

Раздел 6: Мониторинг эффективности оказания языковой помощи

A. Оценка языковой поддержки

В настоящее время языковая помощь оценивается несколькими способами, однако команда рассматривает дополнительные методы оценки этой услуги:

- 1. Опрос удовлетворенности заявителей:** сотрудники Департамента общественного здравоохранения, которые запрашивают услуги перевода, получают анкету, в которой они могут оценить свой опыт работы с системой НИТ и степень удовлетворенности услугами перевода (внутренними и внешними). Данные собираются и анализируются для определения потребностей в улучшении качества. В случае необходимости данные передаются сотрудникам LJU и отдельным поставщикам для решения неотложных вопросов, а также анализируются вместе с другими данными на ежеквартальной и ежегодной основе в рамках общей стратегии совершенствования процессов.
- 2. Оценка качества перевода:** для оценки качества перевода проводится оценка качества (уровня ошибок) случайной выборки из 10 % запросов по нескольким критериям, выполненная другим поставщиком переводческих услуг (переводчиком или поставщиком). Отзывы рецензентов обсуждаются с сотрудниками LJU и поставщиками переводческих услуг (переводчиками или поставщиками), а Отдел языкового обеспечения принимает меры для внесения необходимых изменений в практику работы, чтобы обеспечить более точные переводы в будущем.
- 3. Опрос об удовлетворенности пациентов:** Отдел оценки и анализа эффективности медицинских услуг проводит ежегодный опрос об удовлетворенности пациентов в 14 государственных клиниках, который включает вопросы, оценивающие культурную компетентность персонала, например, предоставление услуг и материалов с учетом культурных особенностей, расовой принадлежности, религии и языка пациентов. Опросы проводятся в бумажном формате на английском и испанском языках. Для клиник, обслуживающих эти группы населения, были подготовлены материалы на китайском, армянском и фарси. Результаты используются для улучшения качества программы, внесения потенциальных изменений в практику клиники и определения необходимости обучения персонала.
- 4. Планы контроля качества поставщиков:** Ежегодно Отдел языкового обеспечения проводит проверку планов контроля качества каждого поставщика, указанного в Генеральном соглашении о предоставлении языковых услуг. В ходе проверки определяется, выполняют ли поставщики основные требования для продолжения действия генерального соглашения, включая регулярную оценку своих переводчиков, проведение ежегодного обучения персонала и т.д.
- 5. Данные о доступе к языковым услугам:** Данные собираются ежемесячно и импортируются во внутренний интерфейс PowerBI, где команда может просматривать общие шаблоны и предоставлять данные на уровне программы. Команда работает над подготовкой публичных отчетов по этим данным.



План доступа к языковым услугам Департамента общественного здравоохранения округа Лос-Анджелес

- a. *Запросы на письменный и устный перевод:* Система HIT собирает важные данные обо всех запросах на услуги, включая запрашиваемые языки, привлеченных переводчиков или поставщиков, типы переводимых документов или сроки выполнения заказов.
- b. *Услуги видео и телефонной связи по запросу:* через поставщика, предоставляющего эти услуги, Департамент общественного здравоохранения ежемесячно получает отчет об использовании услуг по счетам, включая используемые языки и продолжительность звонков. Кроме того, в каждой программе с учетной записью можно просматривать информацию об использовании.
- c. *Счета поставщиков:* Команда отслеживает полученные счета, проверенные сотрудниками программы, отправленные в финансовый отдел и, наконец, оплаченные.
- d. *Электронные записи клиники:* В рамках приема пациентов и при необходимости обновления информации сотрудники клиники общественного здравоохранения получают информацию о предпочтительном языке клиента и фиксируют, были ли запрошены, предложены и предоставлены услуги переводчика.
- e. *Жалобы:* Данные также собираются в ходе рассмотрения жалоб (см. раздел 6.b) для определения тенденций.

В. Процесс реагирования на жалобы, связанные с доступом к языку

Данный процесс предназначен для сбора информации, необходимой для разрешения жалоб, касающихся предполагаемых нарушений Закона о защите прав граждан с ограниченными возможностями (ADA) и услуг по обеспечению доступа к языковой информации в Департаменте общественного здравоохранения округа Лос-Анджелес. Данная информация поможет Департаменту общественного здравоохранения улучшить качество услуг и обеспечить доступность необходимых услуг для всех.

Жалоба может быть подана в любое время, если клиент Департамента общественного здравоохранения считает, что ему не были предоставлены надлежащие условия в соответствии с ADA или соответствующие услуги по обеспечению доступа к языковой помощи. Этот процесс предназначен для предполагаемых нарушений, которые произошли в здании Департамента общественного здравоохранения, в рамках программы/услуги Департамента общественного здравоохранения или с участием сотрудника или партнера Департамента общественного здравоохранения.

1. Онлайн-форма для подачи жалоб доступна по адресу <http://publichealth.lacounty.gov/ADA.htm>, где также можно найти все формы и ресурсы.

На эту страницу также можно перейти по ссылке
<http://publichealth.lacounty.gov/language/index.htm>



План доступа к языковым услугам Департамента общественного здравоохранения округа Лос-Анджелес

2. После предоставления всей информации Департамент общественного здравоохранения подтвердит получение вашей жалобы в письменном виде в течение пяти (5) рабочих дней с даты ее подачи.
3. Департамент общественного здравоохранения рассмотрит все жалобы в кратчайшие сроки. Жалобы, связанные с доступом к языковым услугам, будут рассмотрены им не позднее чем через 90 рабочих дней с даты получения жалобы.

Жалобы, поданные в соответствии с ADA, будут рассмотрены в кратчайшие сроки, но не позднее чем через 90 рабочих дней с даты получения жалобы. Если запрошенное изменение связано со значительными затратами или структурными изменениями, Департамент общественного здравоохранения оценит его осуществимость и изучит альтернативные решения, обеспечивающие доступ, с учетом имеющихся ресурсов.

По любым вопросам, для отслеживания статуса жалобы или для запроса неформальной встречи с целью обсуждения проблем, связанных с Законом о защите прав граждан с ограниченными возможностями (ADA) и доступом к языковым услугам, клиенты могут обращаться к координатору по вопросам соблюдения ADA в Департаменте общественного здравоохранения по следующим контактным данным:

Координатор по вопросам соблюдения ADA

Телефон: (844) 914-1006

Телетайп: (800) 897-0077

Адрес электронной почты: DPH-ADA@ph.lacounty.gov

Клиенты также могут обратиться к генеральному директору Отдела по гражданским правам лиц с ограниченными возможностями по адресу:

Генеральный директор, Отдел по гражданским правам лиц с ограниченными возможностями

500 West Temple Street, комната 754, Лос-Анджелес, Калифорния 90012

Телефон: (213) 202-6944

Телетайп: (855) 872-0443

Адрес электронной почты: Adavis@ceo.lacounty.gov

Пожалуйста, обратите внимание:

- Использование данной неформальной процедуры подачи жалоб не является обязательным и не препятствует подаче жалобы в соответствующий орган.
- Любые ответные меры, принуждение, запугивание, угрозы, вмешательство или преследование в связи с подачей жалобы запрещены и должны быть немедленно сообщены координатору по соблюдению ADA Департамента общественного здравоохранения по телефону (844) 914-1006 или в Главное административное управление округа (CEO), Отдел по гражданским правам лиц с ограниченными возможностями, по телефону (213) 202-6944.

