

6 부: 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 14 개 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.



- 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.

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.