պատուհան, որը կհաստատի, որ սա այն ծառայությունն է, որը դուք պատվիրում եք, և կտրամադրի ծառայության մանրամասները: Սեղմեք “**Request**” (“**Խնդրե/պատվիրե**”)-ը՝ շարունակելու համար:
- iv. Օգտատերերի համար կբացվի ծառայության պատվերի համար դիմումի ձևը: Լրացրեք համապատասխան տեղեկությունները: **Աստղանիշով (*)** նշված դաշտերը պարտադիր են: Կարդացեք հարց 3-ը՝ [«Ընդհանուր տեղեկությունները»](#), որպեսզի ավելին իմանաք այն մասին, թե ինչ պետք է մուտքագրել դաշտերից յուրաքանչյուրում:
- v. Բոլոր դաշտերը լրացնելուց հետո սեղմեք “**Review and Submit**” (“**Վերանայել և ուղարկել**”):
- vi. Վերանայման Էջում օգտատերերը հնարավորություն կունենան մինչև հաստատելը վերանայել պահանջվող տեղեկությունները: Սեղմեք “**Submit**” (“**Ուղարկել**”)-ը՝ ավարտելու համար, կամ “**Edit**” (“**Խմբագրել**”)-ը՝ փոփոխություններ անելու համար:
- vii. Կբացվի հաստատող Էջ, որը կնշանակի, որ դիմումը ներկայացվել է:

Ծանոթություն: Ծառայության համար դիմումը ներկայացնելուց հետո օգտատերերը չեն կարողանա փոփոխություններ անել:



ՀԱՃԱԽԱԿԻ ՏՐԿՈՂ ՀԱՐՑԵՐ. ՏԵՂՈՒՄ ԱՐԿՈՂ ԵՎ ՎԻՐՏՈՒԱԼ ԲԱՆԱԿՈՐ ԹԱՐԳՄԱՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՓԱՍՏԱԹՈՒՂԹ

3. Ընդհանուր տեղեկություններ (վիրտուալ բանավոր թարգմանություն)

Ժամկետ և տեսակ

Կատարելու ժամկետը	Ընտրեք երեք տարբերակներից մեկը. • Ստանդարտ պատվեր՝ 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում կամ ավելի ուշ • Արագացված պատվեր՝ 3 աշխատանքային օրվա ընթացքում (անհրաժեշտ կլինի հիմնավորում) • Շտապ պատվեր**՝ 24 ժամվա ընթացքում, որի մեջ չեն մտնում հանգստյան օրերը, երեկոները և Շրջանի կողմից սահմանված տոները: **Արագացված տարբերակի դեպքում կարող են լինել հավելյալ ծախսեր:
Բանավոր թարգմանություն	Ընտրեք երեք տարբերակներից մեկը. • Հաջորդական բանավոր թարգմանություն • Միաժամանակյա բանավոր թարգմանություն • Ժեստերի լեզվով թարգմանություն
Ղուք այս ծառայությունները խնդրում եք անձամբ տալո՞ւմ, թե տեսակապով / հեռախոսով կատարելու համար:	Ընտրեք երկու տարբերակներից մեկը. • Անձամբ տեղում ներկա լինելով • Տեսակապով / հեռախոսով

Ֆինանսավորում

Արդյո՞ք սա ֆինանսավորում է դրամաշնորհի միջոցով	• Ընտրեք YES («Այո»), եթե կա վճարումների կենտրոն (Cost Center), որից պետք է պահանջել այս ծառայության ծախսը: • Ընտրեք No («Ոչ»), եթե ձեր ծրագիրը չունի ֆինանսավորում այս ծառայության համար: Նկատի ունեցե՛ք, որ այս պատվերների համար գումարը գալիս է ընդհանուր ֆոնդից, որի ֆինանսական տարվա միջոցները սահմանափակ են: Երբ ֆինանսական տարվա համար նախատեսված միջոցները սպառվեն, հնարավոր է, որ մենք չկարողանաք բավարարել ձեր պահանջը:
Վճարումների կենտրոն (Cost Center) (Այս դաշտը կհայտնվի, եթե նախորդ հարցին պատասխանել եք «Այո»)	Ընտրեք համապատասխան վճարումների կենտրոնի կոդը: Եթե ձեր վճարումների կենտրոնի կոդը չկա բացվող ցանկում, մուտքագրեք 00000 և «Additional Details» («Լրացուցիչ մանրամասներ») դաշտում մուտքագրեք կոդը:
Վճարումների կենտրոնի անունը	Այս դաշտը փակ է և ավտոմատ կերպով կլրացվի՝ հիմնվելով մուտքագրված վճարումների կենտրոնի կոդի վրա:



