

SEKSYON 4: MGA PAMAMARAAN AT PATAKARAN

A. Mga Pamamaraan

Pagsasalin ng Dokumento

- Ang mga kawani ng Programa sa Pampublikong Kalusugan (humihiling) ay magsusumite ng isang kahilingan sa pamamagitan ng internal na portal ng Hub para sa Interpretasyon at Pagsasalin.
- Ang Yunit ng Katarungang Pangwika [Language Justice Unit (LJU)] ay makikipagtulungan sa humiling at ipapadala ang dokumento sa isa sa mga tagasalin na nagtatrabaho sa kagawaran (mga kinontrata na kawani) o isang nagkakaloob ng serbisyo (vendor) na may kontrata sa pamamagitan ng Prinsipal na Kasunduan sa Serbisyo ng Pagkakaroon ng Akses sa Wika para sa Pampublikong Kalusugan [Public Health Language Access Service Master Agreement (LASMA)].
- Ang lahat ng mga dokumento ay kinakailangang gawin gamit [ang mga prinsipyo ng simpleng wika](#) at repasuhin ng Office of Communications and Public Affairs (OCPA) para sa branding. Maaaring piliin ng mga humihiling na repasuhin ang kanilang mga dokumento ng Yunit ng Tagapangasiwa ng Edukasyong Pangkalusugan (Health Education Administration Unit) para sa simpleng paggamit ng wika at OCPA sa pamamagitan ng sistema ng HIT.

Serbisyo sa Interpretasyon

Ang Pampublikong Kalusugan ay nagbibigay ng malawak na hanay ng mga serbisyo na may iba't ibang mga punto ng pag-akses (entry point) at pamamaraan para sa pakikipag-ugnayan sa mga miyembro ng komunidad.

Linya ng Impormasyon ng Pampublikong Kalusugan o mga sentro ng tawagan para sa mga partikular na programa (Public Health InfoLine or program-specific call centers)

Ang [Linya ng Impormasyon ng Pampublikong Kalusugan \(Public Health InfoLine\)](#) ay nagkakaloob ng mga mapagkukunan ng impormasyon/tulong at serbisyo sa telepono sa mga residente ng Los Angeles County na may kaugnayan sa COVID-19, pagbabakuna, reproduktibo, pangkaisipan, pangangalagang pangkalusugan, at mga mapagkukunan impormasyon/tulong para sa kabutihan ng kalusugan (wellness). Ang ilang mga programa sa Pampublikong Kalusugan ay may sariling mga sentro ng tawagan (call center) para sa mga partikular na paksa para sa komunidad (Tingnan ang Apendiks A).

- Mayroon na silang nakalakip (built-in) na pagpipilian ng wika kapag nagdayal na ang mga tumatawag. Kapag nakapili na, sila ay ikokonekta sa isang bilingguwal na kawani upang tumugon, o ang koponan ay nakikipagtulungan sa isang panlabas na nagkakaloob ng serbisyo (vendor) ng interpretasyon.



Plano sa Pagkakaroon ng Akses sa Wika ng Kagawaran ng Pamublikong Kalusugan ng Los Angeles County (Pamublikong Kalusugan)

- Kapag gumagamit ng isang panlabas na nagkakaloob ng serbisyo, isasaayos ang isang tawag sa tatlong partido (three-way call) sa nagkakaloob ng serbisyo para magbigay ng natataong kasalukuyang (live) interpretasyon.
- Kung kailangan ng mas maraming oras upang kumonekta sa tagapagsalin (interpreter), kukunin ng kawani ng programa ang impormasyon ng tumatawag at magtatakda ng tipanan (appointment) para sa ibang pagkakataon.

Mga Klinika sa Pamublikong Kalusugan, Mga Sentro sa Kalusugan ng Rehiyon, at iba pang mga programang nakikipag-ugnayan sa publiko

- Kapag nag-check-in ang isang kliyente sa information desk o sa resepsyonista, tatanungin sila ng kanilang gustong wika. Kung kinakailangan, maaaring gumamit ang mga kawani ng karatula para matukoy ang sinasalitang wika (Tingnan ang Seksyon 4b sa ibaba).
- Ang anumang mga form na kailangang kumpletuhin ay ibibigay sa kanilang gustong wika, at isang bilingguwal na kawani ang tatawagin para tumulong. Kung walang bilingguwal na kawani ang naroroon para magamit, ang pasilidad ay kukunokta sa isang panlabas na nagkakaloob ng serbisyo (vendor) ng interpretasyon.
- Kung kinakailangan ang interpretasyon ng pangangalagang medikal, kakailanganin ng pasilidad na magtalaga ng isang miyembro ng kawani na Kwalipikado sa Medikal na Pagsasalin (Interpreter) o kumonekta sa isang panlabas na nagkakaloob ng serbisyo ng interpretasyon.

Para sa mga klinikal na tipanan (appointment), ang impormasyong ito ay nasa elektronikong medikal na rekord ng kliyente, at dahil dito, ang mga kawani ay magigibng handa na mag-alok ng mga serbisyo sa kanilang gustong wika, kabilang ang, kung kinakailangan, pagkokonekta sa isang panlabas na nagkakaloob ng serbisyo (vendor) ng interpretasyon.

Mga Pagpupulong ng Komunidad

Maaaring gawing virtual o harapang personal, ang mga pagpupulong ay maaaring mangyari nang isang beses, pansamantala kung kinakailangan (ad hoc basis), o regular na pangmatagalan.

- Tinutukoy ng mga programa ang mga pangangailangan sa interpretasyon sa panahon ng proseso ng pagpaparehistro o onboarding ng pagpupulong.
- Kung kailangan ng isang tagapagsalin (interpreter), susundin ng mga programa ang proseso sa ibaba.



Mga Pagpipilian para sa Pagkokonekta sa isang Panlabas na Nagkakaloob ng Serbisyo (Vendor) ng Interpretasyon

Ang mga programa sa Pampublikong Kalusugan na nangangailangan ng mga serbisyo sa interpretasyon ng mas madalas ay gumagamit ng isang On-Demand Video at Telephonic Interpretation account. Ang lahat ng iba pa ay dadaan sa sistema ng HIT upang humiling ng mga serbisyo sa interpretasyon.

a. On-demand na interpretasyon ng video at telepono

- Ang ilang mga programa na nakikipag-ugnayan sa publiko ay may isang account upang direktang kumonekta sa mga serbisyo ng On-Demand, kabilang ang Pagkontrol sa Nakahahawang Sakit (Acute Communicable Disease Control), mga Serbisyo sa Klinika, Mga Serbisyo sa Pamayanan ng Komunidad, Pagpigil at Pagkontrol sa Pag-abuso sa Sangkap, Programa ng Beterinaryo, at Dibisyon ng Mga Programa sa HIV at STD.
- Ang mga kawani ay maaaring kumonekta kaagad sa isang tagapagsalin (interpreter) kung kinakailangan sa pamamagitan ng kanilang mga account sa kanilang mga kompyuter o telepono.

b. Hub para sa Sistema ng Interpretasyon at Pagsasalin (Hub for Interpretation and Translation [IT] System)

- Ang mga kawani ng programa ng Pampublikong Kalusugan (humihiling) ay magsusumite ng isang hiling sa pamamagitan ng internal Hub para sa Interpretasyon at Pagsasalin ng Pampublikong Kalusugan na portal, karaniwang hindi bababa sa 2 linggo bago kailanganin.
- Ang Yunit ng Katarungang Pangwika [Language Justice Unit (LJU)] ay makikipagtulungan sa humihiling at kukumpirmahin ang isang nagkakaloob ng serbisyo sa interpretasyon (interpreter vendor) na nakakontrata sa Pampublikong Kalusugan sa pamamagitan ng Prinsipal na Kasunduan sa Serbisyo ng Pagkakaroon ng Akses sa Wika para sa Pampublikong Kalusugan [Language Access Service Master Agreement (LASMA)].
- Tingnan ang Apendiks B para sa gabay sa pakikipagtrabaho sa isang tagapagsalin (interpreter).

