

Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ



California Department of
State Hospitals

**Cung Cấp Khả Năng Tiếp Cận Có Ý Nghĩa
với Dịch Vụ cho các Cá Nhân
có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế
Tháng 6 năm 2024**

Sở Quản Lý Bệnh Viện Tiểu Bang/ Văn Phòng Giám Đốc
Tên Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ (Language Access Coordinator, LAC):
David P. Jones
Số Điện Thoại LAC: 916-654-2309 / Email: LanguageAccess@dsh.ca.gov

Mục Lục

Introduction 4

Department Programs and Services 4

Language Access Requirements 7

Providing Notice to People with LEP and Identifying Language Preference 8

Language Services 9

Training Staff 17

 Training Plan 17

Monitoring and Updating LAP 18

Complaint Process 19

Document List 19

Giới Thiệu

Để đảm bảo khả năng tiếp cận có ý nghĩa với các chương trình và dịch vụ, Cơ Quan Dịch Vụ Y Tế và Nhân Sinh California (California Health and Human Services Agency, CalHHS) đã áp dụng Chính Sách Tiếp Cận Ngôn Ngữ vào ngày 22 tháng 5 năm 2023, trong đó yêu cầu mỗi sở và văn phòng thuộc CalHHS xây dựng một Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ cho các chương trình. Mục tiêu của công tác này là đảm bảo rằng CalHHS cùng với các sở và văn phòng trực thuộc cung cấp khả năng tiếp cận có ý nghĩa với các thông tin, chương trình, phúc lợi và dịch vụ cho những người có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế (Limited English Proficiency, LEP) và đảm bảo rằng ngôn ngữ không phải là rào cản đối với khả năng tiếp cận các dịch vụ y tế và xã hội thiết yếu.

Văn bản này là Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ (Language Access Plan, "LAP" hoặc "Kế Hoạch") của Sở Quản Lý Bệnh Viện Tiểu Bang (California Department of State Hospitals, "DSH" hoặc "Sở"). Trong quá trình xây dựng Kế Hoạch này, chúng tôi đã xem xét các chương trình và dịch vụ của mình dành cho công chúng, cách chúng tôi giao tiếp với công chúng và những người dân chúng tôi phục vụ, cũng như cách chúng tôi cung cấp thông tin và dịch vụ bằng các ngôn ngữ không phải là tiếng Anh ở thời điểm hiện tại.

Theo nội dung nêu trong phần sau đây, DSH quản lý một hệ thống chăm sóc sức khỏe tâm thần pháp y lớn. Nhiệm vụ cốt lõi của chúng tôi là cung cấp các dịch vụ điều trị, đánh giá và hỗ trợ chất lượng cao cho các đối tượng bệnh nhân đa dạng, phản ánh sự phong phú về văn hóa và sắc tộc trên khắp California. Nội dung của Kế Hoạch này chủ yếu tập trung vào các quy trình DSH sử dụng nhằm hỗ trợ các bệnh nhân LEP mà chúng tôi phục vụ được tiếp cận các dịch vụ một cách công bằng và có cơ hội tham gia một cách có ý nghĩa vào các hoạt động trong chương trình cũng như hoạt động điều trị ở các bệnh viện tiểu bang. DSH cam kết cung cấp khả năng tiếp cận ngôn ngữ để hỗ trợ các mục tiêu này.

Chương Trình và Dịch Vụ của Sở

DSH quản lý hệ thống bệnh viện sức khỏe tâm thần pháp y nội trú lớn nhất cả nước. Sứ mệnh của DSH là cung cấp dịch vụ đánh giá cũng như điều trị một cách an toàn và có trách nhiệm bằng cách dẫn đầu về đổi mới và chất lượng xuất sắc trong mọi dịch vụ chăm sóc và môi trường. Trong bối cảnh hệ thống chăm sóc sức khỏe tâm thần rộng lớn hơn, DSH chủ yếu phục vụ các cá nhân có tình trạng sức khỏe hành vi phức tạp được nhập viện thuộc Sở thông qua quyết định của tòa thượng thẩm hoặc Hội Đồng Xét Tha Tù Trước Thời Hạn Có Điều Kiện. Ngoài ra, DSH còn phục vụ một nhóm nhỏ hơn gồm các cá nhân được bảo hộ do các quận giới thiệu và tù nhân từ Sở Cải Huấn và Phục Hồi Nhân Phẩm California. DSH chịu trách nhiệm chăm sóc hàng ngày và cung cấp dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần cho các bệnh nhân. Khi xuất viện sau thời gian nhập viện thuộc DSH, các cá nhân thường

trở về cộng đồng của mình và hệ thống chăm sóc sức khỏe hành vi của quận có nhiệm vụ cung cấp các dịch vụ bổ sung cũng như kết nối cá nhân đó với dịch vụ điều trị liên tục.

DSH quản lý 5 bệnh viện tiểu bang (Atascadero, Coalinga, Metropolitan, Napa và Patton). Ngoài dịch vụ điều trị tại các bệnh viện tiểu bang, thông qua hợp đồng với các cơ quan chăm sóc sức khỏe hành vi của quận, cục cảnh sát trưởng và các nhà cung cấp dịch vụ tư nhân, DSH còn cung cấp các dịch vụ thuộc chương trình Dịch Vụ Ổn Định Tâm Thần Sớm (Early Access Stabilization Services, EASS) và các chương trình Điều Trị Năng Lực Hành Vi Tại Nhà Giam (Jail-Based Competency Treatment, JBCT), Cơ Sở Nội Trú Cộng Đồng (Community-Inpatient Facility, CIF), Chương Trình Trả Tự Do Có Điều Kiện (Conditional Release Program, CONREP), chương trình Phục Hồi Tại Cộng Đồng (Community-Based Restoration, CBR) và các chương trình xử lý chuyển hướng vì sức khỏe tâm thần cho người mắc trọng tội trước khi xử án. DSH chịu trách nhiệm chăm sóc hàng ngày cho hơn 7.000 bệnh nhân. Trong năm tài chính (fiscal year, FY) 2022 – 2023, DSH đã phục vụ hơn 13.000 bệnh nhân. Với gần 13.000 nhân viên làm việc tại trụ sở Sacramento và 5 bệnh viện tiểu bang trên khắp tiểu bang, nỗ lực của mọi thành viên trong đội ngũ DSH đều tập trung vào việc cung cấp dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần trong nhiều môi trường điều trị khác nhau, đồng thời giữ an toàn cho bệnh nhân, nhân viên và cộng đồng.

Nguồn kinh phí của DSH đến từ Quỹ Chung và các khoản bồi hoàn mà các quận chi trả cho dịch vụ chăm sóc bệnh nhân theo Đạo Luật Lanterman-Petris-Short (LPS). Tất cả các cơ sở của DSH đều được cấp phép thông qua Sở Y Tế Công Cộng California (California Department of Public Health, CDPH) và 4 trong số 5 cơ sở (Atascadero, Metropolitan, Napa và Patton) đã được công nhận bởi The Joint Commission – tổ chức phi lợi nhuận độc lập đã công nhận và chứng nhận gần 21.000 tổ chức và chương trình chăm sóc sức khỏe tại Hoa Kỳ.

Bệnh Viện Tiểu Bang

DSH-Atascadero

Mở cửa năm 1954, DSH-Atascadero nằm ở Atascadero (Quận San Luis Obispo) thuộc Central Coast, California. Đây là một bệnh viện tâm thần khép kín được xây dựng trong vành đai an ninh. DSH-Atascadero chủ yếu phục vụ bốn diện bệnh nhân nhập viện sau: Phạm Nhân Bị Rối Loạn Tâm Thần (Offender with a Mental Health Disorder, OMD), bệnh nhân thuộc diện Coleman (tù nhân mắc bệnh tâm thần nghiêm trọng) từ CDCR, Không Đủ Năng Lực Hầu Tòa (Incompetent to Stand Trial, IST) và Vô Tội Vì Mắc Bệnh Tâm Thần (Not Guilty by Reason of Insanity, NGI).

