

## القسم 4: الإجراءات والسياسات

### A. الإجراءات

#### ترجمة المستندات

- يقوم موظفو برنامج الصحة العامة (مقدم الطلب) بتقديم الطلب من خلال بوابة مركز الترجمة والتفسير الداخلية.
- ستعمل وحدة العدالة اللغوية (LLA) مع مقدم الطلب وترسل الوثيقة إلى أحد المترجمين الداخليين (الموظفين المتعاقدين) أو البائع الذي لديه عقد من خلال اتفاقية الوصول إلى اللغة للصحة العامة (LASMA).
- يجب إعداد جميع المستندات باستخدام مبادئ اللغة البسيطة ومراجعةها من قبل مكتب الاتصالات والشؤون العامة (OCPA) لوضع العلامة التجارية عليها. يمكن لمقدمي الطلبات اختيار مراجعة مستنداتهم من قبل وحدة إدارة التعليم الصحي لاستخدامها بلغة بسيطة وOCPA من خلال نظام HIT.

#### خدمة الترجمة الفورية

توفر الصحة العامة مجموعة من الخدمات مع نقاط دخول مختلفة وطرق للتفاعل مع أعضاء المجتمع.

خط معلومات الصحة العامة أو مراكز الاتصال الخاصة [ب البرنامج](#) يوفر خط معلومات الصحة العامة الموارد والخدمات عبر الهاتف لسكان مقاطعة لوس أنجلوس فيما يتعلق بفيروس كوفيد-19، والتطعيمات، والموارد الإنجابية والعقلية والرعاية الصحية والعافية. تمتلك بعض برامج الصحة العامة مراكز اتصال خاصة بها مخصصة لموضوعات محددة للمجتمع (انظر الملحق أ).

- ولديها خيار اختيار اللغة المدمج عندما يقوم المتصل بالاتصال. عندما يتم إجراء الاختيار، يتم ربطهم إما بموظفي ثانوي اللغة للرد، أو يعمل الفريق مع بائع ترجمة خارجي.
- عند العمل مع بائع خارجي، يتم إعداد مكالمة ثلاثة الاتجاه مع البائع ل توفير الترجمة الفورية المباشرة.
- إذا كانت هناك حاجة إلى مزيد من الوقت للتواصل مع المترجم، فسيقوم موظفو البرنامج بأخذ معلومات المتصل وتحديد موعد لاحقاً.

- عيادات الصحة العامة، والمرافق الصحية الإقليمية، وغيرها من البرامج الموجهة للجمهور
- عندما يقوم العميل بالتسجيل في مكتب المعلومات أو مع موظف الاستقبال، يُسأل عن اللغة المفضلة لديه.
  - إذا لزم الأمر، يجوز للموظفين استخدام الالفاقيات لتحديد اللغة المنطقية (انظر القسم 4 ب أدناه).
  - سيتم توفير أي نماذج يجب تعبيتها باللغة المفضلة لديهم، وسيتم استدعاء أحد أعضاء الموظفين ثانوي اللغة للمساعدة. إذا لم يتوفر موظفون ثانويو اللغة، فسيقوم الموقّع بالاتصال ببائع خدمات ترجمة خارجي.
  - إذا كانت هناك حاجة إلى ترجمة الرعاية الطبية، فسوف يحتاج الموقّع إلى تعيين أحد أعضاء الفريق الذي هو مترجم طبي مؤهل أو الاتصال ببائع خدمات ترجمة خارجي.

بالنسبة للمواعيد السريرية، ستكون هذه المعلومات موجودة في السجل الطبي الإلكتروني للعميل، وبالتالي، سيكون الموظفون على استعداد لتقديم الخدمات باللغة المفضلة لديهم، بما في ذلك، إذا لزم الأمر، الاتصال ببائع خدمات ترجمة خارجي.

