New York City Health + Hospitals Corporation

ল্যাঙ্গুয়েজ অ্যাক্সেস সার্ভিসের তদারকি

প্রতিবেদন 2023-N-11 | সেপ্টেম্বর 2025

OFFICE OF THE NEW YORK STATE COMPTROLLER
Thomas P. DiNapoli,
স্টেট কম্পট্রোলার

স্টেট সরকারের জবাবদিহিতা বিভাগ
(Division of State Government Accountability)

অডিটের বিশেষ গুরুত্বপূর্ণ বিষয়

উদ্দেশ্য

New York City Health + Hospitals Corporation সীমিত ইংরেজি দক্ষতা থাকা ব্যক্তিদের চাহিদা পর্যাপ্তভাবে পরিবেশন করছে কিনা, স্টেট প্রবিধান এবং স্থানীয় আইন মেনে চলছে কিনা এবং ল্যাঙ্গুয়েজ অ্যাক্সেস সার্ভিসে পর্যাপ্ত তদারকি প্রদান করা হচ্ছে কিনা তা নির্ধারণ করা। অডিটটি জানুয়ারী 2019 থেকে ডিসেম্বর 2024 পর্যন্ত সময়কাল নিয়ে করা হয়েছিল।

প্রোগ্রামটি সম্পর্কে

New York City Health and Hospitals Corporation (H+H) হল New York City (NYC) Health and Hospitals Corporation আইন 1969 দ্বারা নির্মিত একটি পাবলিক বেনিফিট কর্পোরেশন, যা দেশের বৃহত্তম পৌর জনস্বাস্থ্যসেবা ব্যবস্থা। H + H এর মধ্যে 11টি অ্যাকিউট কেয়ার হাসপাতাল, পাঁচটি পোস্ট-অ্যাকিউট / দীর্ঘমেয়াদী কেয়ার সেন্টার এবং NYC-এর পাঁচটি বরো জুড়ে অবস্থিত 30টি কমিউনিটি স্বাস্থ্য কেন্দ্র (Gotham Health) অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। H+H এক্সপ্রেসকেয়ার, সংশোধনাগারে স্বাস্থ্য পরিষেবা, কমিউনিটি কেয়ার এবং স্ট্রিট হেলথ আউটরিচ & ওয়েলনেস (Street Health Outreach & Wellness, SHOW) মোবাইল ইউনিটের মতো প্রোগ্রামগুলির মাধ্যমে চিকিৎসা পরিষেবাও সরবরাহ করে।

H+H এর লক্ষ্য হল আয়, লিঙ্গ পরিচয়, কোথা থেকে এসেছে, কোন ভাষায় কথা বলে বা বোঝে, বা তাদের অভিবাসন অবস্থা নির্বিশেষে সমস্ত নিউ ইয়র্কবাসীকে উচ্চমানের, সহানুভূতিশীল, সম্মানজনক এবং মর্যাদাপূর্ণ স্বাস্থ্যসেবা সরবরাহ করা। H+H বার্ষিক প্রায় 1 মিলিয়ন নিউ ইয়র্কবাসীকে সর্বাঙ্গীণ স্বাস্থ্যসেবা সরবরাহ করে।

নিউ ইয়র্ক কোড, বিধি ও প্রবিধান (New York Codes, Rules and Regulations, NYCRR) এর শিরোনাম 10, ধারা 405.7 অনুযায়ী হাসপাতালগুলির বিভিন্ন পরিষেবায় অর্থবহ অ্যাক্সেস নিশ্চিত করার পাশাপাশি ভাষা সহায়তার প্রয়োজন রয়েছে বা সীমিত ইংরেজি দক্ষতা (Limited English Proficiency, LEP) প্রদর্শন করে এমন সমস্ত রোগীর জন্য যুক্তিসঙ্গত বিশেষ ব্যবস্থা নিশ্চিত করতে একটি ভাষা সহায়তা প্রোগ্রাম বিকাশ করতে হবে। ব্যক্তিদের LEP হিসাবে শ্রেণীবদ্ধ করা হয় যদি ইংরেজি তাদের প্রাথমিক বা পছন্দসই ভাষা না হয় এবং তারা ইংরেজিতে যোগাযোগের ক্ষেত্রে অসুবিধার সম্মুখীন হন। উদাহরণস্বরূপ, হাসপাতালগুলিকে অবশ্যই একটি ভাষা সহায়তা সমন্বয়কারীকে মনোনীত করতে হবে, যাকে ভাষা অ্যাক্সেস সমন্বয়কারী হিসাবে উল্লেখ করা হয়, যিনি হাসপাতাল প্রশাসনের কাছে রিপোর্ট করেন এবং ভাষা সহায়তা পরিষেবাদির ব্যবস্থা পরিচালনা করেন - যা ল্যাঙ্গুয়েজ অ্যাক্সেস সার্ভিস (Language Access Services, LAS) নামেও পরিচিত। হাসপাতালগুলিকে অবশ্যই বিনামূল্যে LAS-এর উপলভ্যতা তালিকাভুক্ত করে প্রকাশ্য এলাকায় সাইনেজ পোস্ট করতে হবে। মার্কিন যুক্তরাষ্ট্রের সেনসাস ব্যুরো দ্বারা পরিচালিত 2023 আমেরিকান কমিউনিটি সমীক্ষায় অনুমান করা হয় যে 1.7 মিলিয়নেরও বেশি NYC বাসিন্দাদের LEP রয়েছে, যারা কয়েকশো ভাষায় কথা বলেন।

H+H টেলিফোনিক বা ওভার-দ্য-ফোন ইন্টারপ্রিটেশন (Over-the-Phone Interpretation, OPI), ভিডিও রিমোট ইন্টারপ্রিটেশন (Video Remote Interpretation, VRI), স্পোকেন/সাইন প্রক্সিমাল বা ফেস-টু-ফেস ইন্টারপ্রিটেশন এবং অনূদিত চিহ্ন এবং প্রয়োজনীয় নথির মাধ্যমে একাধিক ভাষা এবং উপভাষায় LAS সরবরাহ করে। 2024 অর্থবছরে, LAS-এর জন্য 2.6 মিলিয়ন অনুরোধের জবাবে, H+H 24.1 মিলিয়ন ডলার ব্যয় করে 255টি ভাষা এবং উপভাষায় 35.6 মিলিয়ন মিনিটের ব্যাখ্যা পরিষেবা সরবরাহ করেছে।

মূল তথ্য

আমরা H+H এর প্রশাসন এবং এর LAS পরিচালনায় অসংখ্য দুর্বলতা চিহ্নিত করেছি যা প্রাসঙ্গিক মান এবং প্রবিধান এবং অন্যান্য LAS সংক্রান্ত সমস্যাগুলির সাথে অসঙ্গতিপূর্ণভাবে চলছে।

