



Устные и Письменные Переводчики в Сфере Психического Здоровья

1. Что делать, если мой поставитель услуг в сфере психического здоровья не говорит на моём языке?

Вы можете запросить устного или письменного переводчика. Это необходимо для того, чтобы предоставить Вам равноправную возможность воспользоваться данной услугой. Отказ в предоставлении данной возможности является дискриминацией.

2. В чём разница между устным и письменным переводчиком?

Устный переводчик переводит устную речь с Вашего языка на английский и обратно. Письменный переводчик переводит письменную информацию с английского на Ваш язык и обратно.

3. Кто должен предоставить мне переводчика?

Это обязаны делать как государственные, так и частные поставители услуг в сфере психического здоровья, в том числе и поставители, состоящие в контракте с округом.

4. Будут ли услуги переводчика предоставлены бесплатно?

Да.

5. Какой способ лучше использовать, чтобы получить услуги переводчика?

Попросите об этом Вашего поставителя услуг. Вы можете запросить услуги переводчика во время назначения Вашего первого приёма. Это поможет гарантировать, что Вам будет предоставлен переводчик, когда Вы придёте на приём.

Поставитель должен уведомить Вас о том, как можно заказать переводчика. Эта информация должна быть вывешена в приёмной или в офисе. Если Вы не получите то, что запросили, оформите Вашу просьбу в письменном виде. Сохраните копию у себя. Смотрите вопросы с 15-го по 20-ый для дополнительной информации.

6. Кто может быть моим переводчиком?

Переводчик должен свободно говорить на английском и на Вашем родном языке. Переводчик должен знать используемые термины и понятия психического здоровья. Он или она должны осознавать как психическое заболевание воспринимается в Вашей культуре. Переводчик должен обладать подготовкой о конфиденциальном хранении информации, полученной о Вас.

7. Может ли поставитель услуг потребовать, чтобы я привёл своего переводчика?

Нет.

8. Должна ли моя медицинская карта содержать информацию о том, что мне необходимы услуги переводчика?

Да. Ваш поставщик услуг должен задокументировать Ваш предпочитаемый язык и нужен ли Вам переводчик.

9. Когда у меня есть право на услуги письменного переводчика?

Поставщик должен перевести материалы, если Ваш язык является «пороговым языком» (threshold language). Является ли язык пороговым зависит от процентного соотношения или количества людей в округе, общающихся на данном языке. В рамках программы психического здоровья Medi-Cal (Medi-Cal Mental Health), «пороговый язык» означает родной язык 3000 получателей услуг или пяти процентов населения получателей услуг округа. Смотрите следующую ссылку, содержащую список редких языков в рамках программы психического здоровья Medi-Cal (Октябрь 2011г.):

<http://www.dmh.ca.gov/dmhdocs/docs/notices11/Enclosure2.pdf>

10. Как я могу узнать является ли мой язык “пороговым языком”?

Вы можете позвонить в Ваш Окружной Отдел Психического Здоровья (County Mental Health Department), чтобы узнать является ли Ваш родной язык “пороговым языком”. В каждом округе имеется бесплатная телефонная Линия Доступа Психического Здоровья (Mental Health Access Line), по которой Вы можете позвонить. Смотрите справочную информацию номеров доступа психического здоровья округов по следующей ссылке:

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

Другие частные и государственные страховые медицинские планы должны содержать данную информацию. Вы можете её запросить.

11. Какие данные должны быть переведены?

Окружные Программы Психического Здоровья обязаны перевести следующую письменную информацию на пороговые языки:

- Справочник или брошюру об услугах для застрахованных лиц
- Общую корреспонденцию
- Разрешение спорных вопросов получателей услуг, жалобы и материалы по беспристрастным слушаниям.
- Анкеты по уровню удовлетворенности получателей услуг
- Форму информированного согласия на лекарственное средство
- Форму о конфиденциальности и передаче информации
- Введение по предоставлению услуг для клиентов
- Обучающие материалы по психическому здоровью
- Документальное подтверждение того, что переведённые материалы распределены и использованы

Другие частные и государственные страховые медицинские планы также должны переводить данные документы в соответствии с законами штата и федеральными законами.

12. Должны ли быть переведены ещё какие-либо документы?

Да. По закону штата лица, находящиеся на принудительном лечении, должны получать уведомления на родном языке. В соответствии с законами штата и федеральными законами поставщики услуг могут быть обязаны переводить другие документы, включая, помимо прочего:

- Заявление на получение услуг
- Передача медицинских данных пациента
- Индивидуальное обслуживание или планы лечения
- Последующий уход или рекомендации при выписке
- Уведомления о действиях по предоставлению услуг и апелляционные права.

13. **Что делать, если мой поставитель услуг отказывается переводить мои медицинские данные?**

Отказ в переводе может являться нарушением федерального закона и/или закона штата. Смотрите вопрос 15 ниже. В любом случае, поставители услуг обязаны, по меньшей мере, обеспечить устный перевод всей письменной информации.

14. **Что делать, если мой язык не является “пороговым языком” – есть ли у меня право на перевод документов?**

Это зависит от обстоятельств. Уведомления о принудительном лечении психических расстройств должны быть предоставлены на Вашем родном языке. Поставители услуг могут быть обязаны перевести другие документы, включая перечисленные выше в вопросах 11 и 12. Эта сфера закона всё ещё находится в процессе разработки, поэтому мы не можем Вам дать определённый ответ.

