

Seksyon 6: Pagsubaybay sa Pagiging Epektibo ng Tulong sa Wika

A. Pagsusuri ng Tulong sa Wika

Ang Tulong sa Wika ay kasalukuyang sinusuri sa ilang paraan, ngunit tinitingnan ng koponan ang mga karagdagang pamamaraan para mapag-aralan ang serbisyong ito:

1. ***Pagsisiyasat sa Kasiyahan ng Humihiling:*** Ang mga kawani ng Pampublikong Kalusugan na gumagawa ng mga kahilingan sa pagsasalin at interpretasyon ay tumatanggap ng isang pagsisiyasat (survey) na nakukuha ang kanilang karanasan sa sistema ng HIT at ang kanilang kasiyahan sa mga serbisyo sa pagsasalin o interpretasyon (nagtatrabaho sa loob ng kagawaran at nagkakaloob ng serbisyo sa labas [in-house at vendor]) sa kabuuan. Ang datos ay kinokolekta at nirerepaso para matukoy ang mga pangangailangan sa pagpapabuti ng kalidad. Kung naaangkop, ang datos ay ibinabahagi sa mga kawani ng LJU at mga indibidwal na mga nagkakaloob ng serbisyo (vendor) upang matugunan ang agarang mga alalahanin ngunit nirerepaso din kasama ang iba pang datos ng apat nab eses sa isang taon (quarterly) at taunang batayan bilang bahagi ng pangkalahatang estratehiya sa pagpapabuti ng proseso.
2. ***Pagtatasa ng Kalidad ng Pagsasalin:*** Para masuri ang kalidad ng pagsasalin, isang hindi pinipili at hindi magkakasunod (randomized) na sampol ng 10% ng mga kahilingan ang sinusuri para sa kalidad (antas ng pagkakamali) sa iba't ibang mga panukala ng ibang nagkakaloob ng pagsasalin (tagapagsalin o nagkakaloob ng serbisyo [vendor]). Ang komentong tugon (feedback) na ibinibigay ng mga nagrerepaso ay nirerepaso kasama ang mga kawani ng LJU at mga nagkakaloob ng serbisyo (vendor) ng pagsasalin (tagapagsalin o nagkakaloob ng serbisyo [vendor]), at ang Yunit ng Katarungang Pangwika (Language Justice Unit) ay nagtatrabaho upang makatulong na matugunan ang anumang mga pagbabago sa kasanayan na kinakailangan para masiguro ang mas tumpak na mga pagsasalin sa hinaharap.
3. ***Pagsisiyasat sa Kasiyahan ng Pasyente:*** Ang yunit ng Opisina ng Pagtatasa ng Kalusugan at Pagsusuri ng Mabilis na Pagtatasa at Pagsusuri ng Pagsasanay (Office of Health Assessment & Evaluation Rapid Assessment and Training Evaluation unit) ay siyang nangangasiwa ng taunang pagsisiyasat sa kasiyahan ng pasyente sa 14 na klinika ng Pampublikong kalusugan, na kinabibilangan ng mga katanungan na nagsusuri ng kakayahan ng mga kawani sa kultura, tulad ng pagkakaloob ng mga serbisyo at materyales na sensitibo sa kultura, lahi, relihiyon, at wika ng mga pasyente. Ang mga pagsisiyasat (survey) ay ipinagkakaloob sa



isang papel na format sa Ingles at Espanyol. Ang Chinese, Armenian, at Farsi ay inihanda para sa mga klinika na nagsisilbi sa mga populasyong iyon. Ang mga resulta ay ginagamit para mapabuti ang kalidad ng programa, gumawa ng mga potensyal na pagbabago sa mga kasanayan sa klinika, at matukoy ang mga kinakailangan sa pagsasanay ng kawani.

