

語言服務計劃



California Department of
State Hospitals

為英語能力有限的個人
提供有意義的
服務

2024年6月

州立醫院部/主任辦公室

語言服務協調員 (Language Access Coordinator, LAC) 姓名：David P. Jones

LAC 電話：916-654-2309/電子郵件：LanguageAccess@dsh.ca.gov

目錄

Introduction	4
Department Programs and Services	4
Language Access Requirements	7
Providing Notice to People with LEP and Identifying Language Preference	7
Language Services	8
Training Staff	13
Training Plan	13
Monitoring and Updating LAP	14
Complaint Process	14
Document List	15

簡介

為了確保有意義地獲得計劃和服務，加州健康與公眾服務局 (California Health and Human Services Agency, CalHHS) 於 2023 年 5 月 22 日通過了一項語言服務政策，要求每個 CalHHS 部門或辦公室制定語言服務計劃。這項工作的目標是確保 CalHHS 及其部門和辦公室為英語能力有限 (Limited English Proficiency, LEP) 的人們提供有意義的資訊、各項計劃、福利和服務，並確保語言不會成為獲得重要健康和社交資訊的障礙。

本文件為加州州立醫院部（以下稱「DSH」或「本部門」）語言服務計劃（以下稱「LAP」或「本計劃」）。在制定本計劃時，我們審查了我們為公眾提供的各項計劃和服務、我們與公眾和我們服務的人群溝通的方式，以及我們目前如何以英語以外的語言提供各項資訊和服務。

如下一節所述，DSH 管理著一個大型法醫心理健康照護系統。我們工作的核心是為多元化的患者群體提供高品質的治療、評估和支持服務，反映加州各地文化和種族的多樣性。本文所述的計劃主要關注 DSH 為了支持我們服務的 LEP 患者所進行的流程，使他們獲得公平的服務機會並有機會以有意義的方式參與州立醫院的治療和計劃活動。DSH 致力於提供語言服務來支持這些目標。

部門計劃和服務

DSH 管理全國最大的住院法醫精神衛生醫院系統。DSH 的使命是透過在一系列整體的照護和環境中引領創新和卓越，以安全和負責任的方式提供評估和治療。在更廣泛的心理健​​康照護系統的背景​​下，DSH 主要為具有複雜行為健康狀況的個人提供服務，這些人已透過高等法院或假釋聽證委員會提交給該部門。此外，DSH 還為由各縣和加州矯正與更生局 (California Department of Corrections and Rehabilitation) 轉介的囚犯組成的一小部分受保護個人提供服務。DSH 負責患者的日常照護和心理健康治療。從 DSH 離開後，個人通常會返回社區，而縣級行為健康系統將提供額外的服務以及與幫助他們持續治療。

DSH 負責監督五家州立醫院 (Atascadero、Coalinga、Metropolitan、Napa 和 Patton)。除了州立醫院治療外，DSH 還透過與縣級行為健康機構、治安部門和私人醫療保健提供者簽訂合約，在以下方面供服務：早期進入和穩定服務 (Early Access Stabilization Services, EASS) 和監獄能力治療 (Jail-Based Competency Treatment, JBCT) 計劃、社區住院設施 (Community-Inpatient Facilities, CIF)、有條件釋放計劃 (Conditional Release Program, CONREP)、社區復原 (Community-Based Restoration, CBR) 計劃和審前重罪心理健康轉移計劃。DSH 負責 7,000 多名患者的日常照護工作。在 2022-23 財政年度 (FY)，DSH 為超過 13,000 名患者提供服務。DSH 的沙加緬度 (Sacramento) 總部和全州五家州立醫院擁有近 13,000 名員工，每位團隊成員的工作重點是在一系列整體的治療環境中提供心理健康治療，同時維護患者、員工和公眾的安全。

DSH 透過一般基金會和縣級報銷來資助帕特里斯-舒特法案 (Lanterman-Petris-Short, LPS) 患者的照護服務。所有 DSH 醫院設施均獲得加州公共衛生部 (California Department of Public Health, CDPH) 的許可，五個醫院設施中的四個 (Atascadero、Metropolitan、Napa 和 Patton) 均獲得聯合委員會的認可，該委員會是一個獨立的非營利組織，負責對美國近 21,000 個醫療保健組織和計畫進行認可和認證。

