



Thông dịch viên & Biên dịch viên trong Môi trường Sức khỏe Tâm thần

1. Nếu nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần của tôi không nói được ngôn ngữ của tôi thì sao?

Quý vị có thể yêu cầu một thông dịch viên hoặc biên dịch viên. Điều này là cần thiết để quý vị có một cơ hội bình đẳng trong việc hưởng lợi từ dịch vụ. Từ chối cung cấp cơ hội như vậy là phân biệt đối xử.

2. Sự khác biệt giữa thông dịch viên và biên dịch viên là gì?

Thông dịch viên chuyển đổi thông tin bằng lời từ ngôn ngữ của quý vị sang tiếng Anh và ngược lại. Biên dịch viên chuyển đổi thông tin bằng văn bản từ tiếng Anh sang ngôn ngữ của quý vị và ngược lại.

3. Ai phải cung cấp cho tôi một thông dịch viên hoặc biên dịch viên?

Cả nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần công và tư nhân đều phải cung cấp, bao gồm cả các nhà cung cấp có quan hệ hợp đồng với quận.

4. Dịch vụ thông dịch và biên dịch có miễn phí không?

Có.

5. Cách nào tốt nhất để có một thông dịch viên hoặc biên dịch viên?

Yêu cầu người cung cấp dịch vụ của quý vị cung cấp cho một người. Quý vị có thể yêu cầu thông dịch viên tại thời điểm quý vị đặt hẹn buổi khám đầu tiên của mình. Như vậy sẽ giúp đảm bảo có thông dịch viên sẵn sàng khi quý vị đến khám.

Nhà cung cấp dịch vụ sẽ cho quý vị biết làm thế nào để quý vị có thể có được một thông dịch viên hoặc biên dịch viên. Thông tin này phải được đăng trong khu vực chờ đợi hoặc văn phòng. Nếu không đạt được nguyện vọng của mình, quý vị nên gửi yêu cầu bằng văn bản. Giữ một bản sao cho bản thân. Đọc các câu hỏi 15 đến 20 ở dưới để biết thêm thông tin.

6. Ai có thể làm thông dịch viên hoặc biên dịch viên của tôi?

Một thông dịch viên hoặc biên dịch viên phải thông thạo tiếng Anh và ngôn ngữ chính của quý vị. Một thông dịch viên hoặc biên dịch viên phải biết các thuật ngữ hoặc các khái niệm sức khỏe tâm thần được sử dụng. Anh ta hoặc cô ta phải nhận thức được bệnh tâm thần được nhìn nhận như thế nào trong văn hóa của quý vị. Một thông dịch viên hoặc biên dịch viên phải được đào tạo về bảo mật thông tin mà họ nhận được về quý vị.

7. Nhà cung cấp dịch vụ có thể yêu cầu tôi mang theo thông dịch viên hoặc biên dịch viên riêng không?

Không.

8. Hồ sơ sức khỏe tâm thần của tôi có phải chứa các thông tin về nhu cầu cần dịch vụ thông dịch hoặc biên dịch không?

Có. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị phải lưu lại ngôn ngữ ưa thích của quý vị và việc quý vị có cần thông dịch viên hoặc biên dịch viên hay không.

9. Khi nào tôi có quyền có một biên dịch viên?

Nhà cung cấp phải dịch các tài liệu nếu ngôn ngữ chính của quý vị là một "ngôn ngữ ngưỡng" (threshold language). Liệu một ngôn ngữ có là "ngôn ngữ ngưỡng" hay không phụ thuộc vào phần trăm hoặc số lượng người dân trong quận sử dụng ngôn ngữ đó. Đối với Sức khỏe Tâm thần Medi-Cal (Medi-Cal Mental Health), "ngôn ngữ ngưỡng" là ngôn ngữ chính của 3,000 người hưởng phúc lợi hoặc năm phần trăm của dân số hưởng phúc lợi của quận. Hãy vào liên kết sau để xem danh sách các ngôn ngữ ngưỡng của chương trình Sức khỏe Tâm thần Medi-Cal (tháng Mười 2011): <http://www.dmh.ca.gov/dmhdocs/docs/notices11/Enclosure2.pdf>

10. Làm thế nào tôi có thể biết được liệu ngôn ngữ của tôi có phải là một "ngôn ngữ ngưỡng" hay không?

Quý vị có thể gọi Ban Sức khỏe Tâm thần Quận (County Mental Health Department) để tìm hiểu liệu ngôn ngữ chính của mình có phải là một ngôn ngữ ngưỡng hay không. Mỗi quận có một số Đường dây Truy cập Sức khỏe Tâm thần (Mental Health Access Line) miễn phí mà quý vị có thể gọi. Hãy vào liên kết sau để xem niên giám các số Đường dây Truy cập sức khỏe tâm thần quận: <http://www.dmh.ca.gov/docs/CMHDA.pdf>
Các chương trình y tế tư nhân hoặc công khác nên có thông tin đó. Quý vị có thể yêu cầu cung cấp thông tin đó.

11. Hồ sơ nào phải được dịch?

Các chương trình Sức khỏe Tâm thần Quận phải dịch các văn bản thông tin sau sang các ngôn ngữ ngưỡng:

- Cẩm nang hoặc sổ tay các dịch vụ thành viên
- Thư tín chung
- Giải pháp về vấn đề người thụ hưởng, than phiền, và tư liệu điều trần công bằng
- Các khảo sát về sự hài lòng của người thụ hưởng

- Mẫu xác nhận đã được giải thích về thuốc trị liệu
- Mẫu bảo mật và cho phép tiết lộ thông tin
- Định hướng dịch vụ cho các khách hàng
- Tư liệu giáo dục sức khỏe tâm thần
- Bằng chứng rằng các tư liệu dịch được phân phát và sử dụng

Các chương trình y tế tư và công cũng cần dịch các tài liệu này theo luật tiểu bang và liên bang.

12. Có các tài liệu nào khác cần phải được dịch không?

Có. Theo luật tiểu bang, những người bị giữ lại để chăm sóc ngoài ý muốn của họ phải được nhận thông báo bằng ngôn ngữ chính của họ. Theo luật tiểu bang và liên bang, các nhà cung cấp dịch vụ có thể phải dịch các tài liệu khác, bao gồm nhưng không giới hạn:

- Đơn xin dịch vụ
- Tiết lộ các hồ sơ
- Các kế hoạch điều trị hoặc dịch vụ cá nhân
- Các kế hoạch xuất viện hoặc chăm sóc sau xuất viện
- Thông báo quyết định liên quan đến cung cấp dịch vụ và các quyền kháng cáo

13. Điều gì xảy ra nếu nhà cung cấp dịch vụ của tôi từ chối dịch các hồ sơ của tôi?

Hành vi từ chối dịch có thể vi phạm (các) luật liên bang và/hoặc tiểu bang. Hãy xem câu hỏi 15 ở dưới. Trong bất kỳ trường hợp nào, các nhà cung cấp dịch vụ, tối thiểu, phải dịch bằng lời tất cả các văn bản thông tin.

14. Nếu ngôn ngữ của tôi không phải là một “ngôn ngữ ngưỡng”—Tôi còn có quyền yêu cầu dịch các tài liệu không?

Điều đó còn tùy. Các thông báo bắt buộc điều trị sức khỏe tâm thần phải được cung cấp bằng ngôn ngữ chính của quý vị. Các nhà cung cấp dịch vụ có thể phải dịch các tài liệu khác, bao gồm các tài liệu nêu trong các câu hỏi

11 và 12 trên đây. Luật về lĩnh vực này vẫn đang được phát triển, vì vậy chúng tôi không thể cho quý vị một câu trả lời rõ ràng.

15. *Nếu nhà cung cấp dịch vụ của tôi từ chối cung cấp cho tôi một thông dịch viên hoặc biên dịch viên thì sao?*

Yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị cho một văn bản giải thích và yêu cầu cung cấp một bản sao bản chính sách về dịch vụ thông dịch và biên dịch của nhà cung cấp. Hỏi về trình tự than phiền của nhà cung cấp dịch vụ. Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại ngoài tuyến tới các cơ quan tiểu bang và liên bang. Quý vị nên xác nhận liệu có cần nộp đơn than phiền nội bộ trước khi nộp đơn khiếu nại ngoài tuyến không.

16. Sự khác nhau giữa than phiền nội bộ, đơn khiếu nại và đơn kiện là gì?

Than phiền nội bộ được nộp trực tiếp cho nhà cung cấp dịch vụ. Thông thường, đơn khiếu nại được nộp cho một cơ quan hành chính có trách nhiệm quản lý nhà cung cấp dịch vụ. Đơn kiện được nộp tại tòa án.

17. Tôi nên đưa thông tin gì vào than phiền hoặc đơn khiếu nại?

Than phiền hoặc đơn khiếu nại nên bao gồm:

- Tên, địa chỉ, số điện thoại, chữ ký của quý vị và ngày tháng
- Tên, địa chỉ và số điện thoại của nhà cung cấp
- Sự cố xảy ra khi nào, tại sao và như thế nào. Ví dụ, “Yêu cầu xin một thông dịch viên của tôi vào ngày 1 tháng Năm, 2012 đã bị từ chối. Bác sĩ tâm thần nói rằng hiện không có sẵn thông dịch viên.” “I was denied an interpreter on May 1, 2012. The psychiatrist said that no interpreter was available.”)

