

Mục 6: Giám sát hiệu quả việc hỗ trợ ngôn ngữ

A. Đánh giá về hỗ trợ ngôn ngữ

Hỗ trợ ngôn ngữ đã được đánh giá hiệu quả bằng nhiều cách, tuy nhiên hiện có nhóm làm việc đang đánh giá các phương pháp bổ sung để đánh giá dịch vụ này:

1. **Khảo sát mức độ hài lòng của người yêu cầu:** Nhân viên Y tế công cộng đưa ra yêu cầu biên dịch và thông dịch sẽ nhận được bản khảo sát về những trải nghiệm của họ với Hệ thống HIT và mức độ hài lòng tổng thể của họ đối với các dịch vụ biên dịch hoặc thông dịch (nội bộ và nhà cung cấp bên ngoài). Dữ liệu được thu thập và xem xét để xác định nhu cầu cải thiện chất lượng. Khi cần thiết, dữ liệu sẽ được chia sẻ với nhân viên LJU và các nhà cung cấp riêng lẻ để giải quyết các mối quan ngại trước mắt, nhưng cũng được xem xét cùng với các dữ liệu khác sau mỗi tam cá nguyệt và hàng năm, như một phần của chiến lược cải tiến quy trình tổng thể.
2. **Đánh giá chất lượng bản dịch:** Để đánh giá chất lượng bản dịch, một mẫu ngẫu nhiên gồm 10% yêu cầu được đánh giá về chất lượng (tỷ lệ lỗi) bằng nhiều cách thức do một nhà cung cấp dịch vụ dịch thuật khác (biên dịch viên hoặc nhà cung cấp) thực hiện. Phản hồi do người đánh giá đưa ra được rà soát cùng với nhân viên LJU và các nhà cung cấp dịch vụ dịch thuật (biên dịch viên hoặc nhà cung cấp), và Bộ phận Công bằng Ngôn ngữ nghiên cứu để giúp giải quyết bất kỳ thay đổi cần thiết nào trong thực hành, nhằm bảo đảm bản dịch chính xác hơn trong tương lai.
3. **Khảo sát mức độ hài lòng của bệnh nhân:** Văn phòng Đánh giá & Thẩm định Y tế cùng với Đơn vị Đánh giá Nhanh và Đào tạo thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của bệnh nhân hằng năm tại 14 phòng khám Y tế Công cộng, trong đó có các câu hỏi nhằm đánh giá năng lực văn hóa của nhân viên, chẳng hạn như việc cung cấp dịch vụ và tài liệu phù hợp với nền tảng văn hóa, chủng tộc, tôn giáo và ngôn ngữ của bệnh nhân. Các cuộc khảo sát được thực hiện dưới dạng văn bản bằng tiếng Anh và tiếng Tây Ban Nha. Tiếng Trung, tiếng Armenia và tiếng Ba Tư cũng đã được chuẩn bị cho các phòng khám phục vụ những nhóm dân cư này. Kết quả được sử dụng để cải thiện chất lượng chương trình, thực hiện những thay đổi tiềm năng trong hoạt động phòng khám và xác định chương trình đào tạo nhân viên cần thiết.
4. **Kế hoạch kiểm soát chất lượng của nhà cung cấp:** Hàng năm, Bộ phận Công bằng Ngôn ngữ sẽ rà soát Kế hoạch kiểm soát chất lượng của từng nhà cung cấp trong Thỏa thuận chung về dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ. Đánh giá này sẽ xác định xem các



nhà cung cấp có đáp ứng được yêu cầu cốt lõi để tiếp tục đủ điều kiện ký kết thỏa thuận chính hay không, bao gồm đánh giá thường xuyên đối với biên dịch viên/thông dịch viên, thực hiện đào tạo thường niên cho nhân viên của họ, v. v.

5. **Dữ liệu truy cập ngôn ngữ:** Dữ liệu được thu thập hàng tháng và nhập vào giao diện nội bộ PowerBI, nơi nhóm có thể xem xét các mô hình tổng thể và cung cấp dữ liệu ở cấp độ chương trình. Nhóm đang nỗ lực xây dựng báo cáo cho công chúng về dữ liệu này.

- a. **Yêu cầu biên dịch và thông dịch:** Hệ thống HIT thu thập dữ liệu quan trọng về tất cả các yêu cầu dịch vụ, bao gồm ngôn ngữ yêu cầu, biên dịch viên hoặc nhà cung cấp được sử dụng, loại tài liệu được dịch hoặc thời gian xử lý.
- b. **Dịch vụ điện thoại và video theo yêu cầu:** Thông qua nhà cung cấp các dịch vụ này, Sở Y tế Công cộng sẽ nhận được báo cáo hàng tháng về mức sử dụng theo từng tài khoản, bao gồm ngôn ngữ được sử dụng và thời lượng cuộc gọi. Ngoài ra, mỗi chương trình có tài khoản đều có thể xem được mức sử dụng của chương trình đó.
- c. **Hóa đơn của nhà cung cấp:** Có nhóm chuyên theo dõi các hóa đơn đã nhận, những hóa đơn này được nhân viên chương trình xem xét, gửi cho bộ phận tài chính và cuối cùng là thanh toán.
- d. **Hồ sơ điện tử của phòng khám:** Là một phần của quá trình tiếp nhận và cập nhật khi cần thiết, nhân viên Phòng khám Y tế Công cộng sẽ thu thập thông tin về ngôn ngữ mong muốn sử dụng của khách hàng, và ghi xem dịch vụ thông dịch liệu có cần thiết, đã được thông báo và được thực hiện hay không.
- e. **Khiếu nại:** Dữ liệu cũng được thu thập từ quy trình khiếu nại (Xem Mục 6.b) để xác định xu hướng.