州立醫院

DSH-Atascadero

DSH-Atascadero 於 1954 年成立，位於加州中部海岸的阿塔斯卡德羅 (聖路易-奧比斯保縣)。這是一間建在安全範圍內的獨立精神病院。DSH-Atascadero 主要服務以下四種患者治療類型：患有心理健康障礙 (Mental Health Disorder, OMD) 的罪犯、CDCR 轉介的科爾曼 (Coleman) 患者 (患有嚴重精神疾病的囚犯)、無受審能力 (Incompetent to Stand Trial, IST) 患者和因患精神病而無罪 (Not Guilty by Reason of Insanity, NGI) 患者。

DSH-Coalinga

DSH-Coalinga 於 2005 年成立，位於佛雷斯諾縣 (Fresno) 西部邊緣。這是一間擁有安全週邊設施的獨立精神病院。CDCR 負責週邊安全，以及將患者運送到外部醫療服務和出席法庭訴訟。DSH-Coalinga 主要服務以下三種患者治療類型：OMD、CDCR 轉介的科爾曼患者和性暴力連續犯 (Sexually Violent Predator, SVP)。

DSH-Metropolitan

DSH-Metropolitan 於 1916 年成立，位於諾沃克 (洛杉磯縣)。這間醫院是一個開放式院區，擁有安全週邊設施。DSH-Metropolitan 主要服務以下四種病患治療類型：LPS、IST、OMD 和 NGI。

DSH-Napa

DSH-Napa 於 1875 年成立，位於納帕縣，是最古老的加州州立醫院，目前仍在營運，擁有開放式校園和安全週邊設施。DSH-Napa 主要服務以下四種病患治療類型：LPS、IST、OMD 和 NGI。

DSH-Patton

DSH-Patton 於 1893 年成立，位於聖博納迪諾縣 (San Bernardino County) 的高地鎮。醫院大部分屬於法醫精神衛生醫院，擁有開放式院區和安全週邊設施。DSH-Patton 主要服務以下四種病患治療類型：LPS、IST、OMD 和 NGI。

以社區和監獄為基礎的治療—合約計劃

DSH 管理多個以社區和監獄為基礎的治療計劃，這些計劃透過與縣和私人醫療保健提供者簽訂合約合作運作。這些計劃概述如下。所有簽訂合約的醫療保健提供者進行協調並負責確保以患者所需的任何非英語語言提供治療服務和相關教育材料，以確保患者有意義地參與治療。為了加強這項流程並使語言服務期望與 CalHHS 的政策保持一致，DSH 正在開發臨時語言以納入其醫療保健提供者的合約中。

有條件釋放計劃 (Conditional Release Program, CONREP)

CONREP 是 DSH 為法院命令指定的法醫個人提供的全州社區服務系統。CONREP 的目的
CONREP 群體
包括被視為 NGI、OMD、IST 和 SVP 的客戶，他們已被法院批准進行門診安置，而不是
州立醫院安置。州立醫院醫療主任可以向法院推薦適合 CONREP 的個人。

以社區為基礎的 IST 計劃

DSH 管理多個以社區為基礎的計劃，為有資格參加這些計劃的人滿足 IST 治療需求。這些是社區住院設施 (CIF)、社區復原 (CBR) 和心理健康分流計劃。

CIF 是社區住院設施，為州立醫院提供替代治療選擇，目的是支持縣級運營以社區為基礎的 IST

CIF 中穩定下來，然後再轉入限制較少的治療環境。CIF 也支持可能需要轉入更安全的治療環境的 IST 個人。

CBR 和分流計劃是以社區為基礎的 IST 治療方案，在限制最少的情況下（通常是住宅環境）提供。這兩個計劃都提供強化心理健康治療服務，附帶全方位支持和住房服務。

CBR 的主要目標是復原能力，為了達到此目標，除了傳統的心理健康治療和支持之外，還提供能力教育。DSH 分流計劃的目的在於針對最有可能在門診環境中取得成功的部分 IST 群體，提供適當的治療、支持和住房。成功分流的個人在計劃完成後可能會被撤銷指控。