15. ***Что делать, если мой поставитель услуг отказывается обеспечить мне услуги переводчика?***

Попросите у Вашего поставителя услуг письменное объяснение и запросите копию правил по обеспечению услуг переводчика. Узнайте о процессе предъявления претензий. Вы можете подать независимую жалобу в агентство штата или федеральное агентство. Вы должны уточнить необходимо ли в первую очередь оформить внутреннюю претензию, прежде чем подавать независимую жалобу.

16. **Чем отличаются внутренняя претензия, жалоба и судебный иск?**

Внутренняя претензия предъявляется непосредственно поставителю услуг. Как правило, жалоба оформляется в административное агентство, которое несёт ответственность за работу поставителя услуг. Судебный иск подаётся в суд.

17. Какую информацию должна содержать претензия или жалоба?

Претензия или жалоба должна включать следующее:

- Ваше имя и фамилию, адрес, номер телефона, подпись и дату
- Имя и фамилию поставителя услуг, адрес и номер телефона
- Как, почему и когда произошёл инцидент. Например, “Мне отказали в услугах переводчика 1-го Мая 2012 г. Психиатр сказал, что не было свободного переводчика.” (“I was denied an interpreter on May 1, 2012. The psychiatrist said that no interpreter was available.”)

Обязательно сохраните у себя копию на будущее. Оформление письменной жалобы или претензии Вашему поставителю услуг вероятнее является самым быстрым способом добиться того, чего Вы желаете. Расследование жалобы в агентстве штата или федеральном агентстве, описанное ниже, может занять больше времени. Если Ваш поставитель услуг игнорирует или отказывает Вам в просьбе, мы рекомендуем подать жалобу в агентство штата или федеральное агентство, чтобы добиться нужного Вам результата.

18. *В какое агентство я могу подать жалобу?*

Если Вы считаете, что были подвержены предвзятому отношению со стороны поставителя услуг психического здоровья по причине Вашей национальности, путём отказа Вам в услугах переводчика, Вы можете подать жалобу в Отдел Справедливого Трудоустройства и Жилья (DFEH, Department of Fair Employment and Housing). Посетите вебсайт DFEH по адресу в интернете www.dfeh.ca.gov или позвоните по телефону (800) 884-1684, чтобы назначить приём для подачи жалобы.

Как правило, жалоба в агентство штата против государственного поставителя услуг должна быть оформлена в течение 180 дней с момента совершения действия, которое, по Вашему мнению, было дискриминационным. Жалоба против частного поставителя услуг должна быть оформлена в течение одного года с момента совершения дискриминационного действия. Если Вы желаете оформить жалобу, Вам

обязательно нужно, как можно скорее, связаться с защитниками, перечисленными в вопросе 20 для получения дополнительной информации.

19. В какое федеральное агентство я могу оформить жалобу?

Вы можете подать жалобу в федеральный Офис по Гражданским Правам (OCR, Office of Civil Rights). Посетите вебсайт OCR по адресу www.hhs.gov/ocr/civilrights/complaints или позвоните по телефону (800) 368-1019.

Как правило, федеральная жалоба должна быть оформлена в течение 180 дней с момента совершения действия, которое, по Вашему мнению, было дискриминационным. OCR может продлить 180-дневный срок, если Вы можете представить «обоснованную причину» (good cause). Обратитесь к защитникам, перечисленным в вопросе 20 за дополнительной информацией.

20. Есть ли защитники, которые могут мне помочь?

Да. Вы можете позвонить Вашему Окружному Защитнику по Правам Пациентов с Психическими Нарушениями (County Mental Health Patients' Rights Advocate). Просмотрите список Окружных офисов по Правам Пациентов (County Patients' Rights offices) по следующей ссылке: http://www.disabilityrightsca.org/OPR/pr_a_directory.pdf
Вы можете также позвонить в агентство Disability Rights California по телефону 1-800-776-5746.

Мы хотим узнать Ваше мнение! После прочтения этого информационного бюллетеня, пожалуйста, заполните эту короткую анкету и предоставьте нам Ваши отзывы и предложения.

Английская версия: <http://fs12.formsite.com/disabilityrightsca/form54/index.html>

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

Программа по устранению стигматизации и дискриминации, продвигающая политику истребления дискриминации (APEDP, The Stigma & Discrimination Reduction Advancing Policy to Eliminate Discrimination Program) финансируется Актом Услуг Охраны Психического Здоровья (Mental Health Services Act (Prop. 63)), одобренным голосованием и находится под руководством Управления Услуг Охраны Психического Здоровья штата Калифорния (CalMHSA, California Mental Health Services Authority). Материальные средства окружного MHSА обеспечивают поддержку CalMHSA, являющегося организацией окружного правительства, работающего с целью нормализации последствий нарушений психического здоровья для индивидуальных лиц, семей и общин. CalMHSA предоставляет услуги и обучающие программы на уровне штата, региона и местном уровне. Для дополнительной информации посетите <http://www.calmhsa.org>.



WELLNESS • RECOVERY • RESILIENCE