- H+H কোনো LAS ডেটার পর্যাপ্ত তদারকি সরবরাহ করেনি:
  - LAS ডেটাতে অসঙ্গতি ছিল, যার মধ্যে ফেসিলিটির নাম এবং ব্যয়ের মতো তথ্য অনুপস্থিত বা ভুলভাবে লেবেলযুক্ত রয়েছে।
  - বিরল ভাষাগুলির জন্য দোভাষী পরিষেবাগুলি সরবরাহ করা হয়েছিল বলে H+H নিশ্চিত করতে পারেনি।
  - H+H রসিদযুক্ত চালানের সাথে LAS ডেটা একীভূত করেনি এবং চালানের জন্য কোনও মানসম্মত পর্যালোচনা পদ্ধতি নেই।
- H+H 10 NYCRR 405.7 এর প্রয়োজনীয়তাগুলি সম্পূর্ণরূপে মেনে চলেনি, যা সীমিত-ইংরেজিভাষী গোষ্ঠীগুলি সনাক্ত করার জন্য একটি বার্ষিক চাহিদার মূল্যায়ন বাধ্যতামূলক করে এবং ইন-সার্ভিস প্রশিক্ষণ আবশ্যক:
  - H+H 2019–2023 বছরের জন্য প্রয়োজনীয় বার্ষিক LEP চাহিদার মূল্যায়ন করতে ব্যর্থ হয়েছে, যা বর্তমান জনসংখ্যাতাত্ত্বিক চাহিদা এবং তার LEP জনসংখ্যার প্রবণতা সম্পর্কে H+H এর অন্তর্দৃষ্টিকে সীমাবদ্ধ করেছে।
  - 2019 থেকে 2023 সালের মধ্যে, বেলভিউ হাসপাতালের কর্মীরা বার্ষিক মোট 4,061টি প্রয়োজনীয় LAS প্রশিক্ষণ সেশন সম্পূর্ণ করেননি। H+H উডহুল এবং হারলেম হাসপাতালের জন্য প্রশিক্ষণের রেকর্ড সরবরাহ করতে ব্যর্থ হয়েছিল।
- H+H এর কাছে যোগ্য ইন-হাউস দোভাষী এবং দ্বিভাষিক কর্মীদের একটি কেন্দ্রীভূত তালিকার অভাব রয়েছে। ফেসিলিটি বা প্রোগ্রাম পর্যায়ে, ফেসিলিটিগুলি স্বীকার করেছে যে তাদের এই জাতীয় কোনও তালিকা নেই, বা তারা বলেছে যে এমন একটি তালিকা বিদ্যমান থাকলেও হয় তারা এটি সরবরাহ করতে ব্যর্থ হয়েছে বা উপলব্ধ তালিকাগুলি পুরানো হয়ে গেছে। উপরন্তু, কিছু দ্বিভাষিক কর্মীদের দ্বারা দোভাষী পরিষেবাগুলি LAS ডেটাতে রিপোর্ট করা হয়নি।
- H+H এর নিয়ম অনুযায়ী ফেসিলিটি/প্রোগ্রামগুলিকে তাদের কর্মীদের জন্য LAS নীতিমালা বিকাশ করতে হবে। আমরা জানতে পেরেছি যে 29টি ফেসিলিটি/প্রোগ্রামের কোনও LAS নীতি নেই। নীতিমালা রয়েছে এমন 21টি ফেসিলিটি/প্রোগ্রামের ক্ষেত্রে, আমরা H+H এর LAS গাইডলাইন, ফেসিলিটির নীতিমালা এবং প্রকৃত অনুশীলনের মধ্যে পার্থক্য খুঁজে পেয়েছি।
- আমাদের কাছে কোনও নিশ্চয়তা নেই যে H+H রোগীদের জন্য এই নথিগুলিতে তথ্যের যথার্থতা নিশ্চিত করতে বিভিন্ন ভাষায় রোগীর মেডিকেল রেকর্ড, সাক্ষাতের পরবর্তী সারাংশ এবং ডিসচার্জ পেপারগুলির অনুবাদ পরিচালনা করে এবং ট্র্যাক করে। এছাড়াও, দীর্ঘক্ষণ কলের কারণ নির্ধারণের জন্য এবং LAS পরিষেবাগুলি সঠিকভাবে সরবরাহ করা হয়েছিল কিনা তা নির্ধারণের জন্য 2 ঘন্টা ধরে রোগীর কল পর্যালোচনা করা হয়েছিল কিনা তা H+H নিশ্চিত করতে পারেনি।
- দ্বিভাষিক এবং বহুভাষিক OSC অডিটররা LAS-এর উপলভ্যতা পরীক্ষা করার জন্য H+H ফেসিলিটি এবং প্রোগ্রামগুলির একটি অঘোষিত বেনামী সমীক্ষা চালিয়েছিলেন এবং বেশ কয়েকটি বাধার মুখোমুখি হয়েছিলেন:
  - এমন উদাহরণ রয়েছে যেখানে H+H কর্মীরা কলারদের কোনও দোভাষীর সাথে সংযুক্ত করার বা তথ্য সরবরাহ করার চেষ্টা করেননি।
  - H+H এর স্বয়ংক্রিয় কল সিস্টেম এবং ভয়েসমেলগুলি নেভিগেট করতে অসুবিধা হয়েছে, বিশেষত LEP রোগীদের জন্য।
  - SHOW মোবাইল ইউনিটগুলির মাধ্যমে LAS অ্যাক্সেস করতে অক্ষমতা রয়েছে।
- H+H পর্যাপ্তভাবে চুক্তির পেমেন্ট পরিচালনা করেনি:
  - জানুয়ারী 2022 থেকে জুন 2024 পর্যন্ত, H+H LAS এর জন্য ভেন্ডারদের $215,879 অতিরিক্ত অর্থ প্রদান করেছে।

উদাহরণস্বরূপ, কিছু OPI পরিষেবায় VRI হারে বিল করা হয়েছিল, যা ছিল উচ্চতর এবং স্প্যানিশের জন্য কিছু পরিষেবা উচ্চতর "অন্যান্য ভাষা" হারে বিল করা হয়েছিল। একজন ভেন্ডরকে নতুন, কম চুক্তির হারের পরিবর্তে পূর্ববর্তী চুক্তি চেয়ে বেশি হারে অর্থপ্রদান করা হয়েছিল।

- H+H 2023 এবং 2024 অর্থবছরের জন্য মোট $8,247,840 সাশ্রয় করতে পারত যদি ভেন্ডরদের সাথে আলোচনা করত বা প্রতি মিনিটে কম চুক্তির হারে তাদের ব্যবহার করত।

মূল সুপারিশ

- সমস্ত LAS অনুরোধের জন্য তথ্য রিপোর্ট করা হয়েছে কিনা তা নিশ্চিত করার জন্য পদ্ধতিগুলি তৈরি করুন। LAS ডেটা সম্পূর্ণ এবং নির্ভুল এবং পরিষেবাগুলি সরবরাহ করা হয়েছে বলে নিশ্চিত করার জন্য পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা পরিচালনা করুন।
- 10 NYCRR 405.7 এর প্রয়োজনীয়তা মেনে চলুন, যার মধ্যে রয়েছে LEP চাহিদাগুলির জন্য বার্ষিক মূল্যায়ন পরিচালিত হচ্ছে এবং কর্মীরা সমস্ত বার্ষিক LAS প্রশিক্ষণ সম্পন্ন করেছে বলে নিশ্চিত করা।
- ইন-হাউস দোভাষী এবং দ্বিভাষিক কর্মীদের কেন্দ্রীভূত এবং ফেসিলিটির তালিকা প্রস্তুত করুন এবং বজায় রাখুন।
- নিশ্চিত করুন যে সমস্ত ফেসিলিটি/ প্রোগ্রাম LAS নীতিমালা তৈরি করে এবং/অথবা H+H LAS নির্দেশিকার সাথে সংগতিপূর্ণ করার জন্য প্রতিষ্ঠিত নীতিমালা আপডেট করে।
- রোগীর রেকর্ডগুলিতে থাকা তথ্য সঠিকভাবে বিভিন্ন ভাষায় অনুবাদ করা হয়েছে কিনা নিশ্চিত করুন।
- 2 ঘন্টারও বেশি সময় ধরে চলার রোগীর কলগুলির জন্য নথিপত্র পর্যালোচনা করুন এবং বজায় রাখুন।
- মোবাইল ভ্যান ইউনিটগুলিতে (উদাঃ, দ্বিভাষিক কর্মী, OPI/VRI) LAS কল লাইন এবং LAS অ্যাক্সেস হাতে পাওয়া এবং নেভিগেট করার ক্ষেত্রে রোগীদের অভিজ্ঞতা উন্নত করার পদ্ধতি স্থাপন করুন।
- রেকর্ডগুলি পর্যালোচনা করুন এবং যথাযথভাবে ভেন্ডারদের দেওয়া বকেয়া ওভারপেমেন্ট পুনরুদ্ধার করুন।
- আলোচনার উপর ভিত্তি করে বা প্রতি মিনিটে কম চুক্তির হারে ভেন্ডারদের সাথে আলোচনা বা ব্যবহার করে সবচেয়ে সাশ্রয়ী LAS ভেন্ডারদের নির্বাচন করা হয়েছে বলে নিশ্চিত করার পদ্ধতি স্থাপন করুন।