以監獄為基礎的 IST 計劃

除了以社區為基礎的治療方案外，DSH 還為 IST 個人實施兩種類型的監獄治療計劃。早期進入和穩定服務 (EASS) 治療計劃的建立是為了透過促進 IST 患者的穩定性和藥物依從性，來增加以社區為基礎的治療安排，進而增加進入分流計劃或其他門診治療計劃資格的可能性。監獄能力治療 (JBCT) 計劃為 IST 個人在縣級監獄設施內提供能力恢復服務。JBCT 計劃在安全的環境中提供本地治療計劃，以支持 IST 輕症患者的短期住院。

語言服務要求

在規劃如何繼續提供有意義的語言服務時，DSH 對我們的每項計劃審查了以下四個因素：

1. 有資格接受該計劃或服務，或該計劃或服務可能觸及的 LEP 個人數量或比例；
2. LEP 個人接觸該計劃的頻率；
3. 該計劃、活動或服務的性質和重要性；以及
4. 我們部門的可用資源和語言服務的費用。

我們還考量了 CalHHS 語言服務政策中的具體要求，以及任何其他計劃特定的法律或要求。

請注意，本計劃不涉及 DSH 根據《Dymally Alatorre 雙語服務法》要求進行或報告兩年一次的語言調查流程。

向 LEP 個人發出通知並確定其語言偏好

本節包括 DSH 如何通知公眾可用的語言服務。以下是 DSH 可用來通知公眾這些服務的工具清單。

- 公共接待處的「I Speak」卡片或海報
- 公共等候區的通知已翻譯成以下語言：
 - 中文
 - 韓語
 - 西班牙語
 - 他加祿語
 - 越南語
- 英語表格上的翻譯標語
- 部門計劃網站上的翻譯標語
- 其他：

患者被送往州立醫院住院

入院後，治療團隊或住院臨床醫師會評估每位患者的主要語言和首選語言，並根據每家醫院的政策指導記錄在語言評估表中。如果主要或首選語言不是英語，則該資訊將記錄在患者的治療計劃中，並提供給州立醫院的健康資訊管理部門，以便在患者記錄和資料庫中進行追蹤。

語言服務

本節包括 DSH 將採取以非英語語言提供資訊和服務的行動。

DSH 為不同的患者群體提供服務。在可能和適當的情況下，州立醫院應努力將不會說英語的患者安排在工作人員和/或患者能夠使用該名患者的首選語言進行交流的治療單位中。此外，應免費為患者提供每週 7 天、每天 24 小時的語言口譯服務，以促進其照護和治療。患者在其所在治療單位時，可以透過其治療團隊或照護團隊的任何成員請求服務，或者在參加醫院內治療單位外的其他活動時，可以透過其他臨床和照護團隊成員請求服務。

對於可能需要語言服務的 LEP 公眾，他們可以聯繫醫院的電話接線員，然後接線員將與醫院的主要聯絡窗口協調，透過認證的雙語工作人員提供服務或提供簽約的口譯服務來促進語言服務。此外，LEP 個人可以透過 LanguageAccess@dsh.ca.gov 聯繫 DSH 語言服務協調員

DSH 團隊成員可以透過三種不同的方式提供語言服務：直接語言服務、口譯和筆譯。

直接語言溝通服務

每家州立醫院都有一份合格的雙語工作人員名錄，這些工作人員經過認證，可以使用 LEP 個人的首選語言與他們進行直接語言溝通。雙語工作人員名單由相應 DSH 地點的人力資源辦公室保管與更新。尋求直接語言溝通以支持患者的治療團隊、照護或其他臨床或營運團隊成員，可以透過以下任一種方式存取雙語工作人員名單：

- 醫院內部網絡網站
- 致電醫院的接線員
- 醫院內部名錄或張貼在治療單位的名錄

然後，指定的治療團隊、照護人員或其他臨床或營運團隊成員將致電雙語工作人員請求服務並確定是否可得。

在一些患者集中使用特定非英語語言的治療單位中，只要有可能，就會僱用經過認證的雙語治療人員並將其分配到該治療單位。目前，DSH 設有一個西班牙語治療單位和一個針對失聰或聽力受損患者的治療單位。這些單位擁有由醫院人力資源部指定並經過認證的雙語臨床或護理團隊成員。