DSH-Coalinga

Mở cửa năm 2005, DSH-Coalinga nằm ở rìa phía tây Quận Fresno. Đây là một bệnh viện tâm thần khép kín được xây dựng với vành đai an ninh. CDCR cung cấp vành đai an ninh cũng như phương tiện vận chuyển bệnh nhân đến các cơ sở dịch vụ y tế bên ngoài và địa điểm tổ chức thủ tục tố tụng tại tòa án. DSH-Coalinga chủ yếu phục vụ ba diện bệnh nhân nhập viện sau: OMD, bệnh nhân thuộc diện Coleman từ CDCR và Tội Phạm Bạo Lực Tình Dục Có Nguy Cơ Tái Phạm (Sexually Violent Predators, SVP).

DSH-Metropolitan

Mở cửa năm 1916, DSH-Metropolitan nằm ở Norwalk (Quận Los Angeles). Bệnh viện có khuôn viên mở và nằm trong vành đai an ninh. DSH-Metropolitan chủ yếu phục vụ bốn diện bệnh nhân nhập viện sau: LPS, IST, OMD và NGI.

DSH-Napa

Mở cửa năm 1875, DSH-Napa nằm ở Quận Napa và là bệnh viện tiểu bang lâu đời nhất còn hoạt động tại California. Bệnh viện này có khuôn viên mở và vành đai an ninh. DSH-Napa chủ yếu phục vụ bốn diện bệnh nhân nhập viện sau: LPS, IST, OMD và NGI.

DSH-Patton

Mở cửa năm 1893, DSH-Patton nằm ở thị trấn Highland, Quận San Bernardino. Phần lớn bệnh viện này là bệnh viện sức khỏe tâm thần pháp y, có khuôn viên mở và vành đai an ninh. DSH-Patton chủ yếu phục vụ bốn diện bệnh nhân nhập viện sau: LPS, IST, OMD và NGI.

Điều Trị Tại Cộng Đồng và Tại Nhà Giam – Chương Trình Theo Hợp Đồng

DSH quản lý một số chương trình điều trị tại cộng đồng và tại nhà giam được thực hiện thông qua quan hệ đối tác theo hợp đồng với quận và các nhà cung cấp dịch vụ tư nhân. Những chương trình này được tóm tắt bên dưới. Tất cả các nhà cung cấp ký hợp đồng đều điều phối và chịu trách nhiệm đảm bảo rằng các dịch vụ điều trị và tài liệu giáo dục liên quan sẽ được cung cấp bằng bất kỳ ngôn ngữ không phải tiếng Anh nào theo yêu cầu của bệnh nhân nhằm đảm bảo họ có thể tham gia vào dịch vụ điều trị một cách có ý nghĩa. Để củng cố quy trình này và điều chỉnh kỳ vọng về khả năng tiếp cận ngôn ngữ theo chính sách của CalHHS, DSH sẽ phát triển ngôn ngữ tạm thời để đưa vào hợp đồng với nhà cung cấp.

Chương Trình Trả Tự Do Có Điều Kiện (CONREP)

CONREP là hệ thống dịch vụ tại cộng đồng ở phạm vi toàn tiểu bang của DSH dành cho các cá nhân thuộc diện pháp y theo lệnh của tòa án. Mục tiêu của CONREP là tăng cường công tác bảo vệ công chúng trong các cộng đồng ở California thông qua một hệ thống điều trị ngoại trú tại cộng đồng hiệu quả và được chuẩn hóa. Nhóm đối tượng của chương trình CONREP bao gồm những khách hàng thuộc diện NGI, OMD, IST và SVP đã được tòa án phê duyệt để bố trí điều trị ngoại trú thay vì đưa vào bệnh viện tiểu bang. Các cá nhân phù hợp với CONREP có thể được Giám Đốc Y Tế của bệnh viện tiểu bang đề xuất với tòa án.

Chương Trình IST Tại Cộng Đồng

DSH quản lý một số chương trình điều trị tại cộng đồng để hỗ trợ nhu cầu điều trị IST cho những người đủ điều kiện tham gia. Những chương trình này bao gồm các cơ sở nội trú cộng đồng (CIF), chương trình phục hồi tại cộng đồng (CBR) và chương trình xử lý chuyển hướng vì sức khỏe tâm thần.

CIF là các cơ sở nội trú cộng đồng cung cấp các phương án điều trị thay thế cho bệnh viện tiểu bang nhằm mục đích hỗ trợ các chương trình điều trị IST tại cộng đồng do quận điều hành mà có thể cần đến dịch vụ chăm sóc cấp cao hơn. Các cá nhân chuyển từ môi trường nhà giam có thể ổn định tâm thần trong CIF trước khi tiến đến một môi trường điều trị ít hạn chế hơn. CIF cũng hỗ trợ các cá nhân IST có thể cần chuyển sang một môi trường điều trị có độ an ninh cao hơn.

Chương trình CBR và chương trình xử lý chuyển hướng là các phương án điều trị IST tại cộng đồng được cung cấp tại những môi trường ít hạn chế nhất, điển hình là khu dân cư. Cả hai chương trình này đều cung cấp các dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần chuyên sâu với sự hỗ trợ toàn diện và nhà ở.

Mục tiêu chính của CBR là phục hồi năng lực. Để đạt được mục tiêu đó, giáo dục năng lực cũng được cung cấp cùng với dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần và sự hỗ trợ truyền thống. Chương trình Xử Lý Chuyển Hướng của DSH được thiết kế để nhắm đến một bộ phận những người thuộc diện IST có khả năng thành công cao nhất trong môi trường ngoại trú khi được cung cấp dịch vụ điều trị, sự hỗ trợ và nhà ở thích hợp. Những người thành công trong chương trình Xử Lý Chuyển Hướng có thể được hủy bỏ cáo buộc khi hoàn thành chương trình.

Chương Trình IST Tại Nhà Giam

Ngoài các phương án điều trị tại cộng đồng, DSH còn quản lý hai loại chương trình điều trị tại nhà giam dành cho các cá nhân thuộc diện IST. Chương trình điều trị Dịch Vụ Ổn Định Tinh Thần Sớm (EASS) được tạo ra nhằm gia tăng số trường hợp được bố trí điều trị tại cộng đồng bằng cách tạo điều kiện cho bệnh nhân IST ổn định tinh thần và tuân thủ thuốc, qua đó tăng khả năng đủ điều kiện để được bố

trí vào chương trình xử lý chuyển hướng hoặc chương trình điều trị ngoại trú khác. Chương trình Điều Trị Năng Lực Hành Vi Tại Nhà Giam (JBCT) cung cấp dịch vụ phục hồi năng lực cho các cá nhân thuộc diện IST trong thời gian họ bị giam ở cơ sở giam giữ của quận. Chương trình JBCT là một chương trình điều trị tại chỗ trong môi trường có độ an ninh cao, cho phép các cá nhân thuộc diện IST có tình trạng ít nghiêm trọng hơn tạm trú trong thời gian ngắn.

Yêu Cầu Về Tiếp Cận Ngôn Ngữ

Trong quá trình lên kế hoạch cung cấp khả năng tiếp cận ngôn ngữ có ý nghĩa trong tương lai, DSH đã xem xét bốn yếu tố sau cho mỗi chương trình của chúng tôi:

1. Số lượng hoặc tỷ lệ người có LEP đủ điều kiện để nhận chương trình hoặc dịch vụ hoặc có khả năng tiếp xúc với chương trình hoặc dịch vụ;
2. Tần suất tiếp xúc của các cá nhân có LEP với chương trình;
3. Bản chất và tầm quan trọng của chương trình, hoạt động hoặc dịch vụ; và
4. Các nguồn lực có sẵn cho sở của chúng tôi và chi phí dịch vụ ngôn ngữ.

