

Sở Y tế Công cộng quận Los Angeles

Kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ

Ngày hiệu lực: 1 tháng 7 năm 2025

Những câu hỏi về kế hoạch này có thể gửi đến
Sonya Vasquez, Giám đốc, Trung tâm Công bằng Y tế
svasquez@ph.lacounty.gov
(213) 288-8427

Những câu hỏi chung cũng có thể gửi đến: DPHLanguageAccess@ph.lacounty.gov

Trung tâm Công bằng Sức khỏe thuộc Sở Y tế Công cộng quận Los Angeles (Y tế Công cộng) quản lý Bộ phận Công bằng Ngôn ngữ, là bộ phận chịu trách nhiệm về Kế hoạch Tiếp cận Ngôn ngữ của Sở.

Nội dung:

1. Tổng quan & Bối cảnh
 - a. Nhiệm vụ của Sở
 - b. Những ngôn ngữ Sở ưu tiên sử dụng
2. Chính sách tiếp cận ngôn ngữ của Sở
 - a. Tuyên bố chung
 - b. Phạm vi của chính sách
3. Các thuật ngữ và định nghĩa cơ bản
4. Các Thủ tục và Chính sách
 - a. Thủ tục
 - b. Xác định những ngôn ngữ ưu tiên sử dụng
 - c. Những tài liệu quan trọng
 - d. Chính sách đối với Thông dịch viên chưa qua đào tạo
5. Thông báo về Hỗ trợ Ngôn ngữ
6. Giám sát hiệu quả của việc hỗ trợ ngôn ngữ
 - a. Đánh giá việc hỗ trợ ngôn ngữ
 - b. Quy trình trả lời khiếu nại về quyền tiếp cận ngôn ngữ
7. Đào tạo
8. Tiếp cận với cộng đồng và sự tham gia của cộng đồng



PHẦN 1: TỔNG QUAN & BỐI CẢNH

A. Nhiệm vụ của Sở

Thúc đẩy các điều kiện hỗ trợ tối ưu về sức khỏe thể chất và sức khỏe tổng thể cho tất cả mọi người.

Cơ quan Y tế Công cộng tin rằng để cải thiện kết quả chăm sóc sức khỏe cho tất cả mọi người, cần tập trung nỗ lực vào những người dễ bị tổn thương nhất và cung cấp cho họ quyền tiếp cận những gì họ cần để được khỏe mạnh về thể chất và tinh thần. Một chiến lược quan trọng là cung cấp các dịch vụ và thông tin phù hợp về mặt ngôn ngữ và văn hóa. Việc này cho phép mọi người hiểu được thông tin, đưa ra quyết định sáng suốt, tham gia đầy đủ vào các chương trình và được bảo vệ trước những nguy cơ có hại. Điều này cho phép Y tế Công cộng tăng cường truyền thông về sức khỏe cộng đồng, thúc đẩy các tập quán tốt, và cải thiện kết quả chăm sóc sức khỏe.

B. Những ngôn ngữ ưu tiên của Sở

Sở Y tế Công cộng phục vụ Quận Los Angeles, nơi sinh sống của hơn 10 triệu cư dân và là điểm đến du hành của hàng triệu người. Để hỗ trợ cộng đồng đa dạng này, mọi thông tin đều được cung cấp theo [nguyên tắc ngôn ngữ dễ hiểu](#) (plain language principles), tài liệu được dịch sang nhiều ngôn ngữ và khách hàng có thể nhận được dịch vụ thông dịch theo ngôn ngữ họ muốn.

Biên dịch

Hầu hết các tài liệu được chuẩn bị bằng 11 ngôn ngữ có số người sử dụng đáng kể: tiếng Ả Rập, tiếng Armenia, tiếng Campuchia, tiếng Trung (phồn thể/giản thể), tiếng Anh, tiếng Hàn, tiếng Ba Tư, tiếng Nga, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Tagalog và tiếng Việt. Hiện tại, Sở Y tế Công cộng đang sử dụng danh sách [Các ngôn ngữ ngưỡng của Quận Los Angeles](#) (ngôn ngữ có số người sử dụng vượt qua ngưỡng nhất định) của Cơ quan Dịch vụ Y tế California. Tuy nhiên, các chương trình của Sở Y tế Công cộng dịch tài liệu sang các ngôn ngữ khác dựa trên một số yếu tố, chẳng hạn như 1) cộng đồng, nơi cung cấp dịch vụ bao gồm một hoặc nhiều ngôn ngữ có số người sử dụng vượt qua ngưỡng, 2) dựa trên dữ liệu, một nhóm dân số cụ thể cần dịch vụ được đề xuất và 3) cộng đồng đưa ra yêu cầu về tài liệu bằng một ngôn ngữ cụ thể. Kể từ tháng 8 năm 2023, một số tài liệu còn được dịch sang 27 ngôn ngữ khác ngoài các ngôn ngữ ngưỡng.

Thông dịch

Chỉ tính riêng trong năm 2024, các phòng khám Y tế Công cộng đã phục vụ khoảng 12.485 bệnh nhân nói một trong 44 ngôn ngữ khác nhau ngoài tiếng Anh, bao gồm nhiều ngôn ngữ bản địa Trung Mỹ và nhiều ngôn ngữ ký hiệu. Bất kể ngôn ngữ nào, khi thông dịch viên theo lịch trình không thể đến dự cuộc hẹn hoặc khi nhân viên song ngữ không có



Kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ của Sở Y tế Công cộng quận Los Angeles (Y tế Công cộng)

mặt hoặc không thành thạo ngôn ngữ đó, nền tảng video theo yêu cầu và dịch vụ thông dịch qua điện thoại sẽ được sử dụng trong các chương trình dành cho công chúng. Cơ quan Y tế Công cộng cũng làm việc với nhiều nhà cung cấp dịch vụ ngôn ngữ khác nhau để thông dịch, bao gồm cả việc cung cấp ngôn ngữ ký hiệu.



PHẦN 2: CHÍNH SÁCH TIẾP CẬN NGÔN NGỮ CỦA SỞ

A. Tuyên bố về Chính sách chung

Sở Y tế Công cộng cam kết bảo đảm tất cả mọi người đều có thể tiếp cận và sử dụng các dịch vụ cũng như nhận thông tin bằng ngôn ngữ mà họ muốn. Sở Y tế Công cộng cung cấp dịch vụ biên dịch và thông dịch miễn phí cho những người có trình độ tiếng Anh hạn chế (LEP), những người giao tiếp bằng Ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh (LOTE) và/hoặc những người có khả năng giao tiếp bị ảnh hưởng do tình trạng sức khỏe hoặc do tuổi tác. Bằng cách cung cấp hỗ trợ ngôn ngữ và nguồn lực trợ giúp, chúng tôi thúc đẩy tính hòa nhập và gây dựng một cộng đồng, nơi mọi người đều có thể tham gia và phát triển toàn diện hơn.

B. Phạm vi chính sách

Chính sách tiếp cận ngôn ngữ của Sở Y tế Công cộng áp dụng cho toàn bộ nhân lực của Sở Y tế Công cộng Quận Los Angeles, bao gồm nhân viên, nhân viên hợp đồng và tình nguyện viên khi làm việc với khách hàng và các bên liên quan trong cộng đồng muốn tiếp cận các chương trình và dịch vụ Y tế Công cộng được cung cấp tại các cơ sở thuộc Y tế Công cộng, các hoạt động phi lâm sàng (ví dụ: tiếp cận cộng đồng, thăm khám tại nhà bệnh nhân hoặc khách hàng, chăm sóc sức khỏe từ xa và các sự kiện do Sở Y tế Công cộng tài trợ).



PHẦN 3: CÁC THUẬT NGỮ & ĐỊNH NGHĨA QUAN TRỌNG

Nhân viên song ngữ được chứng nhận: Nhân viên song ngữ được Phòng Nhân sự Y tế Công cộng chứng nhận, giúp cung cấp hỗ trợ ngôn ngữ như một phần công việc hiện tại được giao. Nhân viên này được chứng nhận là có trình độ thành thạo về đọc, viết và/hoặc nói một ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh. Những nhân viên song ngữ được chứng nhận mà không phải là Thông dịch viên đủ tiêu chuẩn, theo định nghĩa dưới đây, không thể cung cấp dịch vụ thông dịch trong chăm sóc y tế cá nhân.

Thông dịch: Dịch ngôn ngữ nói hoặc ngôn ngữ ký hiệu sang ngôn ngữ khác nhưng vẫn giữ nguyên ý nghĩa và giọng điệu của ngôn ngữ đó.

Tiếp cận ngôn ngữ: Cung cấp hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho những người có trình độ tiếng Anh hạn chế (LEP) bằng ngôn ngữ ưa dùng của họ, bao gồm thông qua dịch vụ thông dịch và biên dịch, để giúp họ có thể tiếp cận một cách hợp lý, và có cơ hội tham gia đầy đủ vào các dịch vụ, nguồn lực trợ giúp, và chương trình do Quận thực hiện.

Khiếu nại về quyền tiếp cận ngôn ngữ: Khi khách hàng gặp vấn đề với các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ mà họ nhận được (ví dụ chất lượng thông dịch) hoặc khi không được cung cấp dịch vụ nào cả. Quy trình khiếu nại của Y tế cộng đồng được nêu ở mục 6. b.

Dùng ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh (LOTE): Còn được gọi là Trình độ tiếng Anh hạn chế (LEP) hoặc Người đang học tiếng Anh (ELL), thuật ngữ này dùng để chỉ những cá nhân không nói tiếng Anh là ngôn ngữ chính và không đọc, viết và/hoặc nói được tiếng Anh. Điều này có thể bao gồm những người bị điếc và khiếm thính.

Người có trình độ tiếng Anh hạn chế (LEP): những cá nhân không nói tiếng Anh như là ngôn ngữ chính và có khả năng đọc, nói, viết và/hoặc hiểu tiếng Anh hạn chế. Những cá nhân này có thể cần dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ để giao tiếp và hiểu thông tin một cách hiệu quả.

Thông dịch trong chăm sóc y tế: bắt buộc cho tư vấn lâm sàng, chẩn đoán và điều trị cụ thể cho từng bệnh nhân. Điều này không đề cập đến việc giải thích tất cả thông tin liên quan đến y tế, ví dụ như giáo dục về sức khỏe nói chung.

Ngôn ngữ ưa thích: Ngôn ngữ chính mà một cá nhân muốn dùng để đọc, viết, nói và/hoặc ra dấu ký hiệu.

Biên dịch: Chuyển tải nội dung giao tiếp bằng văn bản sang ngôn ngữ khác nhưng vẫn giữ nguyên ý nghĩa.

Nhà cung cấp dịch vụ thông dịch đủ trình độ: Cá nhân hoặc công ty cung cấp dịch vụ thông dịch có đủ trình độ, được Sở Y tế Công cộng ký hợp đồng để cung cấp dịch vụ thông dịch Ngôn ngữ Ký hiệu và/hoặc thông dịch bằng lời nói.

Thông dịch viên đủ trình độ: Một cá nhân được cấp chứng chỉ thông dịch Y khoa/Chăm sóc sức khỏe, làm trung gian giao tiếp bằng lời nói hoặc ký hiệu giữa những người nói các ngôn ngữ khác nhau, mà không thêm, bớt hoặc bóp méo ý nghĩa hay tóm tắt nội dung.

Tài liệu quan trọng: Đây là tài liệu bằng văn bản có ảnh hưởng đến việc ghi danh, tiếp tục tham gia, hoặc chấm dứt chương trình, quyền lợi hoặc dịch vụ nào đó của Quận.

Hồ sơ quan trọng: Các hồ sơ chính thức do chính quyền tiểu bang và địa phương lưu giữ để ghi lại các sự kiện quan trọng trong cuộc đời, chẳng hạn như sinh, tử, thai nhi tử vong/thai chết lưu, kết hôn/quan hệ chung sống và ly hôn.



PHẦN 4: THỦ TỤC & CHÍNH SÁCH

A. Thủ tục

Biên dịch (dịch thuật) tài liệu

- Nhân viên Chương trình Y tế Công cộng (người yêu cầu) gửi yêu cầu thông qua cổng thông tin Trung tâm Thông dịch và Biên dịch nội bộ.
- Bộ phận Công bằng Ngôn ngữ (LJU) sẽ làm việc với người yêu cầu và gửi tài liệu cho một trong những biên dịch viên nội bộ (nhân viên hợp đồng) hoặc một nhà cung cấp có hợp đồng thông qua Thỏa thuận chung về Dịch vụ Tiếp cận Ngôn ngữ Y tế Công cộng (LASMA).
- Tất cả các tài liệu đều phải được xây dựng theo [nguyên tắc ngôn ngữ dễ hiểu](#) (plain language principle) và được Văn phòng Truyền thông và Quan hệ Công chúng (OCPA) rà soát về sự phù hợp. Người yêu cầu có thể lựa chọn yêu cầu Đơn vị Quản trị Đào tạo Y tế (the Health Education Administration Unit) rà soát tài liệu của mình để sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu và OCPA thông qua hệ thống HIT.

Dịch vụ thông dịch

Y tế công cộng cung cấp nhiều dịch vụ với nhiều phương pháp và điểm tiếp cận khác nhau để tương tác với các thành viên cộng đồng.

Đường dây thông tin y tế công cộng hoặc các tổng đài của từng chương trình.

[Đường dây nóng thông tin y tế công cộng](#) cung cấp các nguồn lực và dịch vụ qua điện thoại cho cư dân Quận Los Angeles liên quan đến COVID-19, chích ngừa, sinh sản, sức khỏe tâm thần, chăm sóc sức khỏe và những nguồn lực trợ giúp dành cho sức khỏe tổng thể. Một số chương trình Y tế Công cộng có tổng đài riêng dành cho cộng đồng theo từng chủ đề (Xem Phụ lục A).

- Các tổng đài đưa ra những lựa chọn ngôn ngữ tích hợp khi người gọi gọi vào. Khi lựa chọn được đưa ra, họ sẽ được nối máy tới một nhân viên song ngữ, hoặc với nhóm nhân viên trả lời cuộc gọi sử dụng dịch vụ thông dịch bên ngoài.
- Khi làm việc với nhà cung cấp dịch vụ thông dịch bên ngoài, cuộc gọi ba chiều sẽ được thiết lập với nhà cung cấp để cung cấp thông dịch trực tiếp.
- Nếu cần thêm thời gian để kết nối với thông dịch viên, nhân viên chương trình sẽ ghi nhận thông tin của người gọi và sắp xếp cuộc hẹn sau.

Các Phòng khám Y tế Công cộng, Trung tâm Y tế Khu vực và các chương trình phục vụ cộng đồng khác

- Khi khách hàng làm thủ tục tại quầy thông tin hoặc với lễ tân, họ sẽ được hỏi ngôn ngữ họ muốn sử dụng. Nếu cần, nhân viên có thể sử dụng biển báo để xác định ngôn ngữ được nói (Xem Mục 4b bên dưới).



- Nếu có bất kỳ biểu mẫu nào cần điền, khách hàng sẽ được cung cấp biểu mẫu bằng ngôn ngữ mà họ muốn điền, hoặc sẽ có một nhân viên song ngữ hỗ trợ nếu được yêu cầu. Nếu không có nhân viên song ngữ, cơ sở sẽ kết nối với nhà cung cấp dịch vụ thông dịch bên ngoài.
- Nếu cần thông dịch về chăm sóc y tế, cơ sở sẽ phải phân công một nhân viên là Thông dịch viên y khoa đủ trình độ hoặc kết nối với một nhà cung cấp dịch vụ thông dịch bên ngoài.

Đối với các cuộc hẹn khám bệnh, thông tin này sẽ có trong hồ sơ bệnh án điện tử của khách hàng và do đó, nhân viên sẽ sẵn sàng cung cấp dịch vụ bằng ngôn ngữ bệnh nhân muốn, bao gồm cả việc kết nối với nhà cung cấp dịch vụ thông dịch bên ngoài khi cần thiết.

Các buổi họp cộng đồng

Các cuộc họp có thể diễn ra trực tuyến hoặc trực tiếp, chỉ diễn ra một lần, diễn ra theo nhu cầu, hoặc được tổ chức thường xuyên lâu dài.

- Các chương trình xác định nhu cầu thông dịch khi khách hàng ghi danh hoặc trong quá trình tiếp nhận ban đầu.
- Nếu cần thông dịch viên, chương trình sẽ tuân theo quy trình dưới đây.

Phương án kết nối với nhà cung cấp dịch vụ thông dịch bên ngoài

Các chương trình Y tế Công cộng cần dịch vụ thông dịch thường xuyên hơn sẽ sử dụng tài khoản Thông dịch qua điện thoại và video theo yêu cầu. Tất cả những người còn lại sẽ phải thông qua hệ thống HIT để yêu cầu dịch vụ thông dịch.

a. Thông dịch qua điện thoại và video theo yêu cầu

- Một số chương trình phục vụ công chúng có tài khoản để kết nối trực tiếp với các dịch vụ theo yêu cầu, ví dụ như Kiểm soát bệnh truyền nhiễm cấp tính, Dịch vụ tại phòng khám, Dịch vụ tại cộng đồng, Phòng ngừa và kiểm soát lạm dụng chất gây nghiện, Chương trình thú y và Ban phụ trách các chương trình về HIV và Bệnh lây truyền qua đường tình dục (STD).
- Nhân viên có thể kết nối với thông dịch viên ngay lập tức khi cần, thông qua tài khoản trên máy tính hoặc trong điện thoại của họ.

b. Hệ thống Tiếp nhận Yêu cầu Thông dịch và Biên dịch (HIT)

- Nhân viên chương trình Y tế công cộng (người yêu cầu) gửi yêu cầu thông qua Cổng nội bộ tiếp nhận yêu cầu thông dịch và biên dịch của Y tế công cộng, thường trước ít nhất 2 tuần.



Kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ của Sở Y tế Công cộng quận Los Angeles (Y tế Công cộng)

- Bộ phận Công Bằng Ngôn ngữ (LJU) sẽ làm việc với người yêu cầu và xác nhận nhà cung cấp dịch vụ dịch thuật đã ký hợp đồng với Sở Y tế Công cộng thông qua Thỏa thuận Tổng thể về Dịch vụ Tiếp cận Ngôn ngữ (LASMA).
- Xem Phụ lục B để biết hướng dẫn về cách làm việc với thông dịch viên.

B. Xác định ngôn ngữ ưu tiên sử dụng

Sở Y tế Công cộng xác định ngôn ngữ ưu tiên theo nhiều cách.

Trung tâm tiếp nhận cuộc gọi:

- Các tổng đài này cho phép người gọi chọn ngôn ngữ của mình bằng cách nhấn nút hoặc nói ngôn ngữ của họ.

Chương trình hướng tới công chúng

- Nhân viên đa ngôn ngữ : Sở Y tế Công cộng có danh sách nhân viên song ngữ được chứng nhận. Để được chứng nhận, nhân viên phải trải qua bài kiểm tra với Phòng Nhân lực Y tế Công cộng hoặc một nhà cung cấp dịch vụ ngôn ngữ. Những nhân viên này được bố trí tại nhiều địa điểm công cộng của chúng tôi và có thể hỗ trợ thông dịch/biên dịch khi cần thiết.
- Áp phích lựa chọn ngôn ngữ : Đây là những áp phích được in tại các địa điểm công cộng của chúng tôi, dễ dàng nhìn thấy để mọi thành viên cộng đồng có thể chỉ ra ngôn ngữ họ muốn sử dụng. (Xem Phụ lục B)
- Thẻ lựa chọn ngôn ngữ: Chúng tương tự như áp phích, nhưng nhỏ hơn và dễ mang theo. Các thành viên cộng đồng có thể chỉ ra ngôn ngữ họ yêu cầu. (Xem Phụ lục B)

Các cuộc họp cộng đồng

- Đối với các cuộc họp có quy trình ghi danh, sẽ có câu hỏi về nhu cầu thông dịch và các hỗ trợ về nhu cầu tiếp cận khác.
- Đối với các cuộc họp mở cho người dân tham dự, đặc biệt là các cuộc họp theo Đạo luật Brown, thông tin về cách yêu cầu hỗ trợ được liệt kê trong chương trình nghị sự hoặc trang web của cuộc họp.

C. Tài liệu quan trọng

Các hoạt động của Sở Y tế bao gồm:

- Trung tâm y tế, dịch vụ xét nghiệm,
- Cấp phép và thanh tra về sức khỏe môi trường,



Kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ của Sở Y tế Công cộng quận Los Angeles (Y tế Công cộng)

- Giám sát bệnh truyền nhiễm,
- Ban hành lệnh y tế công cộng (ví dụ lệnh cách ly hoặc kiểm dịch) và
- Các chương trình và dịch vụ khác đòi hỏi sự tương tác và giao tiếp liên tục với bệnh nhân, khách hàng và cộng đồng cư dân quận Los Angeles.

Các tài liệu quan trọng cho các chương trình và dịch vụ Y tế Công cộng bao gồm từ phổ biến kiến thức cho bệnh nhân và hướng dẫn theo dõi sức khỏe, cảnh báo về bệnh truyền nhiễm (ví dụ: Vi-rút Tây sông Nin, Cúm gia cầm, Chất lượng nước biển) cho đến các Lệnh về y tế công cộng. Chúng tôi hiểu giá trị của những tài liệu này trong việc hỗ trợ và bảo vệ sức khỏe cũng như hạnh phúc của cộng đồng mà chúng tôi phục vụ, vì vậy chúng tôi luôn bảo đảm cung cấp những tài liệu này bằng ngôn ngữ và định dạng thuận tiện để bệnh nhân, khách hàng và công chúng sử dụng.

Các tài liệu quan trọng bao gồm:

- Thông báo về quyền và nghĩa vụ
- Giao tiếp giữa bệnh nhân và khách hàng
- Thông báo và cảnh báo về sức khỏe
- Các biểu mẫu và đơn đăng ký
- Văn bản pháp lý và chính sách
- Tài liệu và văn bản liên quan đến các chương trình.

Dưới đây là một số trang web về Y tế công cộng:

- Trung tâm Y tế Công cộng: <http://publichealth.lacounty.gov/chs/phcenters.htm>
- Thư viện tài liệu giáo dục: <http://publichealth.lacounty.gov/chel/library/index.htm>
- Đường dây thông tin y tế công cộng: <http://publichealth.lacounty.gov/chel/PHIL.htm>

Trang web Y tế Công cộng sẽ được cập nhật để cải thiện khả năng tìm kiếm, khả năng truy cập và hỗ trợ ngôn ngữ. Ngoài ra, Bộ phận công bằng ngôn ngữ (LJU) tiếp tục làm việc với các nhóm thuộc các Chương trình Y tế Công cộng để dịch tất cả các tài liệu quan trọng và các bảng thông tin quan trọng.

D. Chính sách đối với Thông dịch viên chưa qua đào tạo

Trích đoạn từ Chính sách Y tế Công cộng 362 – Chính sách Thông dịch Ngôn ngữ

Bệnh nhân không được yêu cầu mang theo người thông dịch riêng. Việc sử dụng thành viên gia đình hoặc bạn bè có thể dẫn đến vi phạm tính bảo mật và/hoặc bệnh nhân không muốn tiết lộ thông tin cá nhân quan trọng đối với các dịch vụ được cung cấp. Việc sử dụng thành viên gia đình và/hoặc bạn bè làm người thông dịch hoàn toàn không được khuyến khích.



Người thân hoặc bạn bè chỉ được phép thông dịch trong trường hợp cấp cứu y tế khi bất kỳ sự chậm trễ nào cũng có thể gây hại cho bệnh nhân và chỉ cho đến khi có Thông dịch viên đủ trình độ.

Nếu sau khi đã thông báo rõ ràng cho bệnh nhân rằng có Dịch vụ Thông dịch đủ trình độ miễn phí, bệnh nhân vẫn có thể yêu cầu cụ thể rằng họ muốn gia đình/bạn bè giúp đỡ giao tiếp. Gia đình/bạn bè cũng cần phải đồng ý cung cấp sự hỗ trợ đó VÀ việc nhờ đến sự hỗ trợ đó phải được nhân viên Y tế Công cộng coi là phù hợp trong hoàn cảnh đó.

Trẻ vị thành niên (dưới 18 tuổi) không thể làm thông dịch viên, ngoại trừ trong những tình huống đặc biệt, chẳng hạn như trường hợp cấp cứu y tế mà bất kỳ sự chậm trễ nào cũng có thể gây hại cho bệnh nhân hoặc cộng đồng, và chỉ được sử dụng cho đến khi có Thông dịch viên đủ trình độ.

Việc nhờ gia đình, bạn bè hoặc trẻ vị thành niên thông dịch trong những trường hợp nêu trên phải được ghi lại trong hồ sơ bệnh án.



Mục 5: Thông báo về Hỗ trợ Ngôn ngữ

Trích đoạn từ Chính sách Y tế Công cộng 362 – Chính sách Thông dịch Ngôn ngữ* Phần Thủ tục, Phần A: Thông báo về việc sẵn có Dịch vụ Hỗ trợ Ngôn ngữ (LAS)

Khách hàng cần được thông báo về quyền của mình trong việc 1) nhận dịch vụ thông dịch miễn phí (bao gồm Thông dịch ngôn ngữ ký hiệu), 2) tiếp cận dịch vụ thông dịch và 3) nộp đơn khiếu nại về dịch vụ thông dịch.

Cơ quan Y tế Công cộng sẽ quảng bá LAS bằng cách đặt biển báo, khẩu hiệu, thông báo bắt buộc tại các cơ sở và các tài liệu khác dành cho bệnh nhân.

Trên thực tế, có thông báo hiển thị theo nhiều cách trên các trang web công cộng của chúng tôi:

- Tờ rơi và áp phích đa ngôn ngữ: Chúng tôi thiết kế và phân phát tờ rơi và áp phích đa ngôn ngữ tại các văn phòng, phòng khám thuộc y tế công cộng và các tòa nhà thuộc Sở.
- Trang web của Sở: Trang mạng của chúng tôi có một trang dành riêng nói về các dịch vụ ngôn ngữ, với thông tin bằng nhiều ngôn ngữ. Chúng tôi cung cấp khả năng di chuyển dễ dàng trên trang mạng bằng các nút và hướng dẫn được dịch, và trang chủ của chúng tôi thường xuyên hiển thị các biểu ngữ quảng cáo hỗ trợ ngôn ngữ. <http://publichealth.lacounty.gov/language/index.htm>
- Tin nhắn chờ trên điện thoại: Tin nhắn trong khi chờ cuộc điện đàm của chúng tôi sẽ thông báo cho người gọi về việc luôn có sẵn các dịch vụ ngôn ngữ với nhiều ngôn ngữ được cung cấp, cùng với hướng dẫn về cách yêu cầu trợ giúp.
- Sảnh và phòng chờ: Chúng tôi dán áp phích và biển báo bằng nhiều ngôn ngữ khác nhau về việc cung cấp dịch vụ ngôn ngữ tại sảnh và phòng chờ ở các địa điểm công cộng của chúng tôi.



Mục 6: Giám sát hiệu quả việc hỗ trợ ngôn ngữ

A. Đánh giá về hỗ trợ ngôn ngữ

Hỗ trợ ngôn ngữ đã được đánh giá hiệu quả bằng nhiều cách, tuy nhiên hiện có nhóm làm việc đang đánh giá các phương pháp bổ sung để đánh giá dịch vụ này:

1. **Khảo sát mức độ hài lòng của người yêu cầu:** Nhân viên Y tế công cộng đưa ra yêu cầu biên dịch và thông dịch sẽ nhận được bản khảo sát về những trải nghiệm của họ với Hệ thống HIT và mức độ hài lòng tổng thể của họ đối với các dịch vụ biên dịch hoặc thông dịch (nội bộ và nhà cung cấp bên ngoài). Dữ liệu được thu thập và xem xét để xác định nhu cầu cải thiện chất lượng. Khi cần thiết, dữ liệu sẽ được chia sẻ với nhân viên LJU và các nhà cung cấp riêng lẻ để giải quyết các mối quan ngại trước mắt, nhưng cũng được xem xét cùng với các dữ liệu khác sau mỗi tam cá nguyệt và hàng năm, như một phần của chiến lược cải tiến quy trình tổng thể.
2. **Đánh giá chất lượng bản dịch:** Để đánh giá chất lượng bản dịch, một mẫu ngẫu nhiên gồm 10% yêu cầu được đánh giá về chất lượng (tỷ lệ lỗi) bằng nhiều cách thức do một nhà cung cấp dịch vụ dịch thuật khác (biên dịch viên hoặc nhà cung cấp) thực hiện. Phản hồi do người đánh giá đưa ra được rà soát cùng với nhân viên LJU và các nhà cung cấp dịch vụ dịch thuật (biên dịch viên hoặc nhà cung cấp), và Bộ phận Công bằng Ngôn ngữ nghiên cứu để giúp giải quyết bất kỳ thay đổi cần thiết nào trong thực hành, nhằm bảo đảm bản dịch chính xác hơn trong tương lai.
3. **Khảo sát mức độ hài lòng của bệnh nhân:** Văn phòng Đánh giá & Thẩm định Y tế cùng với Đơn vị Đánh giá Nhanh và Đào tạo thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của bệnh nhân hằng năm tại 14 phòng khám Y tế Công cộng, trong đó có các câu hỏi nhằm đánh giá năng lực văn hóa của nhân viên, chẳng hạn như việc cung cấp dịch vụ và tài liệu phù hợp với nền tảng văn hóa, chủng tộc, tôn giáo và ngôn ngữ của bệnh nhân. Các cuộc khảo sát được thực hiện dưới dạng văn bản bằng tiếng Anh và tiếng Tây Ban Nha. Tiếng Trung, tiếng Armenia và tiếng Ba Tư cũng đã được chuẩn bị cho các phòng khám phục vụ những nhóm dân cư này. Kết quả được sử dụng để cải thiện chất lượng chương trình, thực hiện những thay đổi tiềm năng trong hoạt động phòng khám và xác định chương trình đào tạo nhân viên cần thiết.
4. **Kế hoạch kiểm soát chất lượng của nhà cung cấp:** Hàng năm, Bộ phận Công bằng Ngôn ngữ sẽ rà soát Kế hoạch kiểm soát chất lượng của từng nhà cung cấp trong Thỏa thuận chung về dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ. Đánh giá này sẽ xác định xem các



nhà cung cấp có đáp ứng được yêu cầu cốt lõi để tiếp tục đủ điều kiện ký kết thỏa thuận chính hay không, bao gồm đánh giá thường xuyên đối với biên dịch viên/thông dịch viên, thực hiện đào tạo thường niên cho nhân viên của họ, v. v.

5. **Dữ liệu truy cập ngôn ngữ:** Dữ liệu được thu thập hàng tháng và nhập vào giao diện nội bộ PowerBI, nơi nhóm có thể xem xét các mô hình tổng thể và cung cấp dữ liệu ở cấp độ chương trình. Nhóm đang nỗ lực xây dựng báo cáo cho công chúng về dữ liệu này.

- a. **Yêu cầu biên dịch và thông dịch:** Hệ thống HIT thu thập dữ liệu quan trọng về tất cả các yêu cầu dịch vụ, bao gồm ngôn ngữ yêu cầu, biên dịch viên hoặc nhà cung cấp được sử dụng, loại tài liệu được dịch hoặc thời gian xử lý.
- b. **Dịch vụ điện thoại và video theo yêu cầu:** Thông qua nhà cung cấp các dịch vụ này, Sở Y tế Công cộng sẽ nhận được báo cáo hàng tháng về mức sử dụng theo từng tài khoản, bao gồm ngôn ngữ được sử dụng và thời lượng cuộc gọi. Ngoài ra, mỗi chương trình có tài khoản đều có thể xem được mức sử dụng của chương trình đó.
- c. **Hóa đơn của nhà cung cấp:** Có nhóm chuyên theo dõi các hóa đơn đã nhận, những hóa đơn này được nhân viên chương trình xem xét, gửi cho bộ phận tài chính và cuối cùng là thanh toán.
- d. **Hồ sơ điện tử của phòng khám:** Là một phần của quá trình tiếp nhận và cập nhật khi cần thiết, nhân viên Phòng khám Y tế Công cộng sẽ thu thập thông tin về ngôn ngữ mong muốn sử dụng của khách hàng, và ghi xem dịch vụ thông dịch liệu có cần thiết, đã được thông báo và được thực hiện hay không.
- e. **Khiếu nại:** Dữ liệu cũng được thu thập từ quy trình khiếu nại (Xem Mục 6.b) để xác định xu hướng.

B. Quy trình trả lời khiếu nại về quyền tiếp cận ngôn ngữ

Quy trình này được thiết kế nhằm mục đích thu thập thông tin cần thiết để giải quyết khiếu nại liên quan đến những cáo buộc vi phạm Đạo luật Người khuyết tật Hoa Kỳ (ADA) và Dịch vụ Tiếp cận Ngôn ngữ trong Sở Y tế Công cộng Quận Los Angeles (Y tế Công cộng). Điều này sẽ giúp Sở Y tế Công cộng cải thiện dịch vụ và bảo đảm rằng mọi người đều có thể tiếp cận các dịch vụ họ cần.

Khiếu nại có thể được thực hiện bất cứ khi nào khách hàng của Sở Y tế Công cộng cảm thấy rằng họ không được hỗ trợ theo quy định của ADA hoặc Dịch vụ Tiếp cận Ngôn ngữ

một cách phù hợp. Quy trình này dành cho các vi phạm bị cáo buộc xảy ra trong các tòa nhà thuộc Sở Y tế Công cộng, như là một phần của chương trình/dịch vụ của Sở Y tế Công cộng, hoặc với nhân viên hay cộng tác viên của Sở Y tế Công cộng.

1. Có thể truy cập mẫu khiếu nại trực tuyến tại <http://publichealth.lacounty.gov/ADA.htm> để truy cập tất cả các biểu mẫu và tài nguyên thông tin

Trang này cũng có thể được truy cập thông qua
<http://publichealth.lacounty.gov/language/index.htm>

2. Sau khi tất cả thông tin được nộp lên, Sở Y tế Công cộng sẽ xác nhận đã nhận được khiếu nại bằng văn bản trong vòng năm (5) ngày làm việc kể từ ngày khiếu nại được nộp.
3. Sở Y tế Công cộng sẽ giải quyết mọi khiếu nại sớm nhất có thể. Đối với Khiếu nại về Tiếp cận Ngôn ngữ, Sở Y tế Công cộng sẽ giải quyết không trễ hơn 90 ngày làm việc kể từ ngày chúng tôi nhận được khiếu nại của quý vị.

Khiếu nại về ADA sẽ được giải quyết nhanh nhất có thể và chậm nhất là 90 ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại. Nếu yêu cầu sửa đổi liên quan đến chi phí đáng kể hoặc thay đổi về mặt cấu trúc, Sở Y tế sẽ đánh giá tính khả thi và tìm hiểu các giải pháp thay thế đảm bảo khả năng tiếp cận trong khi vẫn cân nhắc các nguồn lực sẵn có.

Nếu có bất kỳ thắc mắc nào, để theo dõi tình trạng xử lý khiếu nại hoặc yêu cầu họp không chính thức để thảo luận về những lo ngại liên quan đến Đạo luật Người khuyết tật Hoa Kỳ (ADA) và Quyền tiếp cận ngôn ngữ của Sở, khách hàng có thể liên lạc với Điều phối viên tuân thủ ADA của Sở Y tế Công cộng theo địa chỉ sau:

Điều phối viên tuân thủ ADA

Điện thoại: (844) 914-1006

Điện thoại di động: (800) 897-0077

Email: DPH-ADA@ph.lacounty.gov

Khách hàng cũng có thể chọn cách liên lạc với Giám đốc điều hành, Bộ phận Dân quyền cho Người khuyết tật theo địa chỉ:

Văn phòng Tổng giám đốc, Ban Dân quyền cho Người khuyết tật
500 West Temple Street, Room 754, Los Angeles, California 90012

Điện thoại: (213) 202-6944

Điện thoại di động: (855) 872-0443



Email: Adavis@ceo.lacounty.gov

Xin lưu ý:

- Việc sử dụng thủ tục khiếu nại không chính thức này không phải là yêu cầu bắt buộc và cũng không ngăn cản việc nộp đơn khiếu nại tới cơ quan công lực có thẩm quyền.
- Bất kỳ hành vi trả thù, ép buộc, dọa dẫm, đe dọa, can thiệp hoặc quấy rối nào vì ai đó nộp đơn khiếu nại đều bị nghiêm cấm và phải được báo cáo ngay cho Điều phối viên tuân thủ ADA của Sở Y tế Công cộng ở số (844) 914-1006, hoặc cho Văn phòng Giám đốc điều hành Quận, Ban Dân quyền cho Người khuyết tật: (213) 202-6944.



Mục 7: Đào tạo

Y tế Công cộng cam kết bảo đảm nhân lực Y tế Công cộng hiểu biết về trách nhiệm và vai trò của họ trong các quy trình tiếp cận ngôn ngữ, thúc đẩy một môi trường hòa nhập cho những người không nói tiếng Anh và những người có giới hạn trong hiểu biết tiếng Anh. Sở Y tế Công cộng liên tục xem xét các cơ hội đào tạo và tìm cách kết hợp những phương pháp hay nhất, công nghệ mới nhất, cũng như phản hồi từ nhân viên và cộng đồng mà chúng tôi phục vụ.

Đào tạo tiếp cận ngôn ngữ

Khi kế hoạch này có hiệu lực, lực lượng lao động sẽ nhận được một bản sao và sẽ được đào tạo về các cấu phần chính của kế hoạch. Những nguồn thông tin này cũng sẽ được đăng trên mạng nội bộ của Y tế Công cộng cùng với các chính sách và kế hoạch khác. Thông tin này sẽ được chia sẻ với tất cả nhân viên mới và tình nguyện viên khi họ bắt đầu công việc. Nội dung đào tạo sẽ được cập nhật khi kế hoạch được cập nhật.

Một khóa đào tạo mở rộng Cơ bản về Tiếp cận Ngôn ngữ và Công bằng Ngôn ngữ cũng đang được xây dựng và sẽ được triển khai cho nhân lực của Y tế Công cộng vào mùa Thu năm 2025. Các chủ đề sẽ bao gồm:

- Các yêu cầu về pháp lý và các quy định liên quan đến quyền tiếp cận ngôn ngữ (ví dụ: Mục VI của Đạo luật Dân quyền năm 1964)
- Định nghĩa về Tiếp cận ngôn ngữ và Công bằng ngôn ngữ và tầm quan trọng của những vấn đề này
- Xác định và Vai trò trong việc Cung cấp sự tiếp cận có ý nghĩa
- Những biện pháp thực hành tốt nhất

Đào tạo về thành kiến ngầm

Sở Y tế Công cộng yêu cầu tất cả thành viên lực lượng lao động phải hoàn thành khóa đào tạo về Thành kiến tiềm ẩn và Năng lực văn hóa trong vòng 90 ngày kể từ ngày tuyển dụng. Chương trình giảng dạy này giới thiệu các khái niệm cơ bản về thành kiến ngầm và năng lực văn hóa. Chương trình cũng cung cấp các kỹ năng thực tế mà mỗi học viên có thể sử dụng để phát triển kế hoạch phát triển cá nhân của mình, nhằm giảm thiểu thành kiến tiềm ẩn và cải thiện năng lực văn hóa của mình.

Các nội dung đào tạo liên quan khác

Y tế công cộng thường hợp tác với các đối tác để cung cấp thêm chương trình đào tạo nhằm xây dựng năng lực văn hóa của lực lượng lao động và khả năng làm việc với các cộng đồng đa dạng. Một số ví dụ bao gồm:

- *Lập kế hoạch tác động: Cách thức áp dụng các nguyên tắc và chiến lược gắn kết cộng đồng* do tổ chức [Rising Communities](#) đưa ra : Các cuộc thảo luận bao gồm



cách thức duy trì mối quan hệ cộng đồng bền vững, vượt qua các rào cản và phát triển tư duy đồng cảm trước tiên để hỗ trợ các cộng đồng bền vững. Khóa đào tạo này tập trung vào chống phân biệt chủng tộc, giáo dục khiêm tốn về mặt văn hóa và những cách tiếp cận với sự hiểu biết về sang chấn, nhằm định hướng cách tiếp cận của quý vị trong việc gắn kết với cộng đồng.

- *Chương trình định hướng khả năng phục hồi dựa trên nhận thức, cảm nhận về chấn thương (Embodied Trauma-Informed Resilience-Oriented - eTIRO)* do tổ chức [Lumos Transforms](#) cung cấp: Học viên tìm hiểu về eTIRO và bắt đầu phát triển khả năng phục hồi dựa trên nhận thức và cảm nhận cần thiết để triển khai cách tiếp cận này. Người tham gia học các kỹ năng thực tế để xác định, theo dõi và điều chỉnh phản ứng căng thẳng, chấn thương và thư giãn ở bản thân và những người khác.
- *Đào tạo chuyển đổi văn hóa* do tổ chức [Translatin @ Coalition](#) thực hiện. Các buổi đào tạo bao gồm nhận thức và các thông lệ tốt nhất về các chủ đề sau: Khuynh hướng tình dục, bản dạng và biểu hiện giới tính, và đặc điểm tình dục (SOGIESC) 101, ngôn ngữ và đại từ bao hàm, các chính sách và biện pháp bảo vệ pháp lý, phân biệt đối xử có hệ thống và định kiến ngầm, các yếu tố xã hội quyết định sức khỏe cho người TGI (chuyển giới, có giới tính mở rộng và liên giới tính) và sự khiêm tốn về mặt văn hóa.

Tài nguyên thông tin và Hỗ trợ Kỹ thuật:

- Truy cập tài liệu: Nhân viên có thể dễ dàng truy cập tài nguyên thông tin, bao gồm hướng dẫn, thuật ngữ thông dụng và thông tin liên lạc của các nhà cung cấp dịch vụ ngôn ngữ trên mạng nội bộ của Sở.
- Hỗ trợ kỹ thuật: Bộ phận Công bằng Ngôn ngữ của Sở Y tế Công cộng luôn sẵn sàng hỗ trợ liên tục, trả lời các câu hỏi và giải quyết những thách thức nhân viên có thể gặp phải trong lĩnh vực này.



Mục 8: Tiếp cận và tham gia cộng đồng

Sở Y tế Công cộng luôn cố gắng thu hút sự tham gia của các thành viên cộng đồng và các tổ chức đối tác vào mọi nỗ lực nhằm thu hẹp khoảng cách về kết quả về chăm sóc sức khỏe và cải thiện sức khỏe cho tất cả những người sống, làm việc, vui chơi tại quận Los Angeles.

Chính sách tham gia cộng đồng

Chính sách Y tế Công cộng 407: Chính sách Tham gia Cộng đồng “...đảm bảo sự tham gia của cộng đồng được phối hợp và lập kế hoạch về mặt chiến lược trong mọi nỗ lực theo chương trình, nhằm thể hiện văn hóa tổ chức luôn phản hồi kịp thời các nhu cầu, ưu tiên, giá trị và mối quan tâm của công chúng.”

Chính sách này điều hướng tất cả các chương trình Y tế Công cộng sử dụng Chuỗi hoạt động Tham gia Cộng đồng trong quá trình lên kế hoạch cho các chương trình, xem xét nội bộ và ghi chép các hoạt động tham gia cộng đồng hàng năm và tuân theo một quy trình xác định để hợp tác giữa các hoạt động của Y tế Công cộng. Chính sách nêu rõ bốn cấp độ tham gia:

- Tham vấn: Thông tin được chia sẻ và phản hồi được thu thập từ cộng đồng để đưa ra quyết định.
- Tham gia: có sự trao đổi thông tin với cộng đồng, sự tham gia của họ là một phần của quá trình phát triển chương trình
- Hợp tác: bao gồm mức độ hợp tác cao và cùng nhau ra quyết định trong cộng đồng.
- Chia sẻ quyền lãnh đạo: thiết lập quan hệ đối tác với cộng đồng để cùng nhau ra quyết định.

Nhóm công tác về Công bằng Ngôn ngữ

Nhóm công tác về Công bằng Ngôn ngữ được thành lập vào năm 2021 để tham vấn cho Sở Y tế công cộng về các cách cải thiện dịch vụ cho những cộng đồng bị ảnh hưởng đáng kể do rào cản ngôn ngữ. Điều này bao gồm việc giải quyết những thách thức trong hoạt động liên quan đến việc phát triển và phổ biến các nguồn lực ứng phó và phục hồi COVID-19 phù hợp về mặt văn hóa, ngôn ngữ và trình độ học vấn.

Nhóm công tác tiếp tục hợp với Bộ phận Công bằng Ngôn ngữ của Trung tâm Công bằng Y tế để tăng cường cơ sở hạ tầng Tiếp cận Ngôn ngữ của Y tế Công cộng. Nhóm làm việc họp mỗi ba tháng, bao gồm 14 nhà lãnh đạo từ các tổ chức cộng đồng có kinh nghiệm và hiểu biết về các cộng đồng ngôn ngữ.



Phụ lục A: Các trung tâm tiếp nhận cuộc gọi của Y tế Công cộng

Trung tâm tiếp nhận cuộc gọi của DPH	Khách hàng phục vụ	Số điện thoại
Đường dây thông tin của Y tế Công cộng	Cộng đồng, nhân viên	1-833-540-0473
Trung tâm tiếp nhận cuộc về sức khỏe môi trường (EH)	Cộng đồng	1-888-700-9995
Đường dây nóng về bạo lực gia đình tại quận LA	Cộng đồng	1-800-978-3600
Kiểm soát và phòng ngừa lạm dụng chất gây nghiện (SAPC) – SASH	Cộng đồng	1-844-804-7500
Phòng Thanh tra Cơ sở Y tế	Các cơ sở chăm sóc sức khỏe	1-800-228-1019
Đường dây cung cấp dịch vụ kiểm soát bệnh truyền nhiễm cấp tính (ACDC)	Các chuyên gia y tế và cơ sở chăm sóc sức khỏe	1-213-240-7941
Dịch vụ y tế cho trẻ em (CMS)	Các chuyên gia y tế và cơ sở chăm sóc sức khỏe, cộng đồng	1-800-288-4584
Phòng phụ trách các chương trình HIV & STD (DHSP)	Các chuyên gia y tế và cơ sở chăm sóc sức khỏe, cộng đồng	1- 800-758-0880

Phụ lục B: Tài liệu nguồn (sẽ cập nhật)

- Hướng dẫn đào tạo dành cho thông dịch viên
- Áp phích chọn ngôn ngữ
- Thẻ chọn ngôn ngữ

