

로스앤젤레스 카운티 공중 보건국 언어 접근성 계획

시행일자: 2025 년 7 월 1 일

이 계획에 대한 문의사항은 아래로 연락해 주시기 바랍니다.

소장, 소냐 바스케즈(Sonya Vasquez), 건강 형평성 센터(Center for Health Equity)

svasquez@ph.lacounty.gov

(213) 288-8427

기타 일반 문의는 아래 이메일로 보내주시기 바랍니다:

DPHLanguageAccess@ph.lacounty.gov

로스앤젤레스 카운티 공중 보건국(공중 보건) 산하 건강 형평성 센터(CHE)는 언어 형평성 팀(LJU)을 운영하며 공중 보건국의 언어 접근성 계획을 감독합니다.

본문:

1. 개요 및 배경
 - a. 공중 보건국의 사명
 - b. 공중 보건국의 우선지원 언어
2. 공중 보건국의 언어 접근성 정책
 - a. 일반 원칙
 - b. 정책의 적용 범위
3. 주요 용어 및 정의
4. 절차 및 정책
 - a. 절차
 - b. 이용자의 선호 언어 확인
 - c. 중요 문서
 - d. 비전문 통역사의 사용 정책
5. 언어 지원 안내
6. 언어 지원 효과성의 평가 및 감독
 - a. 언어 지원의 평가
 - b. 언어 접근성 관련 민원 제기 절차
7. 직원 교육
8. 지역사회(커뮤니티) 홍보 및 참여



제 1 장: 개요 및 배경

A. 공중 보건국의 사명

모든 사람이 최적의 건강과 복지를 누릴 수 있는 환경을 조성하고자 합니다

공중 보건국은 모두의 건강 증진을 위해서는 가장 취약한 계층에 대한 집중적인 지원이 필요하며 이들이 건강하고 안정된 삶을 누릴 수 있도록 필요한 자원에 쉽게 접근할 수 있어야 한다고 믿습니다. 정책의 중심 전략은 다양한 언어와 문화적 배경을 고려한 정보와 서비스를 제공하는 것입니다. 이를 통해 사람들은 정보를 이해하고 충분한 정보를 바탕으로 결정하며 프로그램에 적극적으로 참여하고 잠재적인 위험으로부터 자신을 보호할 수 있습니다. 이러한 접근은 공중 보건이 소통을 강화하고 모범 사례를 확산하며 궁극적으로 모두의 건강 수준을 향상하는 데 기여합니다.

B. 우선지원 언어

공중 보건은 천만 명이 넘는 거주민이 생활하고 수백만 명이 찾는 로스앤젤레스 카운티를 위해 공공 서비스를 제공합니다. 다양한 지역사회의 지원을 위해 모든 정보는 [평이한 언어 원칙](#)에 따라 쉽고 평이한 언어로 제공되며 문서는 다국어로 번역되고 개인이 선호하는 언어로 통역 서비스를 받을 수 있습니다.

번역

대부분의 문서는 11 개 우선지원 언어로 번역됩니다: 아랍어, 아르메니아어, 캄보디아어, 중국어(번체/간체), 영어, 한국어, 페르시아어, 러시아어, 스페인어, 타갈로그어, 베트남어. 공중 보건은 현재 캘리포니아 의료 서비스 국(DHCS)의 [로스앤젤레스 카운티 우선지원 언어 목록](#)을 사용합니다. 하지만 공중 보건 프로그램은 1) 서비스를 제공하는 지역사회에 우선지원 언어를 포함하거나 2) 데이터에 따르면 특정 인구가 언어 접근성 서비스를 필요로하거나, 3) 지역사회에서 특정 언어로 된 자료를 요청하는 경우 등 여러 요인을 고려해 기타 언어로 번역하기도 합니다. 2023년 8월부터 우선지원 언어 외에 27개 언어로 번역되어 제공됩니다.

통역

2024년 한 해 동안, 공중 보건 클리닉은 여러 중남미 원주민 언어 및 다양한 수화를 포함하여 영어 이외의 44개 언어로 소통하는 약 12,485명의 환자에게 서비스를 제공했습니다. 통역사 예약이 취소되거나 이중 언어를 구사하는 직원이 없거나 해당 언어에 능숙하지 않은 경우, 필요 시, 직접 대면(in-person)하는 프로그램은 온디맨드 동영상 플랫폼과 전화 통역을 활용합니다.

또한, 공중 보건은 수어 통역을 포함해 여러 통번역 업체와 협력하고 있습니다.