只有經過認證的雙語工作人員才可以使用英語以外的語言與公眾溝通。

在招募和僱用雙語工作人員後，招募經理將聯繫醫院的人力資源辦公室，安排對員工進行認證考試，該考試由簽約供應商根據 CalHR 人力資源手冊第 1003 條-「雙語服務」中概述的指導方針進行協助。

口譯服務

所有 DSH 團隊成員都有責任在需要時獲得合格的口譯員，以確保有效溝通。在無法獲得雙語工作人員的情況下，可以使用合格的簽約口譯員。DSH 與多家提供電話或視訊口譯服務的按需供應商簽訂了合約。一些簽約供應商也提供現場翻譯服務。

DSH 將採取適合具體情況的一切合理步驟，確保僅透過能勝任並經過認證的人員提供與相關資訊的具體性質、類型和目的相適應的流暢、理解和保密的口譯服務。

每家州立醫院都制定了獲取簽約口譯服務的當地政策和程序，這些政策和程序因地點而異，並會根據目前供應商的要求和能力進行調整。

DSH-Atascadero

DSH-Atascadero 目前透過 Language Link 和其他幾家簽約提供者簽訂了外語影片和美國手語 (American Sign Language, ASL) 口譯按需服務合約。對於 Language Link，需要為患者協調非英語口譯服務或回應公眾詢問問題的團隊成員可以透過醫院內部網絡網站上的 Language Link 入口網站並使用國家配給的筆記型電腦存取服務。團隊成員需要建立唯一的使用者設定檔來協調服務和追蹤目的。在沒有現場雙語工作人員的情況下，這項合約服務對於有效地為 DSH 患者提供照護和治療非常有幫助。為此，DSH 目前正在與 Language Link 制定一項範圍擴及全州的協議，將該服務擴展到所有 DSH 地點。DSH-A 團隊成員還可以透過與醫院簽約的其他幾家認證供應商，透過面對面、口頭、書面和電話的方式協調 ASL 口譯服務和其他非英語語言口譯服務。

在可能的情況下，DSH-Atascadero 團隊成員可以利用現場雙語工作人員，透過單位提供的醫院雙語工作人員名錄或醫院內部網絡頁面上提供的醫院名錄與個人聯繫。

如果團隊成員在獲得口譯服務的過程中需要協助，他們可以聯繫醫院臨床管理人員或人力資源部門尋求指導。

DSH-Coalinga

DSH-Coalinga 利用精熟西班牙語的現場雙語工作人員來吸引 LEP 患者和公眾，並透過醫院內部網絡網站和內部名錄提供的雙語工作人員名錄進行協調。如果需要西班牙語以外的語言，醫院可以透過 Language Line Services 簽訂電話口譯服務合約。團隊成員透過與日間護理師 (Nurse of the Day, NOD) 或護理服務助理協調員 (Assistant Coordinator of Nursing Services, ACNS) 協調來獲取 Language Line 服務，Language Line 將傳送呼叫並轉接到需要口譯服務的團隊成員。DSH-C 團隊成員透過多家簽約提供者並透過筆記型電腦為患者提供 ASL 口譯服務。

DSH-Metropolitan

DSH-Metropolitan 工作人員可以透過聯繫醫院的電話接線員存取雙語工作人員名錄，尋求現場認證的雙語和美國手語 (ASL) 工作人員與 LEP 患者互動。如果雙語工作人員無法提供或不曾講所需的語言，醫院可簽訂多份按需遠端視訊和電話口譯 ASL 服務合約。工作人員可以透過各自的計劃辦公室和治療單位提供的電話號碼和存取代碼資訊，來獲得簽約口譯服務。

如果工作人員在獲得口譯服務的過程中需要協助，他們可以聯絡醫院的社工主管或人力資源部門尋求指導。

DSH-Napa

DSH-Napa 擁有多項現場口譯服務和按需電話口譯服務合約。此外，雙語工作人員的數量有限。工作人員可以按照醫院內部名錄上的說明使用電話口譯服務。對於現場口譯服務，工作人員向醫院綜合服務部 (General Services Department) 提交請求，該部門負責監督語言熱線和現場口譯員合約。請求服務的工作人員可以透過醫院的內部名錄存取表格和說明，並表明他們需要一次性或持續的服務。

