

ԲԱԺԻՆ 4: ԳՈՐԾԵԼԱԿԱՐԳԵՐ և ԶԱՂԱԶԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

Ա. Գործելակարգեր

Փաստաթղթի թարգմանություն

- Հանրային Առողջության ծրագրի աշխատակիցը (պատվիրատու) ներկայացնում է գրավոր և բանավոր թարգմանության պատվեր ներքին կենտրոնացված ցանցի միջոցով:
- Լեզվի հարցերում արդարության բաժինը (Language Justice Unit) կաշխատի պատվիրատուի հետ և կուղարկի փաստաթուղթը բաժնի թարգմանիչներից մեկին (պայմանագրային աշխատող) կամ որևէ մատակարարի, ով ունի պայմանագիր՝ «Հանրային Առողջության լեզվի հասանելիության ծառայությունների գլխավոր համաձայնագիր» (LASMA):
- Բոլոր փաստաթղթերը պետք է կազմվեն՝ հիմնվելով [հանրամատչելի լեզվի սկզբունքների](#) (plain language) վրա, և ստուգվեն ու հաստատվեն Հաղորդակցության և հանրային կապերի գրասենյակի (OCPA) կողմից: Պատվիրատուն կարող է HIT համակարգի միջոցով ընտրել, որ իրենց փաստաթղթերը ստուգեն Առողջապահական կրթության վարչական բաժինը (Health Education Administration Unit)՝ ստուգելու հանրամատչելի լեզվին համապատասխանությունը, և Հաղորդակցության և հանրային գրասենյակը (OCPA):

Բանավոր թարգմանության ծառայություն

Հանրային Առողջության Վարչությունն առաջարկում է ծառայությունների լայն շրջանակ՝ համայնքի անդամների հետ հաղորդակցվելու տարբեր միջոցներով և մեթոդներով:

Հանրային Առողջության տեղեկատվական գիծ կամ հատուկ ծրագրերի զանգերի կենտրոններ
Հանրային Առողջության տեղեկատվական գիծը Լոս Անջելեսի Շրջանի բնակիչներին հեռախոսով տրամադրում է տեղեկատվություն և ծառայություններ, որոնք վերաբերում են COVID-19-ին, պատվաստումներին, վերարտադրողականությանը, հոգեկան առողջությանը, առողջապահությանը և բարօրությանը: Հանրային Առողջության որոշ ծրագրեր համայնքի համար ունեն հատուկ թեմաների համար իրենց սեփական զանգերի կենտրոնները (տես Հավելված Ա-ն):

- Դրանք ընդգրկում են լեզվի ընտրության տարբերակ, երբ զանգահարողը հավաքում է համարը: Երբ ընտրություն է կատարվում, կամ կապ են հաստատում երկլեզու աշխատակցի հետ, որպեսզի պատասխանի, կամ թիմը աշխատում է բանավոր թարգմանության ծառայության դրսի մատակարարի (ոչ Հանրային Առողջության) հետ:
- Դրսի (ոչ Հանրային Առողջության) մատակարարի հետ աշխատելիս կազմակերպվում է եռակողմ զանգ, որպեսզի ապահովվի կենդանի թարգմանություն:
- Եթե ավելի շատ ժամանակ է անհրաժեշտ լինում թարգմանիչի հետ կապ հաստատելու համար, ծրագրի աշխատակիցները վերցնում են զանգահարողի տվյալները և հանդիպումը նշանակում ավելի ուշ:



Հանրային Առողջության կլինիկաներ, առողջության շրջանային կենտրոններ և այլ հանրային ծրագրեր