ՀԱՃԱԽԱԿԻ ՏՐԿՈՂ ՀԱՐՑԵՐ. ՏԵՂՈՒՄ ԱՐԿՈՂ ԵՎ ՎԻՐՏՈՒԱԼ ԲԱՆԱԿՈՐ ԹԱՐԳՄԱՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՓԱՍՏԱԹՈՒՂԹ

4. Հանրային Առողջության Վարչության կողմից հաստատված հանդիպումների ո՞ր հարթակներն ունեն միաժամանակյա թարգմանության հնարավորություն:

Հանրային Առողջության Վարչությունը առցանց հանդիպումների համար նախընտրում է MS Teams հարթակը: Այնուամենայնիվ, չնայած այն ունի թարգմանության հնարավորություն՝ այդ գործառնությունը բավականին նոր է, և Լեզվի հարցերում արդարության բաժինը (LJU) դեռևս փորձարկում է դրա աշխատանքը: TEAMS-ի թարգմանության գործառնությունն օգտագործելու վերաբերյալ լրացուցիչ տեղեկությունների համար այցելեք այստեղ՝ <https://support.microsoft.com/en-us/office/use-language-interpretation-in-microsoft-teams-meetings-b9fdde0f-1896-48ba-8540-efc99f5f4b2e>:

Հնարավոր է ձեռք բերել Zoom-ի օգտահաշիվ, որն ունի բանավոր միաժամանակյա թարգմանության կարողություն և դա անելու երկար պատմություն: Պարզելու համար, թե ինչպես բացել օգտահաշիվ, կապ հաստատեք Տեղեկատվական տեխնոլոգիաների (IT) բաժնի հետ (213) 462-1411 հեռախոսահամարով կամ հայց ուղարկելով առցանց հարթակի միջոցով [ԱՅՍՏԵՂ](#). անալայման խնդրեք, որ օգտահաշիվն ունենա բանավոր թարգմանության կարողություն: Խնդրում ենք նկատի ունենալ, օգտահաշիվը բացելը կարող է որոշ ժամանակ պահանջել, ուստի հնարավորինս շուտ կապ հաստատեք IT բաժնի հետ: ZOOM-ի բանավոր թարգմանության գործառնությունն օգտագործելու մասին լրացուցիչ տեղեկությունների համար այցելեք այստեղ՝ https://support.zoom.com/hc/en/article?id=zm_kb&sysparm_article=KB0058373 https://support.zoom.com/hc/en/article?id=zm_kb&sysparm_article=KB0058636

Նորությունները և ուսուցման լրացուցիչ աղբյուրները շուտով կիրառարակվեն: Կարող եք ձեր փորձառության մասին պատմել Լեզվի հարցերում արդարության (LJU) թիմի հարթակներից որևէ մեկում:

5. Ո՞րն է չեղարկման քաղաքականությունը

Խնդրում ենք նկատի ունենալ, որ **բանավոր թարգմանության պատվերները պետք է չեղարկվեն առնվազն 48 ժամ առաջ**: Եթե պատվերը չեղարկվում է նշանակված հանդիպումից առաջ 24 ժամվա ընթացքում, պատվիրատուից գանձվում է երկու (2) ժամ թարգմանչական ծառայությանը համարժեք տուգանք:

6. Որո՞նք են լավագույն գործողությունները, որոնք պետք է անել վիրտուալ միջոցառումից **շաբաթներ և օրեր առաջ**, որպեսզի ապահովվի միջոցառման հաջողությունը:

- Միաժամանակյա բանավոր թարգմանության համար հիշեք, որ միջոցառումից առաջ [Zoom-ի հարթակում պետք է կարգավորել թարգմանության գործառնությունը](#): Ժեստերի լեզվով թարգմանության համար հատուկ կարգավորումներ անհրաժեշտ չեն: Հաջորդական բանավոր թարգմանության համար անալայման հատկացրեք բավարար ժամանակ (առնվազն երկու անգամ ավելի, քան միջոցառումը կտևեր առանց թարգմանության):
- Հնարավորինս շուտ պատվիրեք թարգմանիչներ: Հիշե՛ք, որ միաժամանակյա թարգմանության համար թարգմանիչները հաճախ աշխատում են զույգերով:

