

# 洛杉磯縣公共衛生局 語言服務計劃

生效日期：2025年7月1日

有關本計劃的任何問題，請發電子郵件至  
Sonya Vasquez，Center for Health Equity（健康公平中心）主任  
[svasquez@ph.lacounty.gov](mailto:svasquez@ph.lacounty.gov)  
(213) 288-8427

一般查詢也可發電子郵件至：[DPHLanguageAccess@ph.lacounty.gov](mailto:DPHLanguageAccess@ph.lacounty.gov)

洛杉磯縣公共衛生局（簡稱公共衛生局）的健康公平中心（Center for Health Equity）負責管理語言正義科（Language Justice Unit），該科室負責公共衛生局的語言服務計劃。

## 章節：

1. 概述與背景
  - a. 公共衛生局使命
  - b. 公共衛生局優先語言
2. 公共衛生局語言服務政策
  - a. 一般聲明
  - b. 政策範圍
3. 關鍵術語與定義
4. 程序與政策
  - a. 程序
  - b. 確定首選語言
  - c. 重要文件
  - d. 關於未經過培訓的口譯員的政策
5. 語言協助通知
6. 監測語言協助的有效性
  - a. 語言協助的評估
  - b. 處理語言服務投訴的流程
7. 培訓
8. 社區外展與參與

## 第 1 節：概述與背景

### A. 公共衛生局使命

改善支援所有人實現最佳健康福祉的條件。

公共衛生局認為，為了改善所有人的健康情況，我們的工作重點應該放在最脆弱的人群身上，為他們提供所需的資源和支援以實現身心健康。一項關鍵策略是提供在語言和文化上適宜的服務和資訊。這樣做可以確保人們能夠理解資訊、做出明智決策、充分參與各項計劃，並避免潛在危害。這使得公共衛生局能夠加強公共衛生溝通，推廣最佳實踐，並改善健康結果。

### B. 公共衛生局的優先語言

公共衛生局服務於洛杉磯縣，該縣是超過一千萬居民的家園，也是數百萬遊客的旅遊目的地。為了支持這一多元化的社區，所有資訊均採用通俗易懂的語言提供，文件被翻譯成多種語言，客戶可以獲得以其首選語言提供的口譯服務。

#### 翻譯

大多數文件以 11 種「門檻語言」提供：阿拉伯語、亞美尼亞語、柬埔寨語、中文（繁體/簡體）、英語、韓語、波斯語、俄語、西班牙語、他加祿語和越南語。

公共衛生局目前使用加州衛生保健服務部（California Department of Healthcare Services）為洛杉磯縣制定的「門檻語言」清單。然而，公共衛生局的專案會根據以下因素將材料翻譯成其他語言：1) 服務面向的社區使用一種或多種「門檻語言」以外的其他語言，2) 根據數據，某個特定人群需要擬議的服務，以及 3) 社區要求我們提供以特定語言編寫的材料。自 2023 年 8 月以來，除「門檻語言」外，我們還翻譯了 27 種其他語言。

#### 口譯

僅在 2024 年，公共衛生局診所就為大約 12,485 名使用英語以外的 44 種主要語言之一的患者提供了服務，其中包括多種中美洲原住民語言和多種手語。無論使用何種語言，當預約的口譯員無法按時到場，或雙語工作人員無法提供服務或不具備所需語言能力時，面向公眾的衛生局專案會使用視訊會議平臺及電話提供口譯服務。公共衛生局還與多家語言服務供應商合作，提供包括手語在內的口譯服務。



## 第 2 節：公共衛生局語言服務政策

### A. 一般政策聲明

公共衛生局致力於確保所有人都能夠以自己的首選語言獲取和使用服務以及收到資訊。公共衛生局為英語水準有限（LEP）的人群、使用英語以外的語言（LOTE）進行溝通的人群，以及因健康問題或年齡原因導致溝通受限的人群提供免費的翻譯和口譯服務。透過提供語言支援和資源，我們促進包容性，並營造一個讓每個人都能更充分地參與和蓬勃發展的社區。