#### اجتماعات المجتمع

- يمكن أن تعقد الاجتماعات افتراضياً أو شخصياً مرة واحدة، أو بصفة محددة أو تستمر لفترة طويلة.
- تحدد البرامج احتياجات الترجمة أثناء عملية تسجيل الاجتماع أو عملية التوجيه.
  - إذا كانت هناك حاجة إلى مترجم، فسوف تتبع البرامج العملية أدناه.

### خيارات الاتصال ببائع خدمات الترجمة الخارجية

تستخدم برامج الصحة العامة التي تحتاج إلى خدمات الترجمة بشكل متكرر حساب الترجمة الفورية عبر الفيديو عند الطلب والترجمة الهاتفية. وستمر جميع البرامج الأخرى عبر نظام HIT لطلب خدمات الترجمة.

#### a. الترجمة الفورية عبر الفيديو والهاتف عند الطلب

- تحتوي العديد من البرامج الموجهة للجمهور على حساب للاتصال المباشر بخدمات الطلب، بما في ذلك مكافحة الأمراض المعدية الحادة، وخدمات العيادات، وخدمات المجتمع الميدانية، والوقاية من تعاطي المخدرات والسيطرة عليها، والبرنامج البيطري، وقسم برامج فيروس نقص المناعة البشرية والأمراض المنقوله جنسياً.
- يمكن للموظفين التواصل مع مترجم فوراً حسب الحاجة من خلال حساباتهم على أجهزة الكمبيوتر أو الهواتف الخاصة بهم.

#### b. نظام مركز الترجمة الشفوية والترجمة التحريرية (HIT)

- يقوم موظفو برنامج الصحة العامة (مقدم الطلب) بتقديم الطلب من خلال بوابة مركز الصحة العامة الداخلي للترجمة والتفسير، وعادةً ما يتم ذلك قبل أسبوعين على الأقل.
- ستعمل وحدة العدالة اللغوية (LALA) مع مقدم الطلب لتأكيد مزود الترجمة الفورية الذي تعاقد مع الصحة العامة من خلال اتفاقية خدمة الوصول اللغوي الرئيسية (LASMA).
- راجع الملحق ب للحصول على إرشادات حول العمل مع المترجم الفوري.

### **B. تحديد اللغات المفضلة**

تقوم الصحة العامة بتحديد اللغة (اللغات) المفضلة بعدة طرق.

مراكز الاتصال:

- تتيح مراكز الاتصال هذه للمتصلين خيار اختيار اللغة الخاصة بهم عن طريق الضغط على زر أو التحدث بلغتهم.

### **البرامج الموجهة للجمهور**

- الموظفون متعددو اللغات:** لدى الصحة العامة قائمة بالموظفين ثنائيي اللغة المعتمدين. تتطلب الشهادة من الموظفين الخضوع للاختبار مع الموارد البشرية للصحة العامة أو أحد موردي اللغات. يتم توزيع هؤلاء الموظفين في العديد من المواقع العامة لدينا ويمكنهم المساعدة في توفير الترجمة التحريرية/الفورية حيثما دعت الحاجة.

- ملصقات تفضيلات اللغة:** تطبع هذه الملصقات في مواقعنا العامة، ويمكن لأعضاء المجتمع رؤيتها بسهولة لتحديد لغتهم المفضلة. (انظر الملحق ب)

- بطاقات تفضيلات اللغة:** تشبه هذه البطاقات الملصقات، ولكنها أصغر حجماً ويمكن حملها بسهولة. يمكن لأعضاء المجتمع الإشارة إلى اللغة التي يطلبونها. (انظر الملحق ب)

## اجتماعات المجتمع

- بالنسبة لاجتماعات التي تتضمن عملية تسجيل، يتم تضمين سؤال حول الترجمة الفورية واحتياجات إمكانية الوصول الأخرى.
- بالنسبة لاجتماعات العامة المفتوحة وخاصة تلك التي تتعقد بموجب قانون براون، يتم إدراج المعلومات المتعلقة بكيفية طلب التسهيلات في جدول أعمال الاجتماع أو صفحة الويب.

## C. مستندات حيوية

تشمل عمليات الصحة العامة ما يلي:

- المراكز الصحية والخدمات المخبرية
- وعمليات التصاريح والتفتيش الخاصة بالصحة البيئية
- ومراقبة الأمراض المعدية
- وإصدار أوامر الصحة العامة (على سبيل المثال أوامر العزل أو الحجر الصحي)
- وغيرها من البرامج والخدمات التي تتطلب التفاعل المستمر والتواصل مع مرضانا وعملائنا ومجتمع مقاطعة لوس أنجلوس.

تتراوح المستندات الحيوية لبرامج خدمات الصحة العامة من تنقيف المرضى وتعليمات المتابعة الطبية وتنبيهات الأمراض المعدية (على سبيل المثال، فيروس غرب النيل، وإنفلونزا الطيور، وجودة مياه المحيطات) إلى أوامر الصحة العامة. نحن ندرك قيمة هذه المستندات في دعم وحماية صحة ورفاهية المجتمعات التي نخدمها، وبالتالي، نضمن توفرها باللغات والتنسيقات الملائمة للاستخدام من قبل مرضانا وعملائنا والجمهور.

تتضمن المستندات الحيوية ما يلي:

- إشعارات الحقوق والالتزامات
- التواصل بين المريض والعملاء
- الإشعارات والتنبيهات الصحية
- النماذج والطلبات
- المستندات القانونية والسياسية
- المستندات والمواد البرمجية

فيما يلي بعض صفحات الويب الخاصة بالصحة العامة:

- مراكز الصحة العامة: <http://publichealth.lacounty.gov/chs/phcenters.htm>
- مكتبة المواد التعليمية: <http://publichealth.lacounty.gov/chel/library/index.htm>
- خط معلومات الصحة العامة: <http://publichealth.lacounty.gov/chel/PHIL.htm>

سيتم تحديث موقع الصحة العامة لإجراء تحسينات تتعلق بالتنقل وإمكانية الوصول والوصول إلى اللغة. بالإضافة إلى ذلك، تواصل جامعة ليو بليانا العمل مع فرق برنامج الصحة العامة لترجمة جميع المستندات الحيوية والنشرات الإخبارية الهامة.

## D. سياسة المترجمين غير المدربين

مقططف من سياسة الصحة العامة 362 - سياسة الترجمة اللغوية

لا يجوز أن يطلب من المريض إحضار مترجم خاص به. إن استخدام أحد أفراد العائلة أو الأصدقاء قد يؤدي إلى انتهاك السرية وأو إigham المريض عن الكشف عن المعلومات الشخصية التي تعتبر باللغة الأهمية للخدمات المقدمة. لا ينصح بشدة باستخدام أفراد الأسرة وأو الأصدقاء كمترجمين.

لا يجوز الاستعانة بأحد أفراد العائلة أو الأصدقاء للترجمة إلا في حالات الطوارئ الطبية حيث قد يؤدي أي تأخير إلى الإضرار بالمريض، فقط حتى يتتوفر مترجم مؤهل.

إذا تم إبلاغ المريض بوضوح بتوفير خدمات الترجمة المأهولة المجانية، يجوز للمريض أن يطلب بشكل خاص أن يقوم أفراد عائلته/أصدقائه بتسهيل التواصل. ويحتاج أفراد الأسرة/الصديق أيضاً إلى الموافقة على تقديم مثل هذه المساعدة، كما يتبع على موظفي الصحة العامة اعتبار الاعتماد على هذا الشخص البالغ للحصول على مثل هذه المساعدة أمراً مناسباً في ظل الظروف الحالية.

لا يجوز استخدام الأطفال القاصرين (أقل من 18 عاماً) كمترجمين فوريين، إلا في حالات استثنائية، مثل حالات الطوارئ الطبية حيث يمكن أن يؤدي أي تأخير إلى الإضرار بالمريض أو الجمهور، فقط حتى يتتوفر مترجم مؤهل.

يجب توثيق استخدام العائلة أو الأصدقاء أو الأطفال القاصرين للترجمة الفورية في ظل الظروف المذكورة أعلاه في السجل الطبي.