

## 第 4 節：程序與政策

### A. 程式

#### 文件翻譯

- 公共衛生局專案工作人員（請求方）透過內部的翻譯與口譯中心（Hub for Interpretation and Translation， HIT）入口網站提交請求。
- 語言正義科（Language Justice Unit， LJU）與請求方合作，將文件發給內部翻譯人員（合同員工）或與公共衛生局依據《語言服務主協定》（Language Access Service Master Agreement， LASMA）簽訂合同的一家供應商。
- 所有文件均需遵循通俗易懂語言原則編寫，並由傳播與公共事務辦公室（Office of Communications and Public Affairs， OCPA）進行品牌審核。請求方可選擇透過 HIT 系統，由健康教育管理科（Health Education Administration Unit）對文件進行通俗易懂語言的使用以及 OCPA 品牌審核。

#### 口譯服務

公共衛生局提供多種服務，透過不同的切入點和方法與社區成員互動。

#### 公共衛生資訊熱線或專案專用呼叫中心

公共衛生信息熱線透過電話為洛杉磯縣居民提供與 COVID-19、疫苗接種、生殖健康、心理健康、醫療服務及健康福祉相關的資訊與服務。部分公共衛生局項目為社區提供專用呼叫中心（見附錄 A）。

- 他們為撥打熱線的來電者提供了內置的語言選擇功能。當選定語言後，將由雙語工作人員負責接聽，或者由團隊與外部口譯服務供應商合作處理。
- 與外部供應商合作時，將與供應商建立三方通話，以提供即時口譯服務。
- 如果需要更多時間與口譯員連線，專案工作人員將記下來電者的資訊並安排稍後的預約。

#### 公共衛生局診所、區域衛生中心及其他面向公眾的專案

- 當客戶在資訊服務台或前臺簽到時，工作人員將會詢問他們的首選語言。如果需要，工作人員可使用標識牌（見下文第 4b 節）確定他們使用的語言。
- 所有需要填寫的表格將以客戶的首選語言提供，並安排雙語工作人員提供協助。如果沒有雙語工作人員在場，則該設施將連線外部口譯服務供應商。
- 如果需要醫療口譯服務，該設施需要指派一名合格醫療口譯人員，或連線外部口譯服務供應商。

對於臨床約診而言，此資訊將記錄在客戶的電子病歷中，因此工作人員將做好準備，以客戶首選的語言提供服務，必要時可連線外部口譯服務供應商。

### 社區會議

無論是線上還是線下，會議可能是一次性的，也可能是臨時召開的，或是定期舉行的。

- 各個專案在會議註冊或準備流程中確定口譯需求。
- 如果需要口譯員，專案將按照以下流程進行。

### 連線外部口譯服務供應商的選項

需要更頻繁使用口譯服務的公共衛生局專案將使用一個視訊會議和電話口譯服務帳戶。其他所有人員需要透過 HIT 系統申請口譯服務。

#### a. 視訊會議和電話口譯服務

- 多個面向公眾的項目擁有一個可直接連線自選服務的帳戶，這些專案包括急性傳染病防控（Acute Communicable Disease Control）、診所服務（Clinic Services）、社區現場服務（Community Field Services）、物質濫用預防與控制（Substance Abuse Prevention and Control）、獸醫專案以及愛滋病毒與性傳播疾病專案處（Division of HIV and STD Programs）。
- 工作人員可根據需要，在電腦或手機上使用他們的帳戶立即與一名口譯員連線。

#### b. 翻譯與口譯中心（Hub for Interpretation and Translation， HIT）系統

- 公共衛生局專案的工作人員（請求方）透過公共衛生局內部的翻譯與口譯中心（HIT）入口網站提交請求，通常需提前至少兩週。
- 語言正義科（LJU）將與請求方合作，確認一家與公共衛生局依據《語言服務主協定》（LASMA）簽訂合同的口譯服務供應商。
- 請參閱附錄 B，查看與口譯員合作的相關指南。

### B. 確定首選語言

公共衛生局透過多種方式確定首選語言。

#### 呼叫中心：

- 這些呼叫中心為來電者提供了透過按鍵或口頭說出他們的語言的選項。

## 面向公眾的專案

- 會多種語言的工作人員：公共衛生局有一份經認證的雙語工作人員名單。該認證要求工作人員接受公共衛生局人力資源部門或語言服務供應商的考試。這些工作人員分佈在我們許多面向公眾的場所，可根據需要提供翻譯或口譯服務。
- 語言偏好海報：這些是在我們的公共設施張貼的印刷海報，社區成員可以輕鬆看到並指出他們的首選語言。（見附錄 B）
- 語言偏好卡：這些與海報類似，但尺寸較小，便於隨身攜帶。社區成員可以指出他們所需要的語言。（見附錄 B）

## 社區會議

- 對於需要註冊的會議，會包含一個關於口譯及其他無障礙服務需求的問題。
- 對於公開的公眾會議，尤其是受《布朗法案》約束的會議，有關如何申請便利措施的資訊會在會議議程或會議網頁上列出。

## C. 重要文件

公共衛生局的工作內容包括：

- 衛生中心，實驗室服務，
- 環境衛生許可及檢查工作，
- 傳染病監測，
- 發佈公共衛生命令（例如隔離或檢疫命令），以及
- 其他需要與我們的患者、客戶以及洛杉磯縣社區進行持續互動和溝通的項目和服務。

公共衛生局的項目和服務的重要文件涵蓋了患者教育材料、醫療隨訪指導、傳染病預警（如西尼羅河病毒、禽流感、海洋水質）以及公共衛生命令等。我們深知這些文件在支援和保護我們所服務社區的健康與福祉方面具有重要價值，因此要確保這些文件以患者、客戶及公眾的首選語言和易於使用的格式提供。

重要文件包括：

- 權利與義務通知
- 與患者和客戶的通信
- 健康通知與警報
- 表格與申請表
- 法律和政策文件



- 項目文件和材料

以下是一些公共衛生局的網頁：

- 公共衛生中心：<http://publichealth.lacounty.gov/chs/phcenters.htm>
- 教育資料庫：<http://publichealth.lacounty.gov/chel/library/index.htm>
- 公共衛生資訊熱線：<http://publichealth.lacounty.gov/chel/PHIL.htm>

公共衛生局網站將進行更新，在導航和易用性以及語言服務方面作出改進。此外，語言正義科將繼續與公共衛生局項目團隊合作，翻譯所有重要文件和關鍵資訊簡報。

#### D. 關於未經培訓的口譯員的政策

以下是《公共衛生局政策》第 362 條——語言口譯政策的摘錄：

不可以要求患者自己帶口譯員來。讓家庭成員或朋友充當口譯員可能導致違反保密規定，並/或可能使患者不願意透露對提供服務至關重要的個人隱私資訊。強烈建議不要使用家庭成員和/或朋友作為口譯員。

只有在醫療緊急情況下，任何延誤可能對患者造成傷害時，可以使用家庭成員或朋友進行口譯，並在合格口譯員到場後停止。

如果在明確告知患者可以為他們提供免費合格口譯服務後，患者可能明確表示希望由他們的家庭成員/朋友協助溝通。家庭成員或朋友也要同意提供此類協助，並且公共衛生局工作人員需要認定依靠該成年人提供此類協助在當時的具體情況下是適當的。

未滿 18 周歲的未成年人不得擔任口譯員，除非在極特殊的情況下，例如發生醫療緊急情況，任何延誤可能對患者或公眾造成危害時，並且在合格口譯員到場後停止。

在上述情況下使用家庭成員、朋友或未成年人進行口譯的情況應在醫療記錄中予以記錄。