Đồng thời, chúng tôi đã xem xét các yêu cầu cụ thể trong Chính Sách Tiếp Cận Ngôn Ngữ của CalHHS cùng bất kỳ luật hoặc yêu cầu cụ thể nào khác của chương trình.

Xin lưu ý rằng kế hoạch này không đề cập đến quy trình thực hiện hay quy trình báo cáo của DSH về cuộc khảo sát ngôn ngữ hai năm một lần theo yêu cầu của Đạo Luật Dịch Vụ Song Ngữ Dymally Alatorre.

Cung Cấp Thông Báo cho Người có LEP và Xác Định Ngôn Ngữ Ưu Tiên

Phần này bao gồm cách DSH thông báo tới công chúng về các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ hiện có. Dưới đây là danh sách kiểm tra các công cụ mà DSH có thể sử dụng để thông báo tới công chúng về các dịch vụ này.

- Thẻ hoặc áp phích "I Speak" tại bàn tiếp công chúng
- Thông báo đã dịch qua những ngôn ngữ sau tại các khu vực chờ dành cho công chúng:
 - Tiếng Trung
 - Tiếng Hàn
 - Tiếng Tây Ban Nha
 - Tiếng Tagalog
 - Tiếng Việt
- Khẩu hiệu được dịch trên các biểu mẫu bằng tiếng Anh
- Khẩu hiệu được dịch trên các trang web về chương trình của sở
- Khác:

Bệnh nhân nhập viện tại bệnh viện tiểu bang

Khi nhập viện, ngôn ngữ chính và ngôn ngữ ưu tiên của mỗi bệnh nhân sẽ được đội ngũ điều trị hoặc bác sĩ lâm sàng của bộ phận tiếp nhận đánh giá và ghi vào biểu mẫu Đánh Giá Ngôn Ngữ theo hướng dẫn về chính sách của mỗi bệnh viện. Trong trường hợp ngôn ngữ chính hoặc ngôn ngữ ưu tiên không phải là tiếng Anh, thông tin này sẽ được ghi vào kế hoạch điều trị của bệnh nhân và sẽ được cung cấp cho Bộ Phận Quản Lý Thông Tin Y Tế của bệnh viện tiểu bang để theo dõi trong hồ sơ và cơ sở dữ liệu bệnh nhân.

Dịch Vụ Ngôn Ngữ

Phần này bao gồm các hành động mà DSH sẽ thực hiện để cung cấp thông tin và dịch vụ bằng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh.

DSH phục vụ một nhóm bệnh nhân đa dạng. Tại mọi thời điểm khả thi và thích hợp, các bệnh viện tiểu bang sẽ cố gắng sắp xếp bệnh nhân không nói tiếng Anh vào đơn vị điều trị mà nhân viên và/hoặc bệnh nhân có thể giao tiếp bằng ngôn ngữ ưu tiên của bệnh nhân. Hơn nữa, các dịch vụ thông dịch ngôn ngữ sẽ được cung cấp miễn phí cho bệnh nhân 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần để tạo điều kiện cho quá trình chăm sóc và điều trị. Bệnh nhân có thể yêu cầu dịch vụ thông qua bất kỳ thành viên nào thuộc đội ngũ điều trị hoặc đội ngũ điều dưỡng của mình trong thời gian ở đơn vị dành cho bệnh nhân hoặc thông qua các thành viên đội ngũ lâm sàng và điều dưỡng khác khi tham gia vào các khu vực thực hiện chương trình khác nằm ngoài đơn vị trong bệnh viện.

Đối với các công dân có LEP có thể cần đến dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ, họ có thể liên hệ với nhân viên trực điện thoại của bệnh viện và nhân viên này sẽ phối hợp với đầu mối liên hệ chính của bệnh viện để tạo điều kiện tiếp cận ngôn ngữ thông qua nhân viên song ngữ có chứng nhận, nếu có, hoặc thông qua dịch vụ thông dịch viên theo hợp đồng. Ngoài ra, các cá nhân có LEP có thể liên hệ Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ DSH tại LanguageAccess@dsh.ca.gov

Các thành viên đội ngũ DSH có thể cung cấp khả năng tiếp cận ngôn ngữ theo ba cách khác nhau: dịch vụ trực tiếp bằng ngôn ngữ đích, thông dịch và dịch thuật.

Giao Tiếp Trực Tiếp Bằng Ngôn Ngữ Đích

Mỗi bệnh viện tiểu bang đều lưu giữ một danh bạ nhân viên song ngữ đạt tiêu chuẩn, có chứng nhận để cung cấp thông tin liên lạc trực tiếp bằng ngôn ngữ đích đến các cá nhân có LEP bằng ngôn ngữ ưu tiên của họ. Văn Phòng Nhân Sự của từng địa điểm DSH sẽ lưu giữ danh bạ nhân viên song ngữ. Thành viên của đội ngũ điều trị, đội ngũ điều dưỡng, đội ngũ lâm sàng hoặc đội ngũ vận hành muốn giao tiếp trực tiếp bằng ngôn ngữ đích để hỗ trợ bệnh nhân có thể tiếp cận danh bạ nhân viên song ngữ thông qua một trong những cách sau:

- Trang web mạng nội bộ của bệnh viện
- Gọi cho nhân viên trực điện thoại của bệnh viện
- Danh bạ nội bộ của bệnh viện hoặc theo thông tin dán tại đơn vị điều trị

Sau đó, thành viên đội ngũ điều trị, đội ngũ điều dưỡng, đội ngũ lâm sàng hoặc đội ngũ vận hành được chỉ định sẽ gọi cho nhân viên song ngữ để yêu cầu dịch vụ và xác định tình trạng sẵn sàng hỗ trợ.

Tại một số đơn vị điều trị tập trung có nhiều bệnh nhân nói một ngôn ngữ cụ thể không phải tiếng Anh, nhân viên điều trị song ngữ có chứng nhận sẽ được thuê và phân công đến đơn vị đó bất cứ khi nào có thể. Hiện tại, DSH duy trì một đơn vị nói tiếng Tây Ban Nha và một đơn vị dành cho bệnh nhân bị điếc hoặc có thính lực hạn chế. Các đơn vị này bao gồm các thành viên đội ngũ lâm sàng hoặc điều dưỡng là nhân viên song ngữ có chứng nhận được chỉ định bởi Bộ Phận Nhân Sự của bệnh viện.

Chỉ nhân viên song ngữ có chứng nhận mới được phép giao tiếp với công chúng bằng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh.

Sau khi tuyển dụng và thuê nhân viên song ngữ, nhà quản lý tuyển dụng sẽ liên hệ với văn phòng nhân sự của bệnh viện để sắp xếp việc kiểm tra chứng nhận đối với nhân viên, được thực hiện thông qua một nhà cung cấp theo hợp đồng theo hướng dẫn nêu tại Cẩm Nang Nhân Sự CalHR, Phần 1003 - “Dịch Vụ Song Ngữ”.

Thông Dịch

Tất cả các thành viên đội ngũ DSH có trách nhiệm tìm một thông dịch viên đạt tiêu chuẩn khi cần thiết để đảm bảo giao tiếp hiệu quả. Khi không có nhân viên song ngữ, có thể sử dụng thông dịch viên đạt tiêu chuẩn theo hợp đồng. DSH ký hợp đồng với nhiều nhà cung cấp dịch vụ thông dịch qua điện thoại hoặc qua video theo yêu cầu. Một số nhà cung cấp theo hợp đồng cũng cung cấp dịch vụ biên dịch tại chỗ.

DSH sẽ thực hiện tất cả các bước hợp lý, phù hợp với tình huống để đảm bảo chỉ cung cấp dịch vụ thông dịch thông qua những cá nhân có năng lực và có chứng

nhận nhằm cung cấp dịch vụ thông dịch ở mức độ thành thạo, hiểu biết và bảo mật thích hợp với bản chất, thể loại và mục đích cụ thể của thông tin liên quan.

Mỗi bệnh viện tiểu bang duy trì một chính sách và thủ tục địa phương về việc tiếp cận các dịch vụ thông dịch theo hợp đồng, thay đổi theo địa điểm và được điều chỉnh dựa trên những yêu cầu và năng lực của nhà cung cấp hiện tại.

DSH-Atascadero

DSH-Atascadero hiện có một hợp đồng dịch vụ thông dịch qua video theo yêu cầu tiếng nước ngoài và Ngôn Ngữ Ký Hiệu Mỹ (American Sign Language, ASL) thông qua Language Link cũng như một số nhà cung cấp theo hợp đồng khác. Cụ thể với Language Link, các thành viên trong đội ngũ cần điều phối dịch vụ thông dịch không phải tiếng Anh dành cho bệnh nhân hoặc để phản hồi câu hỏi của công chúng có thể truy cập dịch vụ bằng cách sử dụng cổng Language Link trong trang web mạng nội bộ của bệnh viện và sử dụng máy tính xách tay do tiểu bang cung cấp. Các thành viên đội ngũ phải lập một hồ sơ người dùng độc nhất để điều phối dịch vụ và theo dõi. Dịch vụ theo hợp đồng này vô cùng hữu ích trong việc chăm sóc và điều trị bệnh nhân của DSH một cách hiệu quả khi nhân viên song ngữ tại bệnh viện không thể hỗ trợ. Nhằm mục đích đó, DSH hiện đang chuẩn bị một thỏa thuận quy mô toàn tiểu bang với Language Link để mở rộng dịch vụ này tới tất cả các địa điểm của DSH. Các thành viên đội ngũ DHS-A cũng có thể điều phối dịch vụ thông dịch ASL và thông dịch ngôn ngữ không phải tiếng Anh bằng phương thức trực tiếp, bằng lời, qua văn bản và qua điện thoại nhờ một số nhà cung cấp dịch vụ có chứng nhận khác đã ký hợp đồng với bệnh viện.

Khi khả thi, các thành viên đội ngũ DSH-Atascadero có thể sử dụng nhân viên song ngữ tại bệnh viện bằng cách liên lạc qua danh bạ song ngữ của bệnh viện có sẵn ở đơn vị hoặc danh bạ bệnh viện có trên trang mạng nội bộ của bệnh viện.

Nếu các thành viên đội ngũ cần sự giúp đỡ với quy trình tiếp cận dịch vụ thông dịch, họ có thể liên lạc Quản Trị Viên Bệnh Viện hoặc Bộ Phận Nhân Sự của bệnh viện để được giúp đỡ.

DSH-Coalinga

DSH-Coalinga sử dụng nhân viên song ngữ thành thạo tiếng Tây Ban Nha tại bệnh viện để tương tác với bệnh nhân LEP và công chúng theo như được điều phối thông qua Danh Bạ Song Ngữ có sẵn trên trang web mạng nội bộ và danh bạ nội bộ của bệnh viện. Nếu cần ngôn ngữ khác ngoài tiếng Tây Ban Nha, bệnh viện có một hợp đồng dịch vụ thông dịch qua điện thoại thông qua Language Line Services. Các thành viên đội ngũ tiếp cận dịch vụ Language Line bằng cách phối hợp với Điều Dưỡng Trong Ngày (Nurse of the Day, NOD) hoặc Trợ Lý Điều Phối Dịch

Vụ Điều Dưỡng (Assistant Coordinator of Nursing Services, ACNS) thực hiện cuộc gọi và chuyển tiếp tới thành viên đội ngũ cần đến dịch vụ thông dịch. Thành viên đội ngũ DSH-C cung cấp dịch vụ thông dịch ASL cho bệnh nhân bằng máy tính xách tay, thông qua một số nhà cung cấp theo hợp đồng.

DSH-Metropolitan

Nhân viên DSH-Metropolitan có thể dùng nhân viên song ngữ và Ngôn Ngữ Ký Hiệu Mỹ (American Sign Language, ASL) có chứng nhận tại bệnh viện để tương tác với bệnh nhân LEP bằng cách liên hệ nhân viên trực tổng đài của bệnh viện và truy cập vào Danh Bạ Song Ngữ. Nếu nhân viên song ngữ không thể hỗ trợ hoặc không nói ngôn ngữ cần thiết, bệnh viện có nhiều hợp đồng dịch vụ thông dịch ASL từ xa qua video và qua điện thoại theo yêu cầu. Nhân viên có thể tiếp cận dịch vụ thông dịch theo hợp đồng bằng số điện thoại và truy cập thông tin mã có sẵn trong văn phòng chương trình và đơn vị điều trị tương ứng của họ.

Nếu nhân viên cần hỗ trợ trong quy trình tiếp cận dịch vụ thông dịch, họ có thể liên hệ Trưởng Bộ Phận Công Tác Xã Hội hoặc Bộ Phận Nhân Sự để được hướng dẫn.

DSH-Napa

DSH-Napa có nhiều hợp đồng dịch vụ thông dịch cho cả dịch vụ thông dịch tại chỗ và thông dịch qua điện thoại theo yêu cầu. Ngoài ra, nhân viên song ngữ có thể hỗ trợ trong thời gian có hạn. Nhân viên có thể truy cập dịch vụ thông dịch qua điện thoại bằng cách làm theo hướng dẫn trong danh bạ nội bộ của bệnh viện. Đối với các dịch vụ thông dịch tại chỗ, nhân viên sẽ gửi yêu cầu đến Bộ Phận Dịch Vụ Chung đảm nhận việc giám sát đường dây ngôn ngữ và hợp đồng thông dịch tại chỗ của bệnh viện. Nhân viên yêu cầu dịch vụ có thể truy cập các biểu mẫu và hướng dẫn thông qua danh bạ nội bộ của bệnh viện và nêu rõ rằng họ cần dịch vụ được cung cấp một lần hay liên tục.

Nếu các thành viên của đội ngũ cần hỗ trợ trong quy trình tiếp cận dịch vụ thông dịch, họ có thể liên lạc Bộ Phận Dịch Vụ Chung của bệnh viện để tìm hiểu thêm.

DSH-Patton

DSH-Patton sử dụng nhân viên song ngữ thành thạo nhiều ngôn ngữ tại bệnh viện để tương tác với bệnh nhân LEP và công chúng theo như được điều phối thông qua Danh Bạ Song Ngữ có sẵn trên trang web mạng nội bộ của bệnh viện và danh bạ nội bộ có sẵn tại đơn vị điều trị.

Nếu các thành viên đội ngũ song ngữ không thể hỗ trợ, bệnh viện có một hợp đồng dịch vụ thông dịch qua điện thoại theo yêu cầu để các thành viên sử dụng. Hướng

dẫn cách tiếp cận dịch vụ thông dịch qua điện thoại được cung cấp ở mỗi trạm điều dưỡng của đơn vị điều trị và thông qua danh bạ nội bộ của bệnh viện. Các thành viên đội ngũ gọi số điện thoại đến từ nhà cung cấp theo hợp đồng và yêu cầu dịch vụ thông dịch theo ngôn ngữ tùy chọn.

Nếu thành viên đội ngũ cần hỗ trợ trong quy trình tiếp cận dịch vụ thông dịch, họ có thể liên lạc Quản Lý Dịch Vụ Pháp Y hoặc Bộ Phận Nhân Sự của bệnh viện để được giúp đỡ.

DSH-Sacramento

Các thành viên đội ngũ cần dịch vụ thông dịch để hỗ trợ và tạo điều kiện cho các cuộc họp công khai cũng như cung cấp thông tin cho những cá nhân tìm kiếm thông tin về bộ phận và các chương trình của bộ phận sẽ liên hệ điều phối viên tiếp cận ngôn ngữ được chỉ định của DSH-Sacramento. Điều phối viên tiếp cận ngôn ngữ của Sacramento sẽ đánh giá nhu cầu và quyết định cách phù hợp cũng như thuận lợi nhất để kết nối thành viên đội ngũ với dịch vụ thông dịch. Điều này có thể bao gồm cung cấp số để liên hệ nhà thầu, Language Link đối với dịch vụ thông dịch ngôn ngữ không phải tiếng Anh; điều phối với một trong các bệnh viện của tiểu bang, thông qua Bộ Phận Nhân Sự, để sử dụng hợp đồng dịch vụ thông dịch ASL hoặc ngôn ngữ khiếm thính khác hay một thành viên đội ngũ song ngữ có chứng nhận có thể hỗ trợ.

Biên Dịch

Xác Định Tài Liệu Quan Trọng Cho Công Tác Biên Dịch

DSH đã bổ nhiệm một Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ làm việc ở phạm vi toàn tiểu bang và một nhóm làm việc nội bộ gồm đại diện đến từ mỗi bệnh viện của tiểu bang và trụ sở tại Sacramento để hỗ trợ việc xác định và biên dịch tài liệu quan trọng sang năm ngôn ngữ theo ngưỡng thụ hưởng: Tiếng Trung, tiếng Hàn, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Tagalog và tiếng Việt. Đối với DSH, tài liệu quan trọng xoay quanh thông tin thiết yếu cho việc hỗ trợ bệnh nhân hiểu rõ quyền của mình và đưa ra quyết định trong nhiều lĩnh vực ảnh hưởng đến cuộc sống của họ như điều trị tâm thần, chăm sóc sức khỏe, tài chính và pháp lý trong thời gian lưu trú tại một bệnh viện tiểu bang. Tài liệu quan trọng bổ sung bao gồm những tài liệu cung cấp thông tin cho gia đình và bạn bè bệnh nhân về các dịch vụ và quy trình để tiếp cận thông tin cũng như giúp đỡ người thân yêu của họ, trong đó có thăm khám trực tiếp và từ xa, gửi thư từ, hàng hóa hoặc tiền, quyền của bệnh nhân và thực hành quyền riêng tư của DSH.

Trong quá trình triển khai LAP ban đầu, các đại diện trong nhóm làm việc từ mỗi địa điểm DSH chịu trách nhiệm điều phối quá trình xác định tài liệu có thể được coi

là quan trọng thông qua việc hợp tác với người đứng đầu từng lĩnh vực/bộ phận chức năng, bao gồm nhưng không giới hạn ở Giám Đốc Y Khoa, Quản Trị Viên Lâm Sàng, Quản Trị Viên Bệnh Viện, Phó Giám Đốc, Cán Bộ Pháp Lý Và Quyền Riêng Tư, Bộ Phận Nhân Quyền/Quyền Lợi Của Bệnh Nhân và Nhân Sự. Những tài liệu này được cung cấp cho Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ, người sẽ xem xét tài liệu và đưa ra quyết định cũng như đề xuất ban đầu để chỉ định tài liệu là tài liệu quan trọng cần được biên dịch. Sau đó, đề xuất này sẽ được nộp lên Văn Phòng Giám Đốc để tiến hành thống nhất.

Tiếp theo, Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ (LAC) sẽ thông báo cho “chủ sở hữu tài liệu” tương ứng chịu trách nhiệm duy trì tài liệu này và tạo điều kiện cho việc cập nhật trạng thái tài liệu quan trọng khi cần và xác nhận các yêu cầu tiếp cận ngôn ngữ để duy trì tài liệu ở năm ngôn ngữ theo ngưỡng thụ hưởng tối thiểu. Bản dịch ở dạng văn bản của tài liệu có thể được LAC điều phối thông qua hợp đồng dịch vụ biên dịch toàn tiểu bang hoặc thông qua nhà cung cấp hợp đồng địa phương nếu có. Chủ sở hữu tài liệu sẽ chịu trách nhiệm cộng tác cùng với LAC trong việc điều phối hoạt động biên dịch các tài liệu quan trọng mỗi khi tài liệu đó có thay đổi được phê duyệt. Tham khảo Danh Sách Tài Liệu ở cuối Kế Hoạch này để tìm danh sách các tài liệu DSH quan trọng.

Gần đây, DSH đã thực thi hợp đồng dịch vụ biên dịch ngôn ngữ toàn tiểu bang vào cuối tháng 4 năm 2024 và hiện đang làm việc để dành ưu tiên cũng như gửi tài liệu quan trọng đến các nhà cung cấp để tiến hành biên dịch một cách đều đặn. Do các tài liệu được biên dịch ở cả năm ngôn ngữ theo ngưỡng thụ hưởng vẫn chưa có sẵn khi LAP này phát hành vào tháng 6 năm 2024, các dịch vụ dịch nói có văn bản được cung cấp để hỗ trợ bệnh nhân, thành viên gia đình và các bên liên quan có nhu cầu và đang tìm kiếm thông tin trong các tài liệu quan trọng của DSH. Dịch nói có văn bản là hình thức dịch miệng thông tin trong văn bản sang ngôn ngữ đích. Đối với bệnh nhân đang nằm tại một trong các bệnh viện tiểu bang, thành viên thuộc đội ngũ điều trị và đội ngũ điều dưỡng có trách nhiệm điều phối dịch vụ dịch nói có văn bản như đã nêu trong chính sách và thủ tục địa phương về việc tiếp cận các dịch vụ thông dịch/biên dịch theo hợp đồng. Mọi cá nhân khác yêu cầu điều phối dịch vụ dịch nói có văn bản có thể liên hệ với LAC theo thông tin bên dưới và LAC sẽ làm việc với các nhà cung cấp theo hợp đồng toàn tiểu bang hoặc sử dụng các nguồn lực thông qua một trong những địa điểm của DSH được xem là phù hợp.

Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ (LAC): David P. Jones

Số Điện Thoại LAC: 916-654-2309 / Email: LanguageAccess@dsh.ca.gov

Hiện tại, quy trình xác định và biên dịch thêm tài liệu quan trọng đang được phát triển liên tục và sẽ được đưa vào chính sách tiếp cận ngôn ngữ sửa đổi của sở.

Nội Dung Trang Web Thiết Yếu

Văn Phòng Liên Lạc DSH chịu trách nhiệm điều phối nội dung được đăng tải trên trang web của DSH. Tương tự như với bản dịch của các tài liệu quan trọng, nội dung trang web được xem là thiết yếu và được xác định để cung cấp bản dịch theo yêu cầu ở tối thiểu năm ngôn ngữ theo ngưỡng thụ hưởng xoay quanh thông tin quan trọng trong việc hỗ trợ bệnh nhân của DSH cũng như thành viên gia đình và bạn bè của họ. Thêm vào đó, nội dung trang web thiết yếu cho việc công bố đến công chúng và các bên liên quan khác về các cuộc họp công khai, cũng như thông tin dành cho người biện hộ cho bệnh nhân, đối tác của quận, đơn vị lập pháp và các bên liên quan khác sẽ được xem xét để biên dịch theo yêu cầu.

Trong quá trình triển khai LAP ban đầu, Văn Phòng Liên Lạc DSH đã đánh giá các trang web hiện có của DSH có thể được xem là thiết yếu theo các hạng mục sau:

1. Thông tin cơ bản về sở - sứ mệnh của DSH, chúng tôi là ai, điều trị cho ai, các chương trình chính và mục đích cũng như dịch vụ điều trị cung cấp cho bệnh nhân.
2. Thông tin về quyền của bệnh nhân
3. Thông tin thăm khám của bệnh nhân – cách hẹn lịch thăm khám trực tiếp hoặc thăm khám từ xa, giờ thăm khám khả dụng, nguyên tắc thăm khám bao gồm phục trang, các vật dụng được phép mang theo và các hạn chế, cũng như trách nhiệm của người đến thăm khám khi đến bệnh viện tiểu bang.
4. Các dịch vụ hỗ trợ cho bệnh nhân và gia đình bao gồm nhưng không giới hạn ở hỗ trợ tài chính, yêu cầu hồ sơ bệnh nhân, cách tìm kiếm người hiện hoặc từng là bệnh nhân, nhóm hỗ trợ gia đình. Hạng mục này cũng bao gồm cách gửi thư, hàng hóa hoặc tiền đến cho bệnh nhân, bao gồm cả vật dụng bị xem là hàng cấm tại bệnh viện tiểu bang.
5. Các tuyên bố về Tình Trạng Khẩn Cấp cũng như bất kỳ thông báo nào về các thay đổi tạm thời với giao thức ứng phó trước Tình Trạng Khẩn Cấp
6. Thông báo về cuộc họp công khai
7. Thông báo về thực hành quyền riêng tư và/hoặc thông báo về hành vi xâm phạm quyền riêng tư

Nội dung trang web thiết yếu do Văn Phòng Liên Lạc xác định được cung cấp cho LAC, sau đó LAC sẽ đánh giá nội dung trang web và đưa ra quyết định cũng như đề xuất sơ bộ để chỉ định thông tin đó là thiết yếu và cần biên dịch ở năm ngôn

ngữ theo ngưỡng thụ hưởng theo yêu cầu của chính sách. Sau đó, đề xuất này sẽ được nộp lên Văn Phòng Giám Đốc để tiến hành thống nhất.

Gần đây, DSH đã thực thi hợp đồng dịch vụ biên dịch ngôn ngữ toàn tiểu bang vào cuối tháng 4 năm 2024 và hiện đang làm việc để dành ưu tiên cũng như gửi nội dung trang web thiết yếu đến các nhà cung cấp để tiến hành biên dịch một cách đều đặn. Do nội dung thiết yếu chưa có sẵn ở cả năm ngôn ngữ theo ngưỡng thụ hưởng khi LAP này ra mắt vào tháng 6 năm 2024, các dịch vụ dịch nói có văn bản được cung cấp để hỗ trợ bệnh nhân, thành viên gia đình và các bên liên quan có nhu cầu và đang tìm kiếm thông tin trên trang web của DSH. Đối với bệnh nhân đang nằm tại một trong các bệnh viện tiểu bang, thành viên thuộc đội ngũ điều trị và đội ngũ điều dưỡng có trách nhiệm điều phối dịch vụ dịch nói có văn bản như đã nêu trong chính sách và thủ tục địa phương về việc tiếp cận các dịch vụ thông dịch/biên dịch theo hợp đồng.

Mọi cá nhân khác yêu cầu điều phối dịch vụ dịch nói có văn bản có thể liên hệ với LAC theo thông tin bên dưới và LAC sẽ làm việc với các nhà cung cấp theo hợp đồng toàn tiểu bang hoặc sử dụng các nguồn lực thông qua một trong những địa điểm của DSH được xem là phù hợp. DSH sẽ đăng tải thông tin trên trang web xác định thông tin liên hệ với LAC và hướng dẫn về quy trình tạm thời này. Thêm vào đó, Bộ Nhớ Dịch (Translation Memory, TM) của Google Translate sẽ được cung cấp cho những người chọn sử dụng công cụ này để biên dịch thông tin trên trang web DSH. Bên cạnh đường dẫn đến TM của Google Translate là tuyên bố miễn trừ trách nhiệm cho biết DSH không thể đảm bảo độ chính xác và tin cậy của bản dịch tự động.

Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ (LAC): David P. Jones

Số Điện Thoại LAC: 916-654-2309 / Email: LanguageAccess@dsh.ca.gov

Hiện tại, quy trình xác định và biên dịch thêm nội dung trang web thiết yếu đang được phát triển liên tục và sẽ được đưa vào chính sách tiếp cận ngôn ngữ sửa đổi của sở.

Phản Hồi Văn Bản Liên Lạc

Khi phản hồi văn bản liên lạc từ cá nhân có LEP ở các ngôn ngữ không phải tiếng Anh, quy trình sẽ tương tự như với bản dịch của mọi tài liệu quan trọng. Ở thời điểm khả thi, DSH sẽ cố gắng bố trí các thành viên song ngữ trong đội ngũ đã nắm rõ thủ tục, hệ thống và chuẩn mực văn hóa của DSH để họ hỗ trợ biên dịch văn bản trao đổi. Khi thành viên song ngữ trong đội ngũ không thể hỗ trợ, việc dịch văn bản liên lạc có thể được LAC điều phối thông qua hợp đồng dịch vụ biên dịch toàn tiểu bang hoặc thông qua nhà cung cấp hợp đồng địa phương của bệnh viện nếu có.

Đào Tạo Nhân Viên

Phần này bao gồm thông tin về cách đào tạo nhân viên DSH để giúp công chúng tiếp cận dịch vụ ngôn ngữ.

Kế Hoạch Đào Tạo

Nhân Viên Làm Việc Trực Tiếp Với Công Chúng

Việc đào tạo về tiếp cận ngôn ngữ sẽ được cung cấp cho mọi nhân viên làm việc trực tiếp với công chúng trước ngày 1 tháng 12 năm 2024, và ít nhất là đào tạo hằng năm trong những năm tiếp theo. Các nhân viên được tuyển dụng vào vị trí tiếp xúc với công chúng sẽ được đào tạo về tiếp cận ngôn ngữ trong ba tháng đầu tiên vào làm việc. Với DSH, nhân viên làm việc trực tiếp với công chúng chủ yếu là các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc trực tiếp và nhân viên điều phối việc chăm sóc bệnh nhân, cũng như những nhân viên trực điện thoại và quầy tiếp đón công dân trên toàn hệ thống DSH. Thời gian của khóa đào tạo theo yêu cầu sẽ dựa trên thời lượng tương tác trực tiếp giữa thành viên đội ngũ với bệnh nhân khi cung cấp dịch vụ chăm sóc và điều trị.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc trực tiếp – thành viên thuộc đội ngũ điều trị, đội ngũ điều dưỡng và các đội ngũ lâm sàng khác chịu trách nhiệm đảm bảo bệnh nhân của DSH được tiếp cận với dịch vụ ngôn ngữ để tạo điều kiện cho họ tham gia vào các hoạt động điều trị. Hiện tại, việc đào tạo về các nguồn lực có sẵn cũng như quy trình nhằm tạo điều kiện cho dịch vụ thông dịch và biên dịch văn bản được cung cấp theo hình thức tại chức thông qua cơ cấu quản lý lâm sàng của mỗi bệnh viện.

Trước ngày 1 tháng 12 năm 2024, DSH sẽ cung cấp khóa đào tạo trực tuyến toàn tiểu bang với nội dung nêu rõ chính sách tiếp cận ngôn ngữ của CaLHHS, xác định các chính sách liên quan của sở, quy trình dùng để xác nhận ngôn ngữ ưu tiên của mỗi cá nhân, giới thiệu điều phối viên tiếp cận ngôn ngữ, các quy trình và thủ tục cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ, cũng như cách làm việc hiệu quả với thông dịch viên (trực tiếp, qua điện thoại, gọi video, nếu có). Khóa đào tạo trực tuyến sẽ được ghi hình lại và cung cấp thông qua thư viện đào tạo của DSH để mọi người truy cập theo nhu cầu. Các quy trình và thủ tục cụ thể của mỗi bệnh viện sẽ được củng cố nhờ hoạt động giáo dục tại chức liên tục được cung cấp thông qua cơ cấu quản lý lâm sàng của bệnh viện.

Nhân Viên Làm Việc Gián Tiếp Với Công Chúng

Phần này mô tả kế hoạch của DSH cho việc đào tạo các nhân viên không tiếp xúc với công chúng. Với DSH, các nhân viên làm việc gián tiếp với công chúng chủ yếu bao gồm ban lãnh đạo cấp cao, đội ngũ vận hành và quản lý hành chính cũng như nhân viên của bệnh viện.

Trước ngày 1 tháng 12 năm 2024, DSH sẽ cung cấp khóa đào tạo trực tuyến toàn tiểu bang với nội dung nêu rõ chính sách tiếp cận ngôn ngữ của CalHHS, xác định các chính sách liên quan của sở, quy trình dùng để xác nhận ngôn ngữ ưu tiên của mỗi cá nhân, giới thiệu điều phối viên tiếp cận ngôn ngữ, các quy trình và thủ tục cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ, cũng như cách làm việc hiệu quả với thông dịch viên (trực tiếp, qua điện thoại, gọi video, nếu có). Khóa đào tạo trực tuyến sẽ được ghi hình lại và cung cấp thông qua hệ thống quản lý học tập của DSH và các trang web mạng nội bộ cho mỗi địa điểm tương ứng theo nhu cầu. Các quy trình và thủ tục cụ thể của mỗi địa điểm sẽ được củng cố thông qua cơ cấu quản lý của nhân viên.

Giám Sát và Cập Nhật LAP

Phần này mô tả cách DSH sẽ giám sát các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ và cập nhật Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ này ít nhất hai năm một lần. Thông tin này sẽ đảm bảo rằng DSH tuân thủ Chính Sách Tiếp Cận Ngôn Ngữ của CalHHS cũng như giải quyết các quy trình và thủ tục đang được áp dụng để cung cấp khả năng tiếp cận ngôn ngữ có ý nghĩa cho công chúng và người nhận dịch vụ.

DSH sẽ thiết lập một chương trình hoặc quy trình giám sát để đảm bảo việc thực hiện các nội dung chi tiết có trong Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ. Quy trình này sẽ bao gồm:

- Xác định nhu cầu đào tạo
- Đánh giá hiệu quả đào tạo
- Đánh giá nhận thức của nhân viên về các chính sách và thủ tục tiếp cận ngôn ngữ
- Đánh giá sự hiệu quả của các dịch vụ thông dịch và biên dịch
- Liên hệ với các đối tác cộng đồng và các bên liên quan
- Theo dõi chi phí cung cấp dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ
- Thu thập dữ liệu
 - Xác định số lượng và loại dịch vụ ngôn ngữ (dịch vụ thông dịch, dịch nói có văn bản) có sẵn cho người tiêu dùng theo chương trình
 - Đối với danh mục này, DSH duy trì dữ liệu hạn chế để theo dõi và báo cáo nhất quán về số lượng và loại dịch vụ ngôn ngữ có sẵn cho người tiêu dùng. Thông qua các quy trình quản trị dữ liệu của mình, DSH sẽ xác định các yếu tố dữ liệu có liên quan để theo dõi và triển khai quy trình thu thập trong phạm vi có thể.

Hai năm một lần, CalHHS sẽ tạo và cập nhật danh sách các ngôn ngữ theo ngưỡng thụ hưởng tối thiểu để dịch các tài liệu quan trọng và nội dung web thiết yếu. Nhằm tuân thủ Chính Sách của CalHHS, Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ của DSH sẽ được xem xét, sửa đổi nếu cần thiết và nộp lại cho CalHHS hai năm một lần.

Các sửa đổi sẽ giải quyết mọi thay đổi trong phân tích bốn yếu tố của Mục VI; liệu các chính sách và thủ tục hiện tại có đáp ứng được nhu cầu của các cá nhân LEP hay không; liệu nhân viên có được đào tạo đầy đủ hay không; và liệu các nguồn lực hỗ trợ được xác định có cập nhật, sẵn có, dễ tiếp cận và khả thi hay không.

Khi thích hợp, việc tái đánh giá sẽ kết hợp các chương trình mới, yêu cầu pháp lý mới, các tài liệu quan trọng bổ sung và ý kiến đóng góp của cộng đồng về Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ.

Quy Trình Khiếu Nại

Công chúng hoặc người nhận dịch vụ nên chuyển những khiếu nại về tiếp cận ngôn ngữ tới:

Liên Hệ về Quy Trình Khiếu Nại: [Văn Phòng Nhân Quyền DSH](#)

Điện thoại: (916) 654-2650

Chính sách của DSH là hỗ trợ các cá nhân LEP tiếp cận thông tin và dịch vụ của DSH. Nếu một thành viên công chúng tin rằng họ chưa được cung cấp thông tin hoặc dịch vụ được yêu cầu, cá nhân đó có thể nộp đơn Khiếu Nại về Tiếp Cận Ngôn Ngữ tới Văn Phòng Nhân Quyền (Office of Human Rights, OHR) của DSH. OHR sẽ liên hệ với cá nhân đó khi nhận được khiếu nại để xác nhận đã nhận được khiếu nại; và nếu thích hợp, sẽ hẹn gặp cá nhân đó để thảo luận về vấn đề và cố gắng giải quyết khiếu nại bị cáo buộc (tức là cung cấp cho cá nhân tài liệu đã dịch hoặc thông dịch viên). Nếu không thể đạt được giải pháp cho khiếu nại, OHR sẽ chuyển tiếp lên Văn Phòng Giám Đốc của DSH kèm theo quyết định bằng văn bản và giải pháp đề xuất để xem xét và phê duyệt.

Nếu một bệnh nhân cho rằng họ chưa được cung cấp thông tin hoặc dịch vụ được yêu cầu, bao gồm cả những thông tin hoặc dịch vụ bằng ngôn ngữ ưu tiên của họ, bệnh nhân có thể nộp Khiếu Nại về Quyền của Bệnh Nhân bằng cách liên hệ với Người Biện Hộ cho Quyền của Bệnh Nhân (Patients' Rights Advocate, PRA) tại bệnh viện tiểu bang. Nếu không đồng tình với phản hồi từ PRA, bệnh nhân có thể bắt đầu quy trình kháng cáo về quyền của bệnh nhân. Kháng cáo cấp độ đầu tiên là với Giám Đốc Điều Hành của bệnh viện; cấp độ thứ hai là với Văn Phòng Quyền của Bệnh Nhân California; và cấp độ thứ ba là với OHR của DSH. Quá trình kháng cáo có thể chuyển lên cấp cao hơn qua cả ba cấp độ, tuy nhiên, mục tiêu là xác định được giải pháp ở cấp độ thấp nhất có thể.

Danh Sách Tài Liệu

Sau đây là danh sách các tài liệu quan trọng của DSH. Bao gồm năm ngôn ngữ theo yêu cầu của Chính Sách Tiếp Cận Ngôn Ngữ của CalHHS. Bao gồm bất kỳ ngôn ngữ nào khác được xác định là ngôn ngữ theo ngưỡng thụ hưởng theo các

phân tích trong Mục VI, Dymally-Alatorre và bất kỳ luật nào về tiếp cận ngôn ngữ dành riêng cho chương trình.

Tài Liệu Quan Trọng	Trạng Thái Biên Dịch					
	Tiếng Trung	Tiếng Hàn	Tiếng Tây Ban Nha	Tiếng Tagalog	Tiếng Việt	Các Ngôn Ngữ Khác
Ủy Quyền/Chấp Thuận						
Hướng Dẫn và Chỉ Thị Trước về Chăm Sóc Sức Khỏe	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Ủy Quyền Tiết Lộ Thông Tin	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	✓	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Ủy Quyền Bán Tác Phẩm Nghệ Thuật của Bệnh Nhân	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Chấp Thuận Có Hiểu Biết về Tham Gia Điều Trị Duy Trì Naltrexone và Thỏa Thuận Điều Trị	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Chấp Thuận Có Hiểu Biết về Tham Gia Điều Trị Bằng Opioid Buprenorphine và Thỏa Thuận Điều Trị	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Chấp Thuận Có Hiểu Biết về Tham Gia Điều Trị Duy Trì Opioid Methadone và Thỏa Thuận Điều Trị	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Chấp Thuận Phẫu Thuật	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	✓	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Chấp Thuận Chụp Ảnh hoặc Quay Phim	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Biểu Mẫu Chấp Thuận Có Hiểu Biết về Tham Gia Điều Trị bằng Thuốc Hương Tâm Thần	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Chấp Thuận Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Từ Xa - Tư Vấn Tâm Thần	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Chấp Thuận Tiết Lộ và Thu Thập Thông Tin	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Biểu Mẫu Chấp Thuận Có Hiểu Biết về Tham Gia Liệu Pháp Sốc Điện (Electroconvulsive Treatment, ECT)	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	✓	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Thông Báo						
Thỏa Thuận Xác Nhận Đã Nhận Bộ Phận Giả Nha Khoa	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Thông Báo Nha Khoa - Trạng Thái Không Đủ Điều Kiện Nhận Răng Giả	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Thông Báo AB 630	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Thông Báo về Trách Nhiệm Pháp Lý (Bệnh Nhân)	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Thông Báo về Trách Nhiệm Pháp Lý (Người Bảo Hộ)	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Thông Báo về Thực Hành Quyền Riêng Tư	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Mẫu Xác Nhận Đã Nhận Thông Báo về Thực Hành Quyền Riêng Tư	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Thông Báo cho Bệnh Nhân là Người Lao Động: Chấn Thương do Công Việc Gây Ra	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Biểu Mẫu Thông Báo và Danh Tính Liên Hệ	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Thông Báo cho Bệnh Nhân về Đánh Giá là Tội Phạm Bạo Lực Tình Dục Có Nguy Cơ Tái Phạm	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	✓	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Thông Báo cho Tù Nhân về Đánh Giá là Tội Phạm Bạo Lực Tình Dục Có Nguy Cơ Tái Phạm	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	✓	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Tư Vấn Bệnh Nhân Không Tự nguyện	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	✓	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Thông Báo cho Gia Đình Bệnh Nhân về Nhập Viện-Chuyển Bộ Phận	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Lệnh Thanh Toán Quyền Lợi và Chấp Thuận Yêu Cầu Thông Tin (Request of Information, ROI)	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Thông Báo Kết Quả Xét Nghiệm Chẩn Đoán	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành

Tài Liệu / Biểu Mẫu Khiếu Nại về Quyền của Bệnh Nhân						
Biểu Mẫu Khiếu Nại về Quyền của Bệnh Nhân	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Áp Phích Quyền của Bệnh Nhân	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành

Tài Liệu Quan Trọng	Trạng Thái Biên Dịch					
	Tiếng Trung	Tiếng Hàn	Tiếng Tây Ban Nha	Tiếng Tagalog	Tiếng Việt	Các Ngôn Ngữ Khác
Thông Báo về Quyền của Bệnh Nhân	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Biểu Mẫu Văn Phòng Quyền của Bệnh Nhân	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Thông Báo cho Bệnh Nhân về Quyền và Trách Nhiệm	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Từ Chối Quyền	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Thủ Tục Từ Chối Quyền cho Bệnh Nhân Không Theo Đạo Luật LPS	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Biểu Mẫu Khiếu Nại về Phân Biệt Đối Xử theo Quy Định Cơ Hội Việc Làm Bình Đẳng (Equal Employment Opportunity, EEO)	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Kháng Cáo Quyết Định Bố Trí	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Quyền Đưa Ra Quyết Định Về Điều Trị Y Tế	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Tài Sản của Bệnh Nhân						
Biểu Mẫu Yêu Cầu Chuyển Nhượng Tài Sản	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Tài Liệu về Điều Trị Bệnh Nhân						
Tài Liệu, Hướng Dẫn Nghiên Cứu và Tài Nguyên về Năng Lực Hầu Tòa của Bị Cáo theo PC 1370	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Sổ Tay Kế Hoạch Phòng Ngừa Tái Phạm Pháp Y	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Tờ Thông Tin cho Bệnh Nhân Điều Trị bằng ECT	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Lịch Sử Gia Đình	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	✓	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Mẫu Kế Hoạch Hành Động Phục Hồi Sức Khỏe (Wellness Recovery Action Plan, WRAP)	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	✓	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Biểu Mẫu Đến Thăm và Tài Liệu Hỗ Trợ Gia Đình						
Biểu Mẫu Yêu Cầu và Ủy Quyền của Người Đến Thăm	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Thông Tin và Thủ Tục dành cho Gia Đình và Người Đến Thăm	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	✓	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Biểu Mẫu Yêu Cầu Đến Thăm Đặc Biệt	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Yêu Cầu Thời Gian Đến Thăm	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Bản Ghi Nhớ Biểu Mẫu Đến Thăm (Tiếng Tây Ban Nha)	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Đến Thăm Trực Tiếp Theo Lịch	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Biểu Mẫu Ủy Quyền Đến Thăm Trẻ Vị Thành Niên - Đến Thăm Điện Pháp Y	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Thông Báo Không Thể Lên Lịch cho Chuyến Thăm Được Yêu Cầu	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Khác						
Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Đơn Xin Nhập Viện Tự nguyện cho Người Khuyết Tật Tâm Thần	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Biểu Mẫu Yêu Cầu Thẻ Gọi Điện	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành

Hướng Dẫn Sử Dụng Thẻ Gọi Điện dành cho Bệnh Nhân	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Bị Bỏ Lỡ hoặc Từ Chối	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Biểu Mẫu Tiếp Cận Cơ Sở Cho Bệnh Nhân (AD 780 Phần Đính Kèm 1)	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành

Tài Liệu Quan Trọng	Trạng Thái Biên Dịch					
	Tiếng Trung	Tiếng Hàn	Tiếng Tây Ban Nha	Tiếng Tagalog	Tiếng Việt	Các Ngôn Ngữ Khác
Khác						
Biểu Mẫu Xác Nhận Đã Nhận Biểu Mẫu Yêu Cầu Bồi Thường của Bệnh Nhân là Người Lao Động	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Yêu Cầu Sửa Đổi-Chỉnh Sửa Thông Tin Sức Khỏe Được Bảo Vệ	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Thông Tin về Thư Tín, Gói Hàng và Văn Phòng Ủy Thác dành cho Bệnh Nhân	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Rút Tiền của Bệnh Nhân	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Mẫu Thư Gia Đình (Tiếng Tây Ban Nha)	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Thông Tin Liên Hệ trong Trường Hợp Khẩn Cấp và Tóm Tắt Chỉ Thị Trước về Chăm Sóc Sức Khỏe (Advance Healthcare Directive, AHCD)	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	✓	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Biểu Mẫu Thu Thập Thông Tin từ Gia Đình	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Giấy Miễn Trừ Trách Nhiệm về Mất Mát/Hư Hỏng Tài Sản Cá Nhân	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Thông Tin dành cho Bệnh Nhân Cân Nhắc Phẫu Thuật Chuyển Giới	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Mẫu Kế Hoạch Thanh Toán	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Mẫu Xác Nhận Đã Nhận Các Thực Hành Quyền Riêng Tư	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành
Báo Cáo Chấn Thương của Bệnh Nhân là Người Lao Động	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành	Đang Tiến Hành