2 부: 공중 보건국의 언어 접근성 계획

A. 일반 원칙

공중 보건은 개인이 선호하는 언어로 서비스와 정보를 받을 수 있도록 최선을 다하고 있습니다. 공중 보건은 영어 구사 능력이 제한된 사람(LEP), 영어 외의 언어 사용자(LOTE), 및/또는 질병이나 고령으로 인해 의사소통이 어려운 사람에게 무료 번역 및 통역 서비스를 제공합니다. 이런 언어 지원과 자원을 제공해 모두가 더 적극적으로 참여하고 함께 성장할 수 있는 포용적인 지역사회를 만들고자 합니다.

B. 정책의 적용 범위

공중 보건의 언어 접근성 정책은 공중 보건 시설, 비임상 환경(예: 지역사회 아웃리치, 환자 또는 이용자 가정 방문), 원격 의료 및 공중 보건국에서 주관하는 행사의 공중 보건 프로그램 및 서비스를 이용하려는 이용자 및 지역사회 이해 관계자와 직원, 계약자와 자원봉사자를 포함해 로스앤젤레스 카운티 공중 보건국 직원을 대상으로 실시합니다.



3부: 주요 용어 및 정의

공인 이중 언어 구사 직원(Certified Bilingual Staff): 현행 업무의 일부로 언어 지원을 제공하도록 공중보건 인사부의 인증을 받은 이중 언어 구사 직원입니다. 이런 직원은 영어 이외의 언어를 읽고, 쓰고, 말하는 데 능숙하다는 인증을 받았습니다. 아래에 규정된 자격을 갖춘 통역사가 아닌 공인 이중 언어 구사 직원은 환자 맞춤형 의료 통역을 할 수 없습니다.

통역(Interpretation): 구사된 말이나 수화를 원래 언어의 의미와 어조를 충실히 유지하며 다른 언어로 전달하는 작업을 의미합니다.

언어 접근성(Language Access): 영어를 제한적으로 사용하는 사람에게 이들이 선호하는 언어로 통역 및 번역 서비스를 포함해 합리적인 언어 접근 기회를 제공함으로써 카운티에서 운영하는 서비스, 자원, 프로그램을 이용하고 온전히 참여할 수 있도록 보장하는 것입니다.

언어 접근성 민원(Language Access Complaint): 언어 접근 서비스에 문제가 있었거나(예: 통역 품질), 아예 이용자가 서비스를 제공받지 못한 경우 민원 제기를 의미합니다. 공공 보건의 민원 제기 절차는 제 6.b 항에 명시되어 있습니다.

영어 외의 언어(LOTE): 영어 구사 능력이 제한된 자(Limited English Proficient) 또는 영어 학습자(English Language Learner)라고도 하며, 영어를 주 언어로 사용하지 않고 영어로 읽기, 쓰기, 말하기 또는/및 이해하는 데 제한이 있는 사람을 의미합니다. 청각 장애인 및 난청인도 이에 포함될 수 있습니다.

영어 구사 능력이 제한된 사람(LEP): 영어를 주 언어로 사용하지 않으며 영어를 읽고, 말하고, 쓰고, 이해하는 능력이 제한된 사람을 의미합니다. 이들은 효과적인 의사소통과 정보 이해를 위해 언어 접근성 서비스가 필요할 수 있습니다.

의료 통역(Medical Care Interpretation): 특정 환자에 대한 임상 상담, 진단, 치료에 반드시 필요한 통역을 의미합니다. 일반적인 건강 교육과 같은 모든 의학 관련 정보는 이에 포함하지는 않습니다.

선호 언어(Preferred Language): 개인이 읽기, 쓰기, 말하기 또는 수화를 할 때 개인이 가장 선호하는 언어를 의미합니다.

번역(Translation): 서면으로 작성된 내용을 의미를 그대로 살려 다른 언어로 전달하는 작업입니다



자격을 갖춘 통역 업체(Qualified Interpretation Services Vendor): 통역 서비스를 제공하는 개인 또는 업체로서 공중 보건국과 계약을 맺고 공인된 언어 및/또는 수화 통역 서비스를 제공하는 업체입니다.

자격을 갖춘 통역사(Qualified Interpreter): 의료/의료 통역 자격증을 취득한 사람으로서 서로 다른 언어를 사용하는 사람 간 언어 또는 수화 통역에 있어 의미를 추가, 생략, 왜곡하거나 수정하지 않고 통역을 하는 사람입니다.

중요 문서(Vital Documents): 카운티 프로그램, 혜택 또는 서비스의 등록, 참여 유지 또는 중단에 대한 내용을 기록한 문서입니다.

중요 기록(Vital Records): 출생, 사망, 태아 사망/사산, 결혼/동거, 이혼과 같은 중대한 생활사를 기록하는 주 및 지역 정부에서 관리하는 공식 증명서입니다.



