

## المترجمين الفوريين والتحريريين في محيط الصحة النفسية

١. ماذا لو كان معالج الصحة النفسية الخاص بي لا يتحدث لغتي؟

يمكنك طلب مترجم فوري أو تحريري. وهذا ضروري حتي تكون لديك فرصة متساوية للاستفادة من هذه الخدمة. والحرمان من هذه الفرصة يعتبر نوع من التمييز (التفرقة).

٢. ما هو الفرق بين المترجم الفوري والتحريري؟

المترجم الفوري يقوم بتحويل المعلومات المنطوقة من لغتك الى اللغة الإنجليزية والعكس. المترجم التحريري يقوم بتحويل المعلومات المكتوبة من اللغة الإنجليزية إلى لغتك وبالعكس.

٣. من الذي عليه أن يقوم بتوفير المترجم الفوري أو التحريري لي؟

يجب على المعنيين بتقديم خدمات الرعاية للصحة النفسية في القطاعين العام والخاص فعل ذلك، بما في ذلك الجهات المتعاقدة مع المقاطعة.

٤. هل ستكون خدمات الترجمة الفورية أو التحريرية مجانية؟

نعم.

٥. ما هي أفضل طريقة للحصول على مترجم فوري أو تحريري؟

أطلب ممن يقومون بتقديم الخدمة لك بتوفير المترجم. يمكنك طلب مترجم في الوقت الذي تحدد فيه موعدك الأول وهذا سوف يضمن لك وجود المترجم عند وصولك.

من يقوم بتقديم الخدمة لك يجب أن يعلمك كيف يمكنك الحصول على مترجم. ويجب إظهار هذه المعلومة على جدار غرفة الإنتظار، المكتب أو العيادة. إذا لم تستطيع الحصول على ما تريد، يمكنك أن ترسل طلبك كتابة. إحتفظ بنسخة لسجلاتك. راجع الأسئلة ١٥-٢٠ أدناه للمزيد من المعلومات.

## ٦. من يمكن أن يكون المترجم لي؟

يجب على المترجم الفوري او التحريري ان يجيد اللغة الانجليزية واللغة الاصلية الخاصة بك. يجب على المترجم الفوري او التحريري ان يكون على دراية بمصطلحات ومفاهيم الصحة النفسية التي يتم استخدامها. هو او هي يجب ان يكون على علم بالطريقة التي ينظر بها للمرض العقلي في مجتمعك. يجب على المترجم الفوري او التحريري ان يكون مدربا على الاحتفاظ بسرية المعلومات التي يعرفها او تعرفها عنك.

## ٧. هل يمكن ان يطلب مني مقدم الخدمة إحضار المترجم الخاص بي معي؟

لا.

## ٨. هل ممكن ان تحتوي السجلات الخاصة بصحتي النفسية معلومات عن احتياجي لمترجم فوري او خدمات الترجمة؟

نعم. يجب على مقدم الخدمة ان يقوم بتسجيل لغتك المفضلة واذا كنت بحاجة لمترجم فوري او تحريري.

## ٩. متى يكون من حقي طلب مترجم تحريري؟

يجب على مقدم الخدمة ان يقوم بترجمة الاوراق اذا كانت لغتك الاساسية " لغة معتمدة" (threshold language). لتكون اللغة " لغة معتمدة" فهذا يعتمد على نسبة او عدد الافراد في المقاطعة اللذين يستخدمون هذه اللغة. بالنسبة لتأمين الميديكال للصحة النفسية (Medi-Cal Mental Health) " اللغة المعتمدة " تعني اللغة الاساسية ل ٣٠٠٠ مستفيد او خمسة بالمائة من تعداد المستفيدين في المقاطعة. الرجاء الاطلاع على الموقع التالي لمعرفة قائمة اللغات

المعتمدة في تأمين الميديكال للصحة النفسية (اكتوبر ٢٠١١)  
<http://www.dmh.ca.gov/dmhdocs/docs/notices11/Enclosure2.pdf>

١٠. كيف يمكنني ان اعرف اذا كانت لغتي هي " لغة معتمدة "؟

يمكنك الاتصال بإدارة الصحة النفسية في مقاطعتك (County Mental Health Department) لمعرفة اذا كانت لغتك هي من اللغات المعتمدة. لكل مقاطعة رقم مجاني وهو خط الاتصال بالصحة النفسية (Mental Health Access Line) و يمكنك الاتصال به. الرجاء الاطلاع على الموقع التالي لمعرفة دليل الأرقام الخاصة بالاتصال بخط الصحة النفسية بالمقاطعة.

<http://www.dmh.ca.gov/docs/CMHDA.pdf>

تتوفر هذه المعلومات لدى برامج التأمين الصحي الأخرى العامة او الخاصة. بإمكانك طلبها.

١١. اي السجلات التي يجب ترجمتها؟

يجب أن تقوم برامج الصحية النفسية في المقاطعة بترجمة المعلومات المكتوبة التالية للغات المعتمدة:

- كتيب و نشرة خدمات الأعضاء
- المراسلات العامة
- حلول المشكلات الخاصة بالمستفيدين، الشكاوى والأوراق الخاصة بالمحاكمات العادلة
- استفتاءات الرأي الخاصة بالمستفيدين
- نموذج الموافقة الخاص بالدواء
- نموذج السرية واعطاء المعلومات
- جولة لشرح الخدمات للعملاء
- المواد التعليمية للصحة النفسية
- الدليل ان المواد المترجمة قد تم توزيعها والاستفاده منها.

يجب على برامج التأمين الصحية الأخرى العامة او الخاصة أن تقوم بترجمة هذه المستندات وذلك للإمتثال لقوانين الولاية والقوانين الفدرالية.

١٢. هل هناك أي وثائق أخرى يجب ترجمتها؟

نعم. طبقاً لقانون الولاية، فالأشخاص الذين يتم تقديم رعاية اجبارية لهم يجب أن يحصلوا علي جميع الإخطارات بلغتهم الأصلية. للإمتثال لقوانين الولاية والقوانين الفدرالية، قد يضطر من يقومون بتقديم الخدمات بترجمة مستندات أخرى، بما في ذلك على سبيل المثال وليس الحصر:

- نموذج طلب الخدمات
- التصريح بإظهار السجلات
- خطط العلاج أو الخدمات الفردية
- خطط الرعاية اللاحقة وما بعد تقديم الخدمة
- إخطارات الإجراءات الخاصة بتقديم الخدمات وحقوق الإستئناف.

١٣. ماذا يحدث إذا رفض من يقوم بتقديم الخدمات لي بترجمة سجلاتي؟

الإخفاق في ترجمتها يمكن أن يكون إنتهاكاً لقانون (للقوانين) الفدرالية و/أو قانون (قوانين) الولاية. أنظر للسؤال رقم ١٥ أدناه. في أي الأحوال، يجب على من يقومون بتقديم الخدمات، على الأقل، بتوفير الترجمة الفورية الشفهية لكل المعلومات المكتوبة.

١٤. ماذا إذا كانت لغتي ليست من اللغات التي تعتبر " معتمدة " – هل مازال من حقي أن أحصل على مستندات مترجمة؟

هذا يعتمد. الإخطارات الخاصة بعلاج الصحة النفسية الغير إختيارية يجب أن يتم تقديمها بلغتك الأصلية. ممكن أن يضطر من يقدم الخدمة أن يقوم بترجمة مستندات أخرى بما في ذلك ما قد تم الإشارة له عاليه في الأسئلة ١١ و ١٢. هذا الجزء من القانون لا يزال قيد التطوير، ولذلك لا نستطيع أن نعطيك إجابة قاطعة.

١٥. ماذا إذا رفض من يقوم بتقديم الخدمة لي بتوفير مترجم فوري أو تحريري؟

أطلب ممن يقوم بتقديم الخدمة لك بتقديم تفسير كتابي لهذا وأطلب منه نسخة من سياساته المكتوبة والخاصة بخدمات المترجمين. وقم بسؤاله عن إجراءات التقدم بشكوى أو تظلم. ويمكنك التقدم بشكوى خارجية عن طريق الوكالات الفدرالية أو الخاصة بكل ولاية. يجب أن تحدد إذا كان التقدم بتظلم داخلي ضروري قبل التقدم بشكوى خارجية.

١٦. ما هو الفرق بين التقدم بمظلمة داخلية، شكوى او دعوى قضائية؟

المظلمة الداخلية يتم التقدم بها لمقدم الخدمة مباشرة. بصفة عامة يتم التقدم بشكوى لاحدي الوكالات الادارية والتي تكون لها مسؤولية على مقدم الخدمة. الدعوى القضائية يتم التقدم بها في المحكمة.

## ١٧. ما هي المعلومات التي يجب ان اذكرها في المظلمة او الشكوى؟

- اسمك، عنوانك، رقم تليفونك، التوقيع والتاريخ.
- اسم من يقوم بتقديم الخدمة لك، العنوان والتليفون.
- كيف، لماذا ومتى حدثت الواقعة. على سبيل المثال " لقد تم رفض توفير مترجم لي يوم ١ مايو ٢٠١٢. لقد ابغني الطبيب النفسي انه لا يوجد مترجم متاح. ("I was denied an interpreter on May 1, 2012. The psychiatrist said that no interpreter was available.")

تأكد من الاحتفاظ بنسخة لسجلاتك. التقدم بمظلمة كتابية او شكوى مع من يقوم بتقديم الخدمة لك قد تكون اسرع طريقة للحصول على ما تريد. التقدم بشكوى لوكالة فدرالية او اخرى تابعة للولاية كما هو موضح أدناه قد يأخذ وقتا أطول للتحري. اذا قام من يقدم لك الخدمة بتجاهل او رفض طلبك، فنحن نشجعك علي القيام بتقديم شكوى مع وكالة فدرالية او تابعة للولاية وذلك حتى يمكنك الحصول على ما تريد.