### B. 政策範圍

公共衛生局語言服務政策適用於洛杉磯縣公共衛生局的工作人員（包括員工、承包商和志願者）在與尋求使用公共衛生局提供的公共衛生專案和服務的客戶和社區利益相關者在公共衛生局設施、非臨床場合（如社區外展、患者或客戶家訪）、遠距醫療以及公共衛生局舉辦的活動等場所互動時。

## 第3節：關鍵術語與定義

**經認證的雙語工作人員：**經公共衛生局人力資源部門認證，能夠在其當前分配的工作崗位上提供語言協助的雙語工作人員。該工作人員已獲得能夠熟練閱讀、書寫和/或說除英語以外的其他一種語言的認證。並非以下定義的合格口譯員的經認證的雙語工作人員不得提供個人醫療護理口譯服務。

**口譯：**將口頭語言或手語表達的內容翻譯成另一種語言，同時保持原語言的含義和語調。

**語言服務：**為英語水準有限的居民用他們的首選語言提供免費語言協助，包括口譯和筆譯服務，使他們能夠合理地使用並充分參與本縣經營的各項服務、資源和專案。

**語言服務投訴：**當客戶在使用語言服務時遇到問題（例如，口譯品質）或未獲得任何語言服務。公共衛生局投訴流程詳見第 6.b 節。

**英語以外的語言（LOTE）：**也稱為英語水準有限（LEP）或英語學習者（ELL），這一術語指那些英語不是母語且無法閱讀、書寫和/或說英語的個人。這可能包括耳聾和有聽力障礙的人。

**英語水準有限（LEP）：**指那些英語不是母語且在閱讀、口語、寫作和/或理解英語方面能力有限的個人。這些人員可能需要語言協助服務，以便有效溝通並理解相關信息。

**醫療口譯：**要求在針對特定患者的臨床諮詢、診斷及治療時提供。它不是指對所有醫學相關信息（如一般健康教育）的口譯。

**首選語言：**個人在閱讀、書寫、口頭表達和/或手語交流中首選使用的語言。

**翻譯：**將書面語言轉化為另一種語言，同時保持原意。

**合格口譯服務供應商：**指與公共衛生局簽訂合同，提供合格口譯服務（包括口譯和/或手語翻譯）的個人或公司。

**合格口譯員：**經認證的醫療口譯員，在使用不同語言的人之間協調口頭或手語的交流溝通，不添加、不省略或歪曲原意，也不進行個人評論。

**重要文件：**這些是影響加入、繼續參加或終止參加本縣專案、福利或服務的書面文件。

**人口記錄：**由州和地方政府維護的官方文件，用於記錄人生中的重要事件，如出生、死亡、胎兒死亡/死胎、婚姻/同居伴侶關係和離婚。

## 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源與服務。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。

## 第 5 節：語言協助通知

以下摘錄自《公共衛生局政策》第 362 條——語言服務政策\*程式部分 A 節：語言協助服務（LAS）可用性通知：

客戶應被告知其享有以下權利：1) 獲得免費口譯服務（包括手語翻譯），  
2) 使用口譯員服務，以及 3) 對口譯服務提出投訴。

公共衛生局將透過設施標識、宣傳口號、規定張貼及患者資料等形式推廣語言協助服務（LAS）。

在實際應用中，會在我們的公共設施以多種形式顯示通知：

- 多語言傳單和海報：我們設計多語言傳單和海報，並在公共衛生局辦公室、診所及辦公樓等場所分發。
- 公共衛生局網站：我們的網站設有一個專門的語言服務頁面，以多種語言提供資訊。頁面的按鈕和操作說明經過翻譯，便於瀏覽，並且首頁會定期展示宣傳語言協助服務的橫幅海報。  
<http://publichealth.lacounty.gov/language/index.htm>
- 電話等待語音提示：我們的電話等待語音提示會以多種語言告知來電者我們可以提供語言服務，並說明如何請求協助。
- 大堂及候診區：在我們公共設施的大堂及候診區張貼多語言海報及標識牌，告知公眾可以提供語言服務。