4 부: 절차 및 정책

A. 절차

문서 번역

- 공공 보건 프로그램 부서(이용자)는 내부 통역 및 번역 허브(HIT) 포털을 통해 서비스 요청서를 제출합니다.
- 언어 형평성 팀(LJU)은 이용자와 협의해 문서를 보건국 언어 접근성 보장 서비스 표준 계약(LASMA)에 따라 계약된 내부 번역가(계약직) 또는 외부 업체에 요청합니다.
- 모든 문서는 [평이한 언어 원칙](#)에 따라 작성되어야 하고, 보건국 공식 문서 형식 및 일관성을 위해 커뮤니케이션 및 홍보국(OCPA)의 검토를 받아야 합니다. 이용자는 HIT 시스템을 통해 보건 교육 운영 부서와 커뮤니케이션 및 홍보국(OCPA)에 문서가 이해하기 쉬운 언어로 작성되었는지 확인을 요청할 수 있습니다.

통역 서비스

공중 보건은 지역사회 구성원과 소통하기 위해 다양한 접점과 방식을 통해 폭넓은 서비스를 제공합니다.

공중 보건 인포라인(Public Health InfoLine) 또는 각 프로그램별 콜센터

[공중 보건 인포라인](#)은 로스앤젤레스 카운티 주민들이 COVID-19, 예방접종, 성 건강, 정신 건강, 의료와 복지 관련 문의를 위해 전화 상담과 지원 서비스를 제공합니다. 일부 공중 보건 프로그램은 지역사회 대상의 특정 프로그램 분야별로 콜센터를 운영하고 있습니다(부록 A 참조).

- 발신자가 전화를 걸면 언어 선택 옵션 메뉴가 자동으로 안내됩니다. 원하는 언어를 선택하면, 이중언어 직원과 바로 연결되거나 외부 통역 업체를 통해 통역 서비스를 받게 됩니다.
- 외부 통역 업체를 이용할 경우, 업체와 3자 통화를 통해 실시간 통역을 제공합니다.
- 통역사와 연결하는 데 시간이 필요할 경우 프로그램 담당자가 발신자의 연락처를 받아 추후 통화 일정을 조율합니다.

공중 보건 클리닉, 지역 보건소 및 기타 지역사회 대상 프로그램

- 안내 데스크나 접수 직원에게 문의하면 우선 이용자의 선호 언어를 확인합니다. 필요 시, 직원은 안내 표지판을 활용해 이용자의 언어를 파악할 수 있습니다(아래 4b 항 참조).



로스앤젤레스 카운티 공중 보건국 (공중 보건국) 언어 접근성 계획

- 모든 양식은 이용자의 선호 언어로 제공되며, 이중 언어 구사 직원이 도움을 드립니다. 만약 이중 언어 직원이 없을 경우 외부 통역 업체와 연결해 드립니다.
- 의료 통역이 필요한 경우, 자격을 갖춘 의료 통역사를 배정하거나 외부 통역 업체와 연결합니다.

임상 진료 예약 시, 정보는 이용자의 전자 의료 기록에 입력됩니다. 즉, 직원은 필요 시, 외부 통역 업체와 연결해서 이용자의 선호 언어로 통역을 제공할 준비가 되어 있습니다.

지역사회(커뮤니티) 대상 회의

회의는 대면 또는 비대면(화상)으로 진행될 수 있고, 일회성, 필요 시, 임시(ad hoc) 또는 정기적으로 개최될 수 있습니다.

- 각 프로그램은 회의 등록 또는 참가 과정에서 통역이 필요한지 파악합니다
- 통역이 필요한 경우 아래 절차에 따라 진행합니다.

외부 통역 업체와의 연결 선택 방법

통역 서비스가 자주 필요한 공중 보건 프로그램은 온디맨드 화상 및 전화 통역(On-Demand Video and Telephonic Interpretation) 계정을 활용합니다. 그 외 모든 프로그램은 HIT 시스템을 사용해 통역 서비스를 요청합니다.

a. 온디맨드 화상 및 전화 통역

- 급성 전염병 관리과(Acute Communicable Disease Control), 클리닉 서비스(Clinic Services), 지역사회 현장 서비스(Community Field Services), 약물 남용 예방과 및 통제(Substance Abuse Prevention and Control), 수의학 프로그램(Veterinary Program), HIV 및 성병 프로그램 부서(Division of HIV and STD Programs)를 포함한 여러 거주민 대상 프로그램은 온디맨드 서비스에 직접 연결 가능한 계정을 가지고 있습니다.
- 보건 직원은 컴퓨터 또는 휴대폰의 계정으로 필요하면 즉시, 통역사와 연결될 수 있습니다.

b. 공중 보건국의 통역 및 번역 허브(HIT) 시스템

- 공중 보건 프로그램 직원(이용자)은 일반적으로 최소 2 주 전에 공중 보건국의 사내 통역 및 번역 허브 포털을 통해 요청서를 제출합니다.
- 언어 형평성 팀(LJU)은 이용자와 협력하고 언어 접근성 서비스 표준 계약(LASMA)에 따라 공중 보건과 계약을 맺은 통역 업체를 확정합니다.
- 통역사와 협력에 대한 지침 안내는 부록 B 를 참조하세요.

