

언어 접근 계획



California Department of
State Hospitals

제한적 영어 구사 능력을 가진
개인에게 의미 있는 서비스
접근 제공

2024년 6월

주립 병원 부서/국장실

언어 접근 코디네이터(Language Access Coordinator, LAC) 이름: David P. Jones

LAC 전화번호: 916-654-2309 / 이메일: LanguageAccess@dsh.ca.gov

목차

| | |
|---|----|
| 서론 | 4 |
| 부서 프로그램 및 서비스 | 4 |
| 언어 접근 요건 | 7 |
| LEP 를 가진 사람들에게 알림 제공 및 언어 선호도 식별 | 8 |
| 언어 서비스 | 8 |
| 교육 직원 | 14 |
| 교육 계획 | 14 |
| LAP 모니터링 및 업데이트 | 15 |
| 불만 처리 절차 | 16 |
| 문서 목록 | 17 |

서론

프로그램 및 서비스에 대한 의미 있는 접근 보장의 일환으로 캘리포니아 보건복지부(California Health and Human Services Agency, CalHHS)는 2023년 5월 22일부로 각 CalHHS 부서 또는 사무소 프로그램에 언어 접근 계획을 개발하도록 하는 언어 접근 정책을 채택하였습니다. 이러한 작업의 목표는 CalHHS와 그 부서 및 사무소가 제한적 영어 구사 능력(Limited English Proficiency, LEP)을 가진 사람들에게 정보, 프로그램, 혜택 및 서비스에 대한 의미 있는 접근을 제공하고 언어가 중요한 건강 및 사회 서비스 접근에 장애물이 되지 않도록 보장하기 위한 것입니다.

본 문서는 캘리포니아 주립 병원 부서(Department of State Hospitals, "DSH" 또는 "부서") 언어 접근 계획(Language Access Plan, "LAP" 또는 "계획")입니다. 본 계획을 개발하는 과정에서 대중을 위한 프로그램 및 서비스, 일반 시민들 및 고객과 의사소통하는 방식 그리고 영어 이외의 언어로 정보 및 서비스를 제공하는 현재 방식을 검토했습니다.

다음 항에서 설명하는 바와 같이, DSH는 대규모 범의학 정신 건강 치료 시스템을 관리합니다. DSH가 하는 일의 핵심은 캘리포니아 전역에서 대표되는 문화적 민족적 다양성을 반영한 다양한 환자 집단에게 고품질의 치료, 평가 및 지원 서비스를 제공하는 것입니다. 본 문서에 설명된 계획은 주로 DSH가 서비스를 제공하는 LEP 환자들이 정당하게 서비스에 접근하고 주립 병원의 치료 및 프로그램 활동에 의미 있게 참여할 수 있는 기회를 갖도록 지원하는 절차에 초점을 맞추고 있습니다. DSH는 이러한 목표를 지원하기 위해 언어 접근을 제공하는 데 전념하고 있습니다.

부서 프로그램 및 서비스

DSH는 국내 최대의 입원 환자 범의학 정신 건강 병원 시스템을 관리합니다. DSH의 임무는 연속적인 치료와 환경을 통해 혁신과 우수성을 주도하여 안전하고 책임감 있는 방식으로 평가와 치료를 제공하는 것입니다. 보다 광범위한 정신 건강 치료 시스템의 맥락에서 DSH는 상급 병원 또는 가석방 심사 위원회를 통해 부서에 위탁된 복잡한 행동 건강 상태의 개인들에게 주로 서비스를 제공합니다. 또한, DSH는 카운티로부터 의뢰받은 소수의 피후견인 및 캘리포니아 교정 및 재활 부서의 수감자들에게 서비스를 제공합니다. DSH는 이 환자들의 일상적인 관리와 정신 건강 치료를 제공하는 데 책임이 있습니다. DSH 위탁이 끝나 퇴원하면 개인은 일반적으로 본인의 지역사회로 돌아가고 카운티의 행동 건강 시스템이 추가 서비스를 제공하고 지속적인 치료를 연계하는 역할을 합니다.

DSH는 5개의 주립 병원(Atascadero, Coalinga, Metropolitan, Napa 및 Patton)을 감독합니다. 주립 병원 치료 외에도 DSH는 카운티의 행동 건강 기관, 보안관 부서 그리고 민간 제공자와 계약을 통해 조기 접근 안정화 서비스(Early Access Stabilization Services, EASS) 및 교도소 기반 역량 치료(Jail-Based Competency Treatment, JBCT) 프로그램, 지역사회 입원 환자 시설(Community-Inpatient Facilities, CIF), 조건부 석방 프로그램(Conditional Release Program, CONREP), 지역사회 기반 회복(Community-Based Restoration, CBR) 프로그램 및 재판 전 중범죄 정신 건강 다이버전(전환) 프로그램에서 서비스를 제공합니다. DSH는 7,000명 이상 환자의 일상적인 관리를

책임집니다. 2022~23 회계 연도(fiscal year, FY)에는 13,000 명 이상의 환자에게 서비스를 제공하였습니다. Sacramento 본사 및 주 전체 5 개 주립 병원의 약 13,000 명의 직원과 함께 DSH 의 모든 팀원은 환자, 직원 그리고 대중의 안전을 유지하면서 연속적인 치료 환경에서 정신 건강 치료를 제공하는 데 초점을 맞추기 위해 노력합니다.

DSH 는 일반 기금 및 Lanterman-Petris-Short(LPS) 환자의 치료를 위한 카운티의 비용 상황을 통해 자금을 지원받습니다. DSH 의 모든 시설은 캘리포니아 공중 보건국(California Department of Public Health, CDPH)으로 부터 허가를 받았으며 5 개 시설 중 4 개(Atascadero, Metropolitan, Napa 및 Patton)는 미국에서 거의 21,000 개의 건강 관리 조직 및 프로그램을 인가하고 보증하는 독립 비영리 단체인 조인트 커미션에서 인가를 받았습니다.

주립 병원

DSH-Atascadero

1954 년에 개원한 DSH-Atascadero 는 캘리포니아 중부 해안의 Atascadero(San Luis Obispo 카운티)에 위치해 있습니다. 이 곳은 보안 경계 내에 구축된 독립적인 정신병원입니다. DSH-Atascadero 는 주로 다음 4 가지 유형의 환자를 위탁합니다. 정신 건강 장애를 가진 범죄자(Offender with a Mental Health Disorder, OMD), 캘리포니아 교정 및 재활 부서(California Department of Corrections and Rehabilitation, CDCR)의 Coleman 환자(중대한 정신 질환을 가진 수감자), 소송무능력자(Incompetent to Stand Trial, IST) 및 정신 이상 이유로 무죄(Not Guilty by Reason of Insanity, NGI).

DSH-Coalinga

2005 년에 개원한 DSH-Coalinga 는 Fresno 카운티의 서쪽 가장자리에 위치해 있습니다. 이 곳은 보안 경계가 구축된 독립적인 정신병원입니다. CDCR 은 주변 경비뿐만 아니라 외부 의료 서비스와 법정 절차로의 환자 이송도 제공합니다. DSH-Coalinga 는 주로 다음 3 가지 유형의 환자를 위탁합니다. OMD, CDCR 의 Coleman 환자 및 성폭력 흉악범(Sexually Violent Predators, SVP).

DSH-Metropolitan

1916 년에 개원한 DSH-Metropolitan 은 Norwalk(Los Angeles 카운티)에 위치해 있습니다. 병원은 보안 경계 내에 위치한 개방형 캠퍼스입니다. DSH-Metropolitan 은 주로 다음 4 가지 유형의 환자를 위탁합니다. LPS, IST, OMD 및 NGI.

DSH-Napa

1875 년에 개원한 DSH-Napa 는 Napa 카운티에 위치해 있으며 아직 운영 중인 가장 오래된 캘리포니아 주립 병원이며 보안 경계가 있는 개방형 캠퍼스입니다. DSH-Napa 는 주로 다음 4 가지 유형의 환자를 위탁합니다. LPS, IST, OMD 및 NGI.

DSH-Patton

1893 년에 개원한 DSH-Patton 은 San Bernardino 카운티의 Highland 시에 위치해 있습니다. 대부분의 병원은 법의학 정신 건강 병원이며 보안 경계가 있는 개방형 캠퍼스입니다. DSH-Patton 은 주로 다음 4 가지 유형의 환자를 위탁합니다. LPS, IST, OMD 및 NGI.

지역사회 기반 및 교도소 기반 치료 - 계약 프로그램

DSH 는 카운티 및 민간 제공자와 계약을 통해 공동제휴로 운영되는 여러 지역사회 기반 및 교도소 기반 치료 프로그램을 관리합니다. 이러한 프로그램은 아래에 요약되어 있습니다. 모든 계약 제공자는 환자의 의미 있는 치료 참여를 보장하기 위해 환자가 요구하는 모든 비영어 언어로 치료 서비스와 관련 교육 자료를 제공하는 것을 조정하고 이를 책임집니다. 이러한 과정을 강화하고 언어 접근 기대치를 CalHHS 정책에 맞추기 위해 DSH 는 제공자 계약에 포함될 임시 문구를 만들고 있습니다.

조건부 석방 프로그램(CONREP)

CONREP 은 법원의 명령을 받은 특정 법의학 대상자를 위한 DSH 의 주 전역 지역사회 기반 서비스 시스템입니다. CONREP 은 효과적이고 표준화된 지역사회 외래 환자 치료 시스템을 통해 캘리포니아 지역사회의 더 큰 공공 보호를 촉진하려고 합니다. CONREP 집단은 법원에서 주립 병원 배정 대신 외래 환자 배정을 승인받았으며 NGI, OMD, IST 및 SVP 로 간주되는 고객을 포함합니다. CONREP 에 적합한 대상자는 주립 병원의 의학 책임자가 법원에 추천할 수 있습니다.

지역사회 기반 IST 프로그램

DSH 는 여러 지역사회 기반 프로그램에 적합한 사람들의 IST 치료 수요를 지원하기 위해 이러한 프로그램을 관리합니다. 이는 지역사회 입원 환자 시설(CIF), 지역사회 기반 회복(CBR) 및 정신 건강 다이버전(전환) 프로그램입니다.

CIF 는 지역사회 입원 환자 시설이며 보다 수준 높은 치료가 필요할 수 있는 카운티 운영 지역사회 기반 IST 치료 프로그램을 지원하는 목표를 가지고 주립 병원에 대안 치료 옵션을 제공합니다. 교도소 환경에서 전환되는 대상자는 덜 제한적인 치료 환경으로 이동하기 전에 CIF 에서 안정화 할 수 있습니다. CIF 는 또한 보다 안전한 치료 환경으로 이동이 필요할 수 있는 IST 대상자를 지원합니다.

CBR 및 다이버전(전환) 프로그램은 가장 제한이 적은, 일반적으로 주거 환경에서 제공되는 지역사회 기반 IST 치료 옵션입니다. 두 프로그램 모두 포괄적인 지원 및 주거와 함께 집중적인 정신 건강 치료 서비스를 제공합니다.

CBR의 주요 목표는 역량 회복이며 이를 위해 통상적인 정신 건강 치료 및 지원 외에도 역량 교육이 제공됩니다. DSH 다이버전(전환) 프로그램은 적절한 치료, 지원, 주거가 제공될 경우 외래 환자 환경에서 성공할 가능성이 가장 높은 IST 집단의 일부를 대상으로 설계되었습니다. 다이버전(전환)에서 성공한 대상자는 프로그램 완료 시 기소가 철회될 수 있습니다.

교도소 기반 IST 프로그램

지역사회 기반 치료 옵션 외에도 DSH는 IST 대상자를 위한 2가지 유형의 교도소 기반 치료 프로그램을 관리합니다. 조기 접근 안정화 서비스(EASS) 치료 프로그램은 IST 환자의 안정화 및 약물 준수를 촉진시켜 다이버전(전환) 또는 기타 외래 환자 치료 프로그램으로의 배정 적합 가능성을 높여 지역사회 기반 치료 배정을 증가시키기 위해 마련되었습니다. 교도소 기반 역량 치료(JBCT) 프로그램은 카운티 교도소 시설 내에 수감된 동안 IST 대상자에게 역량 회복 서비스를 제공합니다. JBCT 프로그램은 안전한 환경에서 현지 치료 프로그램을 제공하여 낮은 우선순위를 보이는 IST 대상자의 단기 체류를 지원합니다.

언어 접근 요건

의미 있는 언어 접근 제공 방식 추진을 계획하며 DSH는 프로그램 각각에 대해 다음 4가지 요인을 검토했습니다.

1. 프로그램 또는 서비스를 받기에 적합하거나 받을 가능성이 있는 LEP 인구의 수 또는 비율.
2. 어떤 LEP 대상자가 프로그램과 자주 접하는지(빈도).
3. 프로그램, 활동 또는 서비스의 성격과 중요성. 그리고
4. 부서의 가용 자원 및 언어 서비스 비용.

CalHHS 언어 접근 정책의 특정 요건과 및 기타 모든 프로그램 특정 법률이나 요건도 고려했습니다.

본 계획은 Dymally Alatorre 이중 언어 서비스 법에 따라 필요한 격년 언어 설문조사를 수행하거나 보고하는 DSH의 절차는 다루지 않는다는 점에 유의하십시오.

LEP 를 가진 사람들에게 알림 제공 및 언어 선호도 식별

본 항은 DSH 가 이용 가능한 언어 접근 서비스에 대해 대중에게 알리는 방법이 포함되어 있습니다. 하단은 DSH 가 이러한 서비스에 대해 대중에게 알리는 데 사용할 수 있는 도구 목록입니다.

- 공공 접수 데스크의 "I Speak" 카드 또는 포스터
- 다음 언어로 번역된 공공 대기 공간의 공지 사항:
 - 중국어
 - 한국어
 - 스페인어
 - 타갈로그어
 - 베트남어
- 영어 양식의 번역된 태그 라인
- 부서 프로그램 웹사이트의 번역된 태그 라인
- 기타:

환자의 주립 병원 입원

입원 시 치료팀 또는 입원실 의사가 각 환자의 주요 및 선호 언어를 평가하여 각 병원 정책 지침에 따라 언어 평가 양식에 기록합니다. 주요 및 선호 언어가 영어가 아닌 경우, 해당 정보는 환자의 치료 계획에 기록되며 환자의 기록 및 데이터베이스에서 추적할 수 있도록 주립 병원의 건강 정보 관리 부서에게 제공됩니다.

언어 서비스

해당 항은 DSH 가 영어 이외의 언어로 정보 및 서비스를 제공하기 위해 취할 조치를 포함합니다.

DSH 는 다양한 환자 집단에게 서비스를 제공합니다. 주립 병원은 가능하면 적절할 때마다 환자의 선호 언어로 직원 및/또는 환자가 의사소통할 수 있는 치료실에 비영어권 환자를 배치하기 위해 노력해야 합니다. 또한, 진료 및 치료가 원활하게 이루어질 수 있도록 환자에게 언어 통역 서비스를 주 7일, 하루 24시간 무료로 제공해야 합니다. 환자는 병실에 있는 동안 치료팀의 구성원이나 간호팀원을 통해 서비스를 요청하거나 병원의 다른 병실 밖 프로그램 영역에 참여할 때 다른 임상 및 간호팀원을 통해 서비스를 요청할 수 있습니다.

언어 접근 서비스가 필요할 수 있는 LEP 를 가진 일반 시민은 병원의 전화 상담원에게 연락하면 병원의 주 연락 담당자와 협력하여 이중 언어를 구사할 수 있는 인증된 직원 또는 통역 서비스 계약을 통해 언어 접근이 용이할 수 있습니다. 또한 LEP 대상자는 DSH 언어 접근 코디네이터에게 LanguageAccess@dsh.ca.gov 로 문의할 수 있습니다.

DSH 팀원이 언어 접근을 제공할 수 있는 방법에는 3 가지 다른 방법이 있습니다. 직접 언어 서비스, 통역, 번역.

직접 언어 의사소통

각 주립 병원은 LEP 당사자에게 선호하는 언어로 직접 언어 의사소통을 제공할 수 있는 공인된 자격을 갖춘 이중 언어 구사 직원 디렉토리를 관리하고 있습니다. 이중 언어 구사 직원 디렉토리는 각 DSH 지부의 인사부에서 관리합니다. 환자를 지원하기 위해 직접 언어로 의사소통하고자 하는 치료팀, 간호 또는 기타 임상 또는 운영팀원은 다음 방법 중 하나를 통해 이중 언어 디렉토리에 접근할 수 있습니다.

- 병원의 인트라넷 웹사이트
- 병원의 전화 상담원에게 전화
- 병원 내부 명단 또는 치료실 게시물

그러면 지정된 치료팀, 간호 또는 기타 임상 또는 운영팀원이 이중 언어 구사 직원에게 전화하여 서비스를 요청하고 이용 가능 여부를 결정합니다.

특정 비영어권 언어를 사용하는 환자가 집중되어 있는 일부 치료실에서는 가능한 한 이중 언어를 구사하는 공인된 치료 직원을 채용하여 배치합니다. 현재 DSH는 스페인어 사용 병실과 청각 장애가 있거나 청력이 제한된 환자를 위한 병실을 운영하고 있습니다. 이러한 병실에는 병원 인사부에서 지정한 공인된 이중 언어 구사자인 임상 또는 간호팀원이 있습니다.

공인된 이중 언어 구사 직원만 영어 이외의 언어로 일반인과 소통할 수 있습니다.

이중 언어 구사 직원을 모집 및 채용하면 채용 관리자는 병원 인사부에 연락하여 캘리포니아 인사부(California Department of Human Resources, CalHR) 인사 매뉴얼 1003 항의 "이중 언어 서비스"에 명시된 지침에 따라 계약된 공급업체를 통해 직원의 인증 시험을 준비합니다.

통역

모든 DSH 팀원은 효과적인 의사소통을 위해 필요한 경우 자격을 갖춘 통역사를 확보할 책임이 있습니다. 이중 언어 구사 직원이 일할 수 없는 경우, 자격을 갖춘 계약 통역사를 사용할 수 있습니다. DSH는 온디맨드 전화 또는 화상 통역 서비스를 제공하는 다수의 공급업체와 계약을 맺고 있습니다. 일부 계약 공급업체는 현장 번역 서비스도 제공합니다.

DSH는 논의되는 정보의 특정 성격, 유형 및 목적에 적합한 유창성, 이해도 및 기밀성 수준에서 통역 서비스를 제공할 수 있는 능력이 있고 공인된 개인을 통해서만 통역 서비스를 제공할 수 있도록 상황에 맞는 모든 합리적인 조치를 취할 것입니다.

각 주립 병원은 계약 통역 서비스 이용에 대해 지역마다 다른 현지 정책 및 절차를 유지하며, 이는 현재 공급업체의 요건과 능력에 따라 조정됩니다.

DSH-Atascadero

DSH-Atascadero 는 현재 Language Link 및 기타 여러 계약 제공자를 통해 온디맨드 화상 외국어 및 미국 수화(American Sign Language, ASL) 통역 서비스 계약을 체결했습니다. 특히 Language Link 관련해서, 환자를 위한 비영어권 통역 서비스를 조정하거나 공개 질의에 응답해야 하는 팀원은 병원 인트라넷 웹사이트를 통해 제공되는 Language Link 포털과 주에서 제공한 노트북을 사용하여 서비스에 접근할 수 있습니다. 팀원은 서비스를 조정하고 추적 목적으로 고유한 사용자 프로파일을 설정해야 합니다. 이 계약 서비스는 현장에서 이중 언어 구사 직원이 일할 수 없을 때 DSH 환자에게 효과적으로 관리와 치료를 제공하는 데 큰 도움이 되었습니다. 이를 위해 DSH 는 현재 이 서비스를 모든 DSH 지부로 확대하기 위해 Language Link 와 주 전체 계약을 체결하기 위해 작업하고 있습니다. DSH-A 팀원은 병원과 계약한 다른 여러 공인 제공자를 통해 대면, 구두, 서면, 전화 등을 통해 ASL 통역 서비스 및 기타 비영어권 언어 통역을 조정할 수도 있습니다.

가능한 경우, DSH-Atascadero 팀원은 병실에서 사용 가능한 병원의 이중 언어 디렉토리 또는 병원의 인트라넷 페이지에서 사용 가능한 병원 디렉토리를 통해 개인에게 연락하여 현장 이중 언어 구사 직원을 활용할 수 있습니다.

팀원이 통역 서비스 접근 절차에 도움이 필요한 경우, 병원 임상 관리자 또는 인사부에 연락하여 안내를 받을 수 있습니다.

DSH-Coalinga

DSH-Coalinga(DSH-C)는 병원 인트라넷 웹사이트와 내부 디렉토리를 통해 제공되는 이중 언어 디렉토리를 통해 조정된 대로 스페인어에 유창한 현장 이중 언어 구사 직원을 활용하여 LEP 환자 및 일반인과 소통합니다. 스페인어 이외의 언어가 필요한 경우 병원에서는 Language Line Service 를 통해 전화 통역 서비스 계약을 맺고 있습니다. 팀원은 통화를 시작하고 통역 서비스가 필요한 팀원에게 바꿔줄 오늘의 간호사(Nurse of the Day, NOD) 또는 간호 서비스 보조 코디네이터(Assistant Coordinator of Nursing Services, ACNS)와 협력하여 Language Line 서비스를 이용합니다. DSH-C 팀원은 계약된 여러 제공자를 통해 노트북을 사용하여 환자에게 ASL 통역 서비스를 제공합니다.

DSH-Metropolitan

DSH-Metropolitan 직원은 LEP 환자와 소통하기 위해 병원 전화 상담원에게 연락하여 이중 언어 디렉토리에 접근해 현장에서 공인된 이중 언어 구사 및 미국 수화(ASL) 직원을 활용할 수 있습니다. 이중 언어 구사 직원이 없거나 필요한 언어를 구사할 수 없는 경우, 병원에서는 온디맨드 원격 화상 및 전화 통역 ASL 서비스를 위한 여러 계약을

체결했습니다. 직원은 각 프로그램 사무실과 치료실에서 제공되는 전화번호 및 접근 코드 정보를 통해 계약된 통역 서비스를 이용할 수 있습니다.

통역 서비스 접근 절차에 도움이 필요한 직원은 병원의 사회 복지 부장 또는 인사부에 연락하여 안내를 받을 수 있습니다.

DSH-Napa

DSH-Napa 는 현장 및 온디맨드 전화 통역 서비스를 위한 다수의 통역 서비스 계약을 체결했습니다. 또한, 제한적으로 이중 언어 구사 직원이 활용 가능합니다. 직원은 병원 내부 디렉토리에 있는 지침에 따라 전화 통역 서비스에 접근할 수 있습니다. 현장 통역 서비스의 경우, 직원이 Language Line 과 현장 통역사 계약을 감독하는 병원의 일반 서비스 부서에 요청서를 제출합니다. 서비스를 요청하는 직원은 병원 내부 디렉토리를 통해 양식과 지침에 액세스하여 일회성 또는 지속적인 서비스가 필요한지 여부를 표시할 수 있습니다.

팀원이 통역 서비스 접근 절차에 도움이 필요한 경우 병원의 일반 서비스 부서에 연락하여 자세한 정보를 얻을 수 있습니다.

DSH-Patton

DSH-Patton 은 병원 인트라넷 웹사이트를 통해 제공되는 이중 언어 디렉토리와 치료실에서 제공되는 내부 디렉토리를 통해 조정된 다양한 언어에 능숙한 현장 이중 언어 구사 직원을 활용하여 LEP 환자 및 일반인과 소통합니다.

이중 언어를 구사하는 팀원이 일할 수 없는 경우, 병원에서는 팀원이 사용할 수 있는 온디맨드 전화 통역 서비스 계약을 체결했습니다. 전화 통역 서비스 접근 방법에 대한 지침은 치료실의 각 간호 스테이션과 병원 내부 디렉토리를 통해 확인할 수 있습니다. 팀원들은 계약된 제공업체가 제공한 전화번호로 전화하여 선호 언어로 통역 서비스를 요청합니다.

팀원이 통역 서비스 접근 절차에 도움이 필요한 경우, 병원 법의학 서비스 관리자 또는 인사부에 연락하여 안내를 받을 수 있습니다.

DSH-Sacramento

부서 및 프로그램에 대한 정보를 찾는 개인에게 정보를 제공하고 공청회를 지원하며 용이하게 하기 위해 통역 서비스가 필요한 팀원은 DSH-Sacramento 의 지정된 언어 접근 코디네이터에게 연락합니다. Sacramento 언어 접근 코디네이터는 필요성을 평가하고 팀원에게 통역 서비스를 연결하는 적절하고 가장 편리한 경로를 결정합니다. 이는 비영어권 통역을 위해 계약자인 Language Link 에 번호를 제공하고, 인사부를 통해 주립

병원 중 한 곳과 협력하여 ASL 또는 기타 청각 장애 통역 서비스 계약 또는 공인 이중 언어 구사 팀원을 활용하는 것이 포함될 수 있습니다.

번역

번역을 위한 중요 문서 식별

DSH는 주 전체의 언어 접근 코디네이터 및 각 주립 병원 및 Sacramento 본사의 대표자로 구성된 내부 실무 그룹을 만들어 중요 문서를 5 가지 최소 언어로 식별하고 번역하도록 지원합니다. 중국어, 한국어, 스페인어, 타갈로그어 및 베트남어. DSH에서 중요 문서는 환자가 자신의 권리를 이해하고 주립 병원에 거주하는 동안 정신과 치료, 건강 관리, 재정 및 법률 등 삶에 영향을 미치는 다양한 영역에서 결정을 내리는 데 중요한 정보를 중심으로 합니다. 추가적인 중요 문서는 환자의 가족 및 친구에게 대면 및 원격 건강 방문, 우편, 물건 또는 금전 발송, 환자의 권리와 DSH의 개인 정보 보호 관행을 포함하여 정보 접근과 사랑하는 사람을 지원하는 데 도움이 되는 서비스 및 절차에 대해 알리는 문서를 포함합니다.

LAP를 최초 시행하는 동안 각 DSH 지부의 실무 그룹 대표자는 의료 책임자, 임상 관리자, 병원 관리자, 부원장, 법무 및 개인 정보 보호 책임자, 인권/환자 권리 및 인사 담당자를 포함하되 이에 국한되지 않는 각 기능 영역/부서의 책임자와의 협력을 통해 중요하다고 간주되는 문서를 식별할 책임이 있습니다. 이러한 문서는 언어 접근 코디네이터가 제공받아 해당 문서를 검토하고 번역이 필요한 문서로 지정하기 위한 최초 결정 및 권고를 내립니다. 그런 다음 이 권고는 동의를 위해 원장실로 제출합니다.

언어 접근 코디네이터(LAC)는 그런 다음 문서를 유지하고 필요할 경우 업데이트할 책임이 있는 각 "문서 소유자"에게 중요 문서 상태를 알리고 최소 5 가지 언어로 문서를 유지하기 위한 언어 접근 요건을 확인합니다. 문서의 서면 번역은 번역 서비스의 주 전체 계약을 통해 LAC가 조정하거나 병원의 현지 계약 제공자가 있는 경우 이를 통해 조정할 수 있습니다. 문서 소유자는 문서에 승인된 변경 사항이 있을 때마다 LAC와 협력하여 중요한 문서의 번역을 조정할 책임이 있습니다. 중요한 DSH 문서 목록은 본 계획의 끝에 있는 문서 목록을 참조하십시오.

최근 DSH는 2024년 4월 말 언어 번역 서비스에 대한 주 전체 계약을 체결했으며, 번역할 중요 문서의 우선순위를 정하고 정기적으로 공급업체에 제출하기 위해 작업하고 있습니다. 2024년 6월 본 LAP가 공개되는 시점에는 문서가 모든 5개의 최소 언어로 번역되지 않아 이용 가능하지 않으므로 DSH의 중요 문서에 포함된 정보에 접근하고자 하는 환자, 가족 구성원 및 다른 이해 관계자를 지원하기 위해 시각 번역 서비스를 사용 가능합니다. 시각 번역은 대상 언어로 된 서면 정보를 구두로 번역하는 것입니다. 주립 병원 중 한 곳에 거주하는 환자의 경우, 치료팀 및 간호팀원은 현지 정책 및 절차에 명시된 대로 시각 번역 서비스와 계약된 통역/번역 서비스 접근을 위한 절차를 조정할 책임이 있습니다. 시각 번역 서비스 조정을 요청하는 모든 다른 개인은 하단에 참조된 LAC에게 연락하면, LAC가 주

전체와 계약한 공급 업체와 일하거나 적절하다고 판단되는 DSH 지부 중 한 곳을 통해 자원을 활용할 수 있습니다.

언어 접근 코디네이터(LAC): David P. Jones

LAC 전화번호: 916-654-2309 / 이메일: LanguageAccess@dsh.ca.gov

현재 중요한 문서를 추가로 식별하고 번역하는 절차가 진행 중이며 부서의 업데이트된 언어 접근 정책에 통합될 것입니다.

필수 웹사이트 콘텐츠

DSH 의사소통 사무소는 DSH 웹사이트에 게시된 콘텐츠를 조정할 책임이 있습니다. 중요 문서의 번역과 일관되도록 필수적으로 간주되며 최소 5 개 언어로 번역이 필요한 것으로 확인된 웹사이트 콘텐츠는 DSH 환자 및 가족 구성원과 친구를 지원하는 데 중요한 정보를 중심으로 합니다. 또한 대중과 기타 이해관계자에게 공청회에 대해 알리는 데 필수적인 웹사이트 콘텐츠와 환자 옹호관(advocate), 카운티 파트너, 입법부 및 기타 이해관계자를 위한 정보도 필수 번역 대상으로 간주됩니다.

LAP 를 최초 시행하는 동안 DSH 의사소통 사무소는 다음 범주에 따라 필수적인 것으로 간주할 수 있는 기존 DSH 웹페이지를 검토했습니다.

1. 부서에 대한 기본 정보(DSH 의 임무, 우리가 누구인지, 누구를 치료하는지, 주요 프로그램과 목적을 비롯해 환자에게 제공되는 치료).
2. 환자 권리 정보
3. 환자 방문 정보(대면 또는 원격 의료 방문 예약 방법, 방문 가능 시간, 적절한 복장, 허용 품목 및 제한 사항을 포함한 방문 지침, 주립 병원에 머무는 동안 방문자의 책임)
4. 환자 및 가족 지원 서비스에는 재정 지원, 환자 기록 요청, 현재 또는 이전 환자를 찾는 방법, 가족 지원 그룹 등이 포함되나 이에 국한되지 않습니다. 이 범주에는 주립 병원에서 필수품으로 간주되는 품목을 포함하여 환자에게 우편, 물품 또는 금전을 보내는 방법도 포함됩니다.
5. 비상사태 선포 및 비상사태에 대응한 일시적 프로토콜 변경에 대한 모든 알림
6. 공청회 공지
7. 개인정보 보호 관행 및 또는 개인정보 침해 알림에 대한 공지

의사소통 사무소에서 확인한 필수 웹사이트 콘텐츠는 LAC 에게 제공되며 LAC 는 웹사이트 콘텐츠를 검토하고 정책에 따라 5 개 최소 언어로 번역이 필요한 필수 정보로 지정하기 위해 최초 결정 및 권고를 내립니다. 그런 다음 이 권고는 동의를 위해 원장실로 제출합니다.

최근 DSH 는 2024 년 4 월 말 언어 번역 서비스에 대한 주 전체 계약을 체결했으며, 번역에 필요한 필수 웹사이트 콘텐츠의 우선순위를 정하고 정기적으로 공급업체에 제출하기 위해 작업하고 있습니다. 2024 년 6 월 본 LAP 가 공개되는 시점에는 필수 웹사이트 콘텐츠가 모든 5 개의 최소 언어로 번역되지 않아 이용 가능하지 않으므로 DSH 의 웹사이트에 포함된 정보에 접근하고자 하는 환자, 가족 구성원 및 다른 이해 관계자를 지원하기 위해 시각 번역 서비스를 사용 가능합니다. 주립 병원 중 한 곳에 거주하는 환자의 경우, 치료팀 및 간호팀은 현지 정책 및 절차에 명시된 대로 시각 번역 서비스와 계약된 통역/번역 서비스 접근을 위한 절차를 조정할 책임이 있습니다.

시각 번역 서비스 조정을 요청하는 모든 다른 개인은 하단에 참조된 LAC 에게 연락하면, LAC 가 주 전체와 계약한 공급 업체와 일하거나 적절하다고 판단되는 DSH 지부 중 한 곳을 통해 자원을 활용할 수 있습니다. DSH 는 LAC 연락처와 중간 절차에 관한 지침을 밝히는 정보를 웹사이트에 게시할 것입니다. 또한 Google Translate™ 을 사용하여 DSH 웹사이트에 포함된 정보를 번역하기로 선택한 사람은 해당 도구를 사용할 수 있습니다. Google Translate™ 링크 옆에는 DSH 가 자동 번역의 정확성이나 신뢰성을 보장할 수 없음을 나타내는 면책 조항이 참조됩니다.

언어 접근 코디네이터(LAC): David P. Jones

LAC 전화번호: 916-654-2309 / 이메일: LanguageAccess@dsh.ca.gov

현재 필수 웹사이트 콘텐츠를 추가로 식별하고 번역하는 절차가 진행 중이며 부서의 업데이트된 언어 접근 정책에 통합될 것입니다.

서면 의사소통에 대한 응답

영어 외의 언어로 된 LEP 대상자의 서면 의사소통에 응답할 경우 모든 중요한 문서의 번역과 관련된 절차를 따릅니다. 가능한 경우 DSH 는 서면 서신 번역을 지원하기 위해 DSH 의 관행, 시스템 및 문화적 규범을 이해하는 이중 언어 구사 팀원을 활용하기 위해 노력합니다. 이중 언어 구사 팀원이 지원할 수 없는 경우, 주 전체와 계약한 번역 서비스를 통해 또는 병원의 현지 계약 제공자가 있는 경우 이를 통해 LAC 가 서면 의사소통 번역을 조정할 수 있습니다.

교육 직원

본 항은 대중에게 언어 접근 서비스를 제공하기 위해 DSH 직원이 교육받는 방법에 대한 정보를 포함합니다.

교육 계획

대민 업무 직원

언어 접근 교육은 2024년 12월 1일까지, 그리고 그 이후에는 최소한 매년 현재의 모든 대민 업무 직원에게 제공될 것입니다. 대민 접촉 직책에 채용된 신규 직원은 고용 후 첫 1~3개월 이내에 언어 접근 교육을 받게 됩니다. DSH에서 대민 업무 직원은 주로 직접

의료 제공자 및 환자 의료 조정 직원과 DSH 시스템 전반의 공중전화 회선 및 카운터를 담당하는 직원입니다. 필수 교육 시점은 팀원이 의료 및 치료를 제공 중에 환자와 직접적으로 상호작용하는 정도에 따릅니다.

직접 의료 제공자 - 치료팀, 간호 및 기타 임상 팀원은 DSH 환자에게 언어 접근 서비스를 제공하여 치료 활동 참여가 용이하도록 할 책임이 있습니다. 현재 각 병원의 임상 관리 구조를 통해 통역 및 서면 번역 서비스를 용이하게 하기 위한 가용 자원과 절차에 대한 교육이 근무 중에 제공되고 있습니다.

2024년 12월 1일까지 DSH는 CalHHS의 언어 접근 정책을 설명하고 관련 부서 정책, 개인의 언어 선호도 식별에 사용되는 절차, 주 전체 언어 접근 코디네이터 소개, 언어 지원 서비스 제공 절차 및 과정, 통역사와 효과적으로 협력하는 방법(해당되는 경우 대면, 전화, 화상)을 확인하는 주 전체 가상 교육을 제공할 것입니다. 가상 교육은 녹화되어 DSH의 교육 라이브러리를 통해 제공되며 필요에 따라 접근할 수 있습니다. 병원의 임상 관리 구조를 통해 제공되는 지속적인 근무 중 교육을 통해 병원별 절차 및 과정을 강화합니다.

비대면 업무 직원

본 항에서는 대면 접촉 직책에 있지 않은 직원을 교육하기 위한 DSH의 계획을 설명합니다. DSH의 경우 비대면 업무 직원은 주로 경영진, 병원 운영 및 행정 관리 직원으로 구성됩니다.

2024년 12월 1일까지 DSH는 CalHHS의 언어 접근 정책을 설명하고 관련 부서 정책, 개인의 언어 선호도 식별에 사용되는 절차, 주 전체 언어 접근 코디네이터 소개, 언어 지원 서비스 제공 절차 및 과정, 통역사와 효과적으로 협력하는 방법(해당되는 경우 대면, 전화, 화상)을 확인하는 주 전체 가상 교육을 제공할 것입니다. 가상 교육은 녹화되어 DSH의 학습 관리 시스템과 각 지부의 인트라넷 사이트를 통해 제공되어 필요에 따라 접근할 수 있습니다. 직원 관리 구조를 통해 지부별 절차 및 과정을 강화합니다.

LAP 모니터링 및 업데이트

본 항에서는 DSH가 언어 접근 서비스를 모니터링하고 이 언어 접근 계획을 최소 2년마다 업데이트하는 방법에 대해 설명합니다. 해당 정보를 통해 DSH는 CalHHS 언어 접근 정책을 준수하고 대중 및 서비스 수혜자에게 의미 있는 언어 접근을 제공하기 위해 사용되는 절차 및 과정을 설명할 수 있습니다.

DSH는 언어 접근 계획에 포함된 세부 사항을 이행할 수 있도록 모니터링 프로그램 또는 절차를 만들 것입니다. 이러한 절차는 다음을 수반합니다.

- ☑ 교육 필요성 파악
- ☑ 교육 효과 평가
- ☑ 언어 접근 정책 및 과정에 대한 직원 인식 평가
- ☑ 통역 및 번역 서비스 효과 평가

- ☒ 지역사회 파트너 및 이해관계자와 소통
- ☒ 언어 접근 서비스 제공에 드는 비용 추적
- ☐ 데이터 수집

- 프로그램별로 소비자가 이용 가능한 언어 서비스 양과 유형(통역 서비스, 시각 번역) 확인
- 이 범주와 관련하여, DSH는 소비자가 이용 가능한 언어 서비스 양과 유형에 대한 일관적인 추적 및 보고를 위해 제한된 데이터를 유지합니다. DSH의 데이터 관리 절차를 통해 DSH는 추적할 관련 데이터 요소를 식별하여 가능한 범위 내에서 수집 절차를 시행합니다.

CalHHS는 2년마다 중요 문서 및 필수 웹 콘텐츠 번역을 위한 최소 언어 목록을 생성하고 업데이트합니다. CalHHS 정책과 일관되게 DSH 언어 접근 계획을 검토하여 필요한 경우 수정하며 2년마다 CalHHS에 다시 제출합니다. 개정에서는 제명(Title) VI 4 요인 분석의 모든 변경 사항을 설명합니다. 기존의 정책 및 과정이 LEP 대상자의 수요를 충족하는지 여부, 직원이 충분히 교육을 받았는지 여부, 확인된 지원용 자원이 최신 상태이며 이용 가능하고 접근 가능하며 실행 가능한지 여부.

재평가에서는 언어 접근 계획에 대한 새로운 프로그램, 새로운 법적 요건, 추가 중요 문서, 지역사회 의견 등을 적절히 포함합니다.

불만 처리 절차

일반 시민 또는 서비스 수혜자는 언어 접근에 관한 불만을 다음에 직접 문의해야 합니다.

불만 처리 절차 연락처 이름: DSH 인권 사무소
전화번호: (916) 654-2650

LEP 대상자가 DSH 정보 및 서비스에 접근할 수 있도록 지원하는 것이 DSH의 정책입니다. 일반 시민이 요청한 정보나 서비스를 제공받지 못했다고 생각하는 경우, 해당 개인은 DSH의 인권 사무소(Office of Human Rights, OHR)에 언어 접근 불만 사항을 제기할 수 있습니다. OHR은 불만 접수 즉시 개인에게 연락하여 접수 사실을 확인하고, 적절한 경우 개인과 만나 문제를 논의하고 제기된 불만 사항을 해결하려고 시도합니다(즉, 개인에게 번역된 자료 또는 통역사를 제공). 불만 사항 해결이 이루어지지 않는 경우, OHR은 서면 결정과 권고 결의안을 DSH 원장실로 전달해 검토 및 승인을 받습니다.

환자가 선호하는 언어를 포함하여 요청한 정보나 서비스를 제공받지 못했다고 생각하는 경우, 환자는 주립 병원의 환자 권리 옹호관(Patients' Rights Advocate, PRA)에게 연락하여 환자 권리 불만 사항을 제기할 수 있습니다. 환자가 PRA의 답변에 동의하지 않는 경우, 환자는 환자 권리 이의 제기 절차를 시작할 수 있습니다. 1 단계 이의 제기는 병원의 전무이사에게, 2 단계는 캘리포니아 환자 권리 사무소에, 3 단계는 DSH의 OHR에 제기할 수 있습니다. 이의 제기 절차는 세 단계를 모두 거칠 수 있지만 가능한 가장 낮은 수준에서 해결책을 찾는 것을 목표로 합니다.

문서 목록

다음은 DSH의 중요 문서 목록입니다. 여기에는 CalHHS 언어 접근 정책에서 요구하는 5개 언어가 포함됩니다. 여기에는 제명 VI, Dymally Alatorre 및 프로그램별 언어 접근 법률에 의거한 분석에 따라 최소 언어로 확인된 기타 모든 언어가 포함됩니다.

| 중요한 문서 | 번역 상태 | | | | | |
|--|-------|------|------|-------|------|-------|
| | 중국어 | 한국어 | 스페인어 | 타갈로그어 | 베트남어 | 기타 언어 |
| 승인/동의 | | | | | | |
| 사전 의료 지시서 및 지침 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 정보 공개 승인 | 진행 중 | 진행 중 | ✓ | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 환자 미술품 판매 승인 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 날트렉손 유지 치료 및 치료 계약에 대한 사전 동의서 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 오피오이드 부프레노르핀 치료 및 치료 계약에 대한 사전 동의서 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 오피오이드 메타돈 유지 치료 및 치료 계약에 대한 사전 동의서 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 수술 동의서 | 진행 중 | 진행 중 | ✓ | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 사진 또는 영상 촬영 동의서 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 향정신성 의약품에 대한 사전 동의서 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 원격 의료 서비스(정신과 상담)에 대한 동의서 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 정보 공개 및 취득에 대한 동의서 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 전기경련치료(Electroconvulsive Treatment, ECT) 사전 동의서 | 진행 중 | 진행 중 | ✓ | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 통지/알림 | | | | | | |
| 치과 보철물 계약서 접수 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 치과 통지 - 의치 부적격 상태 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| AB 630 알림 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 책임 통지(환자) | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 책임 통지(관리자) | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 개인정보 보호관행 통지 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 개인정보 보호관행 통지 수령 통지서 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 환자 근로자에 대한 통지: 업무로 인한 부상 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 알림 및 연락처 식별 양식 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 성폭력 범죄자로 평가된 환자 통지 | 진행 중 | 진행 중 | ✓ | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 성폭력 범죄자로 평가된 수감자 통지 | 진행 중 | 진행 중 | ✓ | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 비자발적 환자 조연 | 진행 중 | 진행 중 | ✓ | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 환자 입원-이송 관련 가족 대상 통지 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 혜택 지급 명령 및 정보 요청(Request of Information, ROI) 동의 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 진단 검사 결과 통지 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 환자 권리 문서/불만 제기 양식 | | | | | | |
| 환자 권리 불만 제기 양식 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 환자의 권리 포스터 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |

| 중요한 문서 | 번역 상태 | | | | | |
|---|-------|------|------|-------|------|-------|
| | 중국어 | 한국어 | 스페인어 | 타갈로그어 | 베트남어 | 기타 언어 |
| 환자의 권리 알립 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 환자의 권리 사무소 양식 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 환자의 권리 및 책임 통지 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 권리 거부 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 권리 거부 절차 비 LPS | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 고용 기회 균등(Equal Employment Opportunity, EEO) 차별 불만 제기 양식 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 배치에 대한 이의 제기 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 의학적 치료에 관한 결정을 내릴 수 있는 귀하의 권리 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 환자 재산 | | | | | | |
| 재산 양도 요청 양식 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 환자 치료 재료 | | | | | | |
| PC 1370 시험 자료, 학습 안내서 및 문서를 입증할 수 있는 역량 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 법의학 재발 방지 계획 소책자 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 전기경련치료(ECT) 환자 정보 유인물 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 가족력 | 진행 중 | 진행 중 | ✓ | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 웰니스 회복 실행 계획(Wellness Recovery Action Plan, WRAP) 템플릿 | 진행 중 | 진행 중 | ✓ | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 병문안 양식 및 가족 지원 서류 | | | | | | |
| 방문자의 요청 및 승인 양식 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 가족 및 방문자 정보와 절차 | 진행 중 | 진행 중 | ✓ | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 특별 병문안 요청 양식 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 방문 시간 요청 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 방문 양식 메모(스페인어) | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 예정된 직접 방문 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 미성년자 병문안 승인 양식 - 법의학적 방문 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 요청한 방문 알립 예약 불가 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 기타 | | | | | | |
| 언어 접근 계획 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 정신 장애인의 자율 입원 신청서 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 전화 카드 요청 양식 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 환자 전화 카드 사용자 지침 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 건강 관리 서비스 누락 또는 거부 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 근거 접근 환자 양식(AD 780 첨부 1) | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |

| 중요한 문서 | 번역 상태 | | | | | |
|---|-------|------|------|-------|------|-------|
| | 중국어 | 한국어 | 스페인어 | 타갈로그어 | 베트남어 | 기타 언어 |
| 기타 | | | | | | |
| 환자 근로자의 청구서 수령 확인 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 보호 대상인 건강 정보 정정-수정 요청 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 환자 우편물, 소포 및 신탁 사무소 정보 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 환자 자금 인출 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 가족 서신 템플릿(스페인어) | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 비상 연락처 및 사전 의료 지시서(Advance Healthcare Directive, AHCD) 요약 | 진행 중 | 진행 중 | ✓ | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 가족 기재 양식 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 분실/파손된 개인 재산에 대한 책임 면제 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 성전환 수술을 고려 중인 환자를 위한 정보 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 지불 계획 템플릿 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 개인정보 보호관행 수령증 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |
| 환자 근로자의 부상 보고서 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 | 진행 중 |