

## 第 6 节：监测语言协助的有效性

### A. 语言协助评估

目前通过多种方式对语言协助服务进行评估，但团队正在研究其他评估该服务的方法：

1. **服务请求者满意度调查：** 公共卫生局工作人员在提出翻译和口译请求后，将收到一份调查问卷，该问卷旨在收集他们对 HIT 系统的使用体验，以及对翻译或口译服务（包括内部译员和外部供应商）的整体满意度。我们将收集并审查数据，以确定质量改进需求。根据需要，将与语言正义科（LJU）工作人员和各个供应商分享数据，以处理紧急问题。同时，作为整体流程改进策略的一部分，对该数据以及其他数据进行季度和年度审查。
2. **翻译质量评估：** 为了评估翻译质量，我们将随机抽取 10% 的请求进行质量评估（错误率），由不同的翻译服务提供者（译员或供应商）根据多项指标进行评估。评审人员提供的反馈将由语言正义科（LJU）工作人员和翻译服务提供者（译员或供应商）进行审核，语言正义科将协助处理任何需要改进的实践，以确保未来翻译的准确性。
3. **患者满意度调查：** 健康评测与评估办公室（Office of Health Assessment & Evaluation）的快速评测与培训评估科（Rapid Assessment and Training Evaluation Unit）每年在 14 家公共卫生局诊所开展患者满意度调查，调查内容包括评估工作人员的文化能力，例如提供符合患者文化背景、种族、宗教和语言需求的医疗服务和材料。调查问卷采用纸质形式，提供英语和西班牙语版本。在服务于特定族裔人群的诊所准备了中文、亚美尼亚语和波斯语版本。调查结果用于提升项目质量、对诊所工作流程进行可能的调整，以及确定所需的员工培训。
4. **供应商质量控制计划：** 语言正义科每年都会审查针对语言服务主协议中包括的各个供应商的质量控制计划。审核旨在确定供应商是否满足了继续保持主协议资格的核心要求，包括他们对翻译员/口译员的定期评估、为他们的工作人员提供年度培训等。
5. **语言服务数据：** 每月收集数据并输入到内部 PowerBI 界面，团队可在此查看整体趋势和提供的项目级数据。团队正在编制这些数据的公开报告。



- a. **翻译与口译服务请求：**HIT 系统会收集所有服务请求的重要数据，包括所请求的语言、使用的翻译员或供应商、翻译的文件类型以及交付时间。
- b. **视频会议和电话口译服务：**通过提供这些服务的供应商，公共卫生部门局每月收到一份按账户分类的使用报告，其中包括所使用的语言以及通话时长。此外，每个拥有账户的项目都可以查看其使用情况。
- c. **供应商帐单：**团队追踪收到的帐单，由项目工作人员审核，转交财务部门，并最终完成支付。
- d. **诊所电子病历：**作为接诊流程的一部分，并根据需要进行更新，公共卫生局诊所工作人员会收集客户的语言偏好信息，并记录是否曾经需要、提供或完成口译服务。
- e. **投诉：**还从投诉处理流程（见第 6.b 节）收集数据，以确定趋势。

## B. 处理语言服务投诉的流程

本流程旨在收集处理在洛杉矶县公共卫生局内涉嫌违反《美国残疾人法案》（ADA）及语言服务的相关投诉所需的信息。这将帮助公共卫生局提升服务质量，确保所有人都能获得他们所需的服务。

当公共卫生局的服务对象认为自己没有获得《美国残疾人法案》（ADA）规定的合理便利措施或适当的语言服务时，可随时提出投诉。本流程适用于发生在公共卫生局设施内、作为公共卫生局项目/服务的一部分，或与公共卫生局工作人员或合作伙伴相关的涉嫌违规行为。

1. <http://publichealth.lacounty.gov/ADA.htm> 可通过以下链接访问在线投诉表：  
<http://publichealth.lacounty.gov/ADA.htm>，查看所有表格和资源  
<http://publichealth.lacounty.gov/language/index.htm> 也可通过以下链接访问该页面：  
<http://publichealth.lacounty.gov/language/index.htm>
2. 提交所有信息后，公共卫生局将在收到投诉之日起五个（5）个工作日内以书面形式确认收到您的投诉。
3. 公共卫生局将尽快处理所有投诉。对于语言服务投诉，公共卫生局将在收到投诉之日起不迟于 90 个工作日内予以处理。



ADA 投诉将尽快得到处理，并且不迟于自收到投诉之日起的 90 个工作日。如果要求的改动涉及重大成本或结构性变更，公共卫生局将评估其可行性，并在考虑可用资源的同时，探索确保无障碍的替代解决方案。

如有任何疑问，或需查询投诉处理进度，或希望安排一次非正式会议讨论与公共卫生局的《美国残疾人法案》（ADA）及语言服务相关的问题，客户可通过以下方式联系公共卫生局 ADA 合规协调员：

**ADA Compliance Coordinator**

电话：(844) 914-1006

TTY：(800) 897-0077

<mailto:DPH-ADA@ph.lacounty.gov> 电子邮件：[DPH-ADA@ph.lacounty.gov](mailto:DPH-ADA@ph.lacounty.gov)

客户还可选择直接联系首席执行官办公室残障人士公民权利科（CEO, Disability Civil Rights Section），联系方式如下：

Chief Executive Office, Disability Civil Rights Section

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

电话：(213) 202-6944

TTY：(855) 872-0443

<mailto:Adavis@ceo.lacounty.gov> 电子邮件：[Adavis@ceo.lacounty.gov](mailto:Adavis@ceo.lacounty.gov)

**请注意：**

- 使用此非正式投诉程序并非强制要求，也不会妨碍向相关执法机构提交正式投诉。
- 禁止任何因某人提交投诉而对其采取报复、胁迫、恐吓、威胁、干涉或骚扰的行为，并应立即向公共卫生局 ADA 合规协调员举报此类行为：(844) 914-1006，或向县首席执行官办公室（CEO）残障人士公民权利科举报：(213) 202-6944。