B. 이용자의 선호 언어 확인



로스앤젤레스 카운티 공중 보건국 (공중 보건국) 언어 접근성 계획

공중 보건국은 이용자의 선호 언어를 다음과 같은 방법으로 확인합니다:

콜센터:

- 콜센터는 발신자가 버튼을 누르거나 해당 선호 언어를 구두로 선택할 수 있는 기능을 제공합니다.

거주민 대면 프로그램 (Public-Facing Programs)

- 다국어 구사 직원 (Multilingual Staff): 공중 보건은 공인 이중 언어 구사 직원의 목록이 있습니다. 인증을 받으려면 공중 보건 인사부 또는 언어 업체의 시험을 통과해야 합니다. 이중 언어 구사 직원은 여러 공익 현장에 배치되어 필요한 경우 번역/통역을 제공할 수 있습니다.
- 언어 선택 안내 포스터 (Language Preference Posters): 지역사회 구성원이 선호하는 언어를 쉽게 가리킬 수 있도록, 공공 현장에 부착하는 포스터를 인쇄해 게시합니다. (부록 B 참조)
- 언어 선택 안내 카드 (Language Preference Cards): 포스터와 비슷하지만 크기가 더 작고 휴대가 간편한 자료입니다. 지역사회 구성원은 요청 언어를 쉽게 가리킬 수 있습니다. (부록 B 참조)

지역사회 회의

- 등록이 필요한 회의는 통역 및 다른 접근성 편의 사항 관련 질문이 추가로 포함됩니다.
- 특히, 브라운법(Brown Act)에 따른 공개 공공 회의의 경우 편의 사항 요청 방법의 정보는 회의 안건 또는 웹페이지에 게시되어 있습니다.

C. 중요 문서

공중 보건의 주요 업무는 다음을 포함합니다:

- 보건소, 검사실 서비스
- 환경보건 허가 및 점검 업무
- 감염병 감시
- 공중보건 명령 발령 (예: 격리 또는 자가격리 명령)
- 환자, 이용자, 그리고 로스앤젤레스 카운티 지역사회와 지속적으로 소통하고 협력이 필요한 기타 프로그램 및 서비스

공중 보건 프로그램과 서비스에 필수적인 문서에는 환자 교육 자료, 진료 후 안내문, 감염병 경보(예: 웨스트나일 바이러스, 조류 독감, 해양 수질)부터 공중보건 명령에 이르기까지 다양합니다. 보건국은 이런 문서가 지역사회의 건강과 안전을 보호하는 데 중요하다는 것을 인식하고 있고 환자, 이용자 및 일반인이 쉽게 활용할 수 있도록 다양한 언어와 형식으로 제공하고 있습니다.



필수 문서는 다음을 포함합니다:

- 권리 및 의무 고지문
- 환자 및 이용자 안내문
- 보건 관련 공지 및 알림문
- 양식 및 신청서
- 법률 및 정책 문서
- 프로그램 문서 및 자료

공중 보건 관련 웹페이지는 다음과 같습니다:

- 공중 보건 센터: <http://publichealth.lacounty.gov/chs/phcenters.htm>
- 교육 자료실 목록: <http://publichealth.lacounty.gov/chel/library/index.htm>
- 공중 보건 인포라인(Public Health Info line):
<http://publichealth.lacounty.gov/chel/PHIL.htm>

공중 보건국의 웹사이트는 탐색 기능, 접근성 및 언어 접근성과 관련된 부분의 개선을 위해 업데이트될 것입니다. 또한, 언어 형평성 팀(LJU)은 공중 보건 프로그램 팀과 지속적으로 협력하여 모든 필수 문서와 주요 자료표를 번역해 나가고 있습니다.

D. 비전문 통역사 사용 정책

공중 보건 정책 362 호 - 언어 통역 정책 발췌

환자가 직접 통역사를 대동하도록 요청해서는 안 됩니다. 가족이나 친구를 통역사로 사용할 경우, 기밀이 침해되거나 서비스 제공에 필요한 개인 정보 공개를 환자가 원치 않을 수 있습니다. 따라서 가족 및/또는 친구를 통역사로 사용하는 것은 적극 권장되지 않습니다.

가족이나 친구는 지체되면 환자의 생명을 해를 끼칠 수 있는 의료 응급 상황에서만 자격을 갖춘 통역사를 구할 수 있을 때까지만 통역에 사용할 수 있습니다.

무료 공인 통역 서비스를 이용할 수 있음을 환자에게 명확히 알린 뒤, 환자가 가족이나 친구가 의사소통을 도와주기를 특별히 요청하는 경우, 해당 가족/친구가 동의해야 하며, 이러한 방식이 적절한지는 공중보건 직원이 판단합니다.

미성년자(18 세 미만)는 통역자로 참여해서는 안 되며, 지체 시 환자나 일반인에게 피해를 줄 수 있는 응급 상황과 같은 특수한 경우에 한해, 자격을 갖춘 통역사가 올 때까지 예외적으로 허용됩니다.

로스앤젤레스 카운티 공중 보건국 (공중 보건국) 언어 접근성 계획

위와 같은 상황에서 가족, 친구 또는 미성년 자녀가 통역하는 경우에는 반드시 의료 기록에 이를 기재해야 합니다.



5 부: 언어 지원 안내

공중보건 정책 제 362 호 - 언어 통역 정책*의 절차 섹션, A 항: 언어 지원 서비스(LAS) 제공 안내 관련 발췌

이용자에게 1) 무료로 통역 서비스를 받고, 2) 통역 서비스를 이용하며, 3) 통역 서비스에 대한 민원을 제기할 수 있는 권리를 알려야 합니다(수어 통역 포함).

공중 보건국은 시설 안내판, 태그 라인, 필수 게시물 및 기타 환자 자료를 통해 언어 지원 서비스(LAS)를 이용하도록 홍보합니다.

실제로 공지는 보건 현장에서 다양한 방법으로 게재됩니다:

- 다국어 홍보 전단지 및 포스터: 보건소, 진료소 및 부서 건물에 다국어 전단지 및 포스터를 디자인하여 배포합니다.
- 보건국 웹사이트: 공중 보건 웹사이트에는 언어 지원 서비스 페이지가 있으며, 다국어로 된 정보를 제공합니다. 번역된 버튼 및 안내를 통해 쉽게 탐색할 수 있으며 공중 보건 홈페이지에 언어 지원 서비스를 홍보하는 배너를 정기적으로 게시합니다.
<http://publichealth.lacounty.gov/language/index.htm>
- 상담 대기 전화 메시지(On-Hold Phone Messaging): 상담 대기 전화 메시지는 발신자에게 다국어로 제공되는 언어 지원 서비스 이용 여부 및 요청 방법을 안내합니다.
- 로비 및 대기실: 공공 장소의 로비와 대기실에 언어 지원 서비스 이용에 대한 포스터 및 표지판을 여러 언어로 게시합니다.



6부: 언어 지원 효과성의 평가 및 감독

A. 언어 지원의 평가

언어 지원은 현재 여러 방법으로 평가되고 있지만, 팀은 이 서비스를 평가하기 위해 추가적인 방법을 검토하고 있습니다:

1. **이용자 만족도 설문지:** 번역 및 통역 요청을 하는 공중 보건 직원은 HIT 시스템에 대한 전반적인 경험과 번역 또는 통역 서비스(사내 및 외부 업체)에 대한 만족도를 파악하는 설문조사를 받습니다. 이 데이터를 수집하고 검토하여 품질 개선이 필요한 부분을 파악합니다. 필요 시, 이 데이터는 즉시 대응이 필요한 사안에 대해 LJU 직원 및 개별 업체에 공유되며, 이후 전반적인 절차 개선 전략에 따라 분기별 및 연간 단위로 다른 자료들과 함께 검토됩니다.
2. **번역 품질 평가:** 번역 품질을 평가하기 위해 요청의 10%에 해당하는 무작위 샘플을 다른 번역 업체(번역가 또는 업체)가 여러 측정 항목에 걸쳐 품질(오류율)을 평가합니다. 검토자가 제공한 피드백은 LJU 직원 및 번역 업체(번역가 또는 업체)와 함께 검토하며, 언어 형평성 팀은 앞으로 더욱 정확한 번역을 보장하기 위해 필요한 변경 사항을 실무에서 해결하기 위해 노력합니다.
3. **환자 만족도 설문지:** 보건 평가 및 평가 신속 평가 및 교육 평가 부서는 환자의 문화적 배경, 인종, 종교, 언어에 민감한 서비스 및 자료 제공 등 직원의 문화적 역량을 평가하는 질문이 포함된 환자 만족도 조사를 매년 14개 공중 보건 클리닉에서 실시합니다. 설문조사는 영어와 스페인어로 된 서면 형식으로 제공됩니다. 중국어, 아르메니아어, 페르시아어는 해당 언어를 사용하는 클리닉에 제공됩니다. 설문조사 결과는 프로그램 품질을 개선하고, 클리닉 관행을 개선하며, 필요한 직원 교육을 결정하는 데 사용됩니다.
4. **통번역 업체의 품질 관리 계획:** 언어 형평성 팀은 매년 언어 접근성 서비스 표준 계약에 따라 각 업체의 품질 관리 계획을 검토합니다. 이를 통해 업체가 번역가/통역사에 대한 정기적인 평가, 직원에 대한 연간 교육 제공을 지속적인 기본 계약 자격을 위한 핵심 요건을 충족하고 있는지 확인합니다.
5. **언어 접근 데이터:** 데이터는 매월 수집되어 내부 PowerBI 인터페이스로 가져오면 팀이 전체적인 데이터 경향을 검토하고 프로그램별 데이터를 제공합니다. 팀은 이 공개 데이터 보고서를 개발하기 위해 노력하고 있습니다.



로스앤젤레스 카운티 공중 보건국 (공중 보건국) 언어 접근성 계획

- a. **번역 및 통역 요청:** HIT 시스템은 요청 언어, 번역가 또는 통번역 서비스 업체, 번역된 문서 종류 또는 작업 소요 시간을 포함한 모든 서비스 요청에 대한 중요한 데이터를 수집합니다.
- b. **온디맨드 화상 및 전화 통역:** 이런 서비스 제공업체를 통해 공중 보건은 사용된 언어 및 통화 시간을 포함한 계정 별로 사용량 보고서를 매월 받습니다. 또한, 각 프로그램의 계정 사용량을 확인할 수 있습니다.
- c. **통번역 업체의 청구서:** 팀은 청구서가 접수되고, 프로그램 담당자가 검토하고 재무팀으로 보내고 최종적으로 지급되는 과정을 추적합니다.
- d. **클리닉 전자 기록:** 공중보건 클리닉 직원은 접수 및 관련 정보를 확인할 때 이용자의 선호 언어와 통역 서비스가 필요한지, 제공할 수 있는지에 대한 정보를 확보하고 이를 기록합니다.
- e. **민원:** 민원 제기 절차(섹션 6.b 참조)에서도 데이터를 수집하여 패턴을 파악합니다.

B. 언어 접근성 관련 민원 제기 절차

해당 절차는 로스앤젤레스 카운티 공중 보건국(공중 보건)에서 미국 장애인 법(ADA) 및 언어 접근성 서비스 위반 혐의에 관한 민원을 해결하는 데 필요한 정보를 수집하기 위해 마련되었습니다. 이는 공중 보건이 서비스를 개선하고 모든 사람이 필요한 서비스를 이용할 수 있도록 보장하는 데 사용됩니다.

공중 보건 서비스를 이용자가 ADA(장애인법) 또는 적절한 언어 접근성 서비스를 충분히 제공받지 못했다고 고려될 경우, 언제든지 민원을 제기할 수 있습니다. 이 민원은 공중 보건국 건물 내에서 발생했거나, 공중 보건의 프로그램 또는 서비스 과정 중, 혹은 공중 보건국 소속 직원 또는 협력 기관과 관련해 발생한 위반 사항을 대상으로 합니다.

1. 온라인 민원 접수 양식 및 모든 관련 양식과 자료는 아래에서 확인하실 수 있습니다. <http://publichealth.lacounty.gov/ADA.htm>

위 페이지는 아래 링크에서도 확인하실 수 있습니다.

<http://publichealth.lacounty.gov/language/index.htm>

2. 모든 정보를 제출하면 공중 보건은 민원이 접수된 날로부터 업무일 기준 (5)일 이내에 서면으로 민원 접수를 확인합니다.



로스앤젤레스 카운티 공중 보건국 (공중 보건국) 언어 접근성 계획

3. 공중 보건은 가능한 신속히 모든 민원 접수를 처리합니다. 언어 접근성 관련 민원의 경우 공중 보건은 접수한 날로부터 영업일 기준 90 일 이내에 처리합니다.

ADA 민원은 접수일로부터 업무일 기준 90 일 이내에 최대한 신속히 처리됩니다. 요청된 조정 사항에 상당한 비용 또는 구조적 조정 사항이 필요한 경우 공중 보건은 실현 가능성을 평가하고 사용할 수 있는 자원을 고려해 접근성을 위한 해결 방안을 모색합니다.