B. Quy trình trả lời khiếu nại về quyền tiếp cận ngôn ngữ

Quy trình này được thiết kế nhằm mục đích thu thập thông tin cần thiết để giải quyết khiếu nại liên quan đến những cáo buộc vi phạm Đạo luật Người khuyết tật Hoa Kỳ (ADA) và Dịch vụ Tiếp cận Ngôn ngữ trong Sở Y tế Công cộng Quận Los Angeles (Y tế Công cộng). Điều này sẽ giúp Sở Y tế Công cộng cải thiện dịch vụ và bảo đảm rằng mọi người đều có thể tiếp cận các dịch vụ họ cần.

Khiếu nại có thể được thực hiện bất cứ khi nào khách hàng của Sở Y tế Công cộng cảm thấy rằng họ không được hỗ trợ theo quy định của ADA hoặc Dịch vụ Tiếp cận Ngôn ngữ

một cách phù hợp. Quy trình này dành cho các vi phạm bị cáo buộc xảy ra trong các tòa nhà thuộc Sở Y tế Công cộng, như là một phần của chương trình/dịch vụ của Sở Y tế Công cộng, hoặc với nhân viên hay cộng tác viên của Sở Y tế Công cộng.

1. Có thể truy cập mẫu khiếu nại trực tuyến tại <http://publichealth.lacounty.gov/ADA.htm> để truy cập tất cả các biểu mẫu và tài nguyên thông tin

Trang này cũng có thể được truy cập thông qua
<http://publichealth.lacounty.gov/language/index.htm>

2. Sau khi tất cả thông tin được nộp lên, Sở Y tế Công cộng sẽ xác nhận đã nhận được khiếu nại bằng văn bản trong vòng năm (5) ngày làm việc kể từ ngày khiếu nại được nộp.
3. Sở Y tế Công cộng sẽ giải quyết mọi khiếu nại sớm nhất có thể. Đối với Khiếu nại về Tiếp cận Ngôn ngữ, Sở Y tế Công cộng sẽ giải quyết không trễ hơn 90 ngày làm việc kể từ ngày chúng tôi nhận được khiếu nại của quý vị.

Khiếu nại về ADA sẽ được giải quyết nhanh nhất có thể và chậm nhất là 90 ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại. Nếu yêu cầu sửa đổi liên quan đến chi phí đáng kể hoặc thay đổi về mặt cấu trúc, Sở Y tế sẽ đánh giá tính khả thi và tìm hiểu các giải pháp thay thế đảm bảo khả năng tiếp cận trong khi vẫn cân nhắc các nguồn lực sẵn có.

Nếu có bất kỳ thắc mắc nào, để theo dõi tình trạng xử lý khiếu nại hoặc yêu cầu họp không chính thức để thảo luận về những lo ngại liên quan đến Đạo luật Người khuyết tật Hoa Kỳ (ADA) và Quyền tiếp cận ngôn ngữ của Sở, khách hàng có thể liên lạc với Điều phối viên tuân thủ ADA của Sở Y tế Công cộng theo địa chỉ sau:

Điều phối viên tuân thủ ADA

Điện thoại: (844) 914-1006

Điện thoại di động: (800) 897-0077

Email: DPH-ADA@ph.lacounty.gov

Khách hàng cũng có thể chọn cách liên lạc với Giám đốc điều hành, Bộ phận Dân quyền cho Người khuyết tật theo địa chỉ:

Văn phòng Tổng giám đốc, Ban Dân quyền cho Người khuyết tật
500 West Temple Street, Room 754, Los Angeles, California 90012

Điện thoại: (213) 202-6944

Điện thoại di động: (855) 872-0443



Email: Adavis@ceo.lacounty.gov

Xin lưu ý:

- Việc sử dụng thủ tục khiếu nại không chính thức này không phải là yêu cầu bắt buộc và cũng không ngăn cản việc nộp đơn khiếu nại tới cơ quan công lực có thẩm quyền.
- Bất kỳ hành vi trả thù, ép buộc, dọa dẫm, đe dọa, can thiệp hoặc quấy rối nào vì ai đó nộp đơn khiếu nại đều bị nghiêm cấm và phải được báo cáo ngay cho Điều phối viên tuân thủ ADA của Sở Y tế Công cộng ở số (844) 914-1006, hoặc cho Văn phòng Giám đốc điều hành Quận, Ban Dân quyền cho Người khuyết tật: (213) 202-6944.