如果團隊成員在獲得口譯服務的過程中需要協助，他們可以聯繫醫院的綜合服務部以獲取更多資訊。

DSH-Patton

DSH-Patton 利用精熟多種語言的現場雙語工作人員來吸引 LEP 患者和公眾，並透過醫院內部網絡網站提供的雙語名錄和治療單位提供的內部名錄進行協調。

如果沒有雙語團隊成員，醫院可以提供按需電話口譯服務合約供團隊成員使用。治療單位的每個護理站及醫院內部名錄均提供有關如何獲得電話口譯服務的說明。團隊成員撥打由簽約供應商提供的電話號碼，請求以要求的首選語言提供口譯服務。

如果團隊成員在獲得口譯服務的過程中需要協助，他們可以聯絡醫院的法醫服務經理或人力資源部門尋求指導。

DSH-Sacramento

需要口譯服務以支持和促進公開會議，以及向尋求有關部門及其計劃資訊的個人提供資訊的團隊成員，將聯繫 DSH-Sacramento 指定的語言服務協調員。Sacramento 語言服務協調員將評估需求，並確定將團隊成員與口譯服務聯繫起來的適當且最便捷的方式。這可能包括向簽約商提供用於非英語口譯的 Language Link 號碼；透過人力資源部與州立醫院之一方協調，利用 ASL 或其他失聰患者口譯服務合約或可得的經認證雙語團隊成員。

翻譯服務

識別需要翻譯的重要文件

DSH 設立了全州語言服務協調員和內部工作小組，該工作小組由各州立醫院及其 Sacramento 總部所在地的代表組成，以支持重要文件的識別並將其翻譯為五種門檻語言：中文、韓語、西班牙語、他加祿語和越南語。對於 DSH 來說，重要文件的核心資訊對於幫助患者了解自己的權利，以及在影響其入住州立醫院生活期間的各個領域（例如，精神治療、醫療保健、財務和法律）做出正確決策至關重要。其他重要文件包括告知患者家人和朋友有關獲取資訊和幫助支持其親人的服務和流程文件，包括親自和遠距醫療就診、發送郵件、貨物或金錢、患者權利和 DSH 的隱私權實施條例。

在 LAP 的初始實施過程中，每個 DSH 地點的工作小組代表負責透過與每個職能領域/部門的負責人（包括但不限於醫療主任、臨床管理員、醫院管理員、副主任、法律和隱私官、人權/患者權利和人力資源部）合作，協調識別可能被認為至關重要的文件。這些文件將提供給語言服務協調員，他們將審查該文件並對是否指定該文件為需要翻譯的重要文件做出初步決定和建議。然後將該建議提交給主任辦公室以獲得同意。

接著，語言服務協調員 (LAC) 將通知負責維護文件並在需要時促進重要文件狀態更新的相應「文件所有者」，並確認語言服務要求，以至少五種門檻語言維護文件。文件的書面翻譯可由 LAC 透過全州範圍內的簽約翻譯服務進行協調，或透過醫院當地合約提供者（如果有）進行協調。當文件發生需要批准的變更時，文件所有者將負責與 LAC 合作協調重要文件的翻譯。請參閱本計劃最後的「文件清單」，以了解重要的 DSH 文件清單。

DSH 最近於 2024 年 4 月簽署了全州範圍內的語言翻譯服務合約，並正在努力優先向供應商按流程提交重要的翻譯文件。由於自 2024 年 6 月發布本 LAP 起，尚未提供所有五種門檻語言的翻譯文件，因此可以使用視譯服務來幫助患者、家庭成員和其他感興趣的利益相關者獲取 DSH 重要文件中的資訊。視譯是將書面資訊以目標語言進行口頭翻譯。對於在州立醫院住院的患者，治療團隊和照護團隊成員根據當地合約口譯/筆譯服務的政策和程序所述，負責協調提供視譯服務。要求協調視譯服務的所有其他個人可以聯繫 LAC（如下所述），然後 LAC 將與全州範圍內的簽約供應商合作，或透過 DSH 地點之一（視情況而定）使用資源。

