



Cẩm Nang Hướng Dẫn Thành Viên để Nhận Sự Trợ Giúp về Ngôn Ngữ

Cách Quý Vị Có Thể Sử Dụng Cẩm Nang này

“Sự trợ giúp về ngôn ngữ” cho phép những người không nói tiếng Anh rất giỏi hoặc không nói được tiếng Anh có được sự trợ giúp đầy đủ để nhận các thông tin và dịch vụ chăm sóc y tế. Quý vị có thể dùng cẩm nang này để hiểu biết về:

- Những quyền hạn để nhận sự trợ giúp về ngôn ngữ
- Chọn một bác sĩ hoặc nhà cung cấp sự chăm sóc y tế khác
- Làm việc với một thông dịch viên
- Những bước tiếp theo cho sự thay đổi

Mục Lục

- I. Những Quyền Hạn Của Tôi Là Gì?
- II. Tôi Có Thể Tìm Sự Chăm Sóc Mà Tôi Cần Ở Đâu?
- III. Tôi Nên Xem Xét Việc Gì Khi Chọn Một Bác Sĩ hoặc Nhà Cung Cấp Sự Chăm Sóc Y Tế Khác?
- IV. Tôi Nên Biết Gì Về Việc Làm Việc với một Thông Dịch Viên?
- V. Những Bước Tiếp Theo cho Sự Thay Đổi
- VI. Thẻ “Tôi Nói”

I. Những Quyền Hạn Của Tôi Là Gì?

Những luật lệ đã có sẵn để chắc chắn rằng các dịch vụ trợ giúp về ngôn ngữ sẵn sàng cho quý vị tại trung tâm y tế của quý vị.

Trong Tiêu Đề VI của Đạo Luật Dân Quyền của năm 1964 (tiếng Anh là Title VI of the Civil Rights Act of 1964) và Phần 1557 của Đạo Luật Affordable Care Act, các thị trường bảo hiểm y tế, các nhà cung cấp sự chăm sóc y tế, và bệnh viện nào nhận được quỹ từ liên bang *bắt buộc phải cung cấp các dịch vụ trợ giúp về ngôn ngữ cho các bệnh nhân của họ.*

Các nhà cung cấp sự chăm sóc y tế nhận quỹ từ liên bang nên:

- Cung cấp các dịch vụ hỗ trợ về ngôn ngữ cho việc ghi danh gia nhập
- Cung cấp các tài liệu bằng văn bản bằng ngôn ngữ chính được nói trong vùng
- Thực hiện các bước để chắc chắn rằng những người nói các ngôn ngữ khác nhau có thể tiếp nhận các chương trình hoặc hoạt động về y tế

Luật của liên bang nghiêm cấm việc phân biệt đối xử dựa vào chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, sự khuyết tật, tuổi, giới tính, sự xác định giới tính, quan niệm tình dục, và tình trạng sức khỏe. *Sự nghiêm cấm chống lại việc phân biệt đối xử dựa trên nguồn gốc quốc gia bao gồm việc phân biệt đối xử dựa vào ngôn ngữ.*

Nếu quý vị tin rằng các quyền hạn của quý vị không được đáp ứng, quý vị có quyền nộp đơn than phiền trong vòng 180 ngày kể từ ngày xảy ra sự việc.

Để biết thêm chi tiết xin vào thăm:

- Trang mạng Hiệp Hội Phát Huy Công Lý của Người Mỹ Gốc Á Châu (tiếng Anh là Asian Americans Advancing Justice) (<http://www.advancingjustice-aaajc.org/news-media/publications/section-1557-affordable-cafe-act-protections-against-discrimination>)
- Văn Phòng Quyền Công Dân của Bộ Dịch Vụ Sức Khỏe và Nhân Sinh Hoa Kỳ (tiếng Anh là U.S. Department of Health and Human Services Office of Civil Rights) (<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/languageaccess.html>)

