

第 4 节：程序与政策

A. 程序

文件翻译

- 公共卫生局项目工作人员（请求方）通过内部的翻译与口译中心（Hub for Interpretation and Translation, HIT）门户网站提交请求。
- 语言正义科（Language Justice Unit, LJU）与请求方合作，将文件发给内部翻译人员（合同员工）或与公共卫生局依据《语言服务主协议》（Language Access Service Master Agreement, LASMA）签订合同的一家供应商。
- <http://publichealth.lacounty.gov/chel/HealthLiteracy.htm> 所有文件均需遵循通俗易懂语言原则编写，并由传播与公共事务办公室（Office of Communications and Public Affairs, OCPA）进行品牌审核。请求方可选择通过 HIT 系统，由健康教育管理科（Health Education Administration Unit）对文件进行通俗易懂语言的使用以及 OCPA 品牌审核。

口译服务

公共卫生局提供多种服务，通过不同的切入点和方法与社区成员互动。

公共卫生信息热线或项目专用呼叫中心

<http://publichealth.lacounty.gov/chel/PHIL.htm> 公共卫生信息热线通过电话为洛杉矶县居民提供与 COVID-19、疫苗接种、生殖健康、心理健康、医疗服务及健康福祉相关的资源与服务。部分公共卫生局项目为社区提供专用呼叫中心（见附录 A）。

- 他们为拨打热线的来电者提供了内置的语言选择功能。当选定语言后，将由双语工作人员负责接听，或者由团队与外部口译服务供应商合作处理。
- 与外部供应商合作时，将与供应商建立三方通话，以提供实时口译服务。
- 如果需要更多时间与口译员连线，项目工作人员将记下来电者的信息并安排稍后的预约。

公共卫生局诊所、区域卫生中心及其他面向公众的项目

- 当客户在信息服务台或前台签到时，工作人员将会询问他们的首选语言。如果需要，工作人员可使用标识牌（见下文第 4b 节）确定他们使用的语言。
- 所有需要填写的表格将以客户的首选语言提供，并安排双语工作人员提供协助。如果没有双语工作人员在场，则该设施将连线外部口译服务供应商。
- 如果需要医疗口译服务，该设施需要指派一名合格医疗口译人员，或连线外部口译服务供应商。



对于临床约诊而言，此信息将记录在客户的电子病历中，因此工作人员将做好准备，以客户首选的语言提供服务，必要时可连线外部口译服务供应商。

社区会议

无论是线上还是线下，会议可能是一次性的，也可能是临时召开的，或是定期举行的。

- 各个项目在会议注册或准备流程中确定口译需求。
- 如果需要口译员，项目将按照以下流程进行。

连线外部口译服务供应商的选项

需要更频繁使用口译服务的公共卫生局项目将使用一个视频会议和电话口译服务账户。其他所有人员需要通过 HIT 系统申请口译服务。

a. 视频会议和电话口译服务

- 多个面向公众的项目拥有一个可直接连线自选服务的账户，这些项目包括急性传染病防控（Acute Communicable Disease Control）、诊所服务（Clinic Services）、社区现场服务（Community Field Services）、物质滥用预防与控制（Substance Abuse Prevention and Control）、兽医项目以及艾滋病毒与性传播疾病项目处（Division of HIV and STD Programs）。
- 工作人员可根据需要，在电脑或手机上使用他们的账户立即与一名口译员连线。

b. 翻译与口译中心（*Hub for Interpretation and Translation, HIT*）系统

- 公共卫生局项目的工作人员（请求方）通过公共卫生局内部的翻译与口译中心（HIT）门户网站提交请求，通常需提前至少两周。
- 语言正义科（LJU）将与请求方合作，确认一家与公共卫生局依据《语言服务主协议》（LASMA）签订合同的口译服务供应商。
- 请参阅附录 B，查看与口译员合作的相关指南。

B. 确定首选语言

公共卫生局通过多种方式确定首选语言。

呼叫中心：

- 这些呼叫中心为来电者提供了通过按键或口头说出他们的语言的选项。

面向公众的项目



- 会多种语言的工作人员: 公共卫生局有一份经认证的双语工作人员名单。该认证要求工作人员接受公共卫生局人力资源部门或语言服务供应商的考试。这些工作人员分布在我县许多面向公众的场所，可根据需要提供翻译或口译服务。
- 语言偏好海报: 这些是在我们的公共设施张贴的印刷海报，社区成员可以轻松看到并指出他们的首选语言。（见附录 B）
- 语言偏好卡: 这些与海报类似，但尺寸较小，便于随身携带。社区成员可以指出他们所需要的语言。（见附录 B）

社区会议

- 对于需要注册的会议，会包含一个关于口译及其他无障碍服务需求的问题。
- 对于公开的公众会议，尤其是受《布朗法案》约束的会议，有关如何申请便利措施的信息会在会议议程或会议网页上列出。

C. 重要文件

公共卫生局的工作内容包括:

- 卫生中心，实验室服务，
- 环境卫生许可及检查工作，
- 传染病监测，
- 发布公共卫生命令（例如隔离或检疫命令），以及
- 其他需要与我们的患者、客户以及洛杉矶县社区进行持续互动和沟通的项目和服务。

公共卫生局的项目和服务的重要文件涵盖了患者教育材料、医疗随访指导、传染病预警（如西尼罗河病毒、禽流感、海洋水质）以及公共卫生命令等。我们深知这些文件在支持和保护我们所服务社区的健康与福祉方面具有重要价值，因此要确保这些文件以患者、客户及公众的首选语言和易于使用的格式提供。

重要文件包括:

- 权利与义务通知
- 与患者和客户的通信
- 健康通知与警报
- 表格与申请表
- 法律和政策文件
- 项目文件和材料

以下是一些公共卫生局的网页：

- <http://publichealth.lacounty.gov/chs/phcenters.htm> 公 共 卫 生 中 心 :
- <http://publichealth.lacounty.gov/chel/library/index.htm> 教育资料库:
- <http://publichealth.lacounty.gov/chel/PHIL.htm> 公 共 卫 生 信 息 热 线 :

公共卫生局网站将进行更新，在导航和易用性以及语言服务方面作出改进。此外，语言正义科将继续与公共卫生局项目团队合作，翻译所有重要文件和关键信息简报。

D. 关于未经培训的口译员的政策

以下是《公共卫生局政策》第 362 条——语言口译政策的摘录：

不可以要求患者自己带口译员来。让家庭成员或朋友充当口译员可能导致违反保密规定，并/或可能使患者不愿意透露对提供服务至关重要的个人隐私信息。强烈建议不要使用家庭成员和/或朋友作为口译员。

只有在医疗紧急情况下，任何延误可能对患者造成伤害时，可以使用家庭成员或朋友进行口译，并在合格口译员到场后停止。

如果在明确告知患者可以为他们提供免费合格口译服务后，患者可能明确表示希望由他们的家庭成员/朋友协助沟通。家庭成员或朋友也要同意提供此类协助，并且公共卫生局工作人员需要认定依靠该成年人提供此类协助在当时的具体情况下是适当的。

未满 18 周岁的未成年人不得担任口译员，除非在极特殊的情况下，例如发生医疗紧急情况，任何延误可能对患者或公众造成危害时，并且在合格口译员到场后停止。

在上述情况下使用家庭成员、朋友或未成年人进行口译的情况应在医疗记录中予以记录。

