

# DINAPOLI: 审计发现纽约市各类公共卫生诊所及其他计划需确保获取语言服务的无障碍性

联系方式: Mary Mueller, 电话: 212-383-1388

发布时间: 即刻发布

州审计长 Thomas P. DiNapoli 今日发布的审计报告中指出, 纽约市健康与心理卫生局 (New York City Department of Health and Mental Hygiene, DOHMH) 未能在其管辖的公共卫生诊所及其他面向公众的计划范围内, 为英语能力有限的患者和服务对象持续提供所需的语言服务或追踪相关情况, 这对公众获取必要服务造成了阻碍。

DiNapoli 表示: “本市卫生局 (Department of Health) 无法确认自身能否持续为民众提供所需的语言服务, 这种情况让人无法接受。语言障碍可能会耽误就医时间, 从而导致更糟糕的结果。该部门需加强自身的监管力度, 并执行我们提出的相关建议, 以确保所有民众均能更顺畅地获得更优质的医疗保健服务。我非常欣慰能看到该部门已经开始进行必要的调整。”

根据 2023 年美国人口普查资料显示, 超过 170 万纽约市居民的英语能力有限。根据相关法律规定, DOHMH 必须免费提供语言协助服务, 包括口译服务、文件翻译服务, 以及指导如何提交反馈意见或在必要时提出投诉的多语言信息服务。

审计期为 2019 年 1 月至 2024 年 12 月。审计人员对曼哈顿区、布朗克斯区、布鲁克林区和皇后区内的 10 家 DOHMH 公共卫生诊所及其他设施进行了实地走访, 其中包括胸肺结核诊所 (Tuberculosis Chest Clinic)、性健康诊所 (Sexual Health Clinic)、Fort Greene 免疫接种诊所 (Fort Greene Immunization Clinic) 及人口记录办公室 (Office of Vital Records)。

## 各类诊所存在重要文件不一致问题

审计发现, 记录显示正在接受语言无障碍服务的患者人数, 远远低于登记在册的英语能力有限患者的人数。例如, DOHMH 胸肺结核诊所 2023 年的记录显示, 所有患者中有 62.9% (4,341 人) 被认定为英语能力有限, 而仅有 12.2% (840 人) 被记录为正在接受语言服务。DOHMH 性健康诊所也被发现存在类似的信息不一致的情况。

目前无法确定是服务记录存在漏报, 还是实际并未提供语言无障碍服务。

## 未建立语言服务集中追踪系统

审计发现, DOHMH 未使用集中式系统, 以追踪各类诊所及其他面向公众开放的计划范围内的语言服务获取情况。记录管理规范因场所而异, 部分场所并未系统性记录服务情况。

审计人员还发现, DOHMH 并未对民众无法对接卫生诊所的口译员这一情况进行追踪。因此, 其无法确保各机构一直在提供语言协助服务, 也无法衡量各机构提供服务的效率。

由于缺乏配套的追踪记录系统, 因此 DOHMH 无法识别其管辖下各机构的运营模式, 也无法监管各机构的服务表现情况。

## 工作人员资质及设备相关问题

实地走访期间, 审计人员发现以下多项问题: 双语工作人员在未必需的语言流利度评估的情况下提供服务、延迟安装用于患者对接口译员的通话设备、影响视频口译的网络连接问题、部分人流量较大的服务地点配备的口译设备数量有限, 以及未持续在相关区域张贴清晰可见的多语言标识及投诉指导信息。

## 问题不只限于诊所本身

审计还发现，DOHMH 其他面向公众开放的活动也存在类似问题，其中包括食品安全检查环节。在受访的 50 家食品机构中，有 31 家机构的工作人员存在英语能力有限的情况。其中有近一半机构表示，他们并不清楚 DOHMH 能够提供语言协助服务。

审计人员使用 12 种语言及方言对 DOHMH 面向公众开放的各类诊所及公共服务热线进行暗访致电调查，以评估获取语言协助服务的无障碍性。在 38 次通话中，有 25 次 (66%) 通话遭遇阻碍，包括自动呼叫系统操作困难、通话中断、难以对接口译服务。同时还在 DOHMH 面向公众开放的网站审查中发现，网站中能够提供的多语言信息有限。

## 相关建议

审计报告中提出以下几项建议，包括开发集中系统以追踪记录语言无障碍服务获取情况、完善语言服务记录工作、确保双语工作人员完成必要的语言流利度评估，并扩大多语言服务的覆盖范围。DOHMH 基本同意上述建议。

## 审计

纽约市健康与心理卫生局语言无障碍服务监管审计

## 相关视频

[https://youtu.be/N\\_Sb-IMdSGc](https://youtu.be/N_Sb-IMdSGc) (英语版)

<https://youtu.be/XlircUNfD1A> (西班牙语版)

<https://youtu.be/eO7BVI5Gf4s> (粤语版)

<https://youtu.be/HpDwTcwMv58> (普通话版)

## 相关审计工作

[New York City Health + Hospitals Corporation 语言无障碍服务监管审计](#)

[机动车辆管理局 \(Department of Motor Vehicles\) 语言无障碍服务](#)

[语言无障碍服务 \(后续追踪情况\)](#)

[州教育署 \(State Education Department\) 英语学习者计划 \(English Language Learners Program\)](#)

###