Hãy nhớ giữ một bản sao cho hồ sơ của quý vị. Nộp đơn khiếu nại hoặc than phiền bằng văn bản với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể là cách nhanh nhất để đạt được những gì quý vị muốn. Đơn khiếu nại gửi cơ quan liên bang hoặc tiểu bang như thảo luận dưới đây có thể mất nhiều thời gian hơn để điều tra. Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị phớt lờ hoặc từ chối yêu cầu của quý vị, chúng tôi khuyến khích quý vị khiếu nại với một cơ quan liên bang hoặc tiểu bang để đạt được những gì quý vị cần.

18. Tôi có thể nộp đơn khiếu nại cho cơ quan tiểu bang nào?

Nếu quý vị cảm thấy rằng nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần của mình phân biệt đối xử với quý vị vì nguồn gốc quốc gia của quý vị bằng cách không cung cấp cho quý vị các dịch vụ thông dịch hoặc biên dịch, quý vị có thể khiếu nại với Sở Bình đẳng Việc làm và Nhà ở (DFEH, Department of Fair Employment and Housing). Truy cập DFEH trực tuyến tại www.dfeh.ca.gov hoặc liên lạc với họ theo số (800) 884-1684 để hẹn ngày nộp đơn khiếu nại.

Nói chung, đơn khiếu nại cấp tiểu bang chống lại một nhà cung cấp dịch vụ công phải được nộp trong vòng 180 ngày kể từ ngày bất kỳ hành động mà quý vị cảm thấy là phân biệt đối xử xảy ra. Đơn khiếu nại cấp tiểu bang chống lại một nhà cung cấp dịch vụ tư nhân phải được nộp trong vòng một năm kể từ khi hành động phân biệt đối xử xảy ra. Nếu quý vị muốn khiếu nại, điều quan trọng là quý vị nên liên hệ với các tổ chức bên vực được liệt kê trong câu hỏi 20 để biết thêm thông tin càng sớm càng tốt.

19. Tôi có thể nộp đơn khiếu nại cho cơ quan liên bang nào?

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với Văn phòng Dân Quyền (OCR, Office of Civil Rights) liên bang. Truy cập OCR trực tuyến tại www.hhs.gov/ocr/civilrights/complaints hoặc liên lạc với họ theo số (800) 368-1019.

Nói chung, đơn khiếu nại cấp liên bang phải được nộp trong vòng 180 ngày kể từ ngày bất kỳ hành động mà quý vị cảm thấy là phân biệt đối xử xảy ra. OCR có thể kéo dài thêm giai đoạn 180 ngày nếu quý vị có “lý do chính

đáng” (good cause). Liên hệ với các tổ chức bệnh vực được liệt kê trong câu hỏi 20 để biết thêm thông tin.

20. Có các tổ chức bệnh vực trợ giúp tôi không?

Có. Quý vị có thể gọi cho Tổ chức Bệnh vực Quyền Bệnh nhân Sức khỏe Tâm thần Quận (County Mental Health Patients’ Rights Advocate) của mình. Xem liên kết sau để có danh sách các văn phòng Quyền Bệnh nhân Quận (County Patients’ Rights):

http://www.disabilityrightsca.org/OPR/prs_directory.pdf

Quý vị cũng có thể gọi Disability Rights California theo số 1-800-776-5746.

Chúng tôi muốn lắng nghe ý kiến của quý vị! Sau khi đọc tờ thông tin này xin vui lòng tham gia khảo sát ngắn này và cho chúng tôi thông tin phản hồi của quý vị.

Bản tiếng Anh: <http://fs12.formsite.com/disabilityrightsca/form54/index.html>

Bản tiếng Tây Ban Nha:

<http://fs12.formsite.com/disabilityrightsca/form55/index.html>

Chương trình Chính sách Giảm thiểu Kỳ thị, Phân biệt và Tiến tới Loại bỏ Phân biệt đối xử (APEDP, Stigma, Discrimination, Reduction and Advancing Policy to Eliminate Discrimination Program), được tài trợ bởi Đạo luật Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần (Tuyên bố 63) (Mental Health Services Act (Prop. 63)) đã được cử tri chấp thuận và quản lý bởi Nhà chức trách Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần California (CalMHSA, California Mental Health Services Authority). Các quỹ MHSA của quận ủng hộ CalMHSA, một tổ chức của chính quyền quận làm việc để cải thiện kết quả sức khỏe tâm thần cho cá nhân, gia đình và cộng đồng. CalMHSA điều hành các dịch vụ và các chương trình giáo dục trên cơ sở toàn tiểu bang, khu vực và địa phương. Để biết thêm thông tin, truy cập <http://www.calmhsa.org>.

