

Департамент общественного здравоохранения округа Лос-Анджелес

План доступа к языковым услугам

Дата вступления в силу: 1 июля 2025 года

Вопросы по данному плану можно направлять:

Соня Васкес, директор Центра по вопросам равенства в здравоохранении

svasquez@ph.lacounty.gov

(213) 288-8427

Общие запросы также можно направлять по адресу: DPHLanguageAccess@ph.lacounty.gov

Центр по вопросам равенства в здравоохранении Департамента общественного здравоохранения округа Лос-Анджелес управляет Отделом языкового обеспечения, который контролирует выполнение Плана доступа к языковым услугам департамента.

Разделы:

1. Обзор и контекст
 - a. Миссия Департамента
 - b. Приоритетные языки Департамента
2. Политика Департамента в отношении доступа к языковым услугам
 - a. Общее заявление
 - b. Сфера применения Политики
3. Ключевые термины и определения
4. Процедуры и политика
 - a. Процедуры
 - b. Выбор предпочтительных языков
 - c. Необходимые документы
 - d. Политика в отношении неквалифицированных переводчиков
5. Уведомление об оказании языковой помощи
6. Мониторинг эффективности оказания языковой помощи
 - a. Оценка языковой поддержки
 - b. Процесс реагирования на жалобы, связанные с доступом к языку
7. Обучение
8. Работа с населением и вовлеченность



РАЗДЕЛ 1: ОБЗОР И КОНТЕКСТ

А. Миссия Департамента

Содействовать созданию условий, способствующих оптимальному здоровью и благополучию для всех.

В сфере общественного здравоохранения считается, что для улучшения результатов для всех необходимо сосредоточить усилия на тех, кто наиболее уязвим, и предоставить им доступ к тому, что необходимо для здоровья и благополучия. Ключевая стратегия заключается в предоставлении услуг и информации, которые являются лингвистически и культурно уместными. Это позволяет людям понимать информацию, принимать обоснованные решения, полноценно участвовать в программах и оставаться защищенными от потенциального вреда. Также это позволяет органам общественного здравоохранения повысить эффективность коммуникации в сфере здравоохранения, продвигать передовой опыт и улучшать показатели здоровья населения.

В. Приоритетные языки Департамента

Департамент общественного здравоохранения обслуживает округ Лос-Анджелес, где проживает более 10 миллионов человек и который является туристическим направлением для миллионов людей. Для поддержки этого разнообразного сообщества вся информация предоставляется с использованием [принципов простого языка](#), документы переводятся на несколько языков, а клиенты могут получить услуги устного перевода на предпочитаемый ими язык.

Переводы

Большинство документов составляются на 11 основных языках: арабском, армянском, камбоджийском, китайском (традиционном/упрощенном), английском, корейском, фарси, русском, испанском, тагальском и вьетнамском. В настоящее время в сфере общественного здравоохранения используется список [преобладающих языков, составленный Департаментом здравоохранения штата Калифорния для округа Лос-Анджелес](#). Тем не менее, в рамках программ общественного здравоохранения материалы выполняются переводы и на другие языки с учетом нескольких факторов, в том числе: 1) в сообществе, где предоставляются услуги, используется язык (языки), уровень владения которым ниже установленного порога; 2) на основании данных определенная группа населения нуждается в предлагаемой услуге; 3) сообщество запрашивает материалы на определенном языке. С августа 2023 года переводы были выполнены на 27 других языках, помимо преобладающих.

Устные переводы

Только в 2024 году клиники общественного здравоохранения обслужили около 12 485 пациентов, которые говорили на одном из 44 различных языков, отличных от английского, включая несколько языков коренных народов Мезоамерики и несколько языков жестов. Независимо от языка, если назначенный переводчик не может прибыть на встречу или в случае отсутствия двуязычного персонала или его недостаточного владения языком, в общественных программах задействуются услуги видеоплатформы по запросу и услуги устного перевода по телефону. Департамент общественного здравоохранения также сотрудничает с различными поставщиками услуг перевода, включая перевод на язык жестов.



РАЗДЕЛ 2: ПОЛИТИКА ДЕПАРТАМЕНТА В ОТНОШЕНИИ ДОСТУПА К ЯЗЫКОВЫМ УСЛУГАМ

А. Общие положения Политики

Департамент общественного здравоохранения стремится обеспечить всем лицам доступ к услугам и информации на предпочитаемом ими языке. Департамент общественного здравоохранения предоставляет бесплатные услуги письменного и устного перевода для лиц с ограниченным знанием английского языка (LEP), лиц, общающихся на языке, отличном от английского (LOTE), и/или лиц, чье общение затруднено по медицинским показаниям или в связи с возрастом. Предоставляя языковую поддержку и ресурсы, мы способствуем инклюзивности и формированию сообщества, в котором каждый может более полноценно участвовать и развиваться.

В. Сфера применения Политики

Политика департамента здравоохранения отношении доступа к языковым услугам распространяется на сотрудников департамента здравоохранения округа Лос-Анджелес, включая персонал, подрядчиков и волонтеров, при работе с клиентами и заинтересованными сторонами из сообщества, желающими получить доступ к программам и услугам департамента здравоохранения, предоставляемым в учреждениях здравоохранения, неклинических условиях (например, работа с населением, посещение пациентов или клиентов на дому), телемедицине и мероприятиях, спонсируемых департаментом здравоохранения.



РАЗДЕЛ 3: ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Сертифицированный двуязычный персонал: сотрудник, владеющий двумя языками, сертифицированный Департаментом здравоохранения штата Нью-Йорк для оказания языковой помощи в рамках своих текущих должностных обязанностей. Этот сотрудник имеет сертификат, подтверждающий его владение чтением, письмом и/или разговорной речью на языке, отличном от английского. Сертифицированный двуязычный персонал, не являющийся квалифицированными переводчиками, как определено ниже, не может предоставлять индивидуальные услуги медицинского перевода.

Устный перевод: Передача речи или жестов на другой язык с сохранением смысла и интонации.

Доступ к языковым услугам: предоставление бесплатной языковой поддержки лицам с ограниченным знанием английского языка на предпочитаемом ими языке, в том числе посредством услуг устного и письменного перевода, с целью обеспечения им разумного доступа и возможности полноценного участия в услугах, ресурсах и программах, предоставляемых округом.

Жалоба на доступ к языковым услугам: когда клиент сталкивается с проблемой, связанной с доступом к полученным языковым услугам (например, качеством устного перевода) или не получил такие услуги вообще. Процедура подачи жалобы в Департамент общественного здравоохранения описана в разделе 6.b.

Другой язык, кроме английского (LOTE): также известный как ограниченное владение английским языком (LEP) или изучающий английский язык (ELL), это обозначение относится к лицам, для которых английский не является основным языком и которые не умеют читать, писать и/или говорить по-английски. Сюда могут входить люди с полной или частичной потерей слуха

Ограниченное владение английским языком (LEP): лица, для которых английский язык не является родным и которые имеют ограниченные навыки чтения, говорения, письма и/или понимания английского языка. Этим лицам могут потребоваться услуги языковой поддержки для обеспечения эффективного общения и понимания информации.

Медицинский перевод: необходим для клинического консультирования, диагностики и лечения конкретного пациента. Термин не относится к устному переводу любой информации, связанной с медициной, например, к общему информированию о здоровье.

Предпочтительный язык: основной язык, на котором человек предпочитает читать, писать, говорить и/или общаться с помощью жестов.

Письменный перевод: Передача письменной речи на другой язык с сохранением смысла.

Квалифицированный поставщик услуг устного перевода: физическое или юридическое лицо, предоставляющее услуги устного перевода, с которым Департамент общественного здравоохранения заключил договор на предоставление квалифицированных услуг устного перевода и/или перевода на язык жестов.



Квалифицированный переводчик: Лицо, имеющее сертификат переводчика в области здравоохранения/медицины, которое обеспечивает устный перевод или перевод жестами между людьми, говорящими на разных языках, без добавления, опущения или искажения смысла или интерпретации.

Важные документы: это письменные документы, которые влияют на регистрацию, продолжение участия или прекращение участия в программе, получение льгот или услуг округа.

Актвые записи: официальные документы, хранящиеся в государственных и местных органах власти, в которых регистрируются важные события жизни, такие как рождение, смерть, внутриутробная гибель плода/мертворождение, браки/гражданские союзы и разводы.



РАЗДЕЛ 4: ПРОЦЕДУРЫ И ПОЛИТИКА

А. Процедуры

Перевод документов

- Сотрудники программы общественного здравоохранения (заявитель) подают запрос через внутренний портал Центра устных и письменных переводов.
- Отдел языкового обеспечения (LJU) 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.



- 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 нижеуказанной 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 НІТ 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» (НІТ)

- 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 (LJU) 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.



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.

С. 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.



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, LHU 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.

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



Раздел 5: Уведомление об оказании языковой помощи

Выдержка из документа «Политика в области общественного здравоохранения 362 — Политика в отношении устного перевода»* Раздел «Процедуры», Часть А: Уведомление о доступности услуг устного перевода (LAS)

Клиенты должны быть проинформированы о своих правах на 1) получение услуг переводчика бесплатно (включая перевод на язык жестов), 2) доступ к услугам переводчика и 3) подачу жалоб на услуги переводчика.

Департамент общественного здравоохранения будет продвигать LAS с помощью вывесок в учреждениях, слоганов, обязательных объявлений и прочих материалов для пациентов.

На практике уведомления отображаются на наших общедоступных сайтах несколькими способами:

- Многоязычные листовки и плакаты: мы разрабатываем и распространяем многоязычные листовки и плакаты в учреждениях здравоохранения, клиниках и ведомственных зданиях.
- Веб-сайт Департамента: На нашем веб-сайте есть специальная страница, посвященная языковым услугам, с информацией на нескольких языках. Мы обеспечиваем удобную навигацию с помощью переведенных кнопок и инструкций, а на нашей главной странице регулярно отображаются баннеры, рекламирующие языковую поддержку.
<http://publichealth.lacounty.gov/language/index.htm>
- Сообщения при удержании вызова: Наши сообщения при удержании вызова информируют звонящих о доступности языковых услуг на нескольких языках, а также содержат инструкции по запросу помощи.
- Вестибюль и залы ожидания: В вестибюлях и залах ожидания наших общественных помещений размещены плакаты и таблички на различных языках с информацией о доступности языковых услуг.



Раздел 6: Мониторинг эффективности оказания языковой помощи

А. Оценка языковой поддержки

В настоящее время языковая помощь оценивается несколькими способами, однако команда рассматривает дополнительные методы оценки этой услуги:

1. **Опрос удовлетворенности заявителей:** сотрудники Департамента общественного здравоохранения, которые запрашивают услуги перевода, получают анкету, в которой они могут оценить свой опыт работы с системой НИТ и степень удовлетворенности услугами перевода (внутренними и внешними). Данные собираются и анализируются для определения потребностей в улучшении качества. В случае необходимости данные передаются сотрудникам LJU и отдельным поставщикам для решения неотложных вопросов, а также анализируются вместе с другими данными на ежеквартальной и ежегодной основе в рамках общей стратегии совершенствования процессов.
2. **Оценка качества перевода:** для оценки качества перевода проводится оценка качества (уровня ошибок) случайной выборки из 10 % запросов по нескольким критериям, выполненная другим поставщиком переводческих услуг (переводчиком или поставщиком). Отзывы рецензентов обсуждаются с сотрудниками LJU и поставщиками переводческих услуг (переводчиками или поставщиками), а Отдел языкового обеспечения принимает меры для внесения необходимых изменений в практику работы, чтобы обеспечить более точные переводы в будущем.
3. **Опрос об удовлетворенности пациентов:** Отдел оценки и анализа эффективности медицинских услуг проводит ежегодный опрос об удовлетворенности пациентов в 14 государственных клиниках, который включает вопросы, оценивающие культурную компетентность персонала, например, предоставление услуг и материалов с учетом культурных особенностей, расовой принадлежности, религии и языка пациентов. Опросы проводятся в бумажном формате на английском и испанском языках. Для клиник, обслуживающих эти группы населения, были подготовлены материалы на китайском, армянском и фарси. Результаты используются для улучшения качества программы, внесения потенциальных изменений в практику клиники и определения необходимости обучения персонала.
4. **Планы контроля качества поставщиков:** Ежегодно Отдел языкового обеспечения проводит проверку планов контроля качества каждого поставщика, указанного в Генеральном соглашении о предоставлении языковых услуг. В ходе проверки определяется, выполняют ли поставщики основные требования для продолжения действия генерального соглашения, включая регулярную оценку своих переводчиков, проведение ежегодного обучения персонала и т.д.
5. **Данные о доступе к языковым услугам:** Данные собираются ежемесячно и импортируются во внутренний интерфейс PowerBI, где команда может просматривать общие шаблоны и предоставлять данные на уровне программы. Команда работает над подготовкой публичных отчетов по этим данным.



- a. *Запросы на письменный и устный перевод:* Система НІТ собирает важные данные обо всех запросах на услуги, включая запрашиваемые языки, привлеченных переводчиков или поставщиков, типы переводимых документов или сроки выполнения заказов.
- b. *Услуги видео и телефонной связи по запросу:* через поставщика, предоставляющего эти услуги, Департамент общественного здравоохранения ежемесячно получает отчет об использовании услуг по счетам, включая используемые языки и продолжительность звонков. Кроме того, в каждой программе с учетной записью можно просматривать информацию об использовании.
- c. *Счета поставщиков:* Команда отслеживает полученные счета, проверенные сотрудниками программы, отправленные в финансовый отдел и, наконец, оплаченные.
- d. *Электронные записи клиники:* В рамках приема пациентов и при необходимости обновления информации сотрудники клиники общественного здравоохранения получают информацию о предпочтительном языке клиента и фиксируют, были ли запрошены, предложены и предоставлены услуги переводчика.
- e. *Жалобы:* Данные также собираются в ходе рассмотрения жалоб (см. раздел 6.b) для определения тенденций.

В. Процесс реагирования на жалобы, связанные с доступом к языку

Данный процесс предназначен для сбора информации, необходимой для разрешения жалоб, касающихся предполагаемых нарушений Закона о защите прав граждан с ограниченными возможностями (ADA) и услуг по обеспечению доступа к языковой информации в Департаменте общественного здравоохранения округа Лос-Анджелес. Данная информация поможет Департаменту общественного здравоохранения улучшить качество услуг и обеспечить доступность необходимых услуг для всех.

Жалоба может быть подана в любое время, если клиент Департамента общественного здравоохранения считает, что ему не были предоставлены надлежащие условия в соответствии с ADA или соответствующие услуги по обеспечению доступа к языковой помощи. Этот процесс предназначен для предполагаемых нарушений, которые произошли в здании Департамента общественного здравоохранения, в рамках программы/услуги Департамента общественного здравоохранения или с участием сотрудника или партнера Департамента общественного здравоохранения.

1. Онлайн-форма для подачи жалоб доступна по адресу <http://publichealth.lacounty.gov/ADA.htm>, где также можно найти все формы и ресурсы.

На эту страницу также можно перейти по ссылке
<http://publichealth.lacounty.gov/lanquaqe/index.htm>



2. После предоставления всей информации Департамент общественного здравоохранения подтвердит получение вашей жалобы в письменном виде в течение пяти (5) рабочих дней с даты ее подачи.
3. Департамент общественного здравоохранения рассмотрит все жалобы в кратчайшие сроки. Жалобы, связанные с доступом к языковым услугам, будут рассмотрены им не позднее чем через 90 рабочих дней с даты получения жалобы.

Жалобы, поданные в соответствии с ADA, будут рассмотрены в кратчайшие сроки, но не позднее чем через 90 рабочих дней с даты получения жалобы. Если запрошенное изменение связано со значительными затратами или структурными изменениями, Департамент общественного здравоохранения оценит его осуществимость и изучит альтернативные решения, обеспечивающие доступ, с учетом имеющихся ресурсов.

По любым вопросам, для отслеживания статуса жалобы или для запроса неформальной встречи с целью обсуждения проблем, связанных с Законом о защите прав граждан с ограниченными возможностями (ADA) и доступом к языковым услугам, клиенты могут обращаться к координатору по вопросам соблюдения ADA в Департаменте общественного здравоохранения по следующим контактным данным:

Координатор по вопросам соблюдения ADA

Телефон: (844) 914-1006

Телетайп: (800) 897-0077

Адрес электронной почты: DPH-ADA@ph.lacounty.gov

Клиенты также могут обратиться к генеральному директору Отдела по гражданским правам лиц с ограниченными возможностями по адресу:

Генеральный директор, Отдел по гражданским правам лиц с ограниченными возможностями

500 West Temple Street, комната 754, Лос-Анджелес, Калифорния 90012

Телефон: (213) 202-6944

Телетайп: (855) 872-0443

Адрес электронной почты: Adavis@ceo.lacounty.gov

Пожалуйста, обратите внимание:

- Использование данной неформальной процедуры подачи жалоб не является обязательным и не препятствует подаче жалобы в соответствующий орган.
- Любые ответные меры, принуждение, запугивание, угрозы, вмешательство или преследование в связи с подачей жалобы запрещены и должны быть немедленно сообщены координатору по соблюдению ADA Департамента общественного здравоохранения по телефону (844) 914-1006 или в Главное административное управление округа (CEO), Отдел по гражданским правам лиц с ограниченными возможностями, по телефону (213) 202-6944.



Раздел 7: Обучение

Департамент общественного здравоохранения стремится обеспечить, чтобы сотрудники департамента были осведомлены о своих обязанностях и роли в процедурах обеспечения доступа к языковым услугам, способствуя созданию инклюзивной среды для лиц, не говорящих по-английски и имеющих ограниченные языковые навыки. Департамент общественного здравоохранения постоянно анализирует возможности обучения и стремится внедрять новые передовые методы, новейшие технологии и учитывать отзывы сотрудников и сообществ, которым мы служим.

Обучение доступу к языковым услугам

После вступления этого плана в силу сотрудники получают его копию и пройдут обучение по его ключевым элементам. Эти ресурсы также будут размещены в интранете Департамента общественного здравоохранения вместе с другими нормативными документами и планами. Эта информация будет предоставлена всем новым сотрудникам и волонтерам при их приеме на работу. Обновления программы обучения будут вноситься по мере обновления плана.

Также ведется разработка обширной программы обучения по основам доступа к языковым услугам и языкового обеспечения, которая будет запущена для работников Департамента общественного здравоохранения осенью 2025 года. Среди основных тем будут следующие:

- Законодательные требования и нормативные акты, касающиеся доступа к языковым услугам (например, Раздел VI Закона о гражданских правах 1964 года)
- Определение понятий «доступ к языковым услугам» и «языковое обеспечение» и их важность
- Определение и роли в обеспечении значимого доступа
- Передовой опыт

Обучение по вопросам скрытой предвзятости

В соответствии с требованиями Департамента общественного здравоохранения все сотрудники должны пройти обучение по вопросам скрытой предвзятости и культурной компетентности в течение 90 дней с момента приема на работу. В рамках данной учебной программы представлены основные понятия скрытой предвзятости и культурной компетентности. Кроме того, в ней представлены практические методы, которые каждый учащийся может использовать для разработки индивидуального плана развития, направленного на смягчение скрытой предвзятости и повышение своей культурной компетентности.

Другие связанные курсы обучения

Департамент общественного здравоохранения часто сотрудничает с партнерами для проведения дополнительного обучения, направленного на повышение культурной компетентности сотрудников и их способности работать с различными сообществами. Вот некоторые примеры:

- *Планирование для достижения результатов: как применять принципы и стратегии вовлечения сообществ*, представленные [Rising Communities](#): Обсуждались вопросы поддержания устойчивых отношений в сообществах, преодоления препятствий и развития подхода, основанного на эмпатии, для поддержки устойчивых сообществ.



Обучение было сосредоточено на антирасистских, культурно-смиранных и учитывающих травматический опыт подходах к взаимодействию с вашим сообществом.

- *Внедрение подхода «Осознание травмы и ориентация на устойчивость» (eTIRO)*, разработанного [Lumos Transforms](#): участники ознакомились с подходом eTIRO и начали развивать устойчивость, необходимую для его реализации. Участники приобрели практические навыки выявления, отслеживания и адаптации к стрессу, травмам и реакциям на расслабление у себя и других людей.
- *Тренинг по культурной трансформации*, проводимый [коалицией Translatin@](#). В рамках обучения предусмотрены ознакомительные сессии и практические занятия по следующим темам: Сексуальная ориентация, гендерная идентичность и самовыражение, а также половые особенности (SOGIESC) 101, Инклюзивный язык и местоимения, Правовая защита и политика, Системная дискриминация и скрытые предубеждения, Социальные детерминанты здоровья трансгендерных, гендерно неконформных и интерсексуальных людей (TGI), Культурная скромность.

Ресурсы и техническая помощь:

- **Доступ к материалам:** Сотрудники Департамента имеют доступ к хранилищу ресурсов, включая руководящие принципы, глоссарии распространенных терминов и контактную информацию поставщиков лингвистических услуг, в интранете Департамента.
- **Техническая помощь:** Отдел языкового обеспечения в сфере общественного здравоохранения готов предоставить постоянную поддержку, ответить на вопросы и решить любые проблемы, с которыми могут столкнуться сотрудники на местах.



Раздел 8: Работа с населением и вовлеченность

Департамент общественного здравоохранения стремится последовательно вовлекать членов сообщества и партнерские организации во все мероприятия, направленные на устранение пробелов в области здравоохранения и улучшение здоровья всех, кто живет, работает и отдыхает в округе Лос-Анджелес.

Политика взаимодействия с общественностью

Политика в области общественного здравоохранения 407: Политика вовлечения сообществ «...обеспечивает скоординированное и стратегически спланированное вовлечение сообществ во все программные мероприятия с целью продемонстрировать организационную культуру, которая постоянно реагирует на потребности, приоритеты, ценности и проблемы общественности».

Политика предписывает всем программам общественного здравоохранения использовать принципы непрерывного взаимодействия с общественностью при планировании своих программ, ежегодно проводить внутренний анализ и документировать мероприятия по взаимодействию с общественностью, а также следовать установленной процедуре сотрудничества между различными мероприятиями в сфере общественного здравоохранения. В рамках данной политики определены четыре уровня взаимодействия:

- Консультирование: информация предоставляется сообществу, а отзывы собираются для принятия решений.
- Вовлечение: осуществляется обмен информацией с сообществом, участие которого является частью разработки программы.
- Взаимодействие: включает в себя высокий уровень партнерства и совместное принятие решений с сообществом.
- Распределенное управление: устанавливает партнерские отношения с сообществом, которое участвует в принятии решений.

Рабочая группа по языковому обеспечению

Рабочая группа по языковому обеспечению была создана в 2021 году для консультирования органов общественного здравоохранения по вопросам улучшения услуг для сообществ, в значительной степени затронутых языковыми барьерами. Затем были рассмотрены оперативные проблемы, связанные с разработкой и распространением ресурсов по реагированию на COVID-19 и восстановлению, учитывающих культурные и языковые особенности и уровень грамотности.

Рабочая группа продолжает проводить встречи с Отделом языкового обеспечения Центра по обеспечению равенства в сфере здравоохранения с целью укрепления инфраструктуры доступа к услугам в сфере общественного здравоохранения. Рабочая группа собирается ежеквартально и состоит из 14 руководителей общественных организаций, обладающих опытом и знаниями в области языковых сообществ.



Приложение А: Колл-центры Департамента общественного здравоохранения

Колл-центр Департамента общественного здравоохранения	Целевая группа	Номер телефона
Информационная линия по вопросам общественного здравоохранения	Сообщество, сотрудники	1-833-540-0473
Центр обслуживания клиентов по вопросам гигиены окружающей среды (EH)	Сообщество	1-888-700-9995
Горячая линия по вопросам домашнего насилия округа Лос-Анджелес	Сообщество	1-800-978-3600
Профилактика и контроль злоупотребления психоактивными веществами (SAPC) – SASH	Сообщество	1-844-804-7500
Отдел инспекции медицинских учреждений	Медицинские учреждения	1-800-228-1019
Линия помощи поставщиков услуг по контролю за острыми инфекционными заболеваниями (ACDC)	Медицинские работники и учреждения	1-213-240-7941
Медицинские услуги для детей (CMS)	Медицинские работники и учреждения, сообщество	1-800-288-4584
Отдел программ по ВИЧ и ИППП (DHSP)	Медицинские работники и учреждения, сообщество	1- 800-758-0880



Приложение В: Исходные документы (будет опубликовано позже)

- Рекомендации по подготовке к работе с переводчиком
- Языковые плакаты
- Языковые карты