語言服務協調員 (LAC) : David P. Jones

LAC 電話：916-654-2309/電子郵件：LanguageAccess@dsh.ca.gov

目前正在開發識別和翻譯其他重要文件的流程持續進行，並將納入該部門更新的語言服務政策中。

必要的網站內容

DSH 通訊辦公室負責協調 DSH 網站上發布的內容。與重要文件的翻譯一致，網站內容被認為具必要性，並被確定為需要至少五種門檻語言的翻譯，其中心內容對 DSH 患者及其家人和朋友的支持來說，是非常重要的資訊。此外，對於向公眾和其他利益相關者告知公開會議的網站必要資訊，以及為患者權益倡導者、縣級合作夥伴、立法機構和其他利益相關者提供的資訊都會考慮進行所需的翻譯。

在 LAP 的初始實施過程中，DSH 通訊辦公室審查了現有的 DSH 網頁，這些網頁可能根據以下類別被認為具必要性：

1. 有關該部門的基本資訊—DSH 使命、我們是誰、我們治療的對象、關鍵計劃和目的，以及為患者提供的治療。
2. 患者權利資訊
3. 探視患者資訊—如何安排親自或遠距醫療探視、可用的探視時間、探視指南（包括適當的服裝、允許攜帶的物品和限制，以及探視者在州立醫院期間的責任）。
4. 患者和家屬支持服務包括但不限於經濟援助、索取病人記錄、如何找到目前或以前的患者、家庭支持小組。此類別還包括如何向患者發送郵件、貨物或金錢，包括在州立醫院被視為違禁品的物品。
5. 緊急狀態聲明，以及為因應緊急狀態而臨時更改協議的任何通知
6. 公開會議通知
7. 隱私權實施條例通知和/或隱私權侵犯通知

由通訊辦公室確定的必要網站內容將提供給 LAC，LAC 將審查網站內容並做出初步決定和建議，指定必要並依政策需要翻譯成五種門檻語言的資訊。然後將該建議提交給主任辦公室以獲得同意。

DSH 最近於 2024 年 4 月簽署了全州範圍內的語言翻譯服務合約，並正在努力優先向供應商按流程提交重要的必要網站內容。由於自 2024 年 6 月發布本 LAP 起，尚未提供涵蓋所有五種門檻語言的必要網站內容，因此可以使用視譯服務來幫助患者、家屬和其他感興趣的利益相關者造訪並瞭解 DSH 網站上的資訊。對於在州立醫院住院的患者，治療團隊和照護團隊成員根據當地合約口譯/筆譯服務的政策和程序所述，負責協調提供視譯服務。

要求協調視譯服務的所有其他個人可以聯繫 LAC（如下所述），然後 LAC 將與全州範圍內的簽約供應商合作，或透過 DSH 地點之一（視情況而定）使用資源。DSH 將在其網站上發布資訊以確定 LAC 聯絡人，以及有關此臨時流程的說明。此外，DSH 網站上也提供 Google Translate™ 服務，供有興趣使用此工具的人利用。Google Translate™ 連結旁將引用免責聲明，表明 DSH

語言服務協調員 (LAC) : David P. Jones

LAC 電話：916-654-2309/電子郵件：LanguageAccess@dsh.ca.gov

目前正在開發識別和翻譯必要網站內容的流程持續進行，並將納入該部門更新的語言服務政策中。

回覆書面通信

以英語以外的語言回覆 LEP 個人發出的書面通信時，該流程將與任何重要文件的翻譯流程一致。在任何可能的情況下，DSH 將努力利用瞭解 DSH 實踐、系統和文化規範的雙語團隊成員，來協助翻譯書面通信。當雙語團隊成員無法提供協助時，LAC 可以透過全州翻譯服務合約或透過醫院的當地合約提供者（如果有），協調翻譯書面通信。

培訓工作人員

本節包含有關 DSH 工作人員如何接受培訓，以向公眾提供語言無障礙服務的資訊。

培訓計劃

第一線接觸公眾的員工

語言培訓將在2024年12月1日之前向所有現有第一線接觸公眾的員工提供，此後至少每年一次。受聘擔任公共聯絡職位的新員工將在入職後一到三個月內接受語言培訓。對於DSH而言，第一線接觸公眾的員工主要是直接照護提供者和患者照護協調人員，以及在DSH系統中負責公共熱線和櫃檯的人員。所需的培訓時間將根據團隊成員在提供照護和治療時與患者直接互動的程度而定。