ՀԱՃԱԽԱԿԻ ՏՐԿՈՂ ՀԱՐՑԵՐ. ՏԵՂՈՒՄ ԱՐԿՈՂ ԵՎ ՎԻՐՏՈՒԱԼ ԲԱՆԱԿՈՐ ԹԱՐԳՄԱՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՓԱՍՏԱԹՈՒՂԹ

ուստի յուրաքանչյուր լեզվի համար անհրաժեշտ կլինի խնդրել երկու թարգմանիչ:
Սա վերաբերում է և՛ բանավոր, և՛ ժեստերի լեզվով թարգմանություններին:

- **Բանավոր խոսքի թարգմանիչներին միաժամանակյա բանավոր թարգմանության գործառույթն հասանելի է միայն հատուկ մուտքանունով (ոչ թե որպես սովորական մասնակից).** ուստի միջոցառումից առաջ ձեռք բերեք նրանց էլեկտրոնային փոստի հասցեները և մուտքագրեք դրանք Zoom-ի հարթակում: Արդյունքում նրանց էլեկտրոնային փոստին կուղարկվի ավտոմատ կերպով ստեղծվող հրավեր:
- Կազմակերպեք իրազեկման աշխատանքներ՝ համոզվելու համար, որ ձեր թիրախային լսարանը տեղյակ է միջոցառման և թարգմանությունից օգուվելու հնարավորության մասին: Տես Հանրային Առողջության Վարչության [«Համայնքի հետ համագործակցության նախագիծ»](#) և [«Գործիքակազմի ձեռնարկը» \(Blueprint for Community Engagement & Toolkit\)](#)՝ իրազեկման և համայնքի հետ համագործակցության վերաբերյալ խորհուրդների համար:
- Սահմանեք ծանուցումների հրապարակման վերջնաժամկետ հանդիպումից առնվազն 7 աշխատանքային օր առաջ՝ որպեսզի բավարար ժամանակ լինի թարգմանությունը կազմակերպելու համար:
- Նախապես թարգմանիչն տրամադրեք նյութեր (սլայդներ, թերթիկներ և այլն), որպեսզի նրանք կարողանան ծանոթանալ թեմային և տերմինաբանությանը:
- Հնարավորության դեպքում նյութերը թարգմանելու տվեք որակավորված թարգմանիչներին և դրանք տարածեք գալու մտադրություն ունեցող ու գրանցված մասնակիցների շրջանում:
- Հնարավորության դեպքում նշանակեք երկլեզու որևէ անձի (չպետք է լինի թարգմանիչներից մեկը), որը պատասխանատու կլինի թարգմանությունից օգուվելիս տեխնիկական խնդիրներ ունեցող մասնակիցներին օգնելու համար:
- Նշանակեք անձնակազմի որևէ անդամի՝ զրույցարանին (չաթ) հետևելու, իսկ մեկ ուրիշին՝ առաջացող ցանկացած տեխնիկական խնդիր լիեռևելու համար: Եթե հնարավոր է, նշանակեք անձնակազմի երկլեզու անդամի:
- Նկատի ունեցեք միջոցառումից մեկ կամ մի քանի օր առաջ անցկացնել փորձնական միջոցառում:

7. Որո՞նք են լավագույն գործողությունները, որոնք պետք է անել վիրտուալ միջոցառումից անմիջապես առաջ, որպեսզի ապահովվի միջոցառման հաջողությունը:

- Աջակցող դերեր ունեցող բոլոր անձնակազմի անդամները և թարգմանիչները պետք է ներս մտնեն առնվազն 15 րոպե շուտ՝ ապահովելու համար, որ հարթակը սահուն աշխատի, և բոլորը հասկանան իրենց դերը:

8. Որո՞նք են լավագույն գործողությունները, որոնք պետք է անել վիրտուալ միջոցառման ընթացքում, որպեսզի ապահովվի միջոցառման հաջողությունը:

- Միջոցառումը սկսելուց առաջ՝
 - Ներկայացրեք թարգմանիչներին և թույլ տվեք նրանց տվյալ լեզվով տեղեկացնել լսարանին, որ բանավոր թարգմանությունը հասանելի է և թե ինչպես գտնել գործառույթները տարբերակները:
 - Եթե հանդիպումը ձայնագրվում է, այդ մասին տեղեկացրեք:



ՀԱՃԱԽԱԿԻ ՏՐԿՈՂ ՀԱՐՑԵՐ. ՏԵՂՈՒՄ ԱՐԿՈՂ ԵՎ ՎԻՐՏՈՒԱԼ ԲԱՆԱԿՈՐ ԹԱՐԳՄԱՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՓԱՍՏԱԹՈՒՂԹ

- Հիշեցրեք բոլոր մասնակիցներին խոսել հանգիստ տեմպով, կարճ նախադասություններով և չափավոր ձայնով, որպեսզի թարգմանիչները կարողանան փոխանցել իրենց ասածը նվազագույն ընդհատումներով և շփոթմունքով: Նաև խորհուրդ տվեք, որ միաժամանակ մեկից ավելի մարդ չխոսի:
- Հետևեք զրուցարանում գրառումներին, որպեսզի անդրադառնաք տեխնիկական խնդիրներին և ուշացածների հարցերին, որոնք հինարավոր է, որ օգնության կարիք ունենան համապատասխան թարգմանչական ալիքին միանալու համար:

9. Որո՞նք են լավագույն գործողությունները, որոնք պետք է անել վիրտուալ միջոցառումից հետո, որպեսզի ապահովվի միջոցառման հաջողությունը:

- Հավաքեք ձեր թիմի անդամների, թարգմանիչների և մասնակիցների կարծիքները:
- Հանրային Առողջության Վարչության թարգմանությունների համակարգողը, որը կազմակերպում էր ձեր պատվերի իրականացումը, կապ կհաստատի ձեզ հետ, որպեսզի պարզի ձեզնից՝ արդյոք բանավոր թարգմանիչ(ներ)ը մատուցել է(են) ծառայություններ: Հիշեք պատասխանել այդ հարցին և ազատորեն հայտնել այն դիտողությունները՝ դրական կամ բացասական, որոնք ցանկանում եք:
- Դուք կարող եք նաև ստանալ ավտոմատ կերպով ուղարկվող էլեկտրոնային նամակ, որում ձեզ կխնդրեն պատասխանել ծառայությունների վերաբերյալ կարճ հարցմանը: Խնդրում ենք մուտքագրել ձեր դիտողությունները նաև այնտեղ:
- Կարծիքը կարող է վերաբերել ինչպես Հանրային Առողջության Վարչության աշխատակիցներին, այնպես էլ դրսի մատակարարներին:
 - Ավտոմատ կերպով ստեղծված էլ. նամակը կստանաք Հանրային Առողջության Վարչության SS օժանդակության (ITSupport) բաժնից, և նամակի վերնագիրը կլինի “Survey for Service #” («Հարցում ծառայություն #-ի վերաբերյալ»):

10. Կարո՞ղ եք խորհուրդ տալ քայլ առ քայլ որևէ ուղեցույց՝ վիրտուալ թարգմանություն պահանջող միջոցառումներ անցկացնելու համար:

Այո: Ահա մի քանիսը.

- [Ինչպես միացնել կամ անջատել բանավոր թարգմանության գործառույթը](#)՝ Օգնություն Zoom-ի հարցում
- [Ժեստերի լեզվով թարգմանությունը Zoom-ում](#)՝ Zoom
- [Ինչպես բանավոր թարգմանություն անել Zoom-ով վեբինարի ժամանակ](#)՝ Փորթլանդի քաղաքապետարան
- [Լեզվի հարցերում արդարություն. գործիքակազմի ձեռնարկ կազմակերպիչների համար \(Language Justice: A Toolkit for Organizers\)](#)՝ «Րայթ Թու Ղը Սիթի» (Right to the City). տես 61 – 64 և 100 – 101 էջերը

ՀԱՃԱԽԱԿԻ ՏՐԿՈՂ ՀԱՐՑԵՐ. ՏԵՂՈՒՄ ԱՐԿՈՂ ԵՎ ՎԻՐՏՈՒԱԼ ԲԱՆԱԿՈՐ ԹԱՐԳՄԱՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՓԱՍՏԱԹՈՒՂԹ

Հավելյալ աղբյուրներ

[Քաղաքային տարածքի նախագծման խորհրդի \(MAPC\) «Լեզվի հասանելիության ուղեցույց»](#)
[Հասանելի վիրտուալ հանդիպումների կանոններ](#)՝ Բոստոնի քաղաքապետարան
[Լեզվի հարցերում արդարության ուղեցույցի ներածական. ձեռնարկ սկսնակ բանարվոր](#)
[խոսքի թարգմանիչների և համայնքի համար](#)՝ Կոլորադոյի Հանրային Առողջության և
Շրջակա Միջավայրի Վարչության Առողջապահական արդարության գրասենյակ



County of Los Angeles – Department of Public Health

Free Interpretation Services Available

You have the right to receive language assistance services, free of charge. Please get the attention of a staff member and point to the language you are requesting.



American Sign Language (ASL)

You have the right to receive language assistance services, free of charge. Please get the attention of a staff member and point to this paragraph to indicate you are asking for ASL.

Español (Spanish)

Usted tiene derecho a recibir servicios de asistencia lingüística sin costo alguno. Por favor, solicite la atención de un miembro del personal y señale este párrafo para indicar que solicita español.

简体中文 (Simplified Chinese – Mandarin or Cantonese)

您有权获得免费的语言协助服务。请示意一名工作人员并指向本段文字，表示您需要中文（普通话或广东话）服务。

繁體中文 (Traditional Chinese – Mandarin or Cantonese)

您有權獲得免費的語言協助服務。請示意一名工作人員並指向本段文字，表示您需要中文（國語或粵語）服務。

Tiếng Việt (Vietnamese)

Quý vị có quyền được thông dịch miễn phí. Vui lòng báo với nhân viên và chỉ vào đoạn này để cho họ biết quý vị cần tiếng Việt.

한국어 (Korean)

귀하는 무료로 언어 지원 서비스를 받을 권리가 있습니다. 직원에게 이 문구를 가리켜 한국어 지원이 필요하다고 말씀해 주시기 바랍니다.

Tagalog

Mayroon kang karapatang makatanggap ng libreng serbisyo para sa tulong-pangwika. Kunin ang pansin ng isang kawani at ituro ang bahaging ito upang ipaalam na humihingi ka ng Tagalog/Filipino.

Русский (Russian)

Вы имеете право на бесплатную помощь переводчика. Пожалуйста, обратите внимание кого-либо из сотрудников учреждения на вас и укажите рукой на данное предложение, давая, таким образом, сотруднику учреждения понять, что Вам требуется помощь на русском языке.

العربية (Arabic)

يحقّ لك الحصول على خدمات الترجمة والمساعدة اللغوية مجاناً. يُرجى إبلاغ أحد العاملين والإشارة إلى هذه العبارة لطلب المساعدة باللغة العربية.

ไทย (Thai)

คุณมีสิทธิที่จะได้รับบริการช่วยเหลือด้านภาษาโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
โปรดเรียกเจ้าหน้าที่และชี้ไปที่ข้อความนี้เพื่อระบุว่าคุณต้องการขอบริการเป็นภาษาไทย

Հայերեն (Armenian)

Դուք իրավունք ունեք ստանալ անվճար թարգմանական ծառայություններ: Խնդրում ենք մոտենալ անձնակազմի որևէ անդամի և մատնացույց անել այս պարբերությունը՝ նշելու համար, որ խնդրում եք հայերեն:

فارسی (Farsi)

شما از این حق برخوردارید که به طور رایگان از خدمات کمک در زبان بهره مند شوید. لطفا یکی از کارکنان را آگاه سازید و به این متن اشاره کنید تا مشخص شود که شما برای ترجمه به و از زبان فارسی به کمک نیاز دارید.

日本語 (Japanese)

あなたには無料で言語支援サービスを受ける権利があります。スタッフに声をかけ、こちらの日本語の部分を目指し、日本語での対応が必要なことをお知らせください。

ភាសាខ្មែរ (Cambodian)

អ្នកមានសិទ្ធិទទួលបានសេវាកម្មជំនួយផ្នែកភាសាដោយមិនគិតថ្លៃ។ សូមសាកសួរទៅកាន់បុគ្គលិកម្នាក់ ហើយចង្អុលមកលើចំណុចនេះ ដើម្បីបញ្ជាក់ថា អ្នកកំពុងចង់ស្នើសុំជំនួយជាភាសាខ្មែរ។

Deutsch (German)

Sie haben Anspruch auf kostenfreie sprachliche Unterstützung. Machen Sie sich bitte gegenüber einem Mitarbeiter bemerkbar und zeigen Sie auf diesen Absatz, um zu verdeutlichen, dass Sie nach Deutsch fragen.

Italiano (Italian)

Ha diritto a ricevere un servizio gratuito di assistenza linguistica. Si rivolga ad un membro del personale e indichi questo paragrafo per far sapere che desidera ricevere assistenza in lingua italiana.

Português (Portuguese)

Você tem o direito de receber serviços gratuitos de assistência linguística. Avise um membro da equipe e aponte para este parágrafo para indicar que deseja assistência em português.