Office of the New York State Comptroller
Division of State Government Accountability

Mitchell Katz, M.D.
President and Chief Executive Officer
New York City Health + Hospitals Corporation
50 Water Street
New York, NY 10004

প্রিয় Dr. Katz:

Office of the State Comptroller রাষ্ট্রীয় সংস্থা, সরকারি কর্তৃপক্ষ এবং স্থানীয় সরকার সংস্থাগুলিকে তাদের সম্পদ দক্ষতার সাথে এবং কার্যকরভাবে পরিচালনা করতে সহায়তা করার জন্য প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। এটি করার মাধ্যমে, এটি সরকারি কার্যক্রমে সহায়তা করার জন্য ব্যয় করা করের ডলারের জন্য জবাবদিহিতা প্রদান করে। কম্পট্রোলার রাষ্ট্রীয় সংস্থা, সরকারি কর্তৃপক্ষ এবং স্থানীয় সরকার সংস্থাগুলির আর্থিক বিষয়াদি তদারকি করেন, সেইসাথে প্রাসঙ্গিক আইনগুলির সাথে তাদের সম্মতি এবং ভাল ব্যবসায়িক অনুশীলনগুলি পালন করেন। এই আর্থিক তদারকি, আংশিকভাবে, আমাদের অডিটের মাধ্যমে অর্জিত হয়, যা কার্যকলাপগুলি উন্নত করার সুযোগ-সুবিধা চিহ্নিত করে। অডিটগুলি ব্যয় কমানো এবং সম্পদ সুরক্ষার উদ্দেশ্যে নিয়ন্ত্রণগুলি শক্তিশালী করার কৌশলগুলিও সনাক্ত করতে পারে।

নীচে *ভাষা অ্যাক্সেস পরিষেবাদির তদারকি* শির্ষক আমাদের অডিটের একটি প্রতিবেদন রয়েছে। অডিটটি স্টেট সংবিধানের অনুচ্ছেদ V, ধারা 1 এ বর্ণিত এবং সংশোধিত New York City Health and Hospitals Corporation অ্যাক্ট অনুসারে স্টেট কম্পট্রোলার কর্তৃত্ব অনুযায়ী সম্পাদিত হয়েছিল।

এই অডিটের ফলাফল এবং সুপারিশগুলি আপনার কার্যক্রম কার্যকরভাবে পরিচালনা এবং করদাতাদের প্রত্যাশা পূরণে ব্যবহারের জন্য সম্পদ। আপনার যদি এই প্রতিবেদন সম্পর্কে কোনও প্রশ্ন থাকে তবে দয়া করে আমাদের সাথে যোগাযোগ করতে দ্বিধা করবেন না।

বিনীত,

স্টেট সরকারের জবাবদিহিতা বিভাগ (Division of State Government Accountability)

সূচিপত্র

পরিভাষাকোষ 6
পটভূমি 7
অডিটের ফলাফল এবং সুপারিশ 10
LAS ডেটার অপর্যাপ্ত তদারকি 10
বার্ষিক চাহিদা মূল্যায়নের অভাব 11
অনুপস্থিত LAS প্রশিক্ষণ এবং ইন-হাউস দোভাষী সমস্যা 12
অন্যান্য সমস্যা 14
OSC LAS সমীক্ষা 15
অতিরিক্ত অর্থ প্রদান এবং সম্ভাব্য ব্যয় সাশ্রয় 17
সুপারিশ 19
অডিটের সুযোগ, উদ্দেশ্য এবং পদ্ধতি 20
বিধিবদ্ধ প্রয়োজনীয়তা 22
কর্তৃপক্ষ 22
প্রতিবেদনের প্রয়োজনীয়তা 22
প্রদর্শনী 23
এজেন্সির মন্তব্য এবং স্টেট কম্পট্রোলারের মন্তব্য 24
রিপোর্টের অবদানকারী 33

পরিভাষাকোষ

শব্দ	বর্ণনা	পরিচায়ক
H+H	New York City Health and Hospitals Corporation	*নিরীক্ষাকারী*
2016 LAG	ল্যাঙ্গুয়েজ অ্যাক্সেস গাইডলাইন (2016) (Language Access Guidelines (2016)	*নীতি*
2019 LAP	ল্যাঙ্গুয়েজ অ্যাক্সেস প্ল্যান (2019) (Language Access Plan (2019)	*নীতি*
LAC	ভাষা অ্যাক্সেস সমন্বয়কারী (Language access coordinator)	*মূল শব্দ*
LAS	ল্যাঙ্গুয়েজ অ্যাক্সেস সার্ভিস (Language Access Services)	*মূল শব্দ*
LEP	ইংরেজিতে সেভাবে দক্ষ নন এমন ব্যক্তিরা (Limited English Proficiency)	*মূল শব্দ*
MIST	মেডিকেল ইন্টারপ্রেটার দক্ষতার প্রশিক্ষণ (Medical Interpreter Skills Training)	*মূল শব্দ*
NYCRR	নিউ ইয়র্ক কোড, বিধি এবং প্রবিধান (New York Codes, Rules and Regulations)	*প্রবিধান*
OPI	ওভার-দ্য-ফোন ইন্টারপ্রিটেশন (Over-the-Phone Interpretation)	*মূল শব্দ*
SHOW	স্ট্রিট হেলথ আউটরিচ অ্যান্ড ওয়েলনেস (Street Health Outreach & Wellness)	*সুবিধা*
VRI	ভিডিও রিমোট ইন্টারপ্রিটেশন (Video Remote Interpretation)	*মূল শব্দ*