直接照護提供者-治療團隊、照護人員和其他臨床團隊成員負責確保DSH患者獲得語言服務，以促進他們參與治療活動。目前，每家醫院的臨床管理結構都提供有關可用資源，以及促進口譯和書面筆譯服務流程的培訓。

在2024年12月1日之前，DSH將提供全州範圍內的虛擬培訓，概述CalHHS的語言服務政策、確定相關部門政策、用於確定個人語言偏好的流程、介紹全州語言服務協調員、提供語言協助服務，以及如何與口譯員有效合作（面對面、電話、視訊，如適用）。虛擬培訓將被記錄並透過DSH的培訓庫提供，以便視需要進行存取。透過醫院臨床管理結構繼續提供在職教育，加強醫院的特定流程和程序。

非第一線接觸公眾的員工

本節介紹DSH對非第一線接觸公眾的員工進行的培訓計畫。對DSH來說，非第一線接觸公眾的員工主要包括行政領導者、醫院營運層級人員以及行政管理人員和員工。

在2024年12月1日之前，DSH將提供全州範圍內的虛擬培訓，概述CalHHS的語言服務政策、確定相關部門政策、用於確定個人語言偏好的流程、介紹全州語言服務協調員、提供語言協助服務，以及如何與口譯員有效合作（面對面、電話、視訊，如適用）。虛

擬培訓將被記錄並透過DSH的學習管理系統和每個地點的內部網絡站點提供，以便視需要進行存取。將透過員工的管理結構加強醫院的特定流程和程序。

監控和更新 LAP

本節介紹 DSH 如何監控語言服務，並至少每兩年更新一次語言服務計劃。此資訊將確保 DSH 符合 CalHHS 語言服務政策，並說明用於向公眾成員和服務接受者提供有意義的語言服務流程和程序。

DSH 將制定監控計劃或流程，以確保語言服務計劃中的細節得到實施。該流程將做到：

- 識別培訓需求
- 評估培訓效果
- 評估員工對語言服務政策和程序的認識
- 評估口譯和筆譯服務的效果
- 與社區合作夥伴和利害關係人聯繫
- 追蹤提供語言服務的成本
- 資料收集
 - 按計劃確定提供給消費者的語言服務（口譯服務、視譯）數量和類型
 - 關於此一類別，DSH保留有限的資料，以便對消費者可用的語言服務數量和類型進行一致的追蹤和報告。透過其資料管理流程，DSH將識別相關資料元素，以盡可能追蹤和實施資料收集流程。

每兩年，CalHHS將產生並更新重要文件和必要網路內容翻譯的最低門檻語言清單。根據 CalHHS政策，每兩年將審查、修訂DSH語言服務計劃，並在必要時重新提交給CalHHS。修訂將解決第六章四根據因素分析中的任何變化；現有政策和程序是否滿足LEP個人的需求；工作人員是否接受過充分的培訓；已確定的支持資源是否是最新的、可用的、可取得的和可行的。

重新評估將酌情納入新計劃、新的法律規定、其他重要文件以及社區對語言服務計劃的意見。

投訴流程

公眾或服務接受者若有任何與語言服務有關的投訴，應將投訴直接發送至：

投訴流程聯絡人姓名：DSH 人權辦公室

電話：(916) 654-2650

DSH 的政策是協助 LEP 個人取得 DSH 的資訊和服務。如果公眾認為他們沒有獲得所要求的資訊或服務，則該個人可以向 DSH 人權辦公室 (OHR) 提交語言服務投訴。OHR 將在收到投訴後聯繫該個人以確認收到；在合適的情況下，將安排與該個人會面討論此事，並嘗

補救所提出的投訴（即向該個人提供翻譯材料或口譯員）。如果無法達成投訴和解，OHR 將向 DSH 主任辦公室轉發書面決定和建議的解決方案，供其考慮和批准。

如果患者認為他們未獲得所要求的資訊或服務，包括以他們的首選語言提供的資訊或服務，則患者可以透過聯繫州立醫院的患者權利倡導者 (Patients' Rights Advocate, PRA) 提出患者權利投訴。如果患者不同意 PRA 的回覆，患者可以進行患者權利上訴程序。第一級上訴是向醫院執行董事會提出；第二級是加州病患權利辦公室 (California Office of Patient Rights)；第三級是 DSH 的 OHR。上訴程序可能會逐步升級到所有三個級別，但目標是在盡可能最低的級別上確定解決方案。

