

بخش 4: رویه‌ها و سیاست‌ها

A. رویه‌ها

ترجمه اسناد

- کارکنان برنامه‌های اداره بهداشت عمومی (درخواست‌کننده) از طریق پورتال داخلی ترجمه متنی و شفاهی، درخواست خود را ثبت می‌کنند.
- واحد عدالت زبانی (LUU) با درخواست‌کننده همکاری می‌کند و سند را به یکی از مترجمان داخلی (کارکنان پیمانکار) یا یک تامین‌کننده خدمات طرف قرارداد تحت توافق‌نامه اصلی خدمات دسترسی زبانی اداره بهداشت عمومی (LASMA) ارجاع می‌دهد.
- تمام اسناد باید با بکارگیری [اصول زبان ساده](#) تهیه شده و توسط دفتر ارتباطات و امور عمومی (OCPA) از نظر برندینگ بازبینی شوند. درخواست‌کنندگان می‌توانند از طریق سامانه HIT، مدارک خود را برای بازبینی از نظر استفاده از زبان ساده به واحد مدیریت آموزش سلامت و OCPA ارجاع دهند.

خدمات ترجمه شفاهی

اداره بهداشت عمومی خدمات متنوعی را با نقاط ورودی و روش‌های مختلف با هدف تعامل با اعضای جامعه، ارائه می‌دهد.

خط اطلاع‌رسانی سلامت عمومی یا مراکز تماس مختص برنامه

[خط اطلاع‌رسانی اداره بهداشت عمومی](#)، منابع و خدماتی را از طریق تلفن برای ساکنین شهرستان لس آنجلس در زمینه COVID-19، واکسیناسیون، سلامت باروری، سلامت روان، مراقبت‌های بهداشتی و منابع رفاه فراهم می‌کند. برخی از برنامه‌های اداره بهداشت عمومی دارای مراکز تماس اختصاصی مرتبط با موضوع برای جامعه هستند (به پیوست الف مراجعه شود).

- این برنامه‌ها گزینه‌ای داخلی را برای انتخاب زبان در هنگام تماس تلفنی در اختیار تماس‌گیرنده قرار می‌دهند. پس از انتخاب گزینه، تماس‌گیرنده یا به کارمند دوزبانه برای دریافت پاسخ متصل می‌شود یا تیم مربوطه با تامین‌کننده خدمات ترجمه خارج از سازمان همکاری می‌کند.
- در صورت استفاده از تامین‌کننده خارج سازمانی، تماس سه‌طرفه‌ای با مترجم برای انجام ترجمه زنده برقرار می‌شود.
- اگر به زمان بیشتری برای ارتباط با مترجم نیاز باشد، اطلاعات تماس‌گیرنده ثبت شده و وقت ملاقات برای زمان دیگری برنامه‌ریزی می‌شود.

کلینیک‌ها، مراکز بهداشت منطقه‌ای، و سایر برنامه‌های مرتبط با عموم مردم اداره بهداشت عمومی

- هنگامی که مراجعه‌کننده به مسئول میز اطلاعات یا پذیرش اعلام حضور می‌کند، زبان دلخواه او پرسیده می‌شود. در صورت نیاز، کارکنان می‌توانند از تابلوهایی برای تعیین زبان گفتاری استفاده کنند (به بخش 4.ب مراجعه شود).
- فرم‌های مورد نیاز برای تکمیل، به زبان دلخواه مراجعه‌کننده ارائه می‌شود و کارمند دوزبانه برای کمک فراخوانده می‌شود. در صورت در دسترس نبودن کارمند دوزبانه، مرکز مربوطه با تامین‌کننده ترجمه خارج سازمانی تماس برقرار می‌کند.
- در صورت نیاز به ترجمه برای مراقبت‌های پزشکی، مرکز باید این وظیفه را به یکی از کارمندان که مترجم پزشکی باصلاحیت است محول کند یا با یک تامین‌کننده خدمات ترجمه شفاهی خارج سازمانی تماس بگیرد.

برای وقت‌های ملاقات بالینی، اطلاعات مربوط به زبان دلخواه مراجعه‌کننده در پرونده پزشکی الکترونیکی او ثبت می‌شود و کارکنان آمادگی خواهند داشت تا خدمات مورد نیاز را به زبان دلخواه ارائه دهند، از جمله در صورت لزوم، برقراری ارتباط با تامین‌کننده خدمات ترجمه خارج سازمانی.

جلسات اجتماعی

چه به صورت مجازی و چه حضوری، جلسات ممکن است یکبار برگزار شوند، به صورت موردی باشند، یا بلندمدت باشند.

- برنامه‌ها نیاز به ترجمه را در زمان ثبت‌نام برای جلسه یا در طی فرآیند معارفه مشخص می‌کنند.
- در صورت نیاز به مترجم، برنامه‌ها، فرآیند زیر را اجرا خواهند کرد.

گزینه‌های ارتباط با تامین‌کننده خدمات ترجمه خارج سازمانی

برنامه‌های بهداشت عمومی که به طور مکرر به خدمات ترجمه نیاز دارند، از حساب کاربری ترجمه تلفنی و ویدیویی بنا به درخواست، استفاده می‌کنند. در سایر موارد باید از طریق سامانه HIT برای درخواست خدمات ترجمه اقدام گردد.

a. ترجمه ویدیویی و تلفنی بنا به درخواست

- چندین برنامه مرتبط با عموم مردم دارای یک حساب برای اتصال مستقیم به خدمات بنا به درخواست هستند، از جمله کنترل بیماری‌های واگیردار حاد، خدمات کلینیکی، خدمات میدانی اجتماعی، پیشگیری و کنترل سوءمصرف مواد، برنامه دامپزشکی و بخش برنامه‌های HIV و بیماری‌های مقاربتی.
- کارکنان می‌توانند بنا به نیاز، از طریق حساب‌های خود در رایانه یا تلفن به صورت فوری با مترجم ارتباط برقرار کنند.

b. مرکز سامانه ترجمه شفاهی و کتبی (HIT)

- کارکنان برنامه‌های بهداشت عمومی (درخواست‌کننده) از طریق مرکز سامانه ترجمه شفاهی و کتبی اداره بهداشت عمومی و معمولاً حداکثر 2 هفته از قبل درخواست‌های خود را ثبت می‌کنند.
- واحد عدالت زبانی (LJU) با درخواست‌دهنده همکاری کرده و تامین‌کننده ترجمه را که به موجب توافق‌نامه اصلی خدمات دسترسی زبانی اداره بهداشت عمومی (LASMA) با اداره بهداشت عمومی قرارداد دارد، مشخص می‌نماید.
- برای راهنمایی در خصوص همکاری با مترجم به ضمیمه ب مراجعه نمایید.

B. شناسایی زبان‌های دلخواه

اداره بهداشت عمومی از روش‌های مختلفی برای شناسایی زبان دلخواه استفاده می‌کند.

مراکز تماس:

- در این مراکز، تماس‌گیرنده می‌تواند با فشردن یک دکمه یا گفتن نام زبان، زبان مورد نظر خود را انتخاب کند.

برنامه‌های مرتبط با عموم مردم

- کارکنان دوزبانه: اداره بهداشت عمومی فهرستی از کارکنان دوزبانه دارای گواهینامه دارد. دریافت گواهینامه، نیازمند کسب موفقیت در آزمون منابع انسانی بهداشت عمومی یا تامین‌کننده زبان است. این کارکنان در بسیاری از اماکن عمومی ما مستقر هستند و می‌توانند خدمات ترجمه شفاهی/کتبی را ارائه دهند.
- پوسترهای زبان دلخواه: این پوسترهای چاپی در مکان‌های عمومی نصب می‌شوند که در آن‌ها اعضای جامعه می‌توانند با اشاره به زبان دلخواه خود، آن را مشخص کنند. (ضمیمه ب را ببینید)
- کارت‌های زبان دلخواه: این کارت‌ها نیز مشابه پوسترها هستند، اما کوچکتر بوده و قابل حمل می‌باشند. اعضای جامعه می‌توانند به زبان دلخواه خود اشاره کنند. (ضمیمه ب را ببینید)

جلسات اجتماعی

- برای جلساتی که فرآیند ثبت‌نام دارند، پرسشی درباره نیاز به ترجمه و سایر تسهیلات دسترسی در فرم ثبت‌نام گنجانده شده است.
- برای جلسات عمومی و علنی، به ویژه جلساتی که مشمول قانون براون (Brown) هستند، اطلاعات مربوط به نحوه درخواست تسهیلات در دستور جلسه یا وب سایت جلسه درج می‌شود.