질문이 있으시거나 민원 접수 상태에 대한 추적 조사를 하거나, 미국 장애인 법(ADA) 및 언어 접근에 관한 우려 사항을 논하기 위한 비공식 회의를 요청하시려면 다음 연락처로 ADA 준수 조정관에게 문의할 수 있습니다:

ADA Compliance Coordinator(ADA 준수 조정관)

전화번호: (844) 914-1006

TTY: (800) 897-0077

이메일: DPH-ADA@ph.lacounty.gov

또한 다음 연락처로 Disability Civil Rights Section(장애인 민권 부서)의 Chief Executive Office(행정 집행실)에게 직접 문의하실 수 있습니다:

Chief Executive Office, Disability Civil Rights Section

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

전화번호: (213) 202-6944

TTY: (855) 872-0443

이메일: Adavis@ceo.lacounty.gov

참고하시기 바랍니다:

- 이 비공식 민원 접수는 반드시 해야 하는 것은 아니며, 해당 집행 기관에 민원을 제기하는 것을 금지하지도 않습니다.
- 민원 제기에 대한 보복, 강요, 협박, 위협, 방해 또는 괴롭힘은 금지되며 즉시, 공중 보건 ADA 준수 조정관: (844) 914-1006 또는 Disability Civil Rights Section(장애인 민권 부서)의 Chief Executive Office(행정 집행실): (213-202-6944)로 문의 바랍니다.



7 부: 직원의 교육

공중 보건은 공중 보건 직원이 언어 접근 과정에서 각자의 책임과 역할에 대해 숙지하고 비영어권 및 LEP 사용자를 위한 포용적인 환경을 조성하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 공중 보건은 교육 기회를 지속적으로 검토하고 새로운 모범 사례, 새로운 기술, 직원 및 지역사회로부터의 피드백 등을 반영하기 위해 노력하고 있습니다.

언어 접근성 교육

이 계획이 실행되면 직원은 계획의 핵심 사항에 대한 사본과 교육을 받게 됩니다. 해당 자료는 다른 정책 및 계획과 함께 공중보건 인트라넷에도 명시될 것입니다. 이 내용은 모든 신규 직원과 자원봉사자에게 입사 시 제공되며, 관련 계획이 변경될 경우 교육 자료도 함께 업데이트됩니다.

언어 접근성 및 언어 정의에 대한 기초 교육도 현재 개발 중이며, 2025년 가을에 공중 보건 인력을 대상으로 시작될 예정입니다. 교육 주제는 다음과 같습니다:

- 언어 접근에 관한 법적 요건 및 규정(예: 1964년 미국 민권법 제 6장)
- 언어 접근 및 언어 정의의 정의 및 그 의미
- 의미 있는 접근을 제공하기 위한 정의 및 역할
- 모범 사례

암묵적 편견 교육

공중 보건은 모든 직원이 채용 후 90일 이내에 ‘암묵적 편견 및 문화적 역량’ 교육을 이수하도록 요구합니다. 교육과정은 암묵적 편견과 문화적 역량의 기본 개념을 소개합니다. 또한 학습자가 암묵적 편견 완화와 문화적 역량 향상을 위해 개별화된 개발 계획을 활용하는 데 도움이 되는 실용적인 기술을 제공합니다.

기타 관련 교육

공중 보건국은 수시로 파트너들과 협력하여 직원의 문화적 역량과 다양한 지역사회(커뮤니티)와 함께 일할 수 있는 능력을 키우는 교육 프로그램을 더불어 제공합니다. 다음은 몇 가지 예시입니다:

- **영향을 위한 계획 수립: 성장하는 지역사회**가 제공하는 지역사회 참여 원칙과 전략을 적용하는 방법: 논의 내용에는 지속 가능한 지역사회 관계를 유지하는 방법, 장벽을 극복하는 전략, 공감 중심의 사고방식을 개발하여 회복력 있는 지역사회를 지원하는 방법이 포함되었습니다. 이 교육은 반 인종차별, 문화적 겸손(cultural humility), 트라우마 인식에 기반해 지역사회 참여 전략을 수립했습니다.