## ١٨. اي وكالة تابعة للولاية يمكن ان أتقدم لها بالشكوى؟

اذا احسست ان معالج الصحة النفسية يقوم بالتمييز ضدك بسبب اختلاف المنشأ الوطني لك و لا يقوم بتوفير مترجم فوري او خدمات الترجمة لك فيمكنك ان تتقدم بشكوى الى وزارة العمل والإسكان العادل (DFEH, Department of Fair Employment and Housing). زوروا موقع DFEH على [www.dfeh.ca.gov](http://www.dfeh.ca.gov) أو قم بالاتصال بهم على رقم ١٦٨٤-٨٨٤-٨٠٠ (800) 884-1684)) لتحديد موعد للتقدم بالشكوى.

بصفة عامة، التقدم بشكوى للولاية ضد مقدم خدمات عام يجب ان تقدم خلال ١٨٠ يوما من تاريخ الواقعة التي احسست بها بالتمييز العنصري ضدك. اما الشكوى التي تقدم للولاية ضد مقدم خدمات خاص يجب ان تقدم خلال عام من واقعة التمييز. اذا كنت تريد التقدم بشكوى فمن المهم ان تقوم بالاتصال بمن يقوم بالدفاع عنك من المذكورين في السؤال رقم ٢٠ للمزيد من المعلومات في اقرب وقت ممكن.

## ١٩. اي الوكالات الفدرالية التي تستطيع ان أتقدم اليها بشكوى؟

يمكنك التقدم بشكوى في المكتب الفدرالي للحقوق المدنية (OCR, Office of Civil Rights)

قم بزيارة الموقع الخاص بـ OCR على [www.hhs.gov/ocr/civilrights/complaints](http://www.hhs.gov/ocr/civilrights/complaints) او قم بالاتصال بهم على رقم ١٠١٩-٣٦٨-٨٠٠ ((800) 368-1019).

بصفة عامة يجب التقدم بشكوى فدرالية خلال ١٨٠ يوم من تاريخ الواقعة التي احسست بها بالتمييز العنصري. OCR يجوز لهم تمديد فترة ال ١٨٠ يوم اذا اظهرت "سبب وجيه" (good cause). قم بالاتصال بمن يقومون بالدفاع عنك من المذكورين في السؤال رقم ٢٠ لمزيد من المعلومات.

٢٠. هل هناك محامون او أشخاص متاحون للدفاع عني؟

نعم. يمكنك الاتصال بمن يدافع عن حقوق مرضى الصحة النفسية بالمقاطعة (County Mental Health Patients' Rights Advocate). انظر للموقع الالكتروني التالي للاطلاع على قائمة المكاتب المختصة بحقوق المرضى بالمقاطعة (County Patients' Rights):

[http://www.disabilityrightsca.org/OPR/prd\\_directory.pdf](http://www.disabilityrightsca.org/OPR/prd_directory.pdf)

يمكنك أيضاً الاتصال بـ Disability Rights California على رقم ٨٠٠-٧٧٦-٥٧٤٦ (1-800-776-5746).

نحن نريد ان نعرف رأيك ! بعد قراءة هذه النشرة الرجاء استكمال استفتاء الرأي البسيط الآتي كي يصل رأيك إلينا.

النسخة الإنجليزية: <http://fs12.formsite.com/disabilityrightsca/form54/index.html>

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

ان سياسة التمييز، التفرقة العنصرية، الحد من الشأن والنهوض ضمن برنامج القضاء على التمييز العنصري *Stigma, Discrimination, Reduction and Advancing Policy to Eliminate Discrimination Program (APEDP)* يتم تمويلها من قبل قانون خدمات الصحة النفسية (إقتراح ٦٣) *Mental Health Services Act (Prop. 63)* والذي وافق عليه الناخبون وتديرها سلطة خدمات الصحة النفسية بكاليفورنيا *California Mental Health Services Authority (CaIMHSA)*. ان الموارد المالية لسلطة خدمات الصحة النفسية بالمقاطعة *MHSA* تدعم سلطة خدمات الصحة النفسية بكاليفورنيا *CaIMHSA* وهي منظمة من حكومات المقاطعة تعمل لتحسين نتائج الصحة النفسية للأفراد، العائلات والمجتمعات. ان سلطة خدمات الصحة النفسية بكاليفورنيا *CaIMHSA* تدير خدمات وبرامج تعليمية علي مستوى الولاية، المستوى الاقليمي و المحلي. للمزيد من المعلومات زوروا الموقع الالكتروني <http://www.calmhsa.org>



WELLNESS • RECOVERY • RESILIENCE