文件清單

以下是DSH的重要文件清單。其中包括CalHHS語言服務政策要求的五種門檻語言。其中包括根據第六章、Dymally-Alatorre和任何計劃特定的語言服務法進行分析而確定的門檻語言。

重要文件	翻譯狀態					
	中文	韓語	西班牙語	他加祿語	越南語	其他語言
授權/同意						
預立醫療指示與說明	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
資訊公開授權書	進行中	進行中	✓	進行中	進行中	進行中
患者作品販售授權書	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
納曲酮維持治療知情同意書及治療協議書	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
阿片類藥物丁丙諾啡治療知情同意書及治療協議書	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
阿片類藥物美沙酮維持治療知情同意書及治療協議書	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
手術同意書	進行中	進行中	✓	進行中	進行中	進行中
拍攝或錄影同意書	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
精神藥物知情同意書	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
遠距醫療服務 - 精神科諮詢同意書	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
公開並取得資訊同意書	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
電痙攣療法 (Electroconvulsive Treatment, ECT) 知情同意書	進行中	進行中	✓	進行中	進行中	進行中
通知						
接受牙科假牙協議書	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
牙科通知 - 不符合假牙資格	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
AB 630 通知	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
責任通知 (患者)	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
責任通知書 (監護人)	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
隱私權實務通知	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
隱私權實務通知收訖確認書	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
患者照護工作者通知書：工作引起的傷害	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
通知與聯絡人識別表格	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
經評估為性侵害暴力犯罪者之患者通知書	進行中	進行中	✓	進行中	進行中	進行中
性侵害暴力犯罪者評估通知書	進行中	進行中	✓	進行中	進行中	進行中
非自願住院患者權益告知書	進行中	進行中	✓	進行中	進行中	進行中
患者入院-轉院家屬通知書	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
福利給付命令與申請資訊同意書 (Request of Information, ROI)	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
診斷檢驗結果通知書	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
患者權利文件/申訴表格						
患者權益申訴表格	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
患者權益海報	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中

重要文件	翻譯狀態					
	中文	韓語	西班牙語	他加祿語	越南語	其他語言
患者權利通知	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
患者權益辦公室表格	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
患者權益與責任通知書	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
權利被剝奪	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
非 LPS 權利拒絕程序	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
平等就業機會 (Equal Employment Opportunity, EEO) 歧視投訴	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
安置申訴	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
您對醫療處置的決策權利	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
患者財產						
財產轉移申請表	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
患者治療材料						
PC 1370 受審能力資源、學習指南和文件	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
司法復歸預防復發計畫手冊	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
電痙攣 (ECT) 療法患者資訊手冊	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
家族病史	進行中	進行中	✓	進行中	進行中	進行中
健康恢復行動計劃 (Wellness Recovery Action Plan, WRAP) 範本	進行中	進行中	✓	進行中	進行中	進行中
探視表格和家庭支持文件						
訪客申請及授權表格	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
家屬及訪客資訊與程序	進行中	進行中	✓	進行中	進行中	進行中
特別探視申請表	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
探視時間申請	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
探訪表格備忘錄 (西班牙文)	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
預約面對面探訪	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
未成年探視授權表格 - 法醫探視	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
無法安排請求的訪問通知書	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
其他						
語言服務計劃	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
精神障礙者自願住院申請書	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
叫號卡申請表	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
患者叫號卡使用說明	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
錯過或拒絕的醫療服務	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
場區通行許可患者申請表 (AD 780 附件 1)	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中

重要文件	翻譯狀態					
	中文	韓語	西班牙語	他加祿語	越南語	其他語言
其他						
患者照護工作者理賠申請表收據	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
受保護健康資訊修正/更正申請書	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
患者郵件、包裹及信託辦公室資訊	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
提領患者資金	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
家庭信範本（西班牙文）	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
緊急聯絡人和預立醫療指示 (Advance Healthcare Directive, AHCD) 摘要	進行中	進行中	✓	進行中	進行中	進行中
家庭意見表格	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
遺失/損壞個人財產責任豁免書	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
考慮性別肯定手術的患者須知	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
付款計劃範本	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
隱私權實務收訖確認書	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中
患者照護工作者傷害報告書	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中	進行中