

## 4 부: 절차 및 정책

### A. 절차

#### 문서 번역

- 공공 보건 프로그램 부서(이용자)는 내부 통역 및 번역 허브(HIT) 포털을 통해 서비스 요청서를 제출합니다.
- 언어 형평성 팀(LJU)은 이용자와 협의해 문서를 보건국 언어 접근성 보장 서비스 표준 계약(LASMA)에 따라 계약된 내부 번역가(계약직) 또는 외부업체에 요청합니다.
- 모든 문서는 평이한 언어 원칙에 따라 작성되어야 하고, 보건국 공식 문서 형식 및 일관성을 위해 커뮤니케이션 및 홍보국(OCPA)의 검토를 받아야 합니다. 이용자는 HIT 시스템을 통해 보건 교육 운영 부서와 커뮤니케이션 및 홍보국(OCPA)에 문서가 이해하기 쉬운 언어로 작성되었는지 확인을 요청할 수 있습니다.

#### 통역 서비스

공중 보건은 지역사회 구성원과 소통하기 위해 다양한 접근과 방식을 통해 폭넓은 서비스를 제공합니다.

#### 공중 보건 인포라인(Public Health InfoLine) 또는 각 프로그램별 콜센터

공중 보건 인포라인은 로스앤젤레스 카운티 주민들이 COVID-19, 예방접종, 성건강, 정신 건강, 의료와 복지 관련 문의를 위해 전화 상담과 지원 서비스를 제공합니다. 일부 공중 보건 프로그램은 지역사회 대상의 특정 프로그램 분야별로 콜센터를 운영하고 있습니다(부록 A 참조).

- 발신자가 전화를 걸면 언어 선택 옵션 메뉴가 자동으로 안내됩니다. 원하는 언어를 선택하면, 이중언어 직원과 바로 연결되거나 외부 통역 업체를 통해 통역 서비스를 받게 됩니다.
- 외부 통역 업체를 이용할 경우, 업체와 3자 통화를 통해 실시간 통역을 제공합니다.
- 통역사와 연결하는 데 시간이 필요할 경우 프로그램 담당자가 발신자의 연락처를 받아 추후 통화 일정을 조율합니다.

#### 공중 보건 클리닉, 지역 보건소 및 기타 지역사회 대상 프로그램

- 안내 데스크나 접수 직원에게 문의하면 우선 이용자의 선호 언어를 확인합니다. 필요 시, 직원은 안내 표지판을 활용해 이용자의 언어를 파악할 수 있습니다(아래 4b 항 참조).

## 로스엔젤레스 카운티 공중 보건국 (공중 보건국) 언어 접근성 계획

- 모든 양식은 이용자의 선호 언어로 제공되며, 이중 언어 구사 직원이 도움을 드립니다. 만약 이중 언어 직원이 없을 경우 외부 통역 업체와 연결해 드립니다.
- 의료 통역이 필요한 경우, 자격을 갖춘 의료 통역사를 배정하거나 외부 통역 업체와 연결합니다.

임상 진료 예약 시, 정보는 이용자의 전자 의료 기록에 입력됩니다. 즉, 직원은 필요 시, 외부 통역 업체와 연결해서 이용자의 선호 언어로 통역을 제공할 준비가 되어 있습니다.

### 지역사회(커뮤니티) 대상 회의

회의는 대면 또는 비대면(화상)으로 진행될 수 있고, 일회성, 필요 시, 임시(ad hoc) 또는 정기적으로 개최될 수 있습니다.

- 각 프로그램은 회의 등록 또는 참가 과정에서 통역이 필요한지 파악합니다.
- 통역이 필요한 경우 아래 절차에 따라 진행합니다.

### 외부 통역 업체와의 연결 선택 방법

통역 서비스가 자주 필요한 공중 보건 프로그램은 온디맨드 화상 및 전화 통역(On-Demand Video and Telephonic Interpretation) 계정을 활용합니다. 그 외 모든 프로그램은 HIT 시스템을 사용해 통역 서비스를 요청합니다.

#### a. 온디맨드 화상 및 전화 통역

- 급성 전염병 관리과(Acute Communicable Disease Control), 클리닉 서비스(Clinic Services), 지역사회 현장 서비스(Community Field Services), 약물 남용 예방과 및 통제(Substance Abuse Prevention and Control), 수의학 프로그램(Veterinary Program), HIV 및 성병 프로그램 부서(Division of HIV and STD Programs)를 포함한 여러 거주민 대상 프로그램은 온디맨드 서비스에 직접 연결 가능한 계정을 가지고 있습니다.
- 보건 직원은 컴퓨터 또는 휴대폰의 계정으로 필요하면 즉시, 통역사와 연결될 수 있습니다.

#### b. 공중 보건국의 통역 및 번역 허브(HIT) 시스템

- 공중 보건 프로그램 직원(이용자)은 일반적으로 최소 2 주 전에 공중 보건국의 사내 통역 및 번역 허브 포털을 통해 요청서를 제출합니다.
- 언어 형평성 팀(LJU)은 이용자와 협력하고 언어 접근성 서비스 표준 계약(LASMA)에 따라 공중 보건과 계약을 맺은 통역 업체를 확정합니다.
- 통역사와 협력에 대한 지침 안내는 부록 B를 참조하세요.