II. Tôi Có Thể Tìm Sự Chăm Sóc Mà Tôi Cần Ở Đâu?

Một trung tâm y tế cộng đồng trong khu vực của quý vị có thể là một nơi tốt để tìm một bác sĩ hoặc nhà cung cấp sự chăm sóc y tế có thể đáp ứng các nhu cầu của quý vị. Các trung tâm y tế cộng đồng cung cấp các dịch vụ y tế, nha khoa và sức khỏe hành vi có phẩm chất cho mọi người với lệ phí phải chăng mà không cần biết đến khả năng chi trả của họ. Họ cũng được điều hành bởi những người như quý vị là những người sống trong cộng đồng và sử dụng các dịch vụ của họ. Tất cả các lý do này khiến cho trung tâm y tế cộng đồng là một nguồn hỗ trợ tốt để đáp ứng các nhu cầu về văn hóa và ngôn ngữ của quý vị trong việc tiếp nhận sự chăm sóc y tế.

Để tìm một trung tâm y tế cộng đồng gần quý vị, hãy tìm tại: <http://findahealthcenter.hrsa.gov/>

III. Tôi Nên Xem Xét Việc Gì Khi Chọn Một Bác Sĩ hoặc Nhà Cung Cấp Sự Chăm Sóc Y Tế Khác?

Sau đây là một số câu hỏi quý vị có thể cần để hỏi khi quý vị chọn một bác sĩ hoặc nhà cung cấp sự chăm sóc y tế khác:

- Có bao nhiêu nhân viên nói ngôn ngữ của tôi?
- Vai trò của họ là gì (y tá, bác sĩ, phụ tá y tế, v.v...)?
- Trước đây, họ có làm việc với những bệnh nhân nói ngôn ngữ của tôi chưa?
- Nếu cần một thông dịch viên, tôi sẽ cần chờ bao lâu?
- Nếu cần một thông dịch viên, họ sẽ cung cấp cho tôi dịch vụ thông dịch trực tiếp khi gặp mặt hay qua điện thoại/thu hình?
- Các thông dịch viên có được huấn luyện để thông dịch chuyên về y tế không?
- Làm thế nào tôi sẽ có thể lấy hẹn hoặc liên lạc ai đó trong một trường hợp cấp cứu?
- Quý vị sẽ có thể giới thiệu tôi đến các bác sĩ chuyên khoa và các dịch vụ khác (như là một nhà thuốc hoặc phòng mạch nha khoa) nơi có thể phục vụ tôi bằng ngôn ngữ của tôi hay không?

IV. Tôi Nên Biết Gì Về Việc Làm Việc với một Thông Dịch Viên?

Vai trò của một thông dịch viên tại trung tâm y tế là kết nối sự giao tiếp giữa những người nói các ngôn ngữ khác nhau.



AAPCHO

Các thông dịch viên có thể có tiêu sử cá nhân và sự huấn luyện khác nhau. Họ phải thông thạo cả hai ngôn ngữ và có thể truyền đạt rõ ràng và súc tích. Cách tốt nhất là dùng một người đã được huấn luyện về các từ ngữ chuyên về y khoa để các thông tin y tế có thể được truyền đạt chính xác.

Sử dụng gia đình và/hoặc bạn bè làm thông dịch viên thì không được khuyến khích. Mặc dù họ có thể làm quý vị cảm thấy yên tâm, đặc biệt là trong những trường hợp không quen thuộc, có gia đình hoặc bạn bè là thông dịch viên có thể dẫn đến các vấn đề khác. Họ có thể trở nên quá nhạy cảm, hoặc bỏ bớt thông tin quan trọng khi nói với quý vị vì họ muốn làm điều tốt nhất cho quý vị. Nhiều lần, khi họ không được huấn luyện, họ có thể không biết từ ngữ y khoa hoặc chuyên môn chính xác, và thông tin quan trọng có thể bị thiếu sót hoặc truyền đạt không chính xác.