পটভূমি

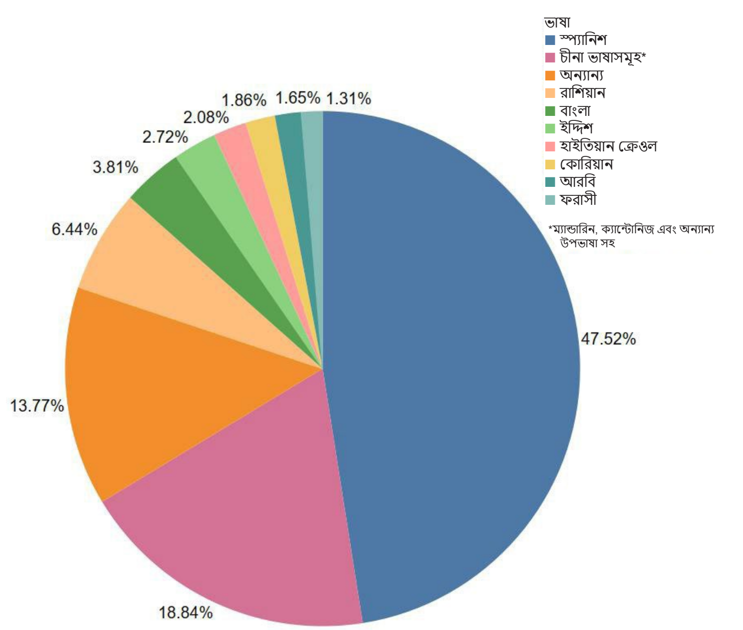
New York City Health and Hospitals Corporation (H+H) হল New York City (NYC) Health and Hospitals Corporation আইন 1969 দ্বারা নির্মিত একটি পাবলিক বেনিফিট কর্পোরেশন, যা দেশের বৃহত্তম পৌর জনস্বাস্থ্যসেবা ব্যবস্থা। H+H এর মধ্যে 11টি অ্যাকিউট কেয়ার হাসপাতাল, পাঁচটি পোস্ট-অ্যাকিউট / দীর্ঘমেয়াদী কেয়ার সেন্টার এবং NYC-এর পাঁচটি বরো জুড়ে অবস্থিত 30টি কমিউনিটি স্বাস্থ্য কেন্দ্র (Gotham Health) অন্তর্ভুক্ত রয়েছে (প্রদর্শনী দেখুন)। H+H এক্সপ্রেসকেয়ার, সংশোধনাগারে স্বাস্থ্য পরিষেবা, কমিউনিটি কেয়ার এবং স্ট্রিট হেলথ আউটরিচ & ওয়েলনেস (Street Health Outreach & Wellness, SHOW) মোবাইল ইউনিটের মতো প্রোগ্রামগুলির মাধ্যমে চিকিৎসা পরিষেবাও সরবরাহ করে।

H+H এর লক্ষ্য হল আয়, লিঙ্গ পরিচয়, কোথা থেকে এসেছে, কোন ভাষায় কথা বলে বা বোঝে, বা তাদের অভিবাসন অবস্থা নির্বিশেষে সমস্ত নিউ ইয়র্কবাসীকে উচ্চমানের, সহানুভূতিশীল, সম্মানজনক এবং মর্যাদাপূর্ণ স্বাস্থ্যসেবা সরবরাহ করা। H+H বার্ষিক প্রায় 1 মিলিয়ন নিউ ইয়র্কবাসীকে সর্বাঙ্গীণ স্বাস্থ্যসেবা সরবরাহ করে।

নিউ ইয়র্ক কোড, বিধি ও প্রবিধান (NYCRR) এর শিরোনাম 10, ধারা 405.7 অনুযায়ী হাসপাতালগুলির বিভিন্ন পরিষেবায় অর্থবহ অ্যাক্সেস নিশ্চিত করার পাশাপাশি ভাষা সহায়তার প্রয়োজন রয়েছে বা সীমিত ইংরেজি দক্ষতা (LEP) প্রদর্শন করে এমন সমস্ত রোগীর জন্য যুক্তিসঙ্গত বিশেষ ব্যবস্থা নিশ্চিত করতে একটি ভাষা সহায়তা প্রোগ্রাম বিকাশ করতে হবে। উদাহরণস্বরূপ, হাসপাতালগুলিকে অবশ্যই একটি ভাষা সহায়তা সমন্বয়কারীকে মনোনীত করতে হবে, যাকে ভাষা অ্যাক্সেস সমন্বয়কারী (LAC) হিসাবে উল্লেখ করা হয়, যিনি হাসপাতাল প্রশাসনের কাছে রিপোর্ট করেন এবং ভাষা সহায়তা পরিষেবাদির বিধান পরিচালনা করেন - যা ল্যাঙ্গুয়েজ অ্যাক্সেস সার্ভিস (LAS) নামেও পরিচিত। হাসপাতালগুলিকে অবশ্যই বিনামূল্যে LAS-এর উপলভ্যতা তালিকাভুক্ত করে প্রকাশ্য এলাকায় সাইনেজ পোস্ট করতে হবে (চিত্র 1 দেখুন)।

চিত্র 1 - উপলভ্য দোভাষী পরিষেবাদির H+H পোস্টার, উৎস: H+H

মার্কিন যুক্তরাষ্ট্রের সেনসাস ব্যুরো দ্বারা পরিচালিত 2023 আমেরিকান কমিউনিটি সমীক্ষায় (ACS) অনুমান করা হয় যে 1.7 মিলিয়নেরও বেশি NYC বাসিন্দাদের LEP রয়েছে, যারা কয়েকশো ভাষায় কথা বলেন (চিত্র 2 দেখুন)।



চিত্র 2 - নিউ ইয়র্ক সিটিতে LEP ব্যক্তিদের দ্বারা কথিত শীর্ষস্থানীয় 10টি ভাষা
উৎস: 2023 ACS 5 বছরের ডেটা

H+H এর মাধ্যমে একাধিক ভাষা এবং উপভাষায় LAS সরবরাহ করে:

- টেলিফোনিক বা ওভার-দ্য-ফোন ইন্টারপ্রিটেশন (OPI) - সাধারণত একটি ডুয়াল হ্যান্ডসেট ফোনের মাধ্যমে টেলিফোন দ্বারা সংযুক্ত একজন দোভাষীকে দিয়ে দূরবর্তী স্থান থেকে পরিচালিত হয়
- ভিডিও রিমোট ইন্টারপ্রিটেশন (VRI) - ওয়েব-ভিত্তিক পরিষেবা যা একটি কম্পিউটার বা মোবাইল ডিভাইসের মাধ্যমে একজন ভিডিও দোভাষীর সাথে সংযোগ স্থাপন করে যাতে রোগী এবং পরিষেবা প্রদানকারী দুজনেই দোভাষীকে দেখতে পারে এবং তিনিও তাদের দেখতে পারেন; এর মধ্যে সাইন ল্যাঙ্গুয়েজ পরিষেবাদি অন্তর্ভুক্ত করে
- স্পোকেন/সাইন প্রক্সিমাল বা মুখোমুখি ইন্টারপ্রিটেশন - একজন যোগ্য দোভাষী দ্বারা ব্যক্তিগতভাবে প্রদত্ত; সাইন ল্যাঙ্গুয়েজ পরিষেবাদি অন্তর্ভুক্ত করে
- অনূদিত চিহ্ন এবং ফর্ম - সর্বাধিক ব্যবহৃত ভাষাগুলিতে অনুবাদ করা প্রয়োজনীয় নথি

প্রতি অর্থবছরে, H+H একটি ইন্টারপ্রিটেশন ডাটাবেস রিপোর্ট প্রস্তুত করে। 2019 অর্থবছরে, 1.0 মিলিয়ন LAS অনুরোধের প্রতিক্রিয়ায়, H+H 283টি ভাষা এবং উপভাষায় 13.9 মিলিয়ন মিনিটের দোভাষী পরিষেবা সরবরাহ করতে 10.2 মিলিয়ন ডলার ব্যয় করেছে। 2024 অর্থবছরে, 2.6 মিলিয়ন অনুরোধের প্রতিক্রিয়ায়, H+H 24.1 মিলিয়ন ডলার ব্যয়ে 255টি ভাষা এবং উপভাষায় 35.6 মিলিয়ন মিনিটের ইন্টারপ্রিটেশন পরিষেবা সরবরাহ করেছে (সারণী 1 দেখুন)।