## B. 이용자의 선호 언어 확인

## 로스앤젤레스 카운티 공중 보건국 (공중 보건국) 언어 접근성 계획

공중 보건국은 이용자의 선호 언어를 다음과 같은 방법으로 확인합니다:

### 콜센터:

- 콜센터는 발신자가 버튼을 누르거나 해당 선호 언어를 구두로 선택할 수 있는 기능을 제공합니다.

### 거주민 대면 프로그램 (Public-Facing Programs)

- 다국어 구사 직원 (Multilingual Staff): 공중 보건은 공인 이중 언어 구사 직원의 목록이 있습니다. 인증을 받으려면 공중 보건 인사부 또는 언어업체의 시험을 통과해야 합니다. 이중 언어 구사 직원은 여러 공익 현장에 배치되어 필요한 경우 번역/통역을 제공할 수 있습니다.
- 언어 선택 안내 포스터 (Language Preference Posters): 지역사회 구성원이 선호하는 언어를 쉽게 가리킬 수 있도록, 공공 현장에 부착하는 포스터를 인쇄해 게시합니다. (부록 B 참조)
- 언어 선택 안내 카드 (Language Preference Cards): 포스터와 비슷하지만 크기가 더 작고 휴대가 간편한 자료입니다. 지역사회 구성원은 요청 언어를 쉽게 가리킬 수 있습니다. (부록 B 참조)

### 지역사회 회의

- 등록이 필요한 회의는 통역 및 다른 접근성 편의 사항 관련 질문이 추가로 포함됩니다.
- 특히, 브라운법(Brown Act)에 따른 공개 공공 회의의 경우 편의 사항 요청 방법의 정보는 회의 안건 또는 웹페이지에 게시되어 있습니다.

## C. 중요 문서

공중 보건의 주요 업무는 다음을 포함합니다:

- 보건소, 검사실 서비스
- 환경보건 허가 및 점검 업무
- 감염병 감시
- 공중보건 명령 발령 (예: 격리 또는 자가격리 명령)
- 환자, 이용자, 그리고 로스앤젤레스 카운티 지역사회와 지속적으로 소통하고 협력이 필요한 기타 프로그램 및 서비스

공중 보건 프로그램과 서비스에 필수적인 문서에는 환자 교육 자료, 진료 후 안내문, 감염병 경보(예: 웨스트나일 바이러스, 조류 독감, 해양 수질)부터 공중보건 명령에 이르기까지 다양합니다. 보건국은 이런 문서가 지역사회의 건강과 안전을 보호하는 데 중요하다는 것을 인식하고 있고 환자, 이용자 및 일반인이 쉽게 활용할 수 있도록 다양한 언어와 형식으로 제공하고 있습니다.

필수 문서는 다음을 포함합니다:

- 권리 및 의무 고지문
- 환자 및 이용자 안내문
- 보건 관련 공지 및 알림문
- 양식 및 신청서
- 법률 및 정책 문서
- 프로그램 문서 및 자료

공중 보건 관련 웹페이지는 다음과 같습니다:

- 공중 보건 센터: <http://publichealth.lacounty.gov/chs/phcenters.htm>
- 교육 자료실 목록: <http://publichealth.lacounty.gov/chel/library/index.htm>
- 공중 보건 인포라인(Public Health Info line):  
<http://publichealth.lacounty.gov/chel/PHIL.htm>

공중 보건국의 웹사이트는 탐색 기능, 접근성 및 언어 접근성과 관련된 부분의 개선을 위해 업데이트될 것입니다. 또한, 언어 형평성 팀(LJU)은 공중 보건 프로그램 팀과 지속적으로 협력하여 모든 필수 문서와 주요 자료표를 번역해 나가고 있습니다.

#### D. 비전문 통역사 사용 정책

공중 보건 정책 362 호 – 언어 통역 정책 발췌

환자가 직접 통역사를 대동하도록 요청해서는 안 됩니다. 가족이나 친구를 통역사로 사용할 경우, 기밀이 침해되거나 서비스 제공에 필요한 개인 정보 공개를 환자가 원치 않을 수 있습니다. 따라서 가족 및/또는 친구를 통역사로 사용하는 것은 적극 권장되지 않습니다.

가족이나 친구는 자체되면 환자의 생명에 해를 끼칠 수 있는 의료 응급 상황에서만 자격을 갖춘 통역사를 구할 수 있을 때까지만 통역에 사용할 수 있습니다.

무료 공인 통역 서비스를 이용할 수 있음을 환자에게 명확히 알린 뒤, 환자가 가족이나 친구가 의사소통을 도와주기를 특별히 요청하는 경우, 해당 가족/친구가 동의해야 하며, 이러한 방식이 적절한지는 공중보건 직원이 판단합니다.

미성년자(18 세 미만)는 통역자로 참여해서는 안 되며, 자체 시 환자나 일반인에게 피해를 줄 수 있는 응급 상황과 같은 특수한 경우에 한해, 자격을 갖춘 통역사가 올 때까지 예외적으로 허용됩니다.

로스엔젤레스 카운티 공중 보건국 (공중 보건국) 언어 접근성 계획

위와 같은 상황에서 가족, 친구 또는 미성년 자녀가 통역하는 경우에는 반드시  
의료 기록에 이를 기재해야 합니다.