B. Pagtukoy sa mga Gustong Wika

Tinutukoy ng Pampublikong Kalusugan ang (mga) gustong wika sa ilang paraan.

Mga Sentro ng Tawagan (Call Centers):



- Ang mga sentro ng tawagang ito ay may pagpipilian para sa mga tumatawag na piliin ang kanilang wika sa pamamagitan ng pagpindot sa isang pindutan o pagsasabi ng kanilang wika.

Mga Programa na Nakikipag-ugnayan sa Publiko

- Kawaning Maraming Alam na Wika: Ang Pampublikong Kalusugan ay may listahan ng mga sertipikadong kawani ng bilinguwal. Ang sertipikasyon ay kinakailangan ng mga kawani na dumaan sa pagsubok sa Tanggapan ng Trabaho ng Pampublikong Kalusugan (Public Health Human Resources) o isang nagkakaloob ng serbisyo (vendor) ng wika. Ang mga kawaning ito ay inilalagay sa marami naming mga pasilidad na nakikipag-ugnayan sa publiko at maaaring makatulong sa pagkakalooby ng pagsasalin/interpretasyon kung kinakailangan.
- Mga Karatula ng Ginugustong Wika: Ang mga ito ay mga nakasulat na karatula sa aming mga pampublikong pasilidad na madaling makita para sa isang miyembro ng komunidad upang ituro ang kanilang gustong wika. (Tingnan ang Apendiks B)
- Mga Tarheta (Card) ng Ginugustong Wika: Ang mga ito ay katulad ng mga karatula, ngunit mas maliit at madaling dalhin. Ang mga miyembro ng komunidad ay maaaring ituro ang wika na kanilang hinihiling. (Tingnan ang Apendiks B)

Mga Pagpupulong ng Komunidad

- Para sa mga pagpupulong na may proseso ng pagpaparehistro, ang isang tanong ay kabilang tungkol sa pangangailangan sa interpretasyon at iba pang mga akomodasyon sa pagkakaroon ng akses.
- Para sa mga bukas na pampublikong pagpupulong lalo na sa ilalim ng Brown Act, ang impormasyon tungkol sa kung paano humiling ng akomodasyon ay nakalista sa agenda ng pagpupulong o webpage.

C. Mahahalagang Dokumento

Kabilang sa mga operasyon ng Pampublikong Kalusugan ang:

- mga sentro ng kalusugan, mga serbisyo sa laboratoryo,
- pagkakaloob ng permiso sa kalusugan sa kapaligiran at mga operasyon ng inspeksyon,
- pagsubaybay sa nakakahawang sakit,
- Pag-iisyu ng mga kautusan sa pangkalusugan ng publiko (hal. mga utos ng pag-iisa para humiwalay o pagkukulong), at



Plano sa Pagkakaroon ng Akses sa Wika ng Kagawaran ng Pampublikong Kalusugan ng Los Angeles County (Pampublikong Kalusugan)

- iba pang mga programa at serbisyo na nangangailangan ng patuloy na pakikipag-ugnayan at komunikasyon sa aming mga pasyente, kliyente, at komunidad ng Los Angeles County.

Ang mga mahahalagang dokumento para sa mga programa at serbisyo sa Pampublikong Kalusugan ay mula sa edukasyon ng pasyente at mga pagsubaybay sa medikalna tagubilin at mga alerto sa nakakahawang sakit (hal., West Nile Virus, Trangkaso ng Ibon [Bird Flu], Kalidad ng Tubig ng Dagat [Ocean Water Quality]) hanggang sa mga utos sa pampublikong kalusugan. Nauunawaan namin ang halaga ng mga dokumentong ito sa pagsuporta at pagprotekta sa kalusugan at kapakanan ng mga komunidad na pinaglilingkuran namin, at dahil dito, sinisigurado na naroroon para magamit ang mga ito sa mga wika at format na kombenyente para sa paggamit ng aming mga pasyente at kliyente, at ng publiko.