4. ***Mga Plano ng Pagkontrol sa Kalidad ng mga Nagkakaloob ng Serbisyo (Vendor):*** Taun-taon, nirerepaso ng Yunit ng Katarungan sa Wika (Language Justice Unit) ang mga Plano ng Pagkontrol sa Kalidad para sa bawat tagapagkaloob ng serbisyo (vendor) sa Kasunduan sa mga Serbisyo sa Pagkakaroon ng Akses sa Wika. Tinutukoy ng pagrerepaso kung tinutupad ng mga nagkakaloob ng serbisyo (vendor) ang mga pangunahing pangangailangan para sa patuloy na pagiging karapat-dapat sa itinalagang kasunduan (master agreement), kabilang ang regular na pagtatasa ng kanilang mga tagapagsalin/nagkakaloob ng interpretasyon, pagkakaloob ng taunang pagsasanay para sa kanilang mga kawani, at marami pa.
5. ***Datos ng Pagkakaroon ng Akses sa Wika:*** Ang datos ay kinokolekta buwan-buwan at inaangkat sa isang panloob na interface ng PowerBI, kung saan maaaring repasuhin ng koponan ang pangkalahatang mga takbo (pattern) at magkaloob ng datos sa antas ng programa. Ang koponan ay nagtatrabaho upang bumuo ng mga pampublikong ulat ng datos na ito.
 - a. ***Mga Hiling sa Pagsasalin at Interpretasyon:*** Kinokolekta ng Sistema ng HIT ang mahahalagang datos sa lahat ng mga kahilingan sa serbisyo, kabilang ang mga wikang hiniling, mga tagapagsalin o nagkakaloob ng serbisyo (vendor) na ginamit, mga uri ng mga dokumento na isinalin, o bilis ng pagkumpleto.
 - b. ***Mga Serbisyo ng On-Demand Video at Telepono:*** Sa pamamagitan ng vendor na nagkakaloob ng mga serbisyong ito, ang Pampublikong Kalusugan ay tumatanggap ng buwanang ulat ng paggamit sa pamamagitan ng account, kabilang ang mga wika na ginamit at kung gaano katagal ang mga tawag. Bukod dito, ang bawat programa na may isang account ay maaaring makita ang paggamit nito.
 - c. ***Mga Talaan ng Ginawa at Sisingilin ng Nagkakaloob ng Serbisyo (Vendor Invoices):*** Sinusubaybayan ng koponan ang mga talaan ng mga ginawa at sisingilin (invoice) na natanggap, nirepaso ng mga kawani ng programa, ipinadala sa kagawaran ng pananalapi, at nabayaran na ng buo.

- d. *Mga Elektronikong Talaan ng Klinika:* Bilang bahagi ng ipinapasok (intake) at binabago para napapanahon kung naaangkop, ang mga kawani ng Klinika ng Pampublikong Kalusugan ay kumukuha ng impormasyon sa gustong wika at dokumento ng isang kliyente kung ang mga serbisyo sa interpretasyon ay kinakailangan, inaalok, at ipinagkakaloob.
- e. *Mga Reklamo:* Ang datos ay kinokolekta din mula sa proseso ng reklamo (Tingnan ang Seksyon 6.b) para matukoy ang mga kalakarang uso.

B. Proceso ng Pagtugon sa mga Reklamo sa Akses Sa wika

Ang prosesong ito ay idinisenyo para makalikom ng impormasyong kinakailangan para malutas ang mga reklamo tungkol sa umano'y pinaghihinalaang paglabag sa Americans with Disabilities Act (ADA) at Mga Serbisyo sa Pagkakaroon ng Akses sa Wika sa loob ng Kagawaran ng Pampublikong Kalusugan ng Los Angeles County (Pampublikong Kalusugan). Makakatulong ito sa Pampublikong Kalusugan na mapabuti ang mga serbisyo at masiguro na ang lahat ay maaaring ma-akses ang mga serbisyong kailangan nila.

Ang isang reklamo ay maaaring gawin sa tuwing nararamdaman ng isang kliyente ng Pampublikong Kalusugan na hindi sila nabibigyan ng mga akomodasyon sa ilalim ng ADA o ng naaangkop na mga Serbisyo sa Pagkakaroon ng Akses sa Wika. Ang prosesong ito ay para sa umano'y pinaghihinalaang paglabag na naganap sa isang gusali ng Pampublikong Kalusugan, bilang bahagi ng isang programa/serbisyo ng Pampublikong Kalusugan, o kasama ng isang miyembro o kapartner ng manggagawa sa Pampublikong Kalusugan.