## 第 6 節：監測語言協助的有效性

### A. 語言協助評估

目前透過多種方式對語言協助服務進行評估，但團隊正在研究其他評估該服務的方法：

- 服務請求者滿意度調查**：公共衛生局工作人員在提出翻譯和口譯請求後，將收到一份調查問卷，該問卷旨在收集他們對 HIT 系統的使用體驗，以及對翻譯或口譯服務（包括內部譯員和外部供應商）的整體滿意度。我們將收集並審查數據，以確定品質改進需求。根據需要，將與語言正義科（LJU）工作人員和各個供應商分享數據，以處理緊急問題。同時，作為整體流程改進策略的一部分，對該數據以及其他數據進行季度和年度審查。
- 翻譯品質評估**：為了評估翻譯品質，我們將隨機抽取 10% 的請求進行質量評估（錯誤率），由不同的翻譯服務提供者（譯員或供應商）根據多項指標進行評估。評審人員提供的反饋將由語言正義科（LJU）工作人員和翻譯服務提供者（譯員或供應商）進行審核，語言正義科將協助處理任何需要改進的實踐，以確保未來翻譯的準確性。
- 患者滿意度調查**：健康評測與評估辦公室（Office of Health Assessment & Evaluation）的快速評測與培訓評估科（Rapid Assessment and Training Evaluation Unit）每年在 14 家公共衛生局診所開展患者滿意度調查，調查內容包括評估工作人員的文化能力，例如提供符合患者文化背景、種族、宗教和語言需求的醫療服務和材料。調查問卷採用紙質形式，提供英語和西班牙文版本。在服務於特定族裔人群的診所準備了中文、亞美尼亞語和波斯語版本。調查結果用於提升專案品質、對診所工作流程進行可能的調整，以及確定所需的員工培訓。
- 供應商品質控制計劃**：語言正義科每年都會審查針對語言服務主協定中包括的各個供應商的品質控制計劃。審核旨在確定供應商是否滿足了繼續保持主協議資格的核心要求，包括他們對翻譯員/口譯員的定期評估、為他們的工作人員提供年度培訓等。
- 語言服務數據**：每月收集數據並輸入到內部 PowerBI 介面，團隊可在此查看整體趨勢和提供的項目級數據。團隊正在編製這些數據的公開報告。

- a. 翻譯與口譯服務請求：HIT 系統會收集所有服務請求的重要數據，包括所請求的語言、使用的翻譯員或供應商、翻譯的文件類型以及交付時間。
- b. 視訊會議和電話口譯服務：透過提供這些服務的供應商，公共衛生部門局每月收到一份按帳戶分類的使用報告，其中包括所使用的語言以及通話時長。此外，每個擁有帳戶的專案都可以查看其使用方式。
- c. 供應商帳單：團隊追蹤收到的帳單，由專案工作人員審核，轉交財務部門，並最終完成支付。
- d. 診所電子病歷：作為接診流程的一部分，並根據需要進行更新，公共衛生局診所工作人員會收集客戶的語言偏好資訊，並記錄是否曾經需要、提供或完成口譯服務。
- e. 投訴：還從投訴處理流程（見第 6.b 節）收集數據，以確定趨勢。

## B. 處理語言服務投訴的流程

本流程旨在收集處理在洛杉磯縣公共衛生局內涉嫌違反《美國殘疾人法案》（ADA）及語言服務的相關投訴所需的資訊。這將幫助公共衛生局提升服務品質，確保所有人都能獲得他們所需的服務。

當公共衛生局的服務對象認為自己沒有獲得《美國殘疾人法案》（ADA）規定的合理便利措施或適當的語言服務時，可隨時提出投訴。本流程適用於發生在公共衛生局設施內、作為公共衛生局專案/服務的一部分，或與公共衛生局工作人員或合作夥伴相關的涉嫌違規行為。