সারণী 1 - LAS-এর জন্য অনুরোধ

অর্থবছর	LAS-এর জন্য অনুরোধ সংখ্যা	ভাষা এবং উপভাষা সংখ্যা	ইন্টারপ্রিটেশন পরিষেবার কার্যমিনিট
2019	1.0 মিলিয়ন	283	13.9 মিলিয়ন মিনিট
2020	1.1 মিলিয়ন	261	14.5 মিলিয়ন মিনিট
2021	1.4 মিলিয়ন	264	18.6 মিলিয়ন মিনিট
2022	1.6 মিলিয়ন	244	23.0 মিলিয়ন মিনিট
2023	2.1 মিলিয়ন	279	28.5 মিলিয়ন মিনিট
2024	2.6 মিলিয়ন	255	35.6 মিলিয়ন মিনিট

LEP থাকা ব্যক্তিরা বুঝতে পারেন এমন 13টি লিখিত ভাষায় H+H প্রয়োজনীয় নথি এবং ফর্মগুলির অনুবাদ করে সরবরাহ করে। একজন ব্যক্তিকে LEP হিসাবে শ্রেণীবদ্ধ করা হয় যদি ইংরেজি তাদের প্রাথমিক বা পছন্দসই ভাষা না হয় এবং তারা ইংরেজিতে যোগাযোগের ক্ষেত্রে অসুবিধার সম্মুখীন হন। এই 13টি ভাষা হল আলবেনিয়ান, আরবি, বাংলা, ফরাসি, হাইতিয়ান ক্রেওল, হিন্দি, কোরিয়ান, পোলিশ, রাশিয়ান, স্প্যানিশ, সরলীকৃত চীনা, ঐতিহ্যবাহী চীনা এবং উর্দু। H+H ফেসিলিটিগুলি আশেপাশের সম্প্রদায়ের স্থানীয় প্রয়োজনের উপর ভিত্তি করে অতিরিক্ত বা কম চলতি ভাষায় নথিগুলি অনুবাদ করতে পারে।

H+H এর 2019 ল্যাঙ্গুয়েজ অ্যাক্সেস প্ল্যান (2019 LAP) অনুযায়ী সমস্ত H+H কর্মীদের LEP প্রদর্শন করে এমন সমস্ত রোগী এবং তাদের মনোনীত প্রতিনিধিদের সময়মতো LAS অ্যাক্সেস সরবরাহ করতে হবে। LAS সেই ব্যক্তিদের জন্য বিনা খরচে পাওয়া যায় এবং হাসপাতালে ভর্তি এবং বহিরাগত রোগীর চত্বর যেমন প্রধান লবি, ওয়েটিং রুম এবং রেজিস্ট্রেশন এবং ইনটেক এরিয়া সহ সমস্ত রোগীর যোগাযোগের স্থানগুলিতে পাওয়ার সুযোগ থাকা উচিত। সমস্ত কর্মচারী ভাষা অ্যাক্সেস নীতি এবং পদ্ধতি বোঝেন, কীভাবে LEP আক্রান্ত ব্যক্তিদের সনাক্ত করা যায় এবং LAS অ্যাক্সেস দিয়ে তাদের

সহায়তা করা যায় তা বোঝেন বলে প্রতিটি ফেসিলিটিকে অবশ্যই নিশ্চিত করতে হবে। নতুন কর্মচারী অভিযোজনের সময় এবং বাধ্যতামূলক বার্ষিক প্রশিক্ষণের অংশ হিসাবে এই পরিষেবাগুলিতে প্রশিক্ষণ প্রয়োজন। যোগাযোগের প্রাথমিক পয়েন্টে, যেমন সময়সূচী নির্ধারণ এবং নিবন্ধন প্রক্রিয়া, কর্মীদের অবশ্যই রোগীদের LEP রয়েছে কিনা তা সনাক্ত করতে হবে এবং LAS-এর উপলভ্যতা সম্পর্কে তাদের অবহিত করতে হবে।

জানুয়ারী 2019 থেকে অক্টোবর 2024 এর সময়কালে, H+H 14টি LAS ভেন্ডরের সাথে চুক্তি করেছে। 14 জন ভেন্ডারের মধ্যে পাঁচজন OPI এবং VRI পরিষেবা সরবরাহ করেছিলেন এবং নয়জন প্রক্সিমাল, সাইন ল্যাঙ্গুয়েজ, মেডিকেল অনুবাদ, ভাষা পরীক্ষা এবং রিয়েল-টাইম অনুবাদে যোগাযোগ অ্যাক্সেসের মত অন্যান্য ইন্টারপ্রিটেশন এবং অনুবাদ পরিষেবা সরবরাহ করেছিলেন। নভেম্বর 2024 থেকে, নতুন ভেন্ডার চুক্তির অধীনে, H+H এর মাত্র দুজন ভেন্ডার রয়েছে যারা OPI এবং VRI সরবরাহ করে এবং অন্যান্য পরিষেবা সরবরাহ করার জন্য (যেমন, ভাষা দক্ষতা মূল্যায়ন, দোভাষী দক্ষতার প্রশিক্ষণ, অন-সাইট ইন্টারপ্রিটেশন পরিষেবা) কেবলমাত্র পাঁচজন ভেন্ডার রয়েছে। ভেন্ডারদের ব্যবহার করার পাশাপাশি, H+H তার চারটি হাসপাতালে ইন-হাউস দোভাষী নিয়োগ করেছে: বেলভিউ, এলমহার্স্ট, হারলেম এবং লিঙ্কন।

H+H LAS ডেটার জন্য একটি ডাটাবেস বজায় রাখে, যার মধ্যে ইন্টারপ্রিটেশনের জন্য সমস্ত অনুরোধ এবং প্রদত্ত পরিষেবাগুলি অন্তর্ভুক্ত রয়েছে - ফেসিলিটির নাম, অনুরোধ করা ইন্টারপ্রিটেশনের ধরন, অনুরোধের তারিখ এবং সময়, পরিষেবা সরবরাহ করা তারিখ এবং সময়, ভাষা এবং দোভাষী আইডি এবং সেইসাথে সময়কাল এবং ব্যয়। LAS ডেটার মধ্যে সরবরাহের ব্যর্থতাও অন্তর্ভুক্ত করা উচিত (যেমন, কোনও ভাষার জন্য একজন দোভাষী খুঁজে পাওয়া যায়নি, VRI বা OPI-এর জন্য একটি ড্রপ কল, একটি ব্যক্তিগত ইন্টারপ্রিটেশনের অ্যাপয়েন্টমেন্ট বাতিল)।

Office of the New York State Comptroller এই প্রতিবেদনটি পরিপূরক করার জন্য এবং আরও ভিজ্যুয়াল এবং ইন্টারেক্টিভ অভিজ্ঞতা সরবরাহ করার জন্য একটি ড্যাশবোর্ড তৈরি করেছে।

"কমিউনিটি ডিস্ট্রিক্ট অনুযায়ী প্রদর্শিত LEP জনগোষ্ঠী এবং এর H+H লোকেশনগুলির মধ্যে ইন্টারেক্টিভ ড্যাশবোর্ড দেখতে লিঙ্কে ক্লিক করুন"

