

إدارة الصحة العامة بمقاطعة لوس أنجلوس

خطة الوصول للغة

تاريخ السريان: 1 يوليو 2025

يمكن إرسال الأسئلة حول هذه الخطة إلى
سونيا فاسكيز، مديرة مركز العدالة الصحية

svasquez@ph.lacounty.gov

(213) 288-8427

يمكن أيضًا توجيه الاستفسارات العامة إلى: DPHLanguageAccess@ph.lacounty.gov

يتولى مركز المساواة الصحية التابع لإدارة الصحة العامة في مقاطعة لوس أنجلوس (الصحة العامة) إدارة وحدة العدالة اللغوية، التي تشرف على خطة الوصول إلى اللغة في الإدارة.

الأقسام:

1. نظرة عامة والسياق
 - a. مهمة الإدارة
 - b. اللغات ذات الأولوية في الإدارة
2. سياسة الوصول إلى اللغات في الإدارة
 - a. بيان عام
 - b. نطاق السياسة
3. المصطلحات والتعاريف الرئيسية
4. الإجراءات والسياسات
 - a. الإجراءات
 - b. تحديد اللغات المفضلة
 - c. مستندات حيوية
 - d. سياسة المترجمين غير المدربين
5. إشعار بالمساعدة اللغوية
6. مراقبة فعالية المساعدة اللغوية
 - a. تقييم المساعدة اللغوية
 - b. عملية الرد على شكاوى الوصول إلى اللغة
7. التدريب
8. التواصل والمشاركة المجتمعية

القسم 1: نظرة عامة والسياق

A. مهمة الإدارة

تعزيز الظروف التي تدعم الصحة والرفاهية المثلى للجميع.

تعتقد الصحة العامة أنه لتحسين النتائج للجميع، يجب تركيز الجهود على الأشخاص الأكثر ضعفاً وتزويدهم بالقدرة على الوصول إلى ما يحتاجون إليه ليكونوا أصحاء ومعافين. وتتمثل إحدى الاستراتيجيات الرئيسية في تقديم الخدمات والمعلومات المناسبة لغوياً وثقافياً. إن القيام بذلك يسمح للناس بفهم المعلومات واتخاذ قرارات مستنيرة والمشاركة الكاملة في البرامج والبقاء محميين من الضرر المحتمل. يتيح هذا للصحة العامة تعزيز التواصل في مجال الصحة العامة، وتعزيز أفضل الممارسات، وتحسين النتائج الصحية.

B. اللغات ذات الأولوية في الإدارة

تخدم الصحة العامة مقاطعة لوس أنجلوس، التي يسكنها أكثر من 10 ملايين نسمة ويزورها ملايين آخرون. لدعم هذا المجتمع المتنوع، يتم توفير كافة المعلومات باستخدام مبادئ اللغة البسيطة، ويتم ترجمة المستندات إلى لغات متعددة، ويمكن للعملاء الحصول على خدمات الترجمة باللغة التي يفضلونها.

الترجمات

يتم إعداد معظم المستندات بـ 11 لغة أساسية: العربية، والأرمنية، والكمبودية، والصينية (التقليدية/المبسطة)، والإنجليزية، والكورية، والفارسية، والروسية، والإسبانية، والتاغالوغية، والفيتنامية. تستخدم الصحة العامة حالياً قائمة اللغات الأساسية التابعة لدائرة خدمات الرعاية الصحية في كاليفورنيا لمقاطعة لوس أنجلوس. ومع ذلك، تقوم برامج الصحة العامة بترجمة المواد إلى لغات أخرى بناءً على عدة عوامل، مثل (1) أن المجتمع الذي يتم فيه تقديم الخدمة يشمل لغة أو لغات يتم التحدث بها خارج الحدود، (2) بناءً على البيانات، يحتاج عدد سكاني محدد إلى الخدمة المقترحة، و(3) أن يطلب المجتمع مواد بلغة محددة. منذ أغسطس 2023، تمت الترجمة إلى 27 لغة أخرى غير اللغات المحددة.

الترجمات الفورية

في عام 2024 وحده، خدمت عيادات الصحة العامة حوالي 12485 مريضاً تحدثوا بإحدى اللغات الأساسية الـ 44 المميزة غير الإنجليزية، بما في ذلك لغات السكان الأصليين في أمريكا الوسطى المتعددة ولغات الإشارة المتعددة. بغض النظر عن اللغة، عندما لا يتمكن المترجم المجدول من تحديد الموعد أو عندما لا يكون الموظفون ثنائيو اللغة متاحين أو غير متقنين للغة، يتم استخدام منصة الفيديو عند الطلب وخدمات الترجمة الهاتفية في البرامج التي تواجه الجمهور. وتعمل الصحة العامة أيضاً مع العديد من بائعي خدمات الترجمة الفورية، بما في ذلك توفير لغة الإشارة.

القسم 2: سياسة الوصول إلى اللغة في الإدارة

A. بيان السياسة العامة

تلتزم الصحة العامة بضمان قدرة جميع الأفراد على الوصول إلى الخدمات واستخدامها وتلقي المعلومات باللغة المفضلة لديهم. توفر الصحة العامة خدمات الترجمة التحريرية والفورية المجانية للأشخاص الذين لا يتقنون اللغة الإنجليزية بشكل كافٍ (LEP)، وأولئك الذين يتواصلون بلغة أخرى غير الإنجليزية (LOTE)، و/أو أولئك الذين تتأثر اتصالاتهم بحالة طبية أو بسبب الشيخوخة. من خلال توفير الدعم والموارد اللغوية، فإننا نعمل على تعزيز الشمولية ورعاية مجتمع حيث يمكن للجميع المشاركة والازدهار بشكل أكثر اكتمالاً.

B. نطاق السياسة

تنطبق سياسة الوصول إلى اللغة في إدارة الصحة العامة على القوى العاملة في مجال الصحة العامة في مقاطعة لوس أنجلوس والتي تشمل الموظفين والمقاولين والمتطوعين عند العمل مع العملاء وأصحاب المصلحة في المجتمع الذين يسعون إلى الوصول إلى برامج وخدمات الصحة العامة المقدمة في مرافق الصحة العامة، والإعدادات غير السريرية (على سبيل المثال، التواصل المجتمعي، أو زيارات المرضى أو العملاء المنزلية)، والرعاية الصحية عن بعد، والأحداث التي ترعاها الصحة العامة).

القسم 3: المصطلحات والتعريفات الرئيسية

الموظف ثنائي اللغة المعتمد: هو عضو من الموظفين ثنائي اللغة معتمد من قبل إدارة الموارد البشرية للصحة العامة لتقديم المساعدة اللغوية كجزء من وظيفته الحالية المخصصة له. يمتلك هذا الموظف شهادة تثبت إتقانه القراءة والكتابة و/أو التحدث بلغة أخرى غير اللغة الإنجليزية. لا يمكن للموظفين الثنائيي اللغة المعتمدين الذين ليسوا مترجمين مؤهلين، كما هو موضح أدناه، تقديم ترجمة الرعاية الطبية الفردية.

الترجمة الفورية: ترجمة اللغة المنطوقة أو لغة الإشارة إلى لغة أخرى مع الحفاظ على معنى ونبرة اللغة.

الوصول إلى اللغة: توفير المساعدة اللغوية المجانية للمتحدثين ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية باللغة المفضلة لديهم، بما في ذلك من خلال خدمات الترجمة التحريرية والفورية، لتمكين الوصول المعقول والفرصة للمشاركة الكاملة في الخدمات والموارد والبرامج التي تديرها المقاطعة.

شكوى عدم الوصول إلى اللغة: عندما يواجه العميل مشكلة مع خدمات الوصول إلى اللغة التي تلقاها (أي جودة الترجمة) أو لم يتم تقديم الخدمات له على الإطلاق. وتوجد عملية تقديم الشكاوى المتعلقة بالصحة العامة في القسم 6.ب.

اللغة غير الإنجليزية (LOTE): تُعرف أيضًا باسم الكفاءة المحدودة للغة الإنجليزية (LEP) أو متعلم اللغة الإنجليزية (ELL)، ويشير هذا التصنيف إلى الأفراد الذين لا يتحدثون اللغة الإنجليزية كلغة أساسية والذين لا يقرؤون أو يكتبون و/أو يتحدثون اللغة الإنجليزية. قد يشمل ذلك الأشخاص الصم وضعاف السمع.

محدودي إتقان اللغة الإنجليزية (LEP): الأفراد الذين لا يتحدثون اللغة الإنجليزية كلغة أساسية ولديهم قدرة محدودة على القراءة والتحدث والكتابة و/أو فهم اللغة الإنجليزية. قد يحتاج هؤلاء الأفراد إلى خدمات المساعدة اللغوية للتواصل وفهم المعلومات بشكل فعال.

تفسير الرعاية الطبية: مطلوب للإرشاد السريري والتشخيص والعلاج الخاص بمريض معين. ولا يشير إلى ترجمة كافة المعلومات الطبية ذات الصلة، على سبيل المثال، التثقيف الصحي العام.

اللغة المفضلة: اللغة الأساسية التي يفضل الفرد القراءة والكتابة والتحدث و/أو الإشارة بها.

الترجمة: نقل التواصل المكتوب إلى لغة أخرى مع الحفاظ على المعنى.

بائع خدمات الترجمة المؤهل: فرد أو شركة تقدم خدمات الترجمة وتتعاقد معها الصحة العامة لتقديم خدمات الترجمة الشفهية و/أو لغة الإشارة المؤهلة.