Kreyòl Ayisyen (Haitian Creole)

Ou gen dwa pou resevwa èd nan lang ou, gratis. Tanpri ale kote yon manm pèsònèl epi montre li paragraf sa a pou l ka konnen ou bezwen èd Kreyòl Ayisyen.

Polski (Polish)

Masz prawo skorzystać z bezpłatnego wsparcia językowego. Wskaż członkowi personelu ten akapit, aby poprosić o wsparcie w języku polskim.



LANGUAGE IDENTIFICATION CARD

☐ **AMHARIC** | አማርኛ እናገራለሁ።

☐ **ARABIC** | أنا أتكلم العربية

☐ **ARMENIAN** | Ես խոսում եմ հայերեն

☐ **ASL** | I use American Sign Language

☐ **BENGALI** | আমি বাংলা বলি

☐ **CHINESE SIMPLIFIED** | 我说中文

☐ Mandarin 普通话

☐ Cantonese 广东话

☐ **CHINESE TRADITIONAL** | 我說中文

☐ Mandarin 國語/普通話

☐ Cantonese 廣東話

☐ **CROATIAN** | Govorim hrvatski

☐ **FARSI** | من فارسی صحبت می‌کنم

☐ **FRENCH** | Je parle français

☐ **GERMAN** | Ich spreche Deutsch

☐ **GREEK** | Μιλάω ελληνικά

☐ **GUJARATI** | ડું ગુજરાતી બોલું છું

☐ **HAITIAN CREOLE (HC)** | Mwen pale kreyòl ayisyen

☐ **HAITIAN CREOLE (French)** | Je parle créole haïtien

☐ **HEBREW** | אני מדבר/ת עברית

☐ **HINDI** | मैं हिंदी बोलता हूँ

☐ **HMONG** | Kuv hais lus Hmoob

☐ **HUNGARIAN** | Magyarul beszélek

☐ **INDONESIAN** | Saya berbicara bahasa Indonesia

☐ **ITALIAN** | Parlo italiano

☐ **JAPANESE** | 私は日本語を話す

☐ **KHMER** | ខ្ញុំនិយាយភាសាខ្មែរ

☐ **KOREAN** | 저는 한국어를 합니다

☐ **POLISH** | Mówię po polsku

☐ **PORTUGUESE** | Eu falo português

☐ **PUNJABI** | ਮੈਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦਾ ਹਾਂ / ਮੈਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੀ ਹਾਂ

☐ **RUSSIAN** | Я говорю по-русски

☐ **SERBIAN** | Говорим српски

☐ **SOMALI** | Waxaan ku hadlaa Af Soomaali

☐ **SPANISH** | Hablo Español

☐ **TAGALOG** | Nagsasalita ako ng tagalog

☐ **TIGRINYA** | ኣነ ትግርኛ እዛረብ።

☐ **THAI** | ฉันพูดภาษาไทย

☐ **URDU** | میں اردو بولتا ہوں

☐ **VIETNAMESE** | Tôi nói tiếng Việt

DPH STAFF INSTRUCTIONS

OUR COMMITMENT

DPH is committed to making our services and information accessible in each person’s preferred language, fostering inclusivity by providing language support and resources that allow everyone to participate fully and thrive.

Additionally, we are **legally required** to provide free, high-quality assistance that enables access to DPH services and information to people who are Limited English Proficient (LEP) or who are Deaf or Hard of Hearing.

HOW TO USE THIS CARD

Ask community members with limited English proficiency or who are Deaf or Hard of Hearing to point to or circle the language(s) they prefer, then follow the instructions on the right to access a qualified interpreter.

RESOURCES & TECHNICAL ASSISTANCE

For more information and support for your program, including setting up an on-demand interpretation services account, or to schedule interpretation services ahead of time or in person, please contact the Center for Health Equity’s Language Justice Unit (LJU) at dphlanguageservices@ph.lacounty.gov.



ON-DEMAND TELEPHONIC INTERPRETATION

1. Connect to the interpretation service using the provider’s phone number. *
2. Have your login information ready (such as an identification code or password) and enter it when prompted.
3. Say or choose the language you need.



ON-DEMAND VIDEO INTERPRETATION

1. Connect to the interpretation service using the provider’s website or app. *
2. Have your login information ready (such as an identification code or password) and enter it when prompted.
3. Choose the language you need.

*If your program does not have an on-demand interpretation services account or you need assistance with your existing account, contact LJU at dphlanguageservices@ph.lacounty.gov.