দ্রষ্টব্য: প্রতিবেদনটি জারি এবং প্রকাশিত না হওয়া পর্যন্ত এই লিঙ্কটি কার্যকর হবে না

https://110tableau/#/workbooks/3712/views

অডিটের ফলাফল এবং সুপারিশ

H+H কর্মীদেরকে LEP প্রদর্শনকারী রোগী এবং তাদের মনোনীত প্রতিনিধিদের জন্য সময়মতো LAS-এ অ্যাক্সেস সরবরাহ করতে হবে। তবে, আমরা H+H এর LAS প্রশাসনে অসংখ্য দুর্বলতা পেয়েছি, যার মধ্যে রয়েছে ডেটার অপর্যাপ্ত তদারকি, অসম্পূর্ণ কর্মী প্রশিক্ষণ, অভ্যন্তরীণ ইন্টারপ্রিটেশন সরবরাহ করে এমন কর্মচারীদের দুর্বল তদারকি, ফেসিলিটি-স্তরের LAS নীতিমালার অনুপস্থিতি এবং অসঙ্গতি এবং প্রয়োজনীয় বার্ষিক LEP চাহিদার মূল্যায়ন পরিচালনা করা হয় না। এছাড়াও, OSC-এর বহুভাষিক অডিটররা তিনটি হাসপাতাল এবং দুটি গোথাম হেলথ সেন্টার / কমিউনিটি স্বাস্থ্য কেন্দ্র পরিদর্শন করেছিলেন। এছাড়াও আমরা তিনটি SHOW মোবাইল ইউনিট পরিদর্শন করেছিলাম এবং H+H কল লাইনগুলির একটি অঘোষিত সমীক্ষা পরিচালনা করেছিলাম। আমরা LAS অ্যাক্সেসের ক্ষেত্রে থাকা বাধাগুলির পাশাপাশি এই বাধাগুলি মূল্যায়ন এবং মোকাবেলা করার কৌশলের অভাব খুঁজে পেয়েছি। অতিরিক্তভাবে, আমরা জানতে পেরেছিযে ভেন্ডারদের $215,879 অতিরিক্ত অর্থপ্রদান করা হয় এবং কম খরচের LAS ভেন্ডারদের ব্যবহার করা হলে কমপক্ষে $8,247,840 সম্ভাব্য ব্যয় সাশ্রয় করা যায়। তদুপরি, H+H অনুরোধ করা তথ্য সরবরাহ করতে না পারার কারণে কিছু পর্যালোচনা এবং বিশ্লেষণ সম্পন্ন করা যায়নি।

LAS ডেটার অপর্যাপ্ত তদারকি

LAS ডেটায় অসঙ্গতি

H+H ভেন্ডার এবং ইন-হাউস দোভাষী সহ হাসপাতালগুলিকে মাসিক LAS ডেটা জমা দিতে হবে। তবে, LAS ডেটার নির্ভুলতা যাচাই করার জন্য H+H এর পর্যাপ্ত পর্যালোচনা প্রক্রিয়া নেই। H+H এর IT ইউনিট LAS ডেটা জমা দেয় এবং মৌলিক ডেটা এন্ট্রি ত্রুটিগুলি ফ্ল্যাগ করে (যেমন, অনুপস্থিত কলামের হেডার, অসম্পূর্ণ সময়কাল এবং খরচ ক্ষেত্র, অনুপস্থিত বা ভুল ফেসিলিটির নাম)। যে ত্রুটিগুলি তারা সমাধান করতে পারে না, সেগুলো সম্পর্কে তারা LAS-এর ডিরেক্টরকে সতর্ক করে, যিনি ভেন্ডার বা ফেসিলিটিকে বিষয়টি সম্পর্কে অবহিত করেন। তবে, সংশোধন করা হয়েছে বলে নিশ্চিত করার জন্য H+H দ্বারা কোনও ফলো-আপ করা হয় না, বা LAS ডেটা সঠিক কিনা তা নিশ্চিত করার জন্য আরও পর্যালোচনার ব্যবস্থা নেই।

H+H আমাদের দুটি LAS ডেটাসেট সরবরাহ করেছে: ভেন্ডারদের কাছ থেকে অপরিশোধিত ডেটা এবং IT ইউনিট থেকে চূড়ান্ত ডেটা। আমরা সংশ্লিষ্ট অপরিশোধিত ডেটার সাথে তুলনা করার জন্য যুক্তিসঙ্গতভাবে জানুয়ারী 2022 থেকে জুন 2024 পর্যন্ত 10 মাসের LAS চূড়ান্ত ডেটা নির্বাচন করেছি। IT ইউনিট দ্বারা কিছু সংশোধন করা সত্ত্বেও, আমরা দেখতে পেয়েছি যে চূড়ান্ত LAS ডেটাসেটে এখনও একই অসঙ্গতির অনেক রয়েছে যা অপরিশোধিত ডেটাতেও দেখা যায়। H+H কর্মকর্তারা অনেক অসঙ্গতির কারণ ব্যাখ্যা করতে পারেননি। তাদের পর্যালোচনা প্রক্রিয়া অপ্রতুল বলে এটি ইঙ্গিত দেয়। ফলস্বরূপ, H+H তার LAS ডেটার যথার্থতা পর্যাপ্তভাবে নিশ্চিত করে বলে আমরা নিশ্চিত করতে পারি না।

ভেন্ডারদের অবশ্যই সরবরাহে ব্যর্থতার প্রতিবেদন করতে হবে; তবে, আমরা একটি প্রধান OPI ভেন্ডারকে চিহ্নিত করেছি যারা জানুয়ারী 2022 থেকে জুন 2024 এর জন্য আমাদের পর্যালোচনা করা LAS ডেটাতে সরবরাহ ব্যর্থতার কোনও উদাহরণ রিপোর্ট করেনি। এই প্রায় 3 বছরের সময়কালে এই ভেন্ডারের 100% পরিপূর্ণতার হার ছিল এমন সম্ভাবনা কম। H+H কর্মকর্তারা ব্যাখ্যা করতে পারেননি যে কেন এই ভেন্ডারের জন্য সরবরাহ ব্যর্থতার তথ্য অনুপস্থিত ছিল এবং এটিকে তুচ্ছ ব্যাপার বলে জোর দিয়েছিলেন, যদিও এই ভেন্ডার 2024 সালের প্রথম 6 মাসে সমস্ত H+H এর সমস্ত OPI অনুরোধের 73% পেয়েছিল এবং 2024 সালের নভেম্বরে একটি নতুন চুক্তি প্রদান করা হয়েছিল। এছাড়াও, এই ভেন্ডার এখন H+H এর প্রাথমিক LAS সরবরাহকারী, যা H+H এর জ্ঞান এবং এই ভেন্ডারের সরবরাহ ব্যর্থতার তত্ত্বাবধানের অভাবকে উদ্বেগজনক করে তোলে।

উপরন্তু, সাইট ভিজিট এবং চালান পর্যালোচনার সময়, আমরা এমন উদাহরণও পেয়েছি যেখানে LAS ব্যবহার করে এমন ফেসিলিটি এবং প্রোগ্রামগুলি LAS ডেটায় অনুপস্থিত ছিল বা ভুলভাবে লেবেল করা হয়েছিল। H+H জানিয়েছিল করেছিল যে LAS ডেটাতে ফেসিলিটি বা প্রোগ্রামের নামের বৈচিত্র বা পুরোপুরিই ফেসিলিটির অনুপস্থিতি তুচ্ছ ব্যাপার, কারণ এই সমস্যাগুলি মূলত ছোট ফেসিলিটি/প্রোগ্রামগুলিতেই প্রযোজ্য। তবে, LAS ডেটাই একমাত্র একীভূত রেকর্ড যা পর্যালোচনার জন্য অ্যাক্সেসযোগ্য। LAS ডেটাতে অসম্পূর্ণ বা ভুল ডেটা এন্ট্রির কারণে H+H-এর পক্ষে স্টেট প্রবিধান অনুসারে সমস্ত জন-মুখী ফেসিলিটি এবং প্রোগ্রামগুলিতে LAS-এর অ্যাক্সেস রয়েছে কিনা তা যাচাই করা কঠিন হয়ে পড়বে। নিচে যেমন ব্যাখ্যা করা হয়েছে, আমাদের ফেসিলিটি এবং প্রোগ্রামগুলির সমীক্ষার সময়, আমরা এমন কিছু সাইট পেয়েছি যাদের LAS-এর অ্যাক্সেস ছিল না। উপরন্তু, H+H একটি বিস্তৃত ব্যবস্থা যা সমস্ত NYC-এর জন্য কাজ করে, এবং এর জনসংখ্যার LEP চাহিদাগুলি অবশ্যই পূরণ করতে হবে এবং LAS ডেটাতে প্রতিফলিত করতে হবে।