1. Ang online na form ng reklamo ay maaaring ma-akses sa <http://publichealth.lacounty.gov/ADA.htm> para ma-akses ang lahat ng mga form at mapagkukunan ng impormasyon/tulong

Maaari ring ma-akses ang pahinang ito sa pamamagitan ng
<http://publichealth.lacounty.gov/language/index.htm>

2. Kapag naisumite na ang lahat ng impormasyon, kukumpirmahin na natanggap ng Pampublikong Kalusugan ang iyong reklamo sa pamamagitan ng pagsulat sa loob ng limang (5) araw ng trabaho mula sa petsa ng paghahain ng reklamo.
3. Ang Pampublikong Kalusugan ay tutugon sa lahat ng mga reklamo sa lalong madaling panahon. Para sa Mga Reklamo sa Akses sa Wika, ang Pampublikong



Kalusugan ay tutugon ng hindi lalampas sa 90 araw ng negosyo mula sa petsa ng pagtanggap namin ng iyong reklamo.

Ang mga reklamo ng ADA ay tutugunan sa lalong madaling panahon at hindi lalampas sa 90 araw ng negosyo mula sa petsa ng pagtanggap ng reklamo. Kung ang hiniling na pagbabago ay nangangailangan ng malaking gastos o mga pagbabago sa istraktura, susuriin ng Pampublikong Kalusugan ang kakayahang isagawa at maghahanap ng mga alternatibong solusyon na seseguro sa akses habang isinasaalang-alang ang mga naroroong magagamit na mapagkukunan ng impormasyon/tulong.

Para sa anumang mga katanungan, para masundan ang katayuan ng isang reklamo, o upang humiling ng isang impormal na pagpupulong para talakayin ang mga alalahanin tungkol sa Americans with Disabilities Act (ADA) ng Kagawaran at Akses sa Wika, ang mga kliyente ay maaaring kontakin ang Koordineytor sa Pagsunod sa ADA ng Pampublikong Kalusugan (Public Health ADA Compliance Coordinator) sa mga sumusunod:

Koordineytor sa Pagsunod ng ADA (ADA Compliance Coordinator)

Telepono: (844) 914-1006

TTY: (800) 897-0077

Email: DPH-ADA@ph.lacounty.gov

Maaari ring piliin ng mga kliyente na makipag-ugnayan sa CEO, Seksyon ng Mga Karapatang Sibil para sa may Kapansanan sa:

Punong Opisina ng Ehekutibo, Seksyon ng Mga Karapatang Sibil para sa may Kapansanan

500 West Temple Street, Room 754, Los Angeles, California 90012

Telepono: (213) 202-6944

TTY: (855) 872-0443

Email: Adavis@ceo.lacounty.gov

Mangyaring tandaan:

- Ang paggamit ng impormal na pamamaraang ito ng reklamo ay hindi iniaatas, at hindi rin ito pumipigil sa paghahain ng reklamo sa naaangkop na ahensya ng pagpapatupad.
- Ang anumang paghihiganti, pamimilit, pananakot, pagbabanta, panghihimasok, o panliligalig dahil sa paghahain ng isang reklamo ay ipinagbabawal at dapat iulat sa lalong madaling panahon sa Koordineytor ng ADA ng Pampublikong Kalusugan



***Plano sa Pagkakaroon ng Akses sa Wika ng Kagawaran ng Pampublikong Kalusugan ng Los Angeles County
(Pampublikong Kalusugan)***

(Public Health ADA Compliance Coordinator): (844) 914-1006 o sa Opisina ng Punong Ehekutibo [Chief Executive Office (CEO)] ng County, Seksyon ng mga Karapatang Sibil para sa may Kapansanan [Disability Civil Rights Section]: (213) 202-6944.