Nếu quý vị không thích thông dịch viên được chỉ định cho quý vị tại trung tâm y tế, quý vị có thể yêu cầu thay đổi một người khác để có thể phù hợp hơn với các nhu cầu của quý vị. Nếu quý vị không thể hiểu thông dịch viên, quý vị có thể yêu cầu họ lặp lại thông điệp hoặc giải thích bằng một cách khác. Luôn hỏi các câu hỏi khi quý vị cần. Tuy nhiên, nếu quý vị không thể hiểu tất cả thông tin, quý vị nên thông báo cho trung tâm y tế.

V. Những Bước Tiếp Theo cho Sự Thay Đổi

Làm việc với trung tâm y tế của quý vị

- Chia sẻ lời nhận xét của quý vị bằng cách điền vào giấy cho biết ý kiến hoặc báo cáo sự than phiền
- Tham gia bằng cách gia nhập vào các nhóm bệnh nhân lãnh đạo trong trung tâm y tế
- Trở thành một người bệnh vực cho nhu cầu tiếp nhận dịch vụ ngôn ngữ bằng cách tham gia các diễn đàn công cộng

Kết nối với các cơ quan bệnh vực cho các quyền hạn và sự tiếp nhận dịch vụ ngôn ngữ của bệnh nhân

- <http://www.aapcho.org>
- <http://www.advancingjustice-aajc.org>

Viết thư cho các nhà lập pháp của quý vị và chia sẻ câu chuyện của quý vị

- Trang mạng này cho phép quý vị tìm người đại diện trong quốc hội của quý vị, bao gồm thông tin liên lạc của họ, bằng cách điền vào mã số vùng của quý vị:
<https://www.opencongress.org/people/zipcodelookup>

VI. Thẻ “Tôi Nói”

Một thẻ “Tôi Nói” cho những người khác biết quý vị cần các dịch vụ thông dịch. Thẻ này có thể giúp báo cho nhân viên chăm sóc y tế biết ngôn ngữ quý vị muốn nói.

Đơn giản là viết tên của quý vị vào dòng để trống phía trước và sau của thẻ. Sau đó cắt dọc theo đường viền chung quanh. Quý vị có thể bọc thẻ này lại để sử dụng lần sau. Hãy giữ thẻ này trong túi xách hoặc ví của quý vị và trình thẻ vào bất cứ khi nào quý vị tìm kiếm sự chăm sóc y tế.



AAPCHO

(See example here: <http://www.cdss.ca.gov/civilrights/res/pdf/EngVN.pdf>. They will actually be printed in the appropriate language in our final booklets)

VỀ AAPCHO

Cẩm nang này được thực hiện bởi AAPCHO, Hiệp Hội Các Tổ Chức Y Tế Cộng Đồng Người Á Châu Thái Bình Dương. Được thành lập vào năm 1987, AAPCHO là một hiệp hội quốc gia với 35 cơ quan y tế cộng đồng cam kết thúc đẩy sự bình vực, cộng tác và lãnh đạo để cải thiện tình trạng y tế và việc tiếp nhận dịch vụ của người Mỹ gốc Á Châu, Người Gốc Hawaii và những người thuộc Đảo Thái Bình Dương khác (tiếng Anh là Asian Americans, Native Hawaiians and other Pacific Islanders, viết tắt là AA&NHOPIs) trong nước và trên các lãnh thổ của Hoa Kỳ.

Ấn phẩm này thực hiện được do ngân quỹ mang số U30CS09735 từ Sở Điều Hành Thông Tin và Các Dịch Vụ về Sức Khỏe (tiếng Anh là Health Resources and Services Administration, viết tắt là HRSA), Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Chính (tiếng Anh là Bureau of Primary Health Care). Nội dung của ấn phẩm này chỉ là trách nhiệm riêng của các tác giả và không nhất thiết trình bày quan điểm chính của HRSA.