সম্ভাব্য অসরবরাহকৃত LAS

OPI এবং VRI সাধারণত চাহিদা অনুযায়ী সরবরাহ করা হয়। তবে, বিরল ভাষাগুলি অ্যাক্সেসের জন্য দীর্ঘ অপেক্ষার সময় থাকতে পারে কারণ সেই ভাষাগুলির জন্য দোভাষী কম পাওয়া যায়। একজন OPI ভেন্ডারের কাছে আফগান, ফুলানি, জর্জিয়ান, হাঙ্গেরিয়ান এবং ওলফের মতো কম চলতি ভাষাগুলির জন্য ইন্টারপ্রিটেশন পরিষেবাদির সময় সূচিত করার বিকল্প রয়েছে। তবে, জুলাই 2023 থেকে জুন 2024 পর্যন্ত আমাদের LAS ডেটা পর্যালোচনা দেখিয়েছে যে এই ভাষাগুলির পরিষেবাতে ব্যয় ব্যতীত সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য (যেমন, তারিখ, ফেসিলিটি, দোভাষী আইডি এবং সময়কাল) অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। H+H কর্মকর্তারা দাবি করেছেন যে এই ব্যয়গুলি LAS ডেটাতে আলাদাভাবে রেকর্ড করা হয়েছে, তবে আমরা সেগুলি সনাক্ত করতে পারিনি এবং H+H এর কর্মকর্তারা আমাদের তা দেখাতেও পারেননি। ফলস্বরূপ, আমরা এই পরিষেবাগুলির ব্যয় যাচাই করতে পারি না বা সেগুলি বিরল ভাষার প্রয়োজনীয়তা পূরণের জন্য প্রদান করা হয়েছিল বলেও নিশ্চিত করতে পারি না।

চালানের সাথে LAS ডেটা একীভূত করা হয়নি

H+H চালানের সাথে LAS ডেটা একীভূত করে না বা মানসম্মত চালানের কোনো পর্যালোচনা পদ্ধতি নেই। H+H কর্মকর্তারা বলেছেন যে চালানগুলি সরাসরি ফেসিলিটিগুলিতে প্রেরণ করা হয় এবং প্রতিটি ফেসিলিটি তার নিজস্ব বিলের জন্য দায়বদ্ধ—এগুলি H+H এর কেন্দ্রীয় অফিসের মাধ্যমে যায় না। কর্মকর্তারা আরও জানিয়েছেন যে LAS ডেটা বিলিংয়ের জন্য ব্যবহার করা হয় না। তবে, যেহেতু ডেটা প্রদত্ত পরিষেবাগুলি প্রতিফলিত করে, এটি চালানের বিবরণের সাথে সংগতিপূর্ণ হওয়া উচিত, যেমন ব্যয়। এই তদারকির অভাব ভেন্ডারদের অতিরিক্ত অর্থ প্রদানে অবদান রেখেছে, যেমনটি এই প্রতিবেদনে পরেরদিকে আলোচনা করা হয়েছে।

বার্ষিক চাহিদা মূল্যায়নের অভাব

10 NYCRR 405.7 অনুসারে, H+H-কে হাসপাতাল পরিষেবা এলাকার মোট জনসংখ্যার 1% এর বেশি সীমিত ইংরেজি-ভাষী গোষ্ঠী সনাক্ত করার জন্য বার্ষিক চাহিদা মূল্যায়ন পরিচালনা করতে হবে। বার্ষিক চাহিদা মূল্যায়ন হল LAS এবং LEP চাহিদার একটি বিস্তৃত পর্যালোচনা, যা LAS-এর জন্য পদক্ষেপগুলি অবহিত এবং মূল্যায়ন করার জন্য বৃহত্তর আদমশুমারি এবং হাসপাতালের ডেটা থেকে তথ্য সংগ্রহ করতে হবে, যেমন কোন ভাষা অনুবাদগুলি সবচেয়ে বেশি প্রয়োজন তা নির্ধারণ করা। তবে, H+H 2019 থেকে 2024 বছরের জন্য বার্ষিক মূল্যায়নগুলি পরিচালনা করেনি। তদুপরি, H+H LAS নীতিগুলি বার্ষিক চাহিদা মূল্যায়নের প্রয়োজনীয়তা সম্পর্কে নীরব। অতএব, আমাদের কাছে এমন কোনও

নিশ্চয়তা নেই যে H+H এর LAS প্রোগ্রাম বর্তমান জনসংখ্যাতত্ত্ব এবং প্রবণতাগুলি মূল্যায়ন করে এবং এর বৈচিত্র্যময় LEP জনসংখ্যার বর্তমান চাহিদাগুলি প্রতিফলিত করে।

অনুপস্থিত LAS প্রশিক্ষণ এবং ইন-হাউস দোভাষী সমস্যা

10 NYCRR 405.7 অনুযায়ী জনসাধারণের মুখোমুখি হয় এমন সকল ক্লিনিকাল, প্রশাসনিক এবং অন্যান্য কর্মচারীদের জন্য সাংস্কৃতিক ও ভাষাগতভাবে দক্ষ পরিষেবা প্রদানের উপর চলমান শিক্ষা এবং প্রশিক্ষণ প্রয়োজন (অর্থাৎ, এমন যে কেউ যাকে সাধারণ জনগণের সামনে যাওয়া, তাদের মাধ্যমে যোগাযোগ করা বা ব্যবহার করা হয়, অভ্যন্তরীণ বা নেপথ্যে থাকার পরিবর্তে)। H+H এর সিস্টেম-বিস্তৃত নীতিমালা অনুযায়ী বিশেষ করে সমস্ত কর্মীকে LAS-এ বার্ষিক প্রশিক্ষণ সম্পন্ন করতে হবে, তারা শর্তসাপেক্ষ (অস্থায়ী), জনসাধারণের মুখোমুখি হোক বা জনসাধারণের মুখোমুখি না হোক তা নির্বিশেষে।

হাসপাতালের পরিষেবাগুলিতে অর্থবহ অ্যাক্সেস নিশ্চিত করার জন্য, স্টেট প্রবিধানগুলির জন্য দক্ষ দোভাষীদের সংস্থান এবং সাধারণভাবে ব্যবহৃত ফর্ম এবং নির্দেশাবলীর অনুবাদের নিয়মিত উপলভ্যতার সুযোগ পরিচালনা প্রয়োজন। তবে, আমরা অসম্পূর্ণ LAS প্রশিক্ষণ এবং দ্বিভাষিক কর্মীদের দুর্বল তদারকির মতো দুর্বলতা খুঁজে পেয়েছি - যার সমস্তই NYC-এর বাসিন্দা এবং দর্শনার্থীদের জন্য অর্থবহ LAS-এ বাধা দিতে পারে। আমরা বহুভাষিক OSC অডিটরদের দ্বারা একটি বেনামী সমীক্ষাও পরিচালনা করেছি এবং জানতে পেরেছি কিছু H+H ফেসিলিটি এবং প্রোগ্রাম LEP ক্লায়েন্টদের কাছে অ্যাক্সেসযোগ্য নয়। LAS অ্যাক্সেসের বাধাগুলির মধ্যে এমন কর্মী অন্তর্ভুক্ত ছিল যারা দোভাষী সরবরাহ করার চেষ্টা করেনি বা যাদের LAS-এ অ্যাক্সেস ছিল না।