Kabilang sa mga mahahalagang dokumento ang:

- Mga abiso ng mga karapatan at obligasyon
- Komunikasyon ng pasyente at kliyente
- Mga abiso at alerto sa kalusugan
- Mga Form at aplikasyon
- Mga dokumentong legal at patakaran
- Mga dokumento at materyales sa programa

Narito ang ilang mga webpages sa Pampublikong Kalusugan:

- Mga Sentro ng Pampublikong Kalusugan:
<http://publichealth.lacounty.gov/chs/phcenters.htm>
- Aklatan (Library) ng mga Materyales na Pang-edukasyon:
<http://publichealth.lacounty.gov/chel/library/index.htm>
- Linya ng Impormasyon sa Publikong Kalusugan:
<http://publichealth.lacounty.gov/chel/PHIL.htm>

Ang Website ng Pampublikong Kalusugan ay babaguhin para napapanahon upang gumawa ng mga pagpapabuti na may kaugnayan sa nabigasyon, aksesibilidad, at pagkakaroon ng akses sa wika. Bukod dito, ang LJU ay patuloy na nakikipagtulungan sa mga koponan ng Programa ng Pampublikong Kalusugan para isalin ang lahat ng mahahalagang dokumento at kritikal na mga pahina ng katotohanan (fact sheet).

D. Patakaran sa mga Tagapagsalin (Interpreter) na Walang Pagsasanay



Isang piling bahagi ng Patakaran 362 ng Pampublikong Kalusugan – Patakaran sa Interpretasyon ng Wika

Ang isang pasyente ay hindi maaaring sabihan na magdala ng kanyang sariling tagapagsalin (interpreter). Ang paggamit ng isang miyembro ng pamilya o kaibigan ay maaaring magdulot sa isang paglabag sa pagiging kompidensiyal at/o pag-aatubili mula sa pasyente na ibunyag ang personal na impormasyon na kritikal sa mga serbisyong ipinagkakaloob. Ang paggamit ng mga miyembro ng pamilya at/o mga kaibigan bilang mga tagapagsalin (interpreter) ay lubos na hinihikayat na huwag gawin.

Ang isang miyembro ng pamilya o kaibigan ay maaaring gamitin lamang para magsalin (interpret) sa panahon ng mga medikal na emerhensiya kung saan ang anumang pagkaantala ay maaaring magdulot ng panganib sa isang pasyente, at pansamantala lamang hanggang sa magkaroon ng isang Kwalipikadong Tagapagsalin (Interpreter).

Kung, pagkatapos ng malinaw na pagpap-alam sa pasyente na naroon para magamit ang libreng mga Kwalipikadong Serbisyo sa Interpretasyon, maaaring partikular na hilingin ng pasyente na mas gusto nila ang kanilang pamilya/kaibigan ang magsagawa ng komunikasyon. Ang kapamilya/kaibigan ay kailangan ding sumang-ayon na magbigay ng naturang tulong, AT ang pananalig sa naturang nasa sapat na gulang na tulong ay kailangang ituring na angkop sa ilalim ng mga pangyayari ng mga kawani ng Pampublikong Kalusugan.

Ang mga menor de edad na bata (wala pang 18 taong gulang) ay hindi dapat gamitin bilang mga tagapagsalin (interpreter), maliban sa mga pambihirang sitwasyon, tulad ng mga medikal na emerhensiya kung saan ang anumang pagkaantala ay maaaring magdulot ng panganib sa isang pasyente o sa publiko, at pansamantala lamang hanggang sa magkaroon ng isang Kwalipikadong Tagapagsalin (Interpreter).

Ang paggamit ng pamilya, mga kaibigan, o mga menor de edad na bata para magbigay ng interpretasyon sa ilalim ng mga pangyayari sa itaas ay dapat idokumento sa medikal na talaan.