المترجم المؤهل: هو الشخص المعتمد في الترجمة الطبية/الرعاية الصحية الذي يتوسط التواصل الشفهي أو الإشاري بين الأشخاص الذين يتحدثون لغات مختلفة، دون إضافة أو حذف أو تحريف أو تعديل المعنى.

المستندات الحيوية: هي المستندات المكتوبة التي تؤثر على التسجيل أو الاستمرار في المشاركة أو إنهاء الاشتراك في برنامج أو ميزة أو خدمة تابعة للمقاطعة.

السجلات الحيوية: مستندات رسمية تحتفظ بها حكومات الولايات والحكومات المحلية تسجل الأحداث المهمة في الحياة، مثل المواليد والوفيات ووفاة الجنين/ولادة جنين ميت والزواج/الشراكات المحلية والطلاق.

القسم 4: الإجراءات والسياسات

A. الإجراءات

ترجمة المستندات

- يقوم موظفو برنامج الصحة العامة (مقدم الطلب) بتقديم الطلب من خلال بوابة مركز الترجمة والتفسير الداخلية.
- ستعمل وحدة العدالة اللغوية (LU) مع مقدم الطلب وترسل الوثيقة إلى أحد المترجمين الداخليين (الموظفين المتعاقدين) أو البائع الذي لديه عقد من خلال اتفاقية الوصول إلى اللغة للصحة العامة (LASMA).
- يجب إعداد جميع المستندات باستخدام [مبادئ اللغة البسيطة](#) ومراجعتها من قبل مكتب الاتصالات والشؤون العامة (OCPA) لوضع العلامة التجارية عليها. يمكن لمقدمي الطلبات اختيار مراجعة مستنداتهم من قبل وحدة إدارة التعليم الصحي لاستخدامها بلغة بسيطة وOCPA من خلال نظام HIT.

خدمة الترجمة الفورية

توفر الصحة العامة مجموعة من الخدمات مع نقاط دخول مختلفة وطرق للتفاعل مع أعضاء المجتمع.

خط معلومات الصحة العامة أو مراكز الاتصال الخاصة بالبرنامج

- يوفر [خط معلومات الصحة العامة](#) الموارد والخدمات عبر الهاتف لسكان مقاطعة لوس أنجلوس فيما يتعلق بفيروس كوفيد-19، والتطعيمات، والموارد الإيجابية والعقلية والرعاية الصحية والعافية. تمتلك بعض برامج الصحة العامة مراكز اتصال خاصة بها مخصصة لموضوعات محددة للمجتمع (انظر الملحق أ).
- ولديها خيار اختيار اللغة المدمج عندما يقوم المتصل بالاتصال. عندما يتم إجراء الاختيار، يتم ربطهم إما بموظف ثنائي اللغة للرد، أو يعمل الفريق مع بائع ترجمة خارجي.
 - عند العمل مع بائع خارجي، يتم إعداد مكالمات ثلاثية الاتجاه مع البائع لتوفير الترجمة الفورية المباشرة.
 - إذا كانت هناك حاجة إلى مزيد من الوقت للتواصل مع المترجم، فسيقوم موظفو البرنامج بأخذ معلومات المتصل وتحديد موعد لاحقاً.

عيادات الصحة العامة، والمراكز الصحية الإقليمية، وغيرها من البرامج الموجهة للجمهور

- عندما يقوم العميل بالتسجيل في مكتب المعلومات أو مع موظف الاستقبال، يُسأل عن اللغة المفضلة لديه. إذا لزم الأمر، يجوز للموظفين استخدام اللافتات لتحديد اللغة المنطوقة (انظر القسم 4ب أدناه).
- سيتم توفير أي نماذج يجب تعبئتها باللغة المفضلة لديهم، وسيتم استدعاء أحد أعضاء الموظفين ثنائي اللغة للمساعدة. إذا لم يتوفر موظفون ثنائيي اللغة، فسيقوم الموقع بالاتصال ببائع خدمات ترجمة خارجي.
- إذا كانت هناك حاجة إلى ترجمة الرعاية الطبية، فسوف يحتاج الموقع إلى تعيين أحد أعضاء الفريق الذي هو مترجم طبي مؤهل أو الاتصال ببائع خدمات ترجمة خارجي.

بالنسبة للمواعيد السريرية، ستكون هذه المعلومات موجودة في السجل الطبي الإلكتروني للعمل، وبالتالي، سيكون الموظفون على استعداد لتقديم الخدمات باللغة المفضلة لديهم، بما في ذلك، إذا لزم الأمر، الاتصال ببائع خدمات ترجمة خارجي.

اجتماعات المجتمع

- يمكن أن تعقد الاجتماعات افتراضياً أو شخصياً مرة واحدة، أو بصفو محددة أو تستمر لفترة طويلة.
- تحدد البرامج احتياجات الترجمة أثناء عملية تسجيل الاجتماع أو عملية التوجيه.
- إذا كانت هناك حاجة إلى مترجم، فسوف تتبع البرامج العملية أدناه.

خيارات الاتصال ببائعات خدمات الترجمة الخارجية

تستخدم برامج الصحة العامة التي تحتاج إلى خدمات الترجمة بشكل متكرر حساب الترجمة الفورية عبر الفيديو عند الطلب والترجمة الهاتفية. وستمر جميع البرامج الأخرى عبر نظام HIT لطلب خدمات الترجمة.

a. الترجمة الفورية عبر الفيديو والهاتف عند الطلب

- تحتوي العديد من البرامج الموجهة للجمهور على حساب للاتصال المباشر بخدمات الطلب، بما في ذلك مكافحة الأمراض المعدية الحادة، وخدمات العيادات، وخدمات المجتمع الميدانية، والوقاية من تعاطي المخدرات والسيطرة عليها، والبرنامج البيطري، وقسم برامج فيروس نقص المناعة البشرية والأمراض المنقولة جنسياً.
- يمكن للموظفين التواصل مع مترجم فوراً حسب الحاجة من خلال حساباتهم على أجهزة الكمبيوتر أو الهواتف الخاصة بهم.

b. نظام مركز الترجمة الشفوية والترجمة التحريرية (HIT)

- يقوم موظفو برنامج الصحة العامة (مقدم الطلب) بتقديم الطلب من خلال بوابة مركز الصحة العامة الداخلي للترجمة والتفسير، وعادةً ما يتم ذلك قبل أسبوعين على الأقل.
- ستعمل وحدة العدالة اللغوية (LUU) مع مقدم الطلب لتأكيد مزود الترجمة الفورية الذي تعاقد مع الصحة العامة من خلال اتفاقية خدمة الوصول اللغوي الرئيسية (LASMA).
- راجع الملحق ب للحصول على إرشادات حول العمل مع المترجم الفوري.

B. تحديد اللغات المفضلة

تقوم الصحة العامة بتحديد اللغة (اللغات) المفضلة بعدة طرق.

مراكز الاتصال:

- تتيح مراكز الاتصال هذه للمتصلين خيار اختيار اللغة الخاصة بهم عن طريق الضغط على زر أو التحدث بلغتهم.

البرامج الموجهة للجمهور

- الموظفون متعدّدو اللغات: لدى الصحة العامة قائمة بالموظفين ثنائيي اللغة المعتمدين. تتطلب الشهادة من الموظفين الخضوع للاختبار مع الموارد البشرية للصحة العامة أو أحد موردي اللغات. يتم توزيع هؤلاء الموظفين في العديد من المواقع العامة لدينا ويمكنهم المساعدة في توفير الترجمة التحريرية/الفورية حيثما دعت الحاجة.
- ملصقات تفضيلات اللغة: تُطبع هذه الملصقات في مواقعنا العامة، ويمكن لأعضاء المجتمع رؤيتها بسهولة لتحديد لغتهم المفضلة. (انظر الملحق ب)
- بطاقات تفضيلات اللغة: تشبه هذه البطاقات الملصقات، ولكنها أصغر حجماً ويمكن حملها بسهولة. يمكن لأعضاء المجتمع الإشارة إلى اللغة التي يطلبونها. (انظر الملحق ب)

اجتماعات المجتمع

- بالنسبة للاجتماعات التي تتضمن عملية تسجيل، يتم تضمين سؤال حول الترجمة الفورية واحتياجات إمكانية الوصول الأخرى.
- بالنسبة للاجتماعات العامة المفتوحة وخاصة تلك التي تنعقد بموجب قانون براون، يتم إدراج المعلومات المتعلقة بكيفية طلب التسهيلات في جدول أعمال الاجتماع أو صفحة الويب.

C. مستندات حيوية

تشمل عمليات الصحة العامة ما يلي:

- المراكز الصحية والخدمات المخبرية
- وعمليات التصاريح والتفتيش الخاصة بالصحة البيئية
- ومراقبة الأمراض المعدية
- وإصدار أوامر الصحة العامة (على سبيل المثال أوامر العزل أو الحجر الصحي)
- وغيرها من البرامج والخدمات التي تتطلب التفاعل المستمر والتواصل مع مرضانا وعمالنا ومجتمع مقاطعة لوس أنجلوس.

تتراوح المستندات الحيوية لبرامج وخدمات الصحة العامة من تثقيف المرضى وتعليمات المتابعة الطبية وتنبيهات الأمراض المعدية (على سبيل المثال، فيروس غرب النيل، وإنفلونزا الطيور، وجودة مياه المحيطات) إلى أوامر الصحة العامة. نحن ندرك قيمة هذه المستندات في دعم وحماية صحة ورفاهية المجتمعات التي نخدمها، وبالتالي، نضمن توفرها باللغات والتنسيقات الملائمة للاستخدام من قبل مرضانا وعمالنا والجمهور.