অসম্পূর্ণ LAS প্রশিক্ষণ

আমরা আমাদের অডিট স্কোপ পর্যায়ের জন্য বেলভিউ, হারলেম এবং উডহুল হাসপাতালের কর্মীদের জন্য প্রশিক্ষণের রেকর্ড চেয়েছিলাম। একাধিক অনুরোধ সত্ত্বেও, H+H হারলেম এবং উডহুল হাসপাতালের প্রশিক্ষণের রেকর্ড সরবরাহ করতে ব্যর্থ হয়েছিল। তাই, আমাদের কোনও নিশ্চয়তা নেই যে এই ফেসিলিটিগুলির কর্মীরা প্রয়োজনীয় LAS প্রশিক্ষণ সম্পন্ন করেছেন। আমরা বেলভিউ হাসপাতালের জন্য প্রদত্ত প্রশিক্ষণের রেকর্ডগুলি পর্যালোচনা করেছি এবং দেখেছি যে 2019-2023 এর মধ্যে মোট 4,061টি LAS প্রশিক্ষণ সেশন সম্পন্ন হয়নি। শর্তসাপেক্ষ বা অস্থায়ী কর্মীদের দ্বারা অসম্পূর্ণ LAS প্রশিক্ষণেই সমস্ত অসম্পূর্ণ LAS প্রশিক্ষণের 86% তৈরি হয়েছিল (সারণী 2 দেখুন)।

সারণী 2 - Bellevue Hospital প্রশিক্ষণ রেকর্ড, 2019–2023

	অসম্পূর্ণ সেশন সংখ্যা			সম্পূর্ণ সেশন সংখ্যা		
বছর	শর্তসাপেক্ষ কর্মচারী	পূর্ণকালীন কর্মচারী	মোট	শর্তসাপেক্ষ কর্মচারী	পূর্ণকালীন কর্মচারী	মোট
2019	885	76	961	840	2,420	3,260
2020	493	41	534	1,467	2,739	4,206
2021	562	162	724	1,729	2,964	4,693
2022	674	162	836	2,582	3,869	6,451
2023	869	137	1,006	3,633	4,901	8,534
মোট*	**3,483**	**578**	**4,061**	**10,251**	**16,893**	**27,144**

*কলামের মোট অনন্য স্বতন্ত্র কর্মচারীদের প্রতিনিধিত্ব করে না, কারণ একজন কর্মী বহু বছর ধরে থাকতে পারেন।

যে H+H কর্মীরা LAS প্রশিক্ষণ সম্পূর্ণ করেন না তারা উপলব্ধ LAS সম্পদ এবং LAS সরবরাহের পদ্ধতিগুলি সম্পর্কে অজ্ঞ হতে পারেন। পর্যাপ্ত দোভাষী পরিষেবা ব্যতীত, LEP রোগীর সাথে যোগাযোগ করা এবং তাদের চাহিদা বোঝা কঠিন হবে যারফলে তাদের সুস্থতা এবং যত্নকে প্রভাবিত করে নেতিবাচক পরিণতি হতে পারে। H+H কর্মকর্তারা ব্যাখ্যা করেছিলেন যে বার্ষিক LAS প্রশিক্ষণ একমাত্র LAS-সম্পর্কিত প্রশিক্ষণ বা কর্মীদের সরবরাহ করা সংস্থানই নয়; তবে, আমাদের অন্য কোনও প্রশিক্ষণ রেকর্ড সরবরাহ করা হয়নি।

LAS ইন্টারপ্রিটেশন সরবরাহকারী কর্মীদের অপর্যাপ্ত ব্যবস্থাপনা

H+H রোগীদের LAS পরিষেবা সরবরাহ করার জন্য ভেন্ডারদের ব্যবহার করলেও, এটিতে দ্বিভাষিক কর্মচারীও রয়েছে যারা রোগীদের জন্য ইন্টারপ্রিটেশন সম্পাদন করে। 2020 সালে, H+H মেডিকেল ইন্টারপ্রেটার স্কিলস ট্রেনিং (Medical Interpreter Skills Training, MIST) প্রোগ্রামটি বাস্তবায়ন করেছে, যার মধ্যে বর্তমান দ্বিভাষিক কর্মীরা 40 ঘন্টা কোর্সওয়ার্ক গ্রহণ করে এবং রোগীদের ক্লিনিকাল ইন্টারপ্রিটেশন সরবরাহ করার জন্য তাদের যোগ্যতা প্রদানকারী একটি দক্ষতা মূল্যায়ন করে। H+H কর্মকর্তাদের মতে, MIST প্রশিক্ষণ সম্পন্ন করা কর্মীদের বিভিন্ন H+H ফেসিলিটি বা বিভাগে কাজ করার জন্য নিয়োগ দেওয়া যেতে পারে এবং যদিও তারা H +H এর কেন্দ্রীয় অফিস (যেমন, কেন্দ্রীভূত তালিকা) দ্বারা ট্র্যাক বা পর্যবেক্ষণ করা হয় না, LAC-রা তাদের নিজ নিজ ফেসিলিটিগুলিতে MIST-যোগ্য কর্মীদের সম্পর্কে সচেতন। তবে, বেলভিউ এবং উডহুল হাসপাতালগুলিতে আমাদের পরিদর্শনের সময়, এই হাসপাতালগুলির LAC-রা বলেছিলেন যে তারা তাদের ফেসিলিটিগুলিতে কাজ করা MIST-যোগ্য কর্মীদের সংখ্যা জানেন না এবং MIST-যোগ্য কর্মীদের জন্য কোনো ফেসিলিটির তালিকা বজায় রাখা হয় না। বিপরীতে, হারলেম হাসপাতালের LAC বলেছেন যে MIST-যোগ্য কর্মীদের একটি তালিকা রক্ষণাবেক্ষণ করা হয় এবং এটি প্রতি বছর দু'বার পর্যালোচনা এবং আপডেট করা হয়। তবে, অনুরোধ করা হলে, H+H কর্মকর্তারা হারলেম হাসপাতালের জন্য তালিকার একটি অনুলিপি সরবরাহ করতে ব্যর্থ হন।

উপরন্তু, আমরা দেখেছি যে MIST-যোগ্য কর্মীদের দ্বারা প্রদত্ত ইন্টারপ্রিটেশন পরিষেবাগুলি LAS ডেটাতে রিপোর্ট করা হয় না এবং কেবল পৃথক রোগীর মেডিকেল রেকর্ডে রেকর্ড করা হয়। যেহেতু LAS ডেটা রিপোর্টগুলি পৃথক রোগীর রেকর্ড থেকে তৈরি করা যায় না, H+H তাই LAS ডেটা থেকে MIST ইন্টারপ্রিটেশন পরিষেবাদি বাদ দিয়ে পরিষেবাগুলির কম রিপোর্ট করার ঝুঁকি নেয়। MIST-যোগ্য দোভাষীদের অবস্থানের পর্যাপ্ত পর্যবেক্ষণ এবং LAS ডেটাতে তাদের পরিষেবাদির অভাব ছাড়া, H+H কীভাবে MIST প্রোগ্রামের কার্যকারিতা এবং প্রভাবকে মূল্যায়ন করে তা স্পষ্ট নয়।

MIST প্রোগ্রাম ছাড়াও, কিছু H+H হাসপাতাল ইন-হাউস দোভাষী নিয়োগ করে যারা ব্যক্তিগত ইন্টারপ্রিটেশন সরবরাহ করে এবং তাদের পরিষেবাগুলি LAS ডেটাতে