1. 可透過以下連結訪問線上投訴表：  
<http://publichealth.lacounty.gov/ADA.htm>，查看所有表格和資源  
也可透過以下連結訪問該頁面：  
<http://publichealth.lacounty.gov/language/index.htm>
2. 提交所有資訊後，公共衛生局將在收到投訴之日起五個（5）工作日內以書面形式確認收到您的投訴。
3. 公共衛生局將儘快處理所有投訴。對於語言服務投訴，公共衛生局將在收到投訴之日起不遲於 90 個工作日內予以處理。

ADA 投訴將儘快得到處理，並且不遲於自收到投訴之日起的 90 個工作日。如果要求的改動涉及重大成本或結構性變更，公共衛生局將評估其可行性，並在考慮可用資源的同時，探索確保無障礙的替代解決方案。

如有任何疑問，或需查詢投訴處理進度，或希望安排一次非正式會議討論與公共衛生局的《美國殘疾人法案》（ADA）及語言服務相關的問題，客戶可透過以下方式聯繫公共衛生局 ADA 合規協調員：

**ADA Compliance Coordinator**

電話：(844) 914-1006

TTY：(800) 897-0077

電子郵件：[DPH-ADA@ph.lacounty.gov](mailto:DPH-ADA@ph.lacounty.gov)

客戶還可選擇直接聯繫首席執行官辦公室殘障人士公民權利科（CEO， Disability Civil Rights Section），聯繫方式如下：

Chief Executive Office, Disability Civil Rights Section

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

電話：(213) 202-6944

TTY：(855) 872-0443

電子郵件：[Adavis@ceo.lacounty.gov](mailto:Adavis@ceo.lacounty.gov)

**請注意：**

- 使用此非正式投訴程式並非強制要求，也不會妨礙向相關執法機構提交正式投訴。
- 禁止任何因某人提交投訴而對其採取報復、脅迫、恐嚇、威脅、干涉或騷擾的行為，並應立即向公共衛生局 ADA 合規協調員舉報此類行為：(844) 914-1006，或向縣首席執行官辦公室（CEO）殘障人士公民權利科舉報：(213) 202-6944。



## 第 7 節：培訓

公共衛生局致力於確保公共衛生局工作人員充分瞭解其在語言服務流程中的職責和角色，營造一個包容非英語消費者和英語水準有限的個人的環境。公共衛生局持續探索培訓機會，並努力將新的最佳實踐、新興技術以及來自我們的工作人員和所服務社區的反饋意見融入到工作之中。

### 語言服務培訓

一旦本計劃正式生效，全體員工將收到一份計劃並接受關於計劃的關鍵內容的培訓。這些資源也將與其他政策和計劃一同發佈在公共衛生局內部網上。這些內容將在所有新員工和志願者的入職過程中分享。培訓內容將隨著計劃的更新而進行相應調整。

關於語言服務與語言正義基礎知識的深入培訓課程正在開發中，並計劃於 2025 年秋季面向公共衛生局員工推出。培訓內容將包括：

- 關於語言服務的法律要求和法規（例如《1964 年民權法案》第六章）
- 定義語言服務與語言正義及其重要性
- 定義提供有意義的語言服務及其作用
- 最佳實踐

### 隱性偏見培訓

公共衛生局要求所有員工在入職後 90 天內完成一項隱性偏見與文化能力培訓。該培訓介紹了隱性偏見和文化能力的基本概念。它還提供了實用的技巧，每位學習者都可以運用這些技巧來制定個人化的發展計劃，以減少隱性偏見並提升其文化能力。

