

РАЗДЕЛ 4: ПРОЦЕДУРЫ И ПОЛИТИКА

A. Процедуры

Перевод документов

- Сотрудники программы общественного здравоохранения (заявитель) подают запрос через внутренний портал Центра устных и письменных переводов.
- Отдел языкового обеспечения (ЛЮ) будет работать с заявителем и направит документ одному из штатных переводчиков (нанятых по контракту) или поставщику, с которым заключен договор на основе Генерального соглашения о предоставлении языковых услуг в сфере общественного здравоохранения (LASMA).
- Все документы должны быть составлены с использованием [принципов простого языка](#) и проверены Управлением по коммуникации и связям с общественностью (УКС) на предмет соответствия фирменному оформлению. Заявители могут обратиться в Группу по вопросам образования в области здравоохранения для проверки документов на предмет использования простого языка и соответствия ОСРА через систему HIT.

Услуги устного перевода

Департамент общественного здравоохранения предоставляет широкий спектр услуг с различными точками взаимодействия и методами работы с членами сообщества.

Информационная линия по вопросам общественного здравоохранения или колл-центры по конкретным программам

[Информационная линия по вопросам общественного здравоохранения](#) предоставляет жителям округа Лос-Анджелес по телефону ресурсы и услуги, связанные с COVID-19, вакцинацией, репродуктивным здоровьем, психическим здоровьем, медицинским обслуживанием и ресурсами для поддержания здорового образа жизни. По некоторым программам общественного здравоохранения существуют собственные тематические колл-центры для населения (см. Приложение А).

- В них есть встроенная опция выбора языка, которая активируется, когда абонент набирает номер. По завершении выбора им предоставляется помощь двуязычного сотрудника для ответа на вопросы или команда привлекает внешнего переводчика.
- При работе с внешним поставщиком устанавливается трехсторонняя связь с поставщиком для обеспечения устного перевода в режиме реального времени.
- Если для связи с переводчиком требуется дополнительное время, сотрудник программы запишет информацию звонившего и назначит повторный звонок на более позднее время.

Клиники общественного здравоохранения, региональные центры здоровья и другие программы, ориентированные на население

- Когда клиент регистрируется на стойке информации или у администратора, его спрашивают, на каком языке он предпочитает общаться. При необходимости персонал может использовать таблички для определения языка общения (см. раздел 4b ниже).
- Все формы для заполнения будут предоставлены на предпочтительном языке, и для оказания помощи будет вызван сотрудник, владеющий двумя языками. Если нет сотрудников, владеющих двумя языками, платформа свяжется с внешним поставщиком услуг перевода.



План доступа к языковым услугам Департамента общественного здравоохранения округа Лос-Анджелес

- Если требуется медицинский перевод, объект должен назначить сотрудника, являющегося квалифицированным медицинским переводчиком, или связаться с внешним поставщиком услуг перевода.

Для клинических приемов эта информация будет содержаться в электронной медицинской карте клиента, и, таким образом, персонал будет готов предоставить услуги на предпочтительном языке, включая, при необходимости, связь с внешним поставщиком услуг перевода.

Организация встреч

Встречи могут проводиться виртуально или лично, однократно, на разовой основе или на постоянной основе.

- Программы позволяют определить потребности в устном переводе во время регистрации на встречу или в процессе ознакомления.
- В случае необходимости привлечения переводчика программы будут осуществляться в соответствии с нижеуказанный процедурой.

Варианты взаимодействия с внешним поставщиком услуг устного перевода

В программах общественного здравоохранения, где услуги устного перевода требуются на регулярной основе, используется учетная запись для видео- и телефонного перевода по запросу. Все остальные будут обращаться через систему НИТ для запроса услуг устного перевода.

a. Устный перевод по запросу с помощью видеосвязи и по телефону

- В ряде общедоступных программ предусмотрена учетная запись для прямого подключения к услугам по требованию, в том числе в программах по борьбе с острыми инфекционными заболеваниями, клинических услугах, общественных услугах на местах, профилактике и борьбе с наркоманией, ветеринарной программе и программах по ВИЧ и ЗППП.
- Сотрудники могут при необходимости мгновенно связаться с переводчиком через свои учетные записи на компьютерах или телефонах.

b. Система «Центр устных и письменных переводов» (НИТ)

- Сотрудники программы общественного здравоохранения (заявитель) подают запрос через внутренний портал Центра устных и письменных переводов Департамента общественного здравоохранения, как правило, не позднее чем за 2 недели до начала мероприятия.
- Отдел языкового обеспечения (ЛЮ) будет работать с заявителем и подтвердит поставщика услуг устного перевода, заключившего договор с Департаментом общественного здравоохранения на основании Генерального соглашения о предоставлении языковых услуг (LASMA).
- Рекомендации по работе с переводчиком см. в Приложении В.

В. Выбор предпочтительных языков

В сфере общественного здравоохранения предпочтительный язык (языки) определяется несколькими способами.



План доступа к языковым услугам Департамента общественного здравоохранения округа Лос-Анджелес

Колл-центры:

- В этих колл-центрах звонящие могут выбрать язык общения, нажав кнопку или указав его устно.

Общественные программы

- **Многоязычный персонал:** Департамент общественного здравоохранения располагает списком сертифицированных двуязычных сотрудников. Для получения сертификата сотрудники должны пройти тестирование в отделе кадров Департамента общественного здравоохранения или у поставщика языковых услуг. Эти сотрудники работают на многих наших общественных объектах и могут оказать помощь в переводе/устном переводе при необходимости.
- **Плакаты с указанием предпочтительного языка:** это распечатанные плакаты, размещенные в наших общественных местах, которые легко заметны для членов сообщества, чтобы они могли указать свой предпочтительный язык. (См. Приложение В)
- **Карточки с указанием предпочтительного языка:** они похожи на плакаты, но меньшего размера и их удобно носить с собой. Члены сообщества могут указать язык, который им требуется. (См. Приложение В)

Организация встреч

- Для встреч с процедурой регистрации включается вопрос о необходимости устного перевода и других удобств для лиц с ограниченными возможностями.
- Для открытых публичных собраний, особенно тех, которые проводятся в соответствии с Законом Брауна, информация о том, как запросить специальные условия, указана в повестке дня собрания или на веб-странице.

C. Необходимые документы

Деятельность Департамента общественного здравоохранения включает в себя:

- медицинские центры, лабораторные услуги,
- операции по обеспечению и контролю санитарной безопасности окружающей среды,
- надзор за инфекционными заболеваниями,
- выдачу распоряжений в области общественного здравоохранения (например, распоряжения об изоляции или карантине); и
- другие программы и услуги, требующие постоянного взаимодействия и связи с нашими пациентами, клиентами и сообществом округа Лос-Анджелес.

Важные документы для программ и услуг в области общественного здравоохранения варьируются от инструкций по просвещению пациентов и медицинскому наблюдению до предупреждений об инфекционных заболеваниях (например, вирус Западного Нила, птичий грипп, качество морской воды) и распоряжений в области общественного здравоохранения. Мы понимаем ценность указанных документов для поддержания и защиты здоровья и благополучия сообществ, которым мы служим, и поэтому обеспечиваем их доступность на языках и в форматах, удобных для использования нашими пациентами, клиентами и общественностью.

План доступа к языковым услугам Департамента общественного здравоохранения округа Лос-Анджелес

Важные документы включают в себя:

- Уведомления о правах и обязанностях
- Информирование пациентов и клиентов
- Уведомления и предупреждения о здоровье
- Формы и заявки
- Правовые и нормативные документы
- Программные документы и материалы

Вот несколько веб-сайтов, посвященных вопросам общественного здравоохранения:

- Центры общественного здравоохранения: <http://publichealth.lacounty.gov/chs/phcenters.htm>
- Библиотека учебных материалов: <http://publichealth.lacounty.gov/chel/library/index.htm>
- Информационная линия по вопросам общественного здравоохранения: <http://publichealth.lacounty.gov/chel/PHIL.htm>

Веб-сайт по вопросам общественного здравоохранения будет обновлен с целью улучшения навигации, доступности и языкового доступа. Кроме того, LJI продолжает сотрудничать с группами Программы общественного здравоохранения в целях перевода всех важных документов и критически важных информационных бюллетеней.

D. Политика в отношении неквалифицированных переводчиков

Выдержка из документа «Политика в области общественного здравоохранения 362 — Политика в отношении устного перевода»

Пациента не могут попросить привести с собой собственного переводчика. Привлечение члена семьи или друга может привести к нарушению конфиденциальности и/или нежеланию пациента раскрывать личную информацию, которая имеет решающее значение для оказания услуг. Не рекомендуется привлекать членов семьи и/или друзей в качестве переводчиков.

Член семьи или друг может выступать в качестве переводчика только в случае неотложной медицинской помощи, когда любая задержка может нанести вред пациенту, и только до тех пор, пока не будет доступен квалифицированный переводчик.

Если после четкого информирования пациента о наличии бесплатных услуг квалифицированного переводчика пациент может выразить конкретное пожелание, чтобы его семья/друзья помогли в общении. Семья/друзья также должны согласиться оказать такую помощь, И зависимость от этого взрослого человека в оказании такой помощи должна быть признана уместной в данных обстоятельствах сотрудниками Департамента общественного здравоохранения.

Несовершеннолетние дети (в возрасте до 18 лет) не должны использоваться в качестве переводчиков, за исключением чрезвычайных ситуаций, таких как неотложная медицинская помощь, когда любая задержка может нанести вред пациенту или общественности, и только до тех пор, пока не будет доступен квалифицированный переводчик.



План доступа к языковым услугам Департамента общественного здравоохранения округа Лос-Анджелес

Привлечение членов семьи, друзей или несовершеннолетних детей в качестве переводчиков в вышеуказанных обстоятельствах должно быть задокументировано в медицинской карте.

