



ĐẠO LUẬT NGƯỜI KHUYẾT TẬT HOA KỲ (ADA) & QUY TRÌNH KHIẾU NẠI VỀ VIỆC TIẾP CẬN NGÔN NGỮ Những câu hỏi thường gặp (FAQ)

Mục đích của quy trình khiếu nại là gì?

Quy trình này được thiết kế nhằm thu thập thông tin cần thiết để giải quyết các khiếu nại liên quan đến các cáo buộc vi phạm Đạo luật Người khuyết tật Hoa Kỳ (ADA) và Dịch vụ Tiếp cận Ngôn ngữ tại Sở Y tế Công cộng Quận Los Angeles (Y tế Công cộng). Quy trình này sẽ giúp Y tế Công cộng cải thiện dịch vụ và đảm bảo rằng mọi người đều có thể tiếp cận các dịch vụ mà họ cần.

Khi nào cần khiếu nại?

Bệnh nhân của Y tế Công cộng nên khiếu nại bất cứ khi nào họ cảm thấy rằng không được hỗ trợ phù hợp theo Luật Người Mỹ Khuyết Tật (ADA) hoặc không được cung cấp đầy đủ Dịch vụ Tiếp cận Ngôn ngữ một cách thích hợp. Mẫu đơn này dành cho các trường hợp vi phạm bị cho là đã xảy ra tại cơ sở thuộc Y tế Công cộng, trong khuôn khổ một chương trình/dịch vụ của Y tế Công cộng, hoặc liên quan đến nhân viên hay đối tác của Y tế Công cộng.

Quy trình khiếu nại như thế nào?

1. Vào trang <http://publichealth.lacounty.gov/ADA.htm> để có được tất cả các mẫu đơn và tài nguyên thông tin.

Cũng có thể truy cập trang này tại:

<http://publichealth.lacounty.gov/language/index.htm>

2. Sử dụng các cổng thông tin trực tuyến sau đây cho các ngôn ngữ:

Tiếng Anh, Tiếng Trung Phồn thể, Tiếng Ba Tư, Tiếng Nhật, Tiếng Khmer, Tiếng Hàn, Tiếng Nga, Tây Ban Nha, Tiếng Tagalog, Tiếng Thái, Tiếng Việt:

<https://forms.cloud.microsoft/g/GgTxT2msGk>

Tiếng Ả Rập, tiếng Armenia và tiếng Trung giản thể:

<https://forms.cloud.microsoft/g/b35xiwtbcz>

Xin lưu ý rằng biểu mẫu tiếng Armenia được liệt kê là tiếng Anh, nhưng nội dung bằng tiếng Armenia.

3. Sau khi tất cả thông tin được gửi đi, Y tế Công cộng sẽ gửi xác nhận đã nhận được khiếu nại của quý vị bằng văn bản trong vòng năm (5) ngày làm việc, kể từ ngày khiếu nại được nộp.
4. Y tế Công cộng sẽ giải quyết tất cả các khiếu nại càng sớm càng tốt. Đối với Khiếu nại về Tiếp cận Ngôn ngữ, Y tế Công cộng sẽ giải quyết không trễ hơn 90 ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại.

Các khiếu nại về ADA sẽ được giải quyết nhanh nhất có thể, và không trễ hơn 90 ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại. Nếu sửa đổi được yêu cầu liên quan đến chi phí hoặc thay đổi đáng kể về cấu trúc, Y tế Công cộng sẽ đánh giá tính khả thi và tìm kiếm các giải pháp thay thế để bảo đảm khả năng tiếp cận trong khi xem xét các nguồn lực hiện có.

Nếu tôi có câu hỏi về quy trình thì như thế nào?

Đối với bất kỳ câu hỏi nào, để theo dõi tình trạng khiếu nại hoặc yêu cầu một cuộc họp không chính thức nhằm thảo luận về các mối quan ngại liên quan đến Đạo luật Người khuyết tật Hoa Kỳ (ADA) và Tiếp cận Ngôn ngữ, vui lòng liên lạc với Điều phối viên phụ trách về Tuân thủ ADA của Y tế Công cộng theo địa chỉ sau:

Điều phối viên về tuân thủ ADA (ADA Compliance Coordinator)

Telephone: (844) 914-1006

TTY: (800) 897-0077

Email: DPH-ADA@ph.lacounty.gov

Sẽ như thế nào nếu tôi muốn gửi khiếu nại của mình không thông qua Y tế Công cộng?

Quý vị cũng có thể chọn liên lạc với Giám đốc Điều hành (CEO), Bộ phận phụ trách Dân quyền của Người khuyết tật (Disability Civil Rights Section) tại:

Chief Executive Office, Disability Civil Rights Section

500 West Temple Street, Room 754, Los Angeles, California 90012

Telephone: (213) 202-6944

TTY: (855) 872-0443

Email: Adavis@ceo.lacounty.gov

Giám đốc điều hành (CEO) sẽ làm việc trực tiếp với quý vị để trả lời về khiếu nại của quý vị.

Xin lưu ý:

- Việc sử dụng quy trình khiếu nại không chính thức này không phải là yêu cầu bắt buộc, cũng như không ngăn cản quý vị nộp đơn khiếu nại với cơ quan công lực đúng thẩm quyền.
- Bất kỳ hành vi trả đũa, ép buộc, hăm dọa hay đe dọa, hoặc quấy rối đối với việc nộp đơn khiếu nại đều bị nghiêm cấm và phải được báo cáo ngay lập tức cho Điều phối viên về Tuân thủ ADA của Y tế Công cộng ở số (844) 914-1006 hoặc cho Văn phòng Giám đốc điều hành (CEO) của Quận, Bộ phận Dân quyền của Người khuyết tật tại số (213) 202-6944.