### 其他相關培訓

公共衛生局經常與合作夥伴協作提供額外的培訓，以提升員工的文化能力和與多元化社區合作的能力。一些例子包括：

- 影響規劃：如何運用社區參與原則與策略（由 [Rising Communities](#) 提供）：討論內容包括如何維持可持續的社區關係、克服障礙，以及培養以同理心為先的思維方式，以支援有韌性的社區。該培訓重點關注反種族主義、文化謙遜及創傷知情方法，指導您在社區參與工作中應用這些理念。
- 體驗式創傷知情韌性導向培訓（eTIRO）（由 [Lumos Transforms](#) 提供）：參與者瞭解了 eTIRO，並開始培養實施這一方法所需的體驗式韌性。參與者學習了識別、追蹤和調整自身及他人的壓力、創傷和放鬆反應的實用技能。

- **文化轉型培訓**（由 [Translatin@ Coalition](mailto:Translatin@ Coalition) 提供）。培訓內容涵蓋以下主題的意識提升與最佳實踐：性取向、性別認同與表達及性特徵（SOGIESC）基礎知識，包容性語言與代詞使用，法律保護與政策，系統性歧視與隱性偏見，跨性別者、性別多元者及間性人群（TGI）的健康社會決定因素，以及文化謙遜。

**資源與技術支援：**

- 獲取資料：在衛生局內部網上為員工提供了豐富的資源庫，其中包括指南、常用術語詞彙表以及語言服務提供者的聯繫方式。
- 技術支援：公共衛生局語言正義科可提供持續支援，解答疑問，並協助解決工作人員在實際工作中遇到的任何挑戰。

## 第 8 節：社區外展與參與

公共衛生局致力於在所有旨在縮小健康結果差距、改善所有在洛杉磯縣生活、工作和娛樂的民眾的健康情況的工作中，持續地讓社區成員及合作夥伴組織參與進來。

### 社區參與政策

《公共衛生局政策》第 407 條：社區參與政策 「..... 確保在所有專案工作中具有協調的、有戰略規劃的社區參與，以展現一個持續響應公眾需求、優先事項、價值觀和關切的組織文化。」

該政策要求所有公共衛生局專案在制定專案計劃時採用「持續社區參與」模式，每年對社區參與活動進行內部審查並形成書面記錄，同時遵循既定程式在公共衛生局各項活動中開展協作。該政策明確了四個參與層次：

- 諮詢：與社區分享資訊，並收集社區反饋以指導決策。
- 參與：與社區進行資訊交流，其參與是專案發展的一部分。
- 合作：包括與社區之間的高度合作與共同決策。
- 共同領導：與社區建立合作夥伴關係，共同參與決策。

### 語言正義工作組

語言正義工作組成立於 2021 年，旨在為公共衛生局提供有關為受到嚴重影響的社區改善語言服務障礙的建議。這包括解決與編訂和分發文化上、語言上和文化程度上適宜的 COVID-19 應對和恢復資料相關的工作挑戰。

工作組繼續與健康公平中心的語言正義科合作，以加強公共衛生局的語言服務基礎設施。工作組每季度召開一次會議，由 14 名來自社區組織的領導者組成，他們具備語言社區的相關經驗和專業知識。

## 附錄 A：公共衛生局呼叫中心

公共衛生局呼叫中心	服務對象	電話號碼
公共衛生資訊熱線	社區，員工	1-833-540-0473
環境衛生（EH）客服中心	社區	1-888-700-9995
洛杉磯縣家庭暴力求助熱線	社區	1-800-978-3600
物質濫用預防與控制 (SAPC) - SASH	社區	1-844-804-7500
衛生設施檢查處	醫療衛生機構	1-800-228-1019
急性傳染病防控（ACDC） 服務熱線	醫療服務提供者和機構	1-213-240-7941
兒童醫療服務（CMS）	醫療服務提供者和機構，社區	1-800-288-4584
愛滋病與性傳播疾病專案處 (DHSP)	醫療服務提供者和機構，社區	1-800-758-0880

## 附錄 B：資源文件（待發佈）

- 為口譯員做準備的指南
- 語言海報
- 語言卡片