تتضمن المستندات الحيوية ما يلي:

- إشعارات الحقوق والالتزامات
- التواصل بين المريض والعملاء
- الإشعارات والتنبيهات الصحية
- النماذج والطلبات
- المستندات القانونية والسياسية
- المستندات والمواد البرمجية

فيما يلي بعض صفحات الويب الخاصة بالصحة العامة:

- مراكز الصحة العامة: <http://publichealth.lacounty.gov/chs/phcenters.htm>
- مكتبة المواد التعليمية: <http://publichealth.lacounty.gov/chel/library/index.htm>
- خط معلومات الصحة العامة: <http://publichealth.lacounty.gov/chel/PHIL.htm>

سيتم تحديث موقع الصحة العامة لإجراء تحسينات تتعلق بالتنقل وإمكانية الوصول والوصول إلى اللغة. بالإضافة إلى ذلك، تواصل جامعة ليوبليانا العمل مع فرق برنامج الصحة العامة لترجمة جميع المستندات الحيوية والنشرات الإخبارية الهامة.

D. سياسة المترجمين غير المدربين

مقتطف من سياسة الصحة العامة 362 - سياسة الترجمة اللغوية

لا يجوز أن يُطلب من المريض إحضار مترجم خاص به. إن استخدام أحد أفراد العائلة أو الأصدقاء قد يؤدي إلى انتهاك السرية و/أو إجهاد المريض عن الكشف عن المعلومات الشخصية التي تعتبر بالغة الأهمية للخدمات المقدمة. لا ينصح بشدة باستخدام أفراد الأسرة و/أو الأصدقاء كمتترجمين.

لا يجوز الاستعانة بأحد أفراد العائلة أو الأصدقاء للترجمة إلا في حالات الطوارئ الطبية حيث قد يؤدي أي تأخير إلى الإضرار بالمريض، فقط حتى يتوفر مترجم مؤهل.

إذا تم إبلاغ المريض بوضوح بتوفر خدمات الترجمة المؤهلة المجانية، يجوز للمريض أن يطلب بشكل خاص أن يقوم أفراد عائلته/أصدقائه بتسهيل التواصل. ويحتاج أفراد الأسرة/الصدّيق أيضًا إلى الموافقة على تقديم مثل هذه المساعدة، كما يتعين على موظفي الصحة العامة اعتبار الاعتماد على هذا الشخص البالغ للحصول على مثل هذه المساعدة أمرًا مناسبًا في ظل الظروف الحالية.

لا يجوز استخدام الأطفال القاصرين (أقل من 18 عامًا) كمتترجمين فوريين، إلا في حالات استثنائية، مثل حالات الطوارئ الطبية حيث يمكن أن يؤدي أي تأخير إلى الإضرار بالمريض أو الجمهور، فقط حتى يتوفر مترجم مؤهل.

يجب توثيق استخدام العائلة أو الأصدقاء أو الأطفال القاصرين للترجمة الفورية في ظل الظروف المذكورة أعلاه في السجل الطبي.

القسم 5: إشعار بالمساعدة اللغوية

مقتطف من سياسة الصحة العامة رقم 362 - قسم إجراءات سياسة الترجمة اللغوية*، الجزء أ: إشعار بتوفر خدمات المساعدة اللغوية (LAS)

يجب إبلاغ العملاء بحقوقهم في (1) الحصول على خدمات الترجمة الفورية دون تكلفة (بما في ذلك ترجمة لغة الإشارة)، (2) الوصول إلى خدمات الترجمة، و(3) تقديم شكاوى بشأن خدمات الترجمة.

ستعمل الصحة العامة على تعزيز خدمات الرعاية الصحية الأولية من خلال لافتات المرافق، والشعارات، والنشر المطلوب، وغيرها من المواد المخصصة للمرضى.

في الممارسة العملية، تظهر الإشعارات بعدة طرق في مواقعنا العامة:

- المنشورات والملصقات متعددة اللغات: نقوم بتصميم وتوزيع المنشورات والملصقات متعددة اللغات في مكاتب الصحة العامة والعيادات ومباني الإدارات.
- موقع الإدارة: يحتوي موقعنا على صفحة مخصصة للخدمات اللغوية، تحتوي على معلومات بالعديد من اللغات. نحن نقدم لك إمكانية التنقل بسهولة باستخدام أزرار وإرشادات مترجمة، كما تعرض صفحتنا الرئيسية بانتظام لافتات ترويجية للمساعدة اللغوية.
<http://publichealth.lacounty.gov/language/index.htm>
- الرسائل الهاتفية أثناء الانتظار: نُعلم رسائل الهاتف أثناء الانتظار المتصلين بتوفر خدمات اللغة بعدة لغات، بالإضافة إلى التعليمات حول كيفية طلب المساعدة.
- ردهة الانتظار وغرف الانتظار: نعرض ملصقات ولافتات بمختلف اللغات حول توفر الخدمات اللغوية في الردهات وغرف الانتظار في مواقعنا العامة.

القسم 6: مراقبة فعالية المساعدة اللغوية

A. تقييم المساعدة اللغوية

يتم تقييم المساعدة اللغوية حاليًا بعدة طرق، لكن الفريق يقوم بتقييم طرق إضافية لتقييم هذه الخدمة:

1. **استطلاع رأي رضا مقدم الطلب:** يتلقى موظفو الصحة العامة الذين يقدمون طلبات الترجمة التحريرية والترجمة الفورية استطلاع رأي يقيس تجربتهم مع نظام تكنولوجيا المعلومات الصحية ورضاهم عن خدمات الترجمة التحريرية أو الترجمة الفورية (داخليًا ومن خلال البائع) بشكل عام. يتم جمع البيانات ومراجعتها لتحديد احتياجات تحسين الجودة. ويتم مشاركة البيانات، حسب الاقتضاء، مع موظفي جامعة لويولا جوهانسبرغ والموردين الأفراد لمعالجة المخاوف الفورية، ولكن تتم مراجعتها أيضًا مع بيانات أخرى على أساس ربع سنوي وسنوي كجزء من استراتيجية تحسين العملية الشاملة.

2. **تقييم جودة الترجمة:** لتقييم جودة الترجمة، يتم تقييم عينة عشوائية مكونة من 10% من الطلبات من حيث الجودة (معدل الخطأ) عبر مقاييس متعددة من قبل مزود ترجمة مختلف (مترجم أو بائع). يتم مراجعة التعليقات التي يقدمها المراجعون مع موظفي جامعة لورانس جوهانسون وبائعي الترجمة (المترجم أو البائع)، وتعمل وحدة العدالة اللغوية على المساعدة في معالجة أي تغييرات في الممارسة اللازمة لضمان ترجمات أكثر دقة في المستقبل.

3. **استبيان رضا المرضى:** تُجري وحدة التقييم السريع والتدريب التابعة لمكتب التقييم والتقييم الصحي استبيانًا سنويًا لرضا المرضى في 14 عيادة صحية عامة، يتضمن أسئلة لتقييم الكفاءة الثقافية للموظفين، مثل تقديم خدمات ومواد تُراعي الخلفية الثقافية للمرضى وعرقهم ودينهم ولغتهم. تُقدم الاستبيانات بصيغة ورقية باللغتين الإنجليزية والإسبانية. وتم إعداد اللغات الصينية والأرمنية والفارسية للعيادات التي تخدم تلك الفئات. يتم استخدام النتائج لتحسين جودة البرنامج وإجراء تغييرات محتملة على ممارسات العيادة وتحديد التدريب اللازم للموظفين.

4. **خطط مراقبة الجودة للبائعين:** تقوم وحدة العدالة اللغوية سنويًا بمراجعة خطط مراقبة الجودة لكل من البائعين على اتفاقية خدمات الوصول إلى اللغة الرئيسية. تحدد المراجعة ما إذا كان البائعون يستوفون المتطلبات الأساسية لاستمرار أهلية الاتفاقية الرئيسية، بما في ذلك التقييم المنتظم لمترجميهم التحريريين/الفوريين، وتوفير التدريب السنوي لموظفيهم، والمزيد.

5. **بيانات الوصول إلى اللغة:** يتم جمع البيانات شهريًا واستيرادها إلى واجهة PowerBI الداخلية، حيث يمكن للفريق مراجعة الأنماط العامة وتوفير البيانات على مستوى البرنامج. ويعمل الفريق على إعداد تقارير عامة حول هذه البيانات.

a. **طلبات الترجمة التحريرية والفورية:** يقوم نظام HIT بجمع بيانات مهمة حول جميع طلبات الخدمة، بما في ذلك اللغات المطلوبة، والمترجمين أو البائعين المستخدمين، وأنواع المستندات المترجمة، أو وقت التنفيذ.

b. **خدمات الفيديو والهاتف حسب الطلب:** من خلال البائع الذي يقدم هذه الخدمات، تتلقى الصحة العامة تقريرًا شهريًا عن الاستخدام حسب الحساب، بما في ذلك اللغات المستخدمة ومدة المكالمات. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لكل برنامج لديه حساب كيفية استخدامه.

c. فواتير البائعين: يتتبع الفريق الفواتير المستلمة، والتي يراجعها موظفو البرنامج، ويتم إرسالها إلى التمويل، وأخيراً يتم دفعها.

d. السجلات الإلكترونية للعيادة: كجزء من عملية الاستقبال وتحديثها حسب الاقتضاء، يحصل موظفو عيادة الصحة العامة على معلومات حول اللغة المفضلة لدى العميل والوثيقة إذا كانت هناك حاجة إلى خدمات الترجمة الفورية، وتم تقديمها وتوفيرها.

e. الشكاوى: يتم أيضاً جمع البيانات من عملية الشكاوى (انظر القسم 6.ب) لتحديد الاتجاهات.