로스앤젤레스 카운티 공중 보건국 (공중 보건국) 언어 접근성 계획

- [루모스 트랜스폼](#)에서 제공하는 [트라우마 정보 기반 회복탄력성 지향\(eTIRO\)](#) 구현: 참가자는 트라우마 정보 기반 회복탄력성 지향(eTIRO)에 대해 배우고 이런 접근법을 구현하는 데 필요한 구체화된 회복 탄력성을 개발하기 시작했습니다. 참가자는 자기 자신과 타인의 스트레스, 긴장 이완 효과를 식별, 추적, 조정할 수 있는 실용적인 기술을 학습했습니다.
- [Translatin@Coalition](#)가 제공하는 [문화 변화 교육](#). 교육 세션은 다음과 같은 주제에 대한 인식과 모범 사례를 포함합니다: 성적 지향, 성 정체성 및 표현, 성적 특성(SOGIESC) 101, 포용적 언어 및 대명사, 법적 보호 및 정책, 제도적 차별 및 암묵적 편견, TGI(트랜스젠더, 성별 확장, 간성)의 건강의 사회적 결정 요인, 문화적 겸손 등입니다.

자원 및 기술 지원:

- 자료 접근: 가이드라인, 일반 용어집, 통번역 업체의 연락처 정보를 포함한 각종 자료를 부서 인트라넷에 저장하여 누구나 쉽게 이용할 수 있습니다.
- 기술 지원: 공중 보건국의 언어 형평성 팀은 지속적인 지원과 질문에 대한 답변을 제공하며 직원이 현장에서 직면할 수 있는 모든 문제를 해결할 수 있습니다.



8 부: 지역사회 아웃리치 및 참여

공중 보건국은 건강 형평성의 격차를 해소하고, 로스앤젤레스 카운티에서 거주하고, 일하며, 생활하는 모든 분들의 건강을 증진하기 위한 모든 노력에 지역사회 구성원과 파트너 단체가 지속적으로 참여할 수 있도록 하고자 합니다.

지역사회 참여 정책

공중 보건 정책 407: 지역사회 참여 정책(Community Engagement Policy)“ ...모든 프로그램의 활동 전반에 걸쳐 전략적으로 계획된 지역사회 참여를 보장하며, 공공의 요구, 우선순위, 가치, 관심에 지속적으로 대응하는 조직 문화를 실현하는 것을 목표로 합니다.”

이 정책은 모든 공중보건 프로그램이 해당 프로그램의 계획에 지역사회를 지속적으로 참여시키고, 매년 자체적으로 지역사회 참여 활동을 검토 및 문서화하며, 공중보건 활동 전반에 걸쳐 명시된 협업 절차를 따르도록 안내합니다. 이 정책은 네 가지 단계의 참여를 설명합니다:

- 상담: 커뮤니티와 정보를 공유하고 커뮤니티의 피드백을 수렴하여 의사 결정에 반영합니다.
- 참여: 커뮤니티와 정보를 교환하고 커뮤니티가 프로그램 개발에 참여합니다.
- 협력: 커뮤니티와 높은 수준의 파트너 십을 맺고 의사 결정을 공유합니다.
- 참여형 리더십: 지역사회와의 협업을 통해 의사결정을 공동으로 이끌어냅니다.

언어 정의 실무단

언어 형평성 실무단은 2021년 언어 접근 문제로 큰 영향을 받는 지역사회를 위한 보건 개선 방안에 대해 공중 보건에 자문을 제공하기 위해 설립되었습니다. 그 과정에서 실무단은 문화적·언어적·문해 수준에 맞는 COVID-19 대응 및 회복 자원을 개발하고 배포하는 과정에서 발생한 운영상 문제를 해결하는 데에도 주력했습니다.

실무단은 공중보건의 언어 접근 인프라 강화를 위해 건강 형평성 센터 언어 형평성 팀과 지속적으로 회의하고 있습니다. 실무단은 분기별로 회의를 하며 언어 공동체에 대한 경험과 지식을 갖춘 지역사회 기반 단체의 리더 14명으로 구성되어 있습니다.



부록 A: 공중 보건 콜 센터

DPH 콜 센터	대상	전화번호
공중 보건 인포라인	지역사회, 직원	1-833-540-0473
환경 보건(EH) 이용자 콜센터	지역사회	1-888-700-9995
LA 카운티 가정 폭력 핫라인	지역사회	1-800-978-3600
약물 남용 예방 관리(SAPC) - SASH	지역사회	1-844-804-7500
보건의료시설 점검 부서	보건의료시설	1-800-228-1019
급성 감염병 관리(ACDC) 의료 제공자 전용 라인	의료 제공자 및 시설	1-213-240-7941
아동 의료 서비스 (CMS)	의료 제공자 및 시설, 지역사회(커뮤니티)	1-800-288-4584
HIV 및 STD 프로그램 (DHSP)	의료 제공자 및 시설, 지역사회(커뮤니티)	1- 800-758-0880

부록 B: 지원 자료 문서 (추후 제공할 예정)

- 통역 준비 가이드
- 언어 포스터
- 언어 카드