- Երբ հաճախորդը գրանցվում է տեղեկատվական սեղանի կամ ընդունարանի աշխատակցի մոտ, նրան հարցնում են նախընտրելի լեզվի մասին: Եթե անհրաժեշտ է, աշխատակիցը կարող է օգտագործել նշաններ՝ խոսվող լեզուն որոշելու համար (տես ստորև Բաժին 4. Բ-ն):
- Անհրաժեշտ ձևաթղթերը կտրամադրեն նրանց նախընտրած լեզվով, որպեսզի լրացնեն, և օգնության համար կկանչեն երկլեզու աշխատակիցի: Եթե երկլեզու աշխատակից չկա, ապա հաստատությունը կապ կհաստատի բանավոր թարգմանության դրսի մատակարարի հետ:
- Եթե բանավոր թարգմանություն է անհրաժեշտ բուժօգնության համար, կայքը կարիք կունենա նշանակելու այնպիսի աշխատակցի, ով բժշկական ոլորտի՝ որակավորում ունեցող բանավոր թարգմանիչ է, կամ կապ կհաստատի բանավոր թարգմանության դրսի մատակարարի հետ:

Բժշկական հանդիպումների դեպքում այս տեղեկությունը կլինի հաճախորդի բժշկական տվյալների էլեկտրոնային փաստաթղթերում, և հետևաբար, անձնակազմի անդամը պատրաստ կլինի առաջարկել ծառայություններ նրա նախընտրած լեզվով, այդ թվում՝ անհրաժեշտության դեպքում կապ հաստատել բանավոր թարգմանության դրսի մատակարարի հետ:

Համայնքային հանդիպումներ

Հանդիպումները՝ լինեն առցանց թե անձամբ ներկա լինելով, կարող են լինել մեկ անգամ, ըստ անհրաժեշտության կամ պարբերաբար:

- Ծրագրերը որոշում են բանավոր թարգմանության անհրաժեշտությունը հանդիպման համար գրանցման կամ ընդունելության ընթացքում:
- Եթե անհրաժեշտ է բանավոր թարգմանիչ, ծրագրերը կհետևեն ստորև նշված գործընթացին:

Բանավոր թարգմանչի դրսի (ոչ Հանրային Առողջության) մատակարարի հետ կապ հաստատելու տարբերակներ

Հանրային Առողջության այն ծրագրերը, որոնք ավելի հաճախ են բանավոր թարգմանության ծառայությունների կարիք ունենում, օգտագործում են պահանջի դեպքում տեսակապի և հեռախոսազանգի միջոցով թարգմանության օգտահաշիվ: Մնացած բոլորը բանավոր թարգմանության ծառայություններ պահանջելու համար օգտագործում են HIT համակարգը:

ա. Պահանջի դեպքում բանավոր թարգմանություն տեսակապի կամ հեռախոսազանգի միջոցով

- Հանրության համար նախատեսված մի շարք ծրագրեր ունեն օգտահաշիվ, որպեսզի անմիջապես կապ հաստատեն պահանջի դեպքում տրվող ծառայությունների հետ, այդ թվում՝ Սուր վարակիչ հիվանդությունների վերահսկման, Բժշկական ծառայությունների, Համայնքներում դաշտային ծառայությունների, Թմրամիջոցների չարաշահման կանխարգելման և վերահսկման, Անասնաբուժական ծրագրի և ՄԻԱՎ-ի և սեռավարակների ծրագրերի բաժինների հետ:



- Աշխատակիցները անհրաժեշտության դեպքում կարող են անմիջապես կապ հաստատել բանավոր թարգմանչի հետ իրենց օգտահաշիվների միջոցով՝ օգտագործելով իրենց համակարգիչներն կամ հեռախոսները:

բ. Բանավոր և գրավոր թարգմանությունների կենտրոնացված (HIT) համակարգ

- Հանրային Առողջության ծրագրի աշխատակիցները (պատվիրատու) ներկայացնում են խնդրանք Հանրային Առողջության Բանավոր և գրավոր թարգմանությունների կենտրոնացված (HIT) համակարգի հարթակում՝ սովորաբար առնվազն 2 շաբաթ առաջ:
- Լեզվի հարցերում արդարության բաժինը (LJU) կաշխատի պատվիրատուի հետ և կհաստատի որևէ մատակարարի, ով ունի պայմանագիր՝ «Հանրային Առողջության լեզվի հասանելիության ծառայությունների գլխավոր համաձայնագիր» (LASMA):
- Բանավոր թարգմանչի հետ աշխատելու ուղեցույցի համար տես Հավելված Բ-ն:

Բ. Նախընտրելի լեզուները որոշելը

Հանրային Առողջության Վարչությունը որոշում է նախընտրելի լեզուները մի քանի տարբերակներով:

Ձանգերի կենտրոններ.

- Այս զանգերի կենտրոնները զանգահարողներին հնարավորություն են տալիս ընտրել իրենց լեզուն՝ սեղմելով կոճակ կամ հայտնելով իրենց լեզուն:

Հանրության համար ծրագրեր

- Բազմալեզու անձնակազմ: Հանրային Առողջության Վարչությունն ունի հավաստագրված երկլեզու անձնակազմի ցուցակ: Հավաստագրվելու համար պահանջում է, որ աշխատակիցը թեստ հանձնի Հանրային Առողջության մարդկային ռեսուրսների բաժնում կամ լեզվական ծառայությունների մատակարարի մոտ: Այս աշխատակիցները լինում են մեր հանրային հաստատություններից շատերում և կարող են օգնել տրամադրել բանավոր/գրավոր թարգմանություններ, երբ դրանք անհրաժեշտ են:
- Նախընտրելի լեզվի մասին պաստառներ: Սրանք մեր հանրային վայրերում տեղադրված տպված պաստառներ են, որոնք տեսանելի են մեր համայնքի անդամներին, որպեսզի նրանք ցույց տան իրենց նախընտրած լեզուն (տես Հավելված Բ-ն):
- Նախընտրելի լեզվի մասին քարտեր: Սրանք նման են պաստառներին, բայց ավելի փոքր են, և դրանք կարելի է հեշտությամբ կրել: Համայնքի անդամները կարող են ցույց տալ այն լեզուն, որը նրանք խնդրում են (տես Հավելված Բ-ն):

Համայնքային հանդիպումներ

- Գրանցման գործընթաց ունեցող հանդիպումների դեպքում ներառված է լինում հարց բանավոր թարգմանությունների և հասանելիությունն ապահովող այլ անհրաժեշտությունների մասին:
- Բաց հանրային հանդիպումների դեպքում, հատկապես Բրաունի օրենքի (Brown Act) շրջանակներում, տեղեկություններն այն մասին, թե ինչպես խնդրել հեշտացնող հարմարություններ, նշված են հանդիպման օրակարգում կամ կայքում:

Գ. Կարևոր փաստաթղթեր

Հանրային Առողջության Վարչության գործունեությունը ներառում է՝

- առողջության կենտրոններ, լաբորատոր ծառայություններ,
- շրջակա միջավայրի և առողջության թուլյալիություն և ստուգման գործողություններ
- վարակիչ հիվանդությունների հսկողություն
- հանրային առողջության հետ կապված հրամանների հրապարակում (օր.՝ մեկուսացման կամ կարանտինի հրաման) և
- այլ ծրագրեր և ծառայություններ, որոնք պահանջում են շարունակական շփում և հաղորդակցություն մեր հիվանդների, հաճախորդների և Լոս Անջելեսի Շրջանի համայնքի հետ:

Հանրային Առողջության ծրագրերի և ծառայությունների համար կարևոր փաստաթղթերը բազմազան են՝ սկսած հիվանդի ուսուցումից և հետագա բուժման ցուցումներից ու վարակիչ հիվանդությունների զգուշացումներից (օրինակ՝ Արևմտյան Նեղոսի վիրուս, թռչնի գրիպ, օվկիանոսի ջրի որակ) մինչև հանրային առողջությանը վերաբերող հրամաններ: Մենք հասկանում ենք, թե որքան արժեքավոր են այս փաստաթղթերը մեր կողմից սպասարկվող համայնքների առողջությանը և բարեկեցությանը նպաստելու և դրանք պաշտպանելու գործում, և այդ պատճառով ապահովում ենք, որ դրանք հասանելի լինեն մեր հիվանդների, հաճախորդների և հանրության համար հարմար լեզուներով և ձևաչափերով:

Կարևոր փաստաթղթերը ներառում են՝

- Ծանուցում իրավունքների և պարտականությունների մասին
- Հինվանդների և հաճախորդների հետ հաղորդակցություն
- Ծանուցումներ և զգուշացումներ առողջության վերաբերյալ
- Ձևաթղթեր և դիմումներ
- Իրավական և քաղաքականության վերաբերյալ փաստաթղթեր
- Ծրագրերի վերաբերյալ փաստաթղթեր և նյութեր

Ահա Հանրային Առողջության մի քանի կայքէջեր՝

- Հանրային Առողջության կենտրոններ՝
<http://publichealth.lacounty.gov/chs/phcenters.htm>
- Ուսուցողական նյութերի գրադարան՝
<http://publichealth.lacounty.gov/chel/library/index.htm>
- Հանրային Առողջության տեղեկատվական գիծ՝
<http://publichealth.lacounty.gov/chel/PHIL.htm>

Հանրային Առողջության կայքը կթարմացվի՝ բարելավելու համար ուղղորդումները, հարմարությունները և լեզուների հասանելիությունը: Բացի այդ, Լեզվի հարցերում արդարության բաժինը (LJU) շարունակում է աշխատել Հանրային Առողջության ծրագրի թիմերի հետ՝ թարգմանելու բոլոր կարևոր փաստաթղթերը և հուշաթերթիկները:



Դ. Պատրաստվածությունն չունեցող բանավոր թարգմանիչներին վերաբերող քաղաքականություն

Քաղվածք հետևյալից. «Հանրային Առողջության քաղաքականություն 362. Լեզվի բանավոր թարգմանության քաղաքականություն»

Հիվանդին չեն կարող ասել, որ բերի իր թարգմանիչին: Ընտանիքի անդամի կամ ընկերոջ օգնությանը դիմելը կարող է առաջացնել գաղտնիության խախտում, կամ հիվանդը կարող է չցանկանալ հայտնել կարևոր անձնական տեղեկություններ, որոնք շատ կարևոր են ծառայությունն իրականացնելու համար: Բանավոր թարգմանության համար ընտանիքի անդամին կամ ընկերոջը դիմելը բոլորովին չի խրախուսվում:

Ընտանիքի անդամի կամ ընկերոջ կարող են թարգմանել միայն շտապ դեպքերում, երբ ցանկացած հետաձգում կարող է վնասել հիվանդին, և մինչև որակավորում ունեցող բանավոր թարգմանիչի հասանելի կլինի:

Հիվանդին հստակ տեղեկացնելուց հետո, որ հասանելի են անվճար որակավորված թարգմանչական ծառայություններ, հիվանդը կարող է հատուկ նշել, որ նախընտրում է, որ հաղորդակցությունը լինի իր ընտանիքի անդամի/ընկերոջ միջոցով: Ընտանիքի անդամը/ընկերը նույնպես պետք է համաձայնի նման օգնություն տրամադրելուն, ԵՎ այդ չափահասին նման օգնության համար դիմելու անհրաժեշտությունը պետք է Հանրային Առողջության աշխատակցի կողմից համարվի իրավիճակին համապատասխան:

Անչափահաս երեխաներին (18 տարեկանից փոքր) չպետք է դիմել որպես թարգմանիչների, բացառությամբ արտասովոր իրավիճակների, ինչպիսիք են բժշկական շտապ դեպքերը, երբ ցանկացած ուշացում կարող է վնաս հասցնել հիվանդին կամ հանրությանը, և միայն մինչև որ որակավորված թարգմանիչը հասանելի լինի:

Եթե բանավոր թարգմանությունն անում են ընտանիքի անդամը, ընկերը կամ անչափահաս երեխան, ապա դա պետք է գրանցվի բժշկական փաստաթղթերում: