

ԲԱԺԻՆ 6: ԱՅԼ ԼԵԶՈՒՆԵՐՈՎ ՕԺԱՆԴԱԿՈՒԹՅԱՆ ԱՐԴՅՈՒՆԱՎԵՏՈՒԹՅԱՆ ՍՏՈՒԳՈՒՄ

Ա. Այլ լեզուներով օժանդակության գնահատում

Այլ լեզուներով օժանդակությունը ներկայումս գնահատվում է մի քանի եղանակներով, բայց թիմը քննում է այս ծառայությունը գնահատելու այլ մեթոդները:

1. **Հարցում պատվիրատուի գոհունակության մասին:** Հանրային Առողջության այն աշխատակիցներին, որոնք տալիս են գրավոր և բանավոր թարգմանության պատվեր, ուղարկվում է հարցում, որն անդրադառնում է HIT համակարգից օգտվելու նրանց փորձառությանը և գրավոր կամ բանավոր թարգմանության ծառայությունների (ներքին կամ մատակարարի միջոցով) առկայությամբ նրանց ընդհանուր գոհունակությանը: Տվյալները հավաքվում և վերանայվում են որոշելու համար, թե ինչն ունի բարելավման կարիք: Անհրաժեշտության դեպքում տվյալները տրամադրվում են Լեզվի հարցերում արդարության բաժնի (LJU) անձնակազմին և առանձին մատակարարների՝ շտապ խնդիրները լուծելու համար, բայց նաև եռամսյակը կամ տարին մեկ քննվում են այլ տվյալների հետ միասին՝ որպես ընդհանուր գործընթացի բարելավման ռազմավարության մաս:
2. **Թարգմանության որակի գնահատում:** Թարգմանության որակը գնահատելու համար պատահական ընտրանքի սկզբունքով այլ թարգմանչի (թարգմանիչ կամ մատակարար) կողմից տարբեր չափանիշներով քննվում է պատվերների 10%-ի որակը (սխալների տոկոս): Արձագանքները, որոնք տալիս են ստուգողները, քննարկվում են Լեզվի հարցերում արդարության բաժնի (LJU) անձնակազմի և թարգմանության մատակարարների (թարգմանիչ կամ մատակարար) հետ, և Լեզվի հարցերում արդարության բաժնին աշխատում է անել աշխատանքի մեջ ցանկացած փոփոխություն, որն անհրաժեշտ է հետագայում ավելի ճշգրիտ թարգմանություններ ապահովելու համար:
3. **Հարցում հիվանդների գոհունակության մասին:** Առողջության քննման և գնահատման գրասենյակի՝ Արագ քննման և ուսուցման գնահատման բաժինը Հանրային Առողջության 14 կլինիկաներում անցկացնում է հիվանդների գոհունակության ամենամյա հարցում՝ ներառելով հարցեր, որոնք գնահատում են անձնակազմի մշակութային կարողունակությունը, ինչպիսիք են հիվանդների մշակույթին, ռասային, կրոնին և լեզվին համապատասխան ծառայություններ և նյութեր տրամադրելը: Հարցումները տրամադրվում են անգլերենով և իսպաներենով՝ թղթային ձևաչափով: Չինարեն, հայերեն և պարսկերեն տարբերակները պատրաստվել են այն կլինիկաների համար, որոնք սպասարկում են այդ բնակչություններին: Արդյունքները օգտագործվում են ծրագրի որակը բարելավելու, կլինիկաների գործընթացներում հնարավոր փոփոխություններ կատարելու և որոշելու համար, թե ինչ վերապատրաստումներ են անհրաժեշտ աշխատակազմին:



4. **Մատակարարների որակի վերահսկման ծրագրեր:** Լեզվի արդարության բաժինը (LJU) ամեն տարի վերանայում է «Լեզվի հասանելիության ծառայությունների գլխավոր համաձայնագրով» աշխատող յուրաքանչյուր մատակարարի «Որակի վերահսկման» ծրագրերը: Ստուգման արդյունքում որոշվում է, թե արդյոք մատակարարները կատարում են հիմնական պահանջները, այդ թվում՝ իրենց գրավոր և բանավոր թարգմանիչների կանոնավոր գնահատումը, իրենց անձնակազմի համար ամեն տարի վերապատրաստում ապահովելը և ավելին՝ շարունակելու իրավասու լինել գլխավոր համաձայնագրի համար:

5. **Լեզվի հասանելիության տվյալներ:** Տվյալները հավաքվում են ամեն ամիս և ներմուծվում են ներքին PowerBI համակարգ, որտեղ թիմը կարող է դիտարկել ընդհանուր օրինաչափությունները և յուրաքանչյուր ծրագրին հատուկ տվյալները: Թիմն աշխատում է՝ կազմելու այս տվյալների մասին զեկույցներ հանրության համար:

ա. **Գրավոր և բանավոր թարգմանության պատվերներ:** HIT համակարգը հավաքում է բոլոր ծառայությունների պատվերների մասին կարևոր տվյալներ, այդ թվում՝ պահանջվող լեզուները, պատվերը կատարող թարգմանիչները կամ մատակարարները, թարգմանված փաստաթղթերի տեսակները կամ ծախսված ժամանակը:

բ. **Պահանջի դեպքում տեսակապի և հեռախոսազանգի միջոցով տրվող ծառայություններ:** Հանրային Առողջության Վարչությունը մատակարարի միջոցով ստանում է յուրաքանչյուր օգտահաշվի ամսեկան օգտագործման մասին հաշվետվություն, որը ներառում է տեղեկություն կիրառված լեզվի և զանգի տևողության մասին: Բացի այդ, յուրաքանչյուր ծրագիր, որն ունի օգտահաշիվ, կարող է տեսնել իր կիրառումը:

գ. **Մատակարարի պարտավճարներ:** Թիմը հետևում է ստացված հաշիվները, որոնք ստուգվել են ծրագրի աշխատակիցների կողմից, ուղարկվել են ֆինանսների բաժին, և ի վերջո վճարվել են:

դ. **Հիվանդանոցում տվյալների էլեկտրոնային գրանցումներ:** Որպես ընդունումների մաս՝ Հանրային Առողջության կլինիկաների աշխատակիցները ձեռք են բերում տեղեկությունները հաճախորդի նախընտրած լեզվով և անհրաժեշտության դեպքում թարմացնում են դրանք ինչպես նաև գրանցում են՝ արդյոք բանավոր թարգմանությունների կարիք եղել է, արդյոք դրանք առաջարկվել կամ տրամադրվել են:

ե. **Բողոքներ:** Միտումները հասկանալու համար տվյալները հավաքվում են նաև բողոքների գործընթացից (տես Բաժին 6.բ-ն):

Ա. Լեզվի հասանելիության վերաբերյալ բողոքներին պատասխանելու գործընթաց

Այս գործընթացի նպատակն է հավաքել անհրաժեշտ տեղեկություններ՝ բավարարելու Լոս Անջելեսի Շրջանի Հանրային Առողջության Վարչությանը (Հանրային Առողջություն) ներկայացված բողոքները, որոնք վերաբերում են «Հաշմանդամություն ունեցող ամերիկացիների մասին» օրենքի (Americans with Disabilities Act) և Լեզվի հասանելիության ծառայությունների խախտումներին: Սա կօգնի Հանրային Առողջությանը բարելավել ծառայությունները և ապահովել, որ բոլորը կարողանան օգտվել իրենց անհրաժեշտ ծառայություններից:



**Լոս Անջելեսի Շրջանի Հանրային Առողջության Վարչության (Հանրային Առողջություն)
«Լեզվի հասանելիության» ծրագիր**

Բողոք կարելի է ներկայացնել ցանկացած ժամանակ, երբ Հանրային Առողջության հաճախորդը կարծում է, որ իրեն չեն տրամադրվել հարմարությունները, որոնք սահմանված են «Հաշմանդամություն ունեցող ամերիկացիների մասին» օրենքով (ADA), կամ չեն տրվել լեզվի հասանելիության համապատասխան ծառայությունները: Այս գործընթացը նախատեսված է Հանրային Առողջությանը պատկանող շենքում տեղի ունեցած ենթադրյալ խախտումների համար, որոնք պատահել են Հանրային Առողջության ծրագրի/ծառայության շրջանակներում կամ Հանրային Առողջության աշխատողների կամ գործընկերների հետ հաղորդակցման ժամանակ:

1. Բողոքի ձևը, ինչպես նաև մյուս բոլոր ձևաթղթերն ու տեղեկատվությունը առցանց կարելի է ձեռք բերել այստեղ՝ <http://publichealth.lacounty.gov/ADA.htm> :

Այս էջը հասանելի է նաև այստեղ՝

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

2. Երբ բոլոր տեղեկությունները ներկայացված լինեն, Հանրային Առողջության Վարչությունը գրավոր կհաստատի, որ ստացել է ձեր բողոքը՝ բողոքը ներկայացնելու օրվանից հետո հինգ (5) աշխատանքային օրվա ընթացքում:
3. Հանրային Առողջության Վարչությունը կքննի բոլոր բողոքները հնարավորինս շուտ: Լեզվի հասանելիության վերաբերյալ բողոքների դեպքում Հանրային Առողջության Վարչությունը կքննի ձեր բողոքը այն ստանալուց հետո ոչ ուշ, քան 90 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

«Հաշմանդամություն ունեցող ամերիկացիների մասին» օրենքին (ADA) վերաբերող բողոքները կքննեն հնարավորինս շուտ և բողոքը ստանալու օրվանից ոչ ուշ, քան 90 աշխատանքային օրվա ընթացքում: Եթե պահանջվող փոփոխությունը ենթադրում է զգալի ծախսեր կամ կառուցվածքային փոփոխություններ, Հանրային Առողջության Վարչությունը կգնահատի դրանց հնարավորությունը և, հաշվի առնելով առկա միջոցները, կուսումնասիրի այլընտրանքային լուծումները, որոնք կապահովեն հասանելիություն:

Հարցերի, բողոքի կարգավիճակի մասին տեղեկանալու կամ «Հաշմանդամություն ունեցող ամերիկացիների մասին» օրենքի (ADA) և լեզվի հասանելիությանը վերաբերող մտահոգությունները քննարկելու համար ոչ պաշտոնական հանդիպում խնդրելու համար խնդրում ենք կապ հաստատել Հանրային Առողջության՝ Հաշմանդամություն ունեցող ամերիկացիների մասին օրենքի պահպանման համակարգողի հետ հետևյալ հեռախոսահամարով՝

**Հաշմանդամություն ունեցող ամերիկացիների մասին օրենքի
պահպանման համակարգող**

(ADA Compliance Coordinator)

Հեռախոս՝ (844) 914-1006

Տեքստային հաղորդակցություն (TTY)՝ (800) 897-0077

Էլ. հասցե՝ DPH-ADA@ph.lacounty.gov



**Լոս Անջելեսի Շրջանի Հանրային Առողջության Վարչության (Հանրային Առողջություն)
«Լեզվի հասանելիության» ծրագիր**

Հաճախորդները կարող են նաև կապ հաստատել Հաշմանդամություն ունեցող անձանց քաղաքացիական իրավունքների բաժնի Գլխավոր գործադիր գրասենյակի հետ՝

Chief Executive Office, Disability Civil Rights Section
500 West Temple Street, Room 754, Los Angeles, California 90012
Հեռախոս՝ (213) 202-6944
Տեքստային հաղորդակցություն (TTY)՝ (855) 872-0443
Էլ. հասցե՝ Adavis@ceo.lacounty.gov

Խնդրում ենք նկատի ունենալ.

- Այս ոչ պաշտոնական բողոքի ընթացակարգը կիրառելը պարտադիր չէ, և այն չի խանգարում, որ դուք բողոք ներկայացնեք համապատասխան իրավապահ մարմին:
- Բողոք ներկայացնելու համար ցանկացած հաշվեհարդար, հարկադրանք, սպառնալիք, միջամտություն կամ ոտնձգություն արգելվում է, և դրանց մասին պետք է անհապաղ հաղորդվի Հանրային Առողջության՝ Հաշմանդամություն ունեցող ամերիկացիների մասին օրենքի (ADA) պահպանման համակարգողին՝ (844) 914-1006, կամ Հաշմանդամություն ունեցող անձանց քաղաքացիական իրավունքների բաժնի Գլխավոր գործադիր գրասենյակ՝ (213) 202-6944:

