

PHẦN 4: THỦ TỤC & CHÍNH SÁCH

A. Thủ tục

Biên dịch (dịch thuật) tài liệu

- Nhân viên Chương trình Y tế Công cộng (người yêu cầu) gửi yêu cầu thông qua cổng thông tin Trung tâm Thông dịch và Biên dịch nội bộ.
- Bộ phận Công bằng Ngôn ngữ (LJU) sẽ làm việc với người yêu cầu và gửi tài liệu cho một trong những biên dịch viên nội bộ (nhân viên hợp đồng) hoặc một nhà cung cấp có hợp đồng thông qua Thỏa thuận chung về Dịch vụ Tiếp cận Ngôn ngữ Y tế Công cộng (LASMA).
- Tất cả các tài liệu đều phải được xây dựng theo [nguyên tắc ngôn ngữ dễ hiểu](#) (plain language principle) và được Văn phòng Truyền thông và Quan hệ Công chúng (OCPA) rà soát về sự phù hợp. Người yêu cầu có thể lựa chọn yêu cầu Đơn vị Quản trị Đào tạo Y tế (the Health Education Administration Unit) rà soát tài liệu của mình để sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu và OCPA thông qua hệ thống HIT.

Dịch vụ thông dịch

Y tế công cộng cung cấp nhiều dịch vụ với nhiều phương pháp và điểm tiếp cận khác nhau để tương tác với các thành viên cộng đồng.

Đường dây thông tin y tế công cộng hoặc các tổng đài của từng chương trình.

[Đường dây nóng thông tin y tế công cộng](#) cung cấp các nguồn lực và dịch vụ qua điện thoại cho cư dân Quận Los Angeles liên quan đến COVID-19, chích ngừa, sinh sản, sức khỏe tâm thần, chăm sóc sức khỏe và những nguồn lực trợ giúp dành cho sức khỏe tổng thể. Một số chương trình Y tế Công cộng có tổng đài riêng dành cho cộng đồng theo từng chủ đề (Xem Phụ lục A).

- Các tổng đài đưa ra những lựa chọn ngôn ngữ tích hợp khi người gọi gọi vào. Khi lựa chọn được đưa ra, họ sẽ được nối máy tới một nhân viên song ngữ, hoặc với nhóm nhân viên trả lời cuộc gọi sử dụng dịch vụ thông dịch bên ngoài.
- Khi làm việc với nhà cung cấp dịch vụ thông dịch bên ngoài, cuộc gọi ba chiều sẽ được thiết lập với nhà cung cấp để cung cấp thông dịch trực tiếp.
- Nếu cần thêm thời gian để kết nối với thông dịch viên, nhân viên chương trình sẽ ghi nhận thông tin của người gọi và sắp xếp cuộc hẹn sau.

Các Phòng khám Y tế Công cộng, Trung tâm Y tế Khu vực và các chương trình phục vụ cộng đồng khác

- Khi khách hàng làm thủ tục tại quầy thông tin hoặc với lễ tân, họ sẽ được hỏi ngôn ngữ họ muốn sử dụng. Nếu cần, nhân viên có thể sử dụng biển báo để xác định ngôn ngữ được nói (Xem Mục 4b bên dưới).



- Nếu có bất kỳ biểu mẫu nào cần điền, khách hàng sẽ được cung cấp biểu mẫu bằng ngôn ngữ mà họ muốn điền, hoặc sẽ có một nhân viên song ngữ hỗ trợ nếu được yêu cầu. Nếu không có nhân viên song ngữ, cơ sở sẽ kết nối với nhà cung cấp dịch vụ thông dịch bên ngoài.
- Nếu cần thông dịch về chăm sóc y tế, cơ sở sẽ phải phân công một nhân viên là Thông dịch viên y khoa đủ trình độ hoặc kết nối với một nhà cung cấp dịch vụ thông dịch bên ngoài.

Đối với các cuộc hẹn khám bệnh, thông tin này sẽ có trong hồ sơ bệnh án điện tử của khách hàng và do đó, nhân viên sẽ sẵn sàng cung cấp dịch vụ bằng ngôn ngữ bệnh nhân muốn, bao gồm cả việc kết nối với nhà cung cấp dịch vụ thông dịch bên ngoài khi cần thiết.

Các buổi họp cộng đồng

Các cuộc họp có thể diễn ra trực tuyến hoặc trực tiếp, chỉ diễn ra một lần, diễn ra theo nhu cầu, hoặc được tổ chức thường xuyên lâu dài.

- Các chương trình xác định nhu cầu thông dịch khi khách hàng ghi danh hoặc trong quá trình tiếp nhận ban đầu.
- Nếu cần thông dịch viên, chương trình sẽ tuân theo quy trình dưới đây.

Phương án kết nối với nhà cung cấp dịch vụ thông dịch bên ngoài

Các chương trình Y tế Công cộng cần dịch vụ thông dịch thường xuyên hơn sẽ sử dụng tài khoản Thông dịch qua điện thoại và video theo yêu cầu. Tất cả những người còn lại sẽ phải thông qua hệ thống HIT để yêu cầu dịch vụ thông dịch.

a. Thông dịch qua điện thoại và video theo yêu cầu

- Một số chương trình phục vụ công chúng có tài khoản để kết nối trực tiếp với các dịch vụ theo yêu cầu, ví dụ như Kiểm soát bệnh truyền nhiễm cấp tính, Dịch vụ tại phòng khám, Dịch vụ tại cộng đồng, Phòng ngừa và kiểm soát lạm dụng chất gây nghiện, Chương trình thú y và Ban phụ trách các chương trình về HIV và Bệnh lây truyền qua đường tình dục (STD).
- Nhân viên có thể kết nối với thông dịch viên ngay lập tức khi cần, thông qua tài khoản trên máy tính hoặc trong điện thoại của họ.

b. Hệ thống Tiếp nhận Yêu cầu Thông dịch và Biên dịch (HIT)

- Nhân viên chương trình Y tế công cộng (người yêu cầu) gửi yêu cầu thông qua Cổng nội bộ tiếp nhận yêu cầu thông dịch và biên dịch của Y tế công cộng, thường trước ít nhất 2 tuần.



Kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ của Sở Y tế Công cộng quận Los Angeles (Y tế Công cộng)

- Bộ phận Công Bằng Ngôn ngữ (LJU) sẽ làm việc với người yêu cầu và xác nhận nhà cung cấp dịch vụ dịch thuật đã ký hợp đồng với Sở Y tế Công cộng thông qua Thỏa thuận Tổng thể về Dịch vụ Tiếp cận Ngôn ngữ (LASMA).
- Xem Phụ lục B để biết hướng dẫn về cách làm việc với thông dịch viên.

B. Xác định ngôn ngữ ưu tiên sử dụng

Sở Y tế Công cộng xác định ngôn ngữ ưu tiên theo nhiều cách.

Trung tâm tiếp nhận cuộc gọi:

- Các tổng đài này cho phép người gọi chọn ngôn ngữ của mình bằng cách nhấn nút hoặc nói ngôn ngữ của họ.

Chương trình hướng tới công chúng

- Nhân viên đa ngôn ngữ : Sở Y tế Công cộng có danh sách nhân viên song ngữ được chứng nhận. Để được chứng nhận, nhân viên phải trải qua bài kiểm tra với Phòng Nhân lực Y tế Công cộng hoặc một nhà cung cấp dịch vụ ngôn ngữ. Những nhân viên này được bố trí tại nhiều địa điểm công cộng của chúng tôi và có thể hỗ trợ thông dịch/biên dịch khi cần thiết.
- Áp phích lựa chọn ngôn ngữ : Đây là những áp phích được in tại các địa điểm công cộng của chúng tôi, dễ dàng nhìn thấy để mọi thành viên cộng đồng có thể chỉ ra ngôn ngữ họ muốn sử dụng. (Xem Phụ lục B)
- Thẻ lựa chọn ngôn ngữ: Chúng tương tự như áp phích, nhưng nhỏ hơn và dễ mang theo. Các thành viên cộng đồng có thể chỉ ra ngôn ngữ họ yêu cầu. (Xem Phụ lục B)

Các cuộc họp cộng đồng

- Đối với các cuộc họp có quy trình ghi danh, sẽ có câu hỏi về nhu cầu thông dịch và các hỗ trợ về nhu cầu tiếp cận khác.
- Đối với các cuộc họp mở cho người dân tham dự, đặc biệt là các cuộc họp theo Đạo luật Brown, thông tin về cách yêu cầu hỗ trợ được liệt kê trong chương trình nghị sự hoặc trang web của cuộc họp.

C. Tài liệu quan trọng

Các hoạt động của Sở Y tế bao gồm:

- Trung tâm y tế, dịch vụ xét nghiệm,
- Cấp phép và thanh tra về sức khỏe môi trường,



Kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ của Sở Y tế Công cộng quận Los Angeles (Y tế Công cộng)

- Giám sát bệnh truyền nhiễm,
- Ban hành lệnh y tế công cộng (ví dụ lệnh cách ly hoặc kiểm dịch) và
- Các chương trình và dịch vụ khác đòi hỏi sự tương tác và giao tiếp liên tục với bệnh nhân, khách hàng và cộng đồng cư dân quận Los Angeles.

Các tài liệu quan trọng cho các chương trình và dịch vụ Y tế Công cộng bao gồm từ phổ biến kiến thức cho bệnh nhân và hướng dẫn theo dõi sức khỏe, cảnh báo về bệnh truyền nhiễm (ví dụ: Vi-rút Tây sông Nin, Cúm gia cầm, Chất lượng nước biển) cho đến các Lệnh về y tế công cộng. Chúng tôi hiểu giá trị của những tài liệu này trong việc hỗ trợ và bảo vệ sức khỏe cũng như hạnh phúc của cộng đồng mà chúng tôi phục vụ, vì vậy chúng tôi luôn bảo đảm cung cấp những tài liệu này bằng ngôn ngữ và định dạng thuận tiện để bệnh nhân, khách hàng và công chúng sử dụng.

Các tài liệu quan trọng bao gồm:

- Thông báo về quyền và nghĩa vụ
- Giao tiếp giữa bệnh nhân và khách hàng
- Thông báo và cảnh báo về sức khỏe
- Các biểu mẫu và đơn đăng ký
- Văn bản pháp lý và chính sách
- Tài liệu và văn bản liên quan đến các chương trình.

Dưới đây là một số trang web về Y tế công cộng:

- Trung tâm Y tế Công cộng: <http://publichealth.lacounty.gov/chs/phcenters.htm>
- Thư viện tài liệu giáo dục: <http://publichealth.lacounty.gov/chel/library/index.htm>
- Đường dây thông tin y tế công cộng: <http://publichealth.lacounty.gov/chel/PHIL.htm>

Trang web Y tế Công cộng sẽ được cập nhật để cải thiện khả năng tìm kiếm, khả năng truy cập và hỗ trợ ngôn ngữ. Ngoài ra, Bộ phận công bằng ngôn ngữ (LJU) tiếp tục làm việc với các nhóm thuộc các Chương trình Y tế Công cộng để dịch tất cả các tài liệu quan trọng và các bảng thông tin quan trọng.

D. Chính sách đối với Thông dịch viên chưa qua đào tạo

Trích đoạn từ Chính sách Y tế Công cộng 362 – Chính sách Thông dịch Ngôn ngữ

Bệnh nhân không được yêu cầu mang theo người thông dịch riêng. Việc sử dụng thành viên gia đình hoặc bạn bè có thể dẫn đến vi phạm tính bảo mật và/hoặc bệnh nhân không muốn tiết lộ thông tin cá nhân quan trọng đối với các dịch vụ được cung cấp. Việc sử dụng thành viên gia đình và/hoặc bạn bè làm người thông dịch hoàn toàn không được khuyến khích.



Người thân hoặc bạn bè chỉ được phép thông dịch trong trường hợp cấp cứu y tế khi bất kỳ sự chậm trễ nào cũng có thể gây hại cho bệnh nhân và chỉ cho đến khi có Thông dịch viên đủ trình độ.

Nếu sau khi đã thông báo rõ ràng cho bệnh nhân rằng có Dịch vụ Thông dịch đủ trình độ miễn phí, bệnh nhân vẫn có thể yêu cầu cụ thể rằng họ muốn gia đình/bạn bè giúp đỡ giao tiếp. Gia đình/bạn bè cũng cần phải đồng ý cung cấp sự hỗ trợ đó VÀ việc nhờ đến sự hỗ trợ đó phải được nhân viên Y tế Công cộng coi là phù hợp trong hoàn cảnh đó.

Trẻ vị thành niên (dưới 18 tuổi) không thể làm thông dịch viên, ngoại trừ trong những tình huống đặc biệt, chẳng hạn như trường hợp cấp cứu y tế mà bất kỳ sự chậm trễ nào cũng có thể gây hại cho bệnh nhân hoặc cộng đồng, và chỉ được sử dụng cho đến khi có Thông dịch viên đủ trình độ.

Việc nhờ gia đình, bạn bè hoặc trẻ vị thành niên thông dịch trong những trường hợp nêu trên phải được ghi lại trong hồ sơ bệnh án.