C. اسناد حیاتی

فعالیت‌های اداره بهداشت عمومی شامل موارد زیر است:

- مراکز بهداشت، خدمات آزمایشگاهی،
- مجوزها و بازرسی‌های سلامت محیطی،
- پایش بیماری‌های واگیردار،
- صدور دستورات بهداشت عمومی (مانند دستور قرنطینه یا ایزوله‌سازی) و
- سایر برنامه‌ها و خدماتی که مستلزم تعامل و ارتباط مستمر با بیماران، مراجعه‌کنندگان و جامعه شهرستان لس آنجلس هستند.

اسناد حیاتی برای برنامه‌ها و خدمات اداره بهداشت عمومی از آموزش بیماران و دستورالعمل‌های پیگیری پزشکی و هشدارهای بیماری‌های واگیردار (مانند ویروس نیل غربی، آنفلوآنزای پرندگان و کیفیت آب دریا) گرفته تا دستورات اداره بهداشت عمومی را در بر می‌گیرد. ما اهمیت این اسناد را در حمایت و حفظ سلامت جامعه درک می‌کنیم و بنابراین اطمینان حاصل می‌کنیم که این اسناد به زبان‌ها و فرمت‌های به آسانی قابل استفاده در دسترس بیماران، مراجعه‌کنندگان و عموم مردم قرار گیرند.

اسناد حیاتی شامل موارد زیر هستند:

- اعلامیه‌های حقوق و الزامات
- ارتباطات با بیماران و مراجعه‌کنندگان
- اطلاعیه‌ها و هشدارهای بهداشتی
- فرم‌ها و درخواست‌ها
- اسناد حقوقی و سیاست‌ها
- اسناد و مطالب برنامه‌ای

برخی از صفحات وب اداره بهداشت عمومی عبارتند از:

- مراکز بهداشت عمومی: <http://publichealth.lacounty.gov/chs/phcenters.htm>

- کتابخانه مطالب آموزشی: <http://publichealth.lacounty.gov/chel/library/index.htm>
- خط اطلاع رسانی اداره بهداشت عمومی: <http://publichealth.lacounty.gov/chel/PHIL.htm>

وبسایت اداره بهداشت عمومی به روزرسانی خواهد شد تا قابلیت دسترسی، ناوبری و دسترسی زبانی بهبود یابد. علاوه بر این، واحد عدالت زبانی به همکاری با تیم های برنامه برای ترجمه همه اسناد حیاتی و برگه های اطلاعاتی مهم ادامه می دهد.

D. سیاست مربوط به مترجم آموزش ندیده

برگرفته از سیاست شماره 362 اداره بهداشت عمومی – سیاست ترجمه زبانی

نباید از بیمار خواسته شود که مترجم خودش را همراه بیاورد. استفاده از اعضای خانواده یا دوستان ممکن است موجب نقض محرمانگی اطلاعات و/یا امتناع بیمار از افشای اطلاعات شخصی شود که برای ارائه خدمات ضروری است. استفاده از اعضای خانواده یا دوستان به عنوان مترجم اکیداً توصیه نمی شود.

استفاده از اعضای خانواده یا دوستان فقط در شرایط اورژانسی پزشکی که هرگونه تاخیر ممکن است به بیمار آسیب برساند، مجاز است و آن هم فقط تا زمانی که مترجم باصلاحیتی در دسترس قرار گیرد.

چنانچه پس از اطلاع رسانی شفاف به بیمار درباره موجود بودن خدمات ترجمه رایگان، بیمار می تواند ترجیح دهد که یکی از اعضای خانواده/دوستانش ارتباط را برقرار کند. آن عضو خانواده/دوست نیز باید با ارائه کمک زبانی موافقت کند و کارکنان اداره بهداشت عمومی باید تشخیص دهند که با توجه شرایط موجود، اتکا به شخص بزرگسال انتخاب شده برای ارائه چنین کمکی مناسب است.

از کودکان زیر سن قانونی (زیر 18 سال) نباید به عنوان مترجم استفاده شوند، مگر در شرایط اضطراری استثنایی که هرگونه تاخیر ممکن است برای بیمار یا عموم خطر داشته باشد و آن هم فقط تا زمانی که مترجم باصلاحیت در دسترس قرار گیرد.

در صورت استفاده از اعضای خانواده، دوستان یا کودکان خردسال تحت شرایط فوق، باید این موضوع در پرونده پزشکی ثبت شود.