B. عملية الرد على شكاوى الوصول إلى اللغة

تم تصميم هذه العملية لجمع المعلومات اللازمة لحل الشكاوى المتعلقة بالانتهاكات المزعومة لقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة (ADA) وخدمات الوصول إلى اللغة داخل إدارة الصحة العامة في مقاطعة لوس أنجلوس (الصحة العامة). ومن شأن هذا أن يساعد الصحة العامة على تحسين الخدمات وضمان قدرة الجميع على الوصول إلى الخدمات التي يحتاجونها.

يمكن تقديم شكاوى عندما يشعر أحد عملاء الصحة العامة بعدم توفير التسهيلات اللازمة له بموجب قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة أو خدمات الوصول اللغوي المناسبة. وتُطبق هذه العملية على المخالفات المزعومة التي وقعت في مبنى الصحة العامة، أو كجزء من برنامج/خدمة الصحة العامة، أو مع أحد أعضاء أو شركاء الصحة العامة.

1. يمكن الوصول إلى نموذج الشكاوى عبر الإنترنت على

<http://publichealth.lacounty.gov/ADA.htm> للوصول إلى جميع النماذج والموارد

يمكن أيضاً الوصول إلى هذه الصفحة عبر

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

2. بمجرد تقديم كافة المعلومات، ستقوم الصحة العامة بتأكيد استلام شكاواك كتابياً في غضون خمسة (5) أيام عمل من تاريخ تقديم الشكاوى.

3. ستعالج وزارة الصحة العامة جميع الشكاوى في أسرع وقت ممكن. بالنسبة لشكاوى الوصول إلى اللغة، سيتم معالجتها في موعد أقصاه 90 يوم عمل من تاريخ استلامنا لشكاواك.

سيتم التعامل مع شكاوى قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة في أسرع وقت ممكن وفي موعد لا يتجاوز 90 يوم عمل من تاريخ استلام الشكاوى. إذا كان التعديل المطلوب يتضمن تكلفة كبيرة أو تغييرات هيكلية، فسوف تقوم الصحة العامة بتقييم الجدوى واستكشاف الحلول البديلة التي تضمن الوصول مع مراعاة الموارد المتاحة.

لنطرح أية أسئلة، أو لمتابعة حالة الشكاوى، أو لطلب اجتماع غير رسمي لمناقشة المخاوف المتعلقة بقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة (ADA) التابع للوزارة والوصول إلى اللغة، يمكن للعملاء الاتصال بمنسق الامتثال لقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة التابع للصحة العامة على العنوان التالي:

منسق الامتثال لقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة

الهاتف: 914-1006 (844)

TTY: 897-0077 (800)

البريد الإلكتروني: DPH-ADA@ph.lacounty.gov

يمكن للعملاء أيضًا اختيار التواصل مع الرئيس التنفيذي لقسم الحقوق المدنية للأشخاص ذوي الإعاقة على:

المكتب التنفيذي لقسم الحقوق المدنية للأشخاص ذوي الإعاقة

500 شارع ويست تيمبل، الغرفة 754، لوس أنجلوس، كاليفورنيا 90012

الهاتف: 202-6944 (213)

TTY: 872-0443 (855)

البريد الإلكتروني: Adavis@ceo.lacounty.gov

يرجى ملاحظة:

- إن استخدام هذا الإجراء غير الرسمي للشكوى ليس شرطًا، ولا يمنع تقديم شكوى إلى وكالة التنفيذ المختصة.
- يُحظر أي انتقام أو إكراه أو تهريب أو تهديد أو تدخل أو مضايقة لتقديم شكوى ويجب الإبلاغ عنها على الفور إلى منسق الامتثال لقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة في الصحة العامة: 1006-914(844) أو إلى المكتب التنفيذي الرئيسي للمقاطعة (CEO)، قسم الحقوق المدنية للأشخاص ذوي الإعاقة: 202-6944(213)

القسم 7: التدريب

تلتزم الصحة العامة بضمان أن القوى العاملة في مجال الصحة العامة لديها المعرفة بمسؤولياتها وأدوارها في إجراءات الوصول إلى اللغة، وتعزيز بيئة شاملة للأفراد غير الناطقين باللغة الإنجليزية والأفراد ذوي الكفاءة اللغوية المحدودة. تقوم الصحة العامة بمراجعة فرص التدريب باستمرار وتسعى إلى دمج أفضل الممارسات الجديدة والتقنيات الناشئة وردود الفعل من الموظفين والمجتمعات التي نخدمها.

تدريب الوصول للغة

وبمجرد دخول هذه الخطة حيز التنفيذ، سوف تتلقى القوى العاملة نسخة منها، بالإضافة إلى تدريب على العناصر الرئيسية للخطة. وسيتم أيضاً نشر هذه الموارد على شبكة الإنترنت الداخلية للصحة العامة مع السياسات والخطط الأخرى. سيتم مشاركة هذه المعلومات مع جميع الموظفين الجدد والمتطوعين عند انضمامهم إلينا. سيتم إجراء تحديثات على التدريب مع تحديث الخطة.

ويجري أيضاً تطوير تدريب موسع حول أساسيات الوصول إلى اللغة والعدالة اللغوية، وسيتم إطلاقه لقوى العمل في مجال الصحة العامة في خريف عام 2025. ستشمل المواضيع:

- المتطلبات القانونية واللوائح المتعلقة بالوصول إلى اللغة (على سبيل المثال، العنوان السادس من قانون الحقوق المدنية لعام 1964)
- تعريف الوصول إلى اللغة والعدالة اللغوية وأهميتهما
- تحديد الأدوار في توفير الوصول الهادف
- أفضل الممارسات

تدريب التحيز الضمني

تتطلب الصحة العامة من جميع أعضاء القوى العاملة إكمال تدريب التحيز الضمني والكفاءة الثقافية في غضون 90 يوماً من التوظيف. يقدم هذا المنهج المفاهيم الأساسية للتحيز الضمني والكفاءة الثقافية. كما يوفر تقنيات عملية يمكن لكل متعلم استخدامها لتطوير خطة تطوير فردية للتخفيف من التحيزات الضمنية وتحسين كفاءته الثقافية.

التدريبات الأخرى ذات الصلة

غالباً ما تتعاون الصحة العامة مع الشركاء لتوفير تدريب إضافي يعمل على بناء الكفاءة الثقافية للقوى العاملة وقدرتها على العمل مع مجتمعات متنوعة. ومن الأمثلة على ذلك:

- [التخطيط للتأثير: كيفية تطبيق مبادئ واستراتيجيات المشاركة المجتمعية التي قدمتها مؤسسة Rising Communities](#): تضمنت المناقشات كيفية الحفاظ على علاقات مجتمعية مستدامة، والتغلب على الحواجز، وتطوير عقلية التعاطف أولاً لدعم المجتمعات المرنة. ركز التدريب على الأساليب المناهضة للعنصرية، والمتواضعة ثقافياً، والمستنيرة بالصدمات لإعلام نهج المشاركة المجتمعية الخاص بك.
- [برنامج المرونة الجسدية الموجهة نحو مواجهة الصدمات \(eTIRO\)](#) الذي تقدمه شركة [Lumos Transforms](#): تعرّف المشاركون على برنامج eTIRO وبدأوا بتطوير المرونة الجسدية اللازمة لتطبيق هذا النهج. كما تعلموا مهارات عملية لتحديد وتتبع استجابات التوتر والصدمات والاسترخاء لديهم ولدى الآخرين، وتكييفها مع هذه الاستجابات.

- [تدريب التحول الثقافي المقدم بواسطة Translatin@Coalition](#). تتضمن جلسات التدريب التوعية وأفضل الممارسات بشأن المواضيع التالية: التوجه الجنسي والهوية الجنسية والتعبير عنها والخصائص الجنسية 101 (SOGIESC)، واللغة الشاملة والضمائر، والحماية القانونية والسياسات، والتميز المنهجي

والتحيز الضمني، والمحددات الاجتماعية للصحة للأشخاص المتحولين جنسياً، والتوسع بين الجنسين، والتواضع الثقافي.

الموارد والمساعدة الفنية:

- الوصول إلى المواد: يتوفر مستودع للموارد، بما في ذلك المبادئ التوجيهية، وقواميس المصطلحات الشائعة، ومعلومات الاتصال بمقدمي الخدمات اللغوية، للموظفين على شبكة الإنترنت الداخلية للوزارة.
- المساعدة الفنية: وحدة العدالة اللغوية التابعة للصحة العامة متاحة لتقديم الدعم المستمر والإجابة على الأسئلة ومعالجة أي تحديات قد يواجهها الموظفون في الميدان.

القسم 8: التواصل والمشاركة المجتمعية

تسعى الصحة العامة إلى إشراك أعضاء المجتمع والمنظمات الشريكة بشكل مستمر في جميع الجهود الرامية إلى سد الفجوات في النتائج الصحية وتحسين صحة جميع الذين يعيشون ويعملون ويلعبون في مقاطعة لوس أنجلوس.

سياسة مشاركة المجتمع

سياسة الصحة العامة 407: سياسة المشاركة المجتمعية "... تضمن المشاركة المجتمعية المنسقة والمخططة استراتيجيًا في جميع الجهود البرامجية لإظهار ثقافة تنظيمية تستجيب باستمرار لاحتياجات وأولويات وقيم ومخاوف الجمهور."

توجه السياسة جميع برامج الصحة العامة إلى استخدام استمرارية المشاركة المجتمعية في تخطيط برامجها، ومراجعة أنشطة المشاركة المجتمعية وتوثيقها داخليًا سنويًا، واتباع إجراء محدد للتعاون عبر أنشطة الصحة العامة. وتحدد السياسة أربعة مستويات للمشاركة:

- الاستشارة: تتم مشاركة المعلومات مع المجتمع وتجميع التعليقات منه لإبلاغ القرارات.
- المشاركة: هناك تبادل للمعلومات مع المجتمع، الذي تكون مشاركته جزءًا من تطوير البرنامج.
- التعاون: يتضمن مستوى عاليًا من الشراكة واتخاذ القرارات المشتركة مع المجتمع.
- القيادة المشتركة: تعمل على إقامة شراكة مع المجتمع الذي يتشارك في اتخاذ القرار.

مجموعة عمل العدالة اللغوية

تم إنشاء مجموعة عمل العدالة اللغوية في عام 2021 لتقديم المشورة للصحة العامة بشأن طرق تحسين الخدمات للمجتمعات المتضررة بشدة والتي تعاني من حواجز الوصول اللغوي. وشمل ذلك معالجة التحديات التشغيلية المتعلقة بتطوير ونشر موارد الاستجابة والتعافي من كوفيد-19 المناسبة ثقافيًا ولغويًا ومعرفيًا.

وواصلت مجموعة العمل اجتماعاتها مع وحدة العدالة اللغوية في مركز المساواة الصحية لتعزيز البنية التحتية للوصول إلى اللغة في مجال الصحة العامة. تجتمع مجموعة العمل كل ثلاثة أشهر وتتكون من 14 قائدًا من المنظمات المجتمعية الذين لديهم الخبرة والمعرفة بالمجتمعات اللغوية.

الملحق أ: مراكز الاتصال للصحة العامة

رقم الهاتف	الجمهور	مركز اتصال DPH
1-833-540-0473	المجتمع والموظفين	خط معلومات الصحة العامة
1-888-700-9995	المجتمع	مركز اتصال عملاء الصحة البيئية (EH)
1-800-978-3600	المجتمع	الخط الساخن للإبلاغ عن العنف المنزلي في مقاطعة لوس أنجلوس
1-844-804-7500	المجتمع	مكافحة تعاطي المخدرات (SAPC) - SASH
1-800-228-1019	مرافق الرعاية الصحية	قسم تفتيش المرافق الصحية
1-213-240-7941	مقدمو الرعاية الصحية والمرافق الصحية	خط مقدمي خدمات مكافحة الأمراض المعدية الحادة (ACDC)
1-800-288-4584	مقدمو ومرافق الرعاية الصحية، المجتمع	خدمات طب الأطفال (CMS)
1-800-758-0880	مقدمو ومرافق الرعاية الصحية، المجتمع	قسم برامج فيروس نقص المناعة البشرية والأمراض المنقولة جنسياً (DHSP)

الملحق ب: الوثائق المرجعية

1. الأسئلة الشائعة: الترجمة الشخصي والافتراضي
2. ملصق خدمات الترجمة الفورية المجانية المتاحة
3. بطاقة هوية اللغة

الأسئلة الشائعة: وثيقة الترجمة الشفوية الحضرية والافتراضية

الترجمة الشفوية الحضرية

1. ما هو الفرق بين الترجمة الشفوية التتابعية والفورية؟ متى يجب علينا استخدام الترجمة الشفوية التتابعية مقابل الترجمة الفورية؟

في الترجمة الشفوية الفورية، يقوم المترجم بالتقاط ما يقال في الوقت الحقيقي وهي مناسبة أفضل للمجموعات والأحداث واسعة النطاق حيث لا يكون التوقف أثناء المحادثة مفيداً. إذا كانت الترجمة حضرية، فسيستمع الجمهور إلى المترجم على سماعة الرأس، باستثناء لغة الإشارة.

في الترجمة الشفوية المتتالية، يتحدث المترجم بعد توقف المتحدث، مما يتيح للمترجم الوقت الكافي لمعالجة الرسالة ونقلها بشكل صحيح إلى اللغة المستهدفة. يستخدم هذا النوع من الترجمة الشفوية عادة في الاجتماعات الصغيرة (2 إلى 3 أشخاص).

**يرجى ملاحظة أن الترجمة إلى لغة الإشارة عادة ما تكون في نفس الوقت. تُطبق المبادئ المذكورة أعلاه عادةً على ترجمة اللغات المنطوقة.

2. كيف يمكنني تقديم طلب الترجمة الشفوية؟

- i. انتقل إلى بوابة دعم DPH على <https://lacountydph-amc.ivanticloud.com/Modules/Self-service/#home> وانقر فوق "إرسال تذكرة جديدة".
 - ii. انقر على "طلب خدمة الترجمة الشفوية/لغة الإشارة".
 - iii. ستظهر نافذة منبثقة لتأكيد أن هذه هي الخدمة التي تطلبها إضافة إلى تفاصيل الخدمة. انقر فوق "اطلب للمتابعة".
 - iv. سيتم توجيه المستخدمين إلى نموذج طلب الخدمة. املأ النموذج بالمعلومات المناسبة. الحقول التي فيها علامة (*) إجبارية. انظر [س3: معلومات عامة](#) للحصول على مزيد من المعلومات حول ما يجب إدخاله في كل حقل.
 - v. بمجرد إكمال جميع الحقول، انقر فوق "مراجعة وإرسال".
 - vi. في صفحة المراجعة، سيكون لدى المستخدمين القدرة على مراجعة المعلومات المطلوبة قبل التأكيد. انقر فوق "إرسال" لإنهاء العملية أو "تعديل" لإجراء التغييرات.
 - vii. ستظهر صفحة تأكيد، تشير إلى أنه تم إرسال الطلب.
- ملاحظة: بمجرد تقديم طلب الخدمة، لن يتمكن المستخدمون من إجراء أي تعديلات.**

الأسئلة الشائعة: وثيقة الترجمة الشفوية الحضرية والافتراضية

3. معلومات عامة (الترجمة الحضرية):

الإطار الزمني والنوع	وقت التنفيذ
اختر أحد الخيارات الثلاثة. • طلب عادي - خلال 10 أيام عمل أو أكثر • طلب سريع - خلال 3 أيام عمل (سيكون هناك حاجة إلى سبب التسريع) • طلب مستعجل** - خلال 24 ساعة باستثناء عطلات نهاية الأسبوع وساعات الليل والعطلات الرسمية في المقاطعة. **قد تكون هناك تكاليف إضافية مرتبطة بالخدمة السريعة	
اختر أحد الخيارات الثلاثة. • الترجمة الشفوية المتابعة • الترجمة الشفوية الفورية • ترجمة لغة الإشارة	الترجمة الفورية
اختر أحد الخيارين. • حضورًا • عبر الفيديو/الهاتف	هل تطلب هذه الخدمات حضورًا أم عبر الفيديو/الهاتف؟

التمويل

• اختر نعم إذا كان هناك مركز دفع يتم فرض رسوم هذه الخدمة عليه. • اختر لا إذا لم يكن لدى برنامجك تمويل لهذه الخدمة. يجب أن نضع في الاعتبار أن هذه الطلبات تأتي من وعاء عام بأموال محدودة للسنة المالية. بعد استنفاد الأموال المخصصة للسنة المالية، قد لا نتمكن من تلبية طلبك.	هل يتم دفع الخدمة بتمويل حكومي؟
اختر رمز مركز الدفع المناسب. إذا لم يكن رمز مركز الدفع الخاص بك موجودًا في القائمة المنسدلة، فأدخل 00000 وقم بإدخال الرمز في حقل "التفاصيل الإضافية".	مركز الدفع (إذا قمت باختيار "نعم" للسؤال السابق، سيظهر هذا الحقل).
تم قفل هذا الحقل وسيتم تعبئته تلقائيًا حسب رمز مركز الدفع الذي تم إدخاله	اسم مركز الدفع

الأسئلة الشائعة: وثيقة الترجمة الشفوية الحضرية والافتراضية

4. هل توفر وحدة العدالة اللغوية (LJU) التابعة لمركز المساواة الصحية أو المترجم أجهزة الإرسال وسماعات الرأس اللازمة للترجمة الفورية للغات المنطوقة؟

يرجى ملاحظة أن هذه المعدات مطلوبة فقط للترجمة الفورية الحضرية. لا توجد حاجة إلى أي معدات للترجمة الفورية الحضرية. عند تقديم طلبك عبر نظام HIT، تأكد من ملاحظة عدد سماعات الرأس المطلوبة للحدث. بعد تعيين الطلب إلى منسق الترجمة، سوف يوجهك إلى المكان الذي يمكنك الحصول فيه على المعدات اللازمة للطلب. قام مركز المساواة الصحية بتوريد عدد محدود من أجهزة الإرسال وسماعات الرأس التي سيتم توفيرها أثناء الترجمة الفورية للغات المنطوقة. فقط عندما تكون معدتنا غير متوفرة أو ليس لدينا ما يكفي لتلبية الطلب، نلجأ إلى البائعين الخارجيين لتأجير أجهزة الإرسال وسماعات الرأس.

5. كم عدد أجهزة الإرسال وسماعات الرأس اللازمة للترجمة الفورية الحضرية لحدث يتطلب ترجمة اللغات المنطوقة؟

إذا كان المترجم يتحدث إلى جهاز الإرسال، فستحتاج إلى جهاز إرسال واحد لكل لغة. يعتمد عدد سماعات الرأس المقدمة على عدد الأشخاص في الجمهور الذين يحتاجون إلى الترجمة. يرجى ملاحظة أن جهاز إرسال واحد يمكنه الاتصال بما يصل إلى 15 سماعة رأس.

6. ما هي بعض أفضل الممارسات التي يمكن تنفيذها خلال الأسابيع والأيام التي تسبق الحدث الحضرية للتأكد من نجاحه؟

- حجز المترجمين في أقرب وقت ممكن. تذكر أنه بالنسبة للترجمة الفورية، غالبًا ما يعمل المترجمون في أزواج، لذا ستحتاج إلى طلب مترجمين اثنين لكل لغة. ينطبق هذا على اللغات المنطوقة ولغة الإشارة.
- للترجمة الفورية للغات المنطوقة،
 - احجز واستلم العدد المناسب من أجهزة الإرسال وسماعات الرأس. سيعتمد عدد أجهزة الإرسال المطلوبة على عدد اللغات المستخدمة في الترجمة الشفوية. سيعتمد عدد سماعات الرأس المطلوبة على عدد الحاضرين في برنامج LEP استنادًا إلى الردود المرسله و/أو العدد المقدّر للحضور.
 - كن مستعدًا بنظام تتبع لتوزيع وجمع أجهزة الإرسال وسماعات الرأس.
 - تتوفر لدى وحدة العدالة اللغوية نظام تسجيل خروج للأفراد الذين يستعرون المعدات. سيتعين على الشخص الذي يستلم المعدات التوقيع على ورقة تسجيل الخروج وتقديم اسمه والبرنامج ورقم هاتفه وتوقيعه وعدد سماعات الرأس وأجهزة الإرسال التي سيتم استعارتها.
- تواصل لتأكد أن جمهورك المستهدف على علم بالحدث ومدى توفر المساعدة اللغوية. راجع مخطط DPH [للمشاركة المجتمعية ومجموعة الأدوات](#) للحصول على نصائح حول التواصل والمشاركة المجتمعية.
- إذا كان ذلك ممكنًا، قم بتعيين شخص ثنائي اللغة (ليس أحد المترجمين الفوريين) ليكون مسؤولاً عن دعم المشاركين الذين يواجهون مشاكل تقنية في الوصول إلى وظيفة الترجمة.
- حدد تاريخًا نهائيًا لنشر إشعارات الإقامة قبل 7 أيام عمل على الأقل من الاجتماع للسماح بوقت كافٍ لجدولة الترجمة.

7. ما هي بعض أفضل الممارسات التي يمكن تنفيذها مباشرة قبل الحدث الحضرية للتأكد من نجاحه؟

- قم، قدر الإمكان، بترتيب الغرفة بحيث يتمكن المترجمون من رؤية المتحدثين والعروض التقديمية والشاشات.
 - للترجمة الفورية لغة المنطوقة، قم بإعداد مكان لتوزيع سماعات الرأس على المشاركين.

الأسئلة الشائعة: وثيقة الترجمة الشفوية الحضرية والافتراضية

- بالنسبة لترجمة لغة الإشارة، تأكد من حصول الجمهور على رؤية واضحة لمترجمي لغة الإشارة.
- قم بإنشاء مساحة مخصصة لفحص سماعات الرأس لتوزيعها على المشاركين الذين يحتاجون إلى ترجمة فورية للغة المنطوقة.
- بما أن أجهزة الترجمة تستخدم إشارات الراديو، فقم باختبار المعدات في المكان الذي سيقام فيه الحدث. انتبه إلى جودة الاستقبال وكذلك مصادر الطاقة مثل البطاريات.

8. ما هي بعض أفضل الممارسات التي يمكن تنفيذها خلال الحدث الحضرية للتأكد من نجاحه؟

- قبل بدء البرنامج، قم بتقديم المترجمين واسمح لهم بإبلاغ الجمهور بتوفر الترجمة وكيفية استخدام سماعات الرأس. تأكد من القيام بذلك بكل لغة سيتم تقديم المعلومات بها.
- ذكر جميع المشاركين بضرورة التحدث بوتيرة مريحة، وبجمل قصيرة، وبصوت معتدل حتى يتمكن المترجمون من استيعاب تعليقاتهم بأقل قدر من الانقطاعات أو الارتباك. كما ننصح أيضًا بأن يتحدث شخص واحد فقط في كل مرة.

9. ما هي بعض من أفضل الممارسات التي يمكن تنفيذها بعد الحدث الحضرية للتأكد من نجاحه؟

- اجمع تعليقات وآراء فريقك والمترجمين والمشاركين.
- سيتواصل معك منسق الترجمة في DPH الذي قام بترتيب طلبك للتأكد من أن المترجمين قدموا الخدمات. تذكر أن تجيب على هذا الاستفسار ولا تتردد في تقديم أي تعليق، سواء كان إيجابيًا أو سلبيًا، ترغب في مشاركته.
- قد تتلقى أيضًا رسالة بريد إلكتروني للمتابعة يتم إنشاؤها تلقائيًا تطلب منك إكمال استطلاع رأي قصير حول الخدمات. من فضلك أدخل تعليقك هناك أيضًا. يمكن أن تكون الملاحظات موجهة إلى موظفي DPH والبائعين الخارجيين.
- سيتم إرسال البريد الإلكتروني الذي تم إنشاؤه تلقائيًا من DPH-ITSupport وسيكون سطر الموضوع: استبيان لخدمة #
- بعد جمع جميع أجهزة الإرسال وسماعات الرأس، قم بتنظيفها قبل تخزينها و/أو إعادتها إلى مالكيها الأصلي (مركز المساواة الصحية - وحدة العدالة اللغوية).
- الموقع: إدارة الصحة العامة بمقاطعة لوس أنجلوس
مركز المساواة الصحية
313 ن. فيغيروا ستريت، فلوريدا 7، 708 RM
لوس انجلس، كاليفورنيا 90012

10. ما هي سياسة الإلغاء؟

يرجى ملاحظة أنه يجب إلغاء طلبات الترجمة قبل 48 ساعة على الأقل. إذا تم إلغاء الطلب خلال 24 ساعة من الموعد المحدد، فسوف يتحمل مقدم الطلب رسومًا جزائية تعادل ساعتين (2) من خدمات الترجمة.

11. هل يمكنك أن توصي بأية توجيهات مفصلة لعقد فعاليات الترجمة الشفوية الحضرية؟

نعم! إليك بعض التوجيهات:

- [العدالة اللغوية: مجموعة أدوات للمنظمين](#) - الحق في المدينة (انظر الصفحات 51-55 و 102-104)
- [العمل مع مترجمي لغة الإشارة للفعاليات](#) - معهد فيرا للعدالة

الأسئلة الشائعة: وثيقة الترجمة الشفوية الحضرية والافتراضية

الترجمة الافتراضية

1. ما هو الفرق بين الترجمة الشفوية التتابعية والفورية؟ متى يجب علينا استخدام الترجمة الشفوية التتابعية مقابل الترجمة الفورية؟

في الترجمة الشفوية/الفورية، يقوم المترجم بالتقاط ما يقال في الوقت الحقيقي وهي مناسبة أفضل للمجموعات والأحداث واسعة النطاق حيث لا يكون التوقف أثناء المحادثة مفيداً. يرجى ملاحظة أنه لا توجد حاجة إلى معدات الترجمة الشفوية الفورية، مثل سماعات الرأس، لهذا الطلب.

في الترجمة الشفوية/المتتالية، يتحدث المترجم بعد توقف المتحدث، مما يتيح للمترجم الوقت الكافي لمعالجة الرسالة ونقلها بشكل صحيح إلى اللغة المستهدفة. يستخدم هذا النوع من الترجمة الشفوية عادة في الاجتماعات الصغيرة (2 إلى 3 أشخاص).

****يرجى ملاحظة أن الترجمة إلى لغة الإشارة عادة ما تكون في نفس الوقت. تُطبق المبادئ المذكورة أعلاه عادةً على ترجمة اللغات المنطوقة.**

2. كيف يمكنني تقديم طلب الترجمة الشفوية

- انتقل إلى بوابة دعم DPH على <https://lacountydph-amc.ivanticloud.com/Modules/Self-service/#home> وانقر فوق "إرسال تذكرة جديدة".
 - انقر على "طلب خدمة الترجمة الشفوية/لغة الإشارة".
 - ستظهر نافذة منبثقة لتأكيد أن هذه هي الخدمة التي تطلبها إضافة إلى تفاصيل الخدمة. انقر فوق "اطلب" للمتابعة.
 - سيتم توجيه المستخدمين إلى نموذج طلب الخدمة. املاً النموذج بالمعلومات المناسبة. الحقول التي فيها علامة (*) إجبارية. انظر **س3: معلومات عامة** للحصول على مزيد من المعلومات حول ما يجب إدخاله في كل حقل.
 - بمجرد إكمال جميع الحقول، انقر فوق "مراجعة وإرسال".
 - في صفحة المراجعة، سيكون لدى المستخدمين القدرة على مراجعة المعلومات المطلوبة قبل التأكيد. انقر فوق "إرسال" لإنهاء العملية أو "تعديل" لإجراء التغييرات.
 - ستظهر صفحة تأكيد، تشير إلى أنه تم إرسال الطلب.
- ملاحظة: بمجرد تقديم طلب الخدمة، لن يتمكن المستخدمون من إجراء أي تعديلات.**

3. معلومات عامة (الترجمة الشفوية الافتراضية):

الإطار الزمني والنوع

وقت التنفيذ	اختر أحد الخيارات الثلاثة.
	• طلب عادي - خلال 10 أيام عمل أو أكثر • طلب سريع - خلال 3 أيام عمل (سيكون هناك حاجة إلى سبب التسريع) • طلب مستعجل** - خلال 24 ساعة باستثناء عطلات نهاية الأسبوع وساعات الليل والعطلات الرسمية في المقاطعة.
	**قد تكون هناك تكاليف إضافية مرتبطة بالترجمة

الأسئلة الشائعة: وثيقة الترجمة الشفوية الحضرية والافتراضية

السرعة	اختر أحد الخيارات الثلاثة. • الترجمة الشفوية التتابعية • الترجمة الشفوية الفورية • ترجمة لغة الإشارة
هل تطلب هذه الخدمات حضورًا أم عبر الفيديو/الهاتف؟	اختر أحد الخيارين. • حضورًا • عبر الفيديو/الهاتف

التمويل

هل يتم دفع الخدمة بتمويل حكومي؟	• اختر نعم إذا كان هناك مركز دفع يتم فرض رسوم هذه الخدمة عليه. • اختر لا إذا لم يكن لدى برنامجك تمويل لهذه الخدمة. يجب أن نضع في الاعتبار أن هذه الطلبات تأتي من وعاء عام بأموال محدودة للسنة المالية. بعد استنفاد الأموال المخصصة للسنة المالية، قد لا تتمكن من تلبية طلبك.
مركز الدفع (إذا قمت باختيار "نعم" للسؤال السابق، سيظهر هذا الحقل.)	اختر رمز مركز الدفع المناسب. إذا لم يكن رمز مركز الدفع الخاص بك موجودًا في القائمة المنسدلة، فأدخل 00000 وقم بإدخال الرمز في حقل "التفاصيل الإضافية".
اسم مركز الدفع	تم قفل هذا الحقل وسيتم تعبئته تلقائيًا حسب رمز مركز الدفع الذي تم إدخاله

4. ما هي منصات الاجتماعات عبر الإنترنت المعتمدة من DPH والتي توفر خيار الترجمة الفورية؟

يُعدّ MS Teams منصة الاجتماعات الإلكترونية المفضّلة لدى DPH. ولكن رغم امتلاكه لخاصية الترجمة الفورية، إلا أنها ميزة جديدة نسبيًا، ولا تزال جامعة لورانس جوهانسبرغ تُجري اختبارات على آلية عملها. للمزيد من التفاصيل حول كيفية استخدام خاصية الترجمة الفورية في TEAMS، يُرجى زيارة الرابط التالي:

<https://support.microsoft.com/en-us/office/use-language-interpretation-in-microsoft-teams-meetings-b9fdde0f-1896-48ba-8540-efc99f5f4b2e>

من الممكن الحصول على حساب Zoom متوافق مع الترجمة الشفوية وله تاريخ طويل في تقديمها. اتصل بقسم تكنولوجيا المعلومات على الرقم (213) 1411-462 أو عن طريق تقديم التذاكر عبر البوابة الإلكترونية [هنا](#) لمعرفة كيفية فتح حساب، وتأكد من طلب أن يكون الحساب مزودًا بإمكانيات قناة الترجمة. ملاحظة: قد يستغرق إعداد الحساب بعض الوقت، لذا تواصل مع قسم تكنولوجيا المعلومات في أقرب وقت ممكن. انتقل إلى هنا للحصول على مزيد من التفاصيل حول كيفية استخدام وظيفة ترجمة ZOOM:

https://support.zoom.com/hc/en/article?id=zm_kb&sysparm_article=KB0058373

https://support.zoom.com/hc/en/article?id=zm_kb&sysparm_article=KB0058636

سيتم نشر التحديثات وموارد التدريب الإضافية قريبًا. لا تترددوا في مشاركة تجربتكم مع فريق جامعة ليوبليانا باستخدام أي من المنصتين.

الأسئلة الشائعة: وثيقة الترجمة الشفوية الحضورية والافتراضية

5. ما هي سياسة الإلغاء؟

يرجى ملاحظة أنه يجب إلغاء طلبات الترجمة قبل 48 ساعة على الأقل. إذا تم إلغاء الطلب خلال 24 ساعة من الموعد المحدد، فسوف يتحمل مقدم الطلب رسومًا جزائية تعادل ساعتين (2) من خدمات الترجمة.

6. ما هي بعض أفضل الممارسات التي يمكن تنفيذها خلال الأسابيع والأيام التي تسبق الحدث الحضورية للتأكد من نجاحه؟

- بالنسبة للترجمة الشفوية الفورية، تذكر إعداد وظيفة الترجمة في بوابة الويب Zoom قبل الحدث. بالنسبة للغة الإشارة، لا توجد إعدادات خاصة مطلوبة. بالنسبة للترجمة الشفوية المتتالية، تأكد من تخصيص وقت كافٍ (على الأقل ضعف المدة التي يستغرقها الحدث بدون ترجمة).
- حجز المترجمين في أقرب وقت ممكن. تذكر أنه بالنسبة للترجمة الفورية، غالبًا ما يعمل المترجمون في أزواج، لذا ستحتاج إلى طلب مترجمين اثنين لكل لغة. ينطبق هذا على اللغات المنطوقة ولغة الإشارة.
- لا يمكن للمترجمين الوصول إلى وظيفة الترجمة الشفوية إلا من خلال تسجيل دخول متخصص (وليس كمشاركين عاديين)، لذا احصل على عناوين بريد إلكتروني قبل الحدث وأدخلها في بوابة الويب الخاصة بمنصة Zoom. سيؤدي هذا إلى إرسال بريد إلكتروني يحمل دعوة تلقائيًا إليهم.
- تواصل لتتأكد أن جمهورك المستهدف على علم بالحدث ومدى توفر المساعدة اللغوية. راجع مخطط DPH للمشاركة المجتمعية ومجموعة الأدوات للحصول على نصائح حول التواصل والمشاركة المجتمعية.
- حدد تاريخًا نهائيًا لنشر إشعارات الإقامة قبل 7 أيام عمل على الأقل من الاجتماع للسماح بوقت كافٍ لجدولة الترجمة.
- قم بتزويد المترجم بالمواد مسبقًا (الشرائح، والنشرات، وما إلى ذلك) حتى يتمكن من التعرف على الموضوع والمصطلحات.
- إذا كان ذلك ممكنًا، قم بترجمة المواد بواسطة مترجمين مؤهلين وتوزيعها على المشاركين المقصودين والمؤكد.
- قم بتعيين أحد أعضاء الفريق لمراقبة الدردشة وآخر لاستكشاف أي مشكلات تقنية قد تنشأ وإصلاحها. إذا كان ذلك ممكنًا، ينبغي أن يكون أعضاء هذه الهيئة ثنائيي اللغة.
- فكر في إجراء جلسة تجريبية قبل يوم أو بضعة أيام من الحدث.

7. ما هي بعض أفضل الممارسات التي يمكن تنفيذها مباشرة قبل الحدث الافتراضي للتأكد من نجاحه؟

- اطلب من جميع أعضاء الفريق الذين لديهم أدوار الدعم والمترجمين الفوريين تسجيل الدخول قبل 15 دقيقة على الأقل لضمان عمل المنصة بسلاسة وفهم الجميع لدورهم.

8. ما هي بعض أفضل الممارسات التي يمكن تنفيذها مباشرة قبل الحدث الحضورية للتأكد من نجاحه؟

- قبل أن يبدأ البرنامج:
 - قم بتقديم المترجمين واسمح لهم بإعلام الجمهور باللغة التي يتحدثون بها أن الترجمة متاحة وعن كيفية العثور على خيارات القناة.
 - إذا كان يتم تسجيل الاجتماع، فأعلن عن ذلك.
 - ذكّر جميع المشاركين بضرورة التحدث بوتيرة مريحة، وبجمل قصيرة، وبصوت معتدل حتى يتمكن المترجمون من استيعاب تعليقاتهم بأقل قدر من الانقطاعات أو الارتباك. كما ننصح أيضًا بأن يتحدث شخص واحد فقط في كل مرة.

الأسئلة الشائعة: وثيقة الترجمة الشفوية الحضرية والافتراضية

- راقب الدردشة للحصول على أسئلة تتعلق بالمشكلات التقنية والمتأخرين الذين يحتاجون إلى مساعدة في ضبط قناة الترجمة المناسبة.

9. ما هي بعض أفضل الممارسات التي يمكن تنفيذها بعد الحدث الافتراضي للتأكد من نجاحه؟

- اجمع تعليقات وآراء فريقك والمترجمين والمشاركين.
- سيتواصل معك منسق الترجمة في DPH الذي قام بترتيب طلبك للتأكد من أن المترجمين قدموا الخدمات. تذكر أن تجيب على هذا الاستفسار ولا تتردد في تقديم أي تعليق، سواء كان إيجابياً أو سلبياً، ترغب في مشاركته.
- قد تتلقى أيضاً رسالة بريد إلكتروني للمتابعة يتم إنشاؤها تلقائياً تطلب منك إكمال استطلاع رأي قصير حول الخدمات. من فضلك أدخل تعليقك هناك أيضاً.
- يمكن أن تكون الملاحظات موجهة إلى موظفي DPH والبائعين الخارجيين.
 - سيتم إرسال البريد الإلكتروني الذي تم إنشاؤه تلقائياً من DPH-ITSupport وسيكون سطر الموضوع: استبيان لخدمة #

10. هل يمكنك أن توصي بأية توجيهات مفصلة لعقد فعاليات الترجمة الشفوية الافتراضية؟

نعم! إليك بعض التوجيهات:

- [كيفية تمكين أو تعطيل ترجمة اللغة](#) – دعم Zoom
- [ترجمة لغة الإشارة في Zoom](#) - Zoom
- [كيفية إجراء الترجمة الفورية عبر Zoom](#) [لندوة عبر الإنترنت](#) - مدينة بورتلاند
- [العدالة اللغوية: مجموعة أدوات للمنظمين](#) – الحق في المدينة (انظر الصفحات 61 - 64 و100-101)



الأسئلة الشائعة: وثيقة الترجمة الشفوية الحضرية والافتراضية

موارد إضافية

[دليل الوصول إلى لغة MAPC.](#)
[بروتوكول الاجتماعات الافتراضية المتاحة – مدينة بوسطن.](#)
[دليل تمهيدى للعدالة اللغوية: مورد لمترجمي العدالة اللغوية الناشئين والمجتمع](#)
مكتب المساواة الصحية، وزارة الصحة العامة والبيئة في ولاية كولورادو.



County of Los Angeles – Department of Public Health

Free Interpretation Services Available

You have the right to receive language assistance services, free of charge. Please get the attention of a staff member and point to the language you are requesting.



American Sign Language (ASL)

You have the right to receive language assistance services, free of charge. Please get the attention of a staff member and point to this paragraph to indicate you are asking for ASL.

Español (Spanish)

Usted tiene derecho a recibir servicios de asistencia lingüística sin costo alguno. Por favor, solicite la atención de un miembro del personal y señale este párrafo para indicar que solicita español.

简体中文 (Simplified Chinese – Mandarin or Cantonese)

您有权获得免费的语言协助服务。请示意一名工作人员并指向本段文字，表示您需要中文（普通话或广东话）服务。

繁體中文 (Traditional Chinese – Mandarin or Cantonese)

您有權獲得免費的語言協助服務。請示意一名工作人員並指向本段文字，表示您需要中文（國語或粵語）服務。

Tiếng Việt (Vietnamese)

Quý vị có quyền được thông dịch miễn phí. Vui lòng báo với nhân viên và chỉ vào đoạn này để cho họ biết quý vị cần tiếng Việt.

한국어 (Korean)

귀하는 무료로 언어 지원 서비스를 받을 권리가 있습니다. 직원에게 이 문구를 가리켜 한국어 지원이 필요하다고 말씀해 주시기 바랍니다.

Tagalog

Mayroon kang karapatang makatanggap ng libreng serbisyo para sa tulong-pangwika. Kunin ang pansin ng isang kawani at ituro ang bahaging ito upang ipaalam na humihingi ka ng Tagalog/Filipino.

Русский (Russian)

Вы имеете право на бесплатную помощь переводчика. Пожалуйста, обратите внимание кого-либо из сотрудников учреждения на вас и укажите рукой на данное предложение, давая, таким образом, сотруднику учреждения понять, что Вам требуется помощь на русском языке.

العربية (Arabic)

يحقّ لك الحصول على خدمات الترجمة والمساعدة اللغوية مجاناً. يُرجى إبلاغ أحد العاملين والإشارة إلى هذه العبارة لطلب المساعدة باللغة العربية.

ไทย (Thai)

คุณมีสิทธิที่จะได้รับบริการช่วยเหลือด้านภาษาโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
โปรดเรียกเจ้าหน้าที่และชี้ไปที่ข้อความนี้เพื่อระบุว่าคุณต้องการขอบริการเป็นภาษาใด
ไทย

Հայերեն (Armenian)

Դուք իրավունք ունեք ստանալ անվճար թարգմանական ծառայություններ: Խնդրում ենք մոտենալ անձնակազմի որևէ անդամի և մատնացույց անել այս պարբերությունը՝ նշելու համար, որ խնդրում եք հայերեն:

فارسی (Farsi)

شما از این حق برخوردارید که به طور رایگان از خدمات کمک در زبان بهره مند شوید. لطفا یکی از کارکنان را آگاه سازید و به این متن اشاره کنید تا مشخص شود که شما برای ترجمه به و از زبان فارسی به کمک نیاز دارید.

日本語 (Japanese)

あなたには無料で言語支援サービスを受ける権利があります。スタッフに声をかけ、こちらの日本語の部分了指差し、日本語での対応が必要なことをお知らせください。

ភាសាខ្មែរ (Cambodian)

អ្នកមានសិទ្ធិទទួលបានសេវាកម្មជំនួយផ្នែកភាសាដោយមិនគិតថ្លៃ។ សូមសាកសួរទៅកាន់បុគ្គលិកម្នាក់ ហើយចង្អុលមកលើចំណុចនេះ ដើម្បីបញ្ជាក់ថា អ្នកកំពុងចង់ស្នើសុំជំនួយជាភាសាខ្មែរ។

Deutsch (German)

Sie haben Anspruch auf kostenfreie sprachliche Unterstützung. Machen Sie sich bitte gegenüber einem Mitarbeiter bemerkbar und zeigen Sie auf diesen Absatz, um zu verdeutlichen, dass Sie nach Deutsch fragen.

Italiano (Italian)

Ha diritto a ricevere un servizio gratuito di assistenza linguistica. Si rivolga ad un membro del personale e indichi questo paragrafo per far sapere che desidera ricevere assistenza in lingua italiana.

Português (Portuguese)

Você tem o direito de receber serviços gratuitos de assistência linguística. Avise um membro da equipe e aponte para este parágrafo para indicar que deseja assistência em português.

Kreyòl Ayisyen (Haitian Creole)

Ou gen dwa pou resevwa èd nan lang ou, gratis. Tanpri ale kote yon manm pèsonèl epi montre li paragraf sa a pou l ka konnen ou bezwen èd Kreyòl Ayisyen.

Polski (Polish)

Masz prawo skorzystać z bezpłatnego wsparcia językowego. Wskaż członkowi personelu ten akapit, aby poprosić o wsparcie w języku polskim.



LANGUAGE IDENTIFICATION CARD

☐ **AMHARIC** | አማርኛ እናገራለሁ።

☐ **ARABIC** | أنا أتكلم العربية

☐ **ARMENIAN** | Ես խոսում եմ հայերեն

☐ **ASL** | I use American Sign Language

☐ **BENGALI** | আমি বাংলা বলি

☐ **CHINESE SIMPLIFIED** | 我说中文

☐ Mandarin 普通话

☐ Cantonese 广东话

☐ **CHINESE TRADITIONAL** | 我說中文

☐ Mandarin 國語/普通話

☐ Cantonese 廣東話

☐ **CROATIAN** | Govorim hrvatski

☐ **FARSI** | من فارسی صحبت می‌کنم

☐ **FRENCH** | Je parle français

☐ **GERMAN** | Ich spreche Deutsch

☐ **GREEK** | Μιλάω ελληνικά

☐ **GUJARATI** | ડું ગુજરાતી બોલું છું

☐ **HAITIAN CREOLE (HC)** | Mwen pale kreyòl ayisyen

☐ **HAITIAN CREOLE (French)** | Je parle créole haïtien

☐ **HEBREW** | אני מדבר/ת עברית

☐ **HINDI** | मैं हिंदी बोलता हूँ

☐ **HMONG** | Kuv hais lus Hmoob

☐ **HUNGARIAN** | Magyarul beszélek

☐ **INDONESIAN** | Saya berbicara bahasa Indonesia

☐ **ITALIAN** | Parlo italiano

☐ **JAPANESE** | 私は日本語を話す

☐ **KHMER** | ខ្ញុំនិយាយភាសាខ្មែរ

☐ **KOREAN** | 저는 한국어를 합니다

☐ **POLISH** | Mówię po polsku

☐ **PORTUGUESE** | Eu falo português

☐ **PUNJABI** | ਮੈਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦਾ ਹਾਂ / ਮੈਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੀ ਹਾਂ

☐ **RUSSIAN** | Я говорю по-русски

☐ **SERBIAN** | Говорим српски

☐ **SOMALI** | Waxaan ku hadlaa Af Soomaali

☐ **SPANISH** | Hablo Español

☐ **TAGALOG** | Nagsasalita ako ng tagalog

☐ **TIGRINYA** | ኣነ ትግርኛ እዛሬ-ብ።

☐ **THAI** | ฉันพูดภาษาไทย

☐ **URDU** | میں اردو بولتا ہوں

☐ **VIETNAMESE** | Tôi nói tiếng Việt

DPH STAFF INSTRUCTIONS

OUR COMMITMENT

DPH is committed to making our services and information accessible in each person’s preferred language, fostering inclusivity by providing language support and resources that allow everyone to participate fully and thrive.

Additionally, we are **legally required** to provide free, high-quality assistance that enables access to DPH services and information to people who are Limited English Proficient (LEP) or who are Deaf or Hard of Hearing.

HOW TO USE THIS CARD

Ask community members with limited English proficiency or who are Deaf or Hard of Hearing to point to or circle the language(s) they prefer, then follow the instructions on the right to access a qualified interpreter.

RESOURCES & TECHNICAL ASSISTANCE

For more information and support for your program, including setting up an on-demand interpretation services account, or to schedule interpretation services ahead of time or in person, please contact the Center for Health Equity’s Language Justice Unit (LJU) at dphlanguageservices@ph.lacounty.gov.



ON-DEMAND TELEPHONIC INTERPRETATION

1. Connect to the interpretation service using the provider’s phone number. *
2. Have your login information ready (such as an identification code or password) and enter it when prompted.
3. Say or choose the language you need.



ON-DEMAND VIDEO INTERPRETATION

1. Connect to the interpretation service using the provider’s website or app. *
2. Have your login information ready (such as an identification code or password) and enter it when prompted.
3. Choose the language you need.

*If your program does not have an on-demand interpretation services account or you need assistance with your existing account, contact LJU at dphlanguageservices@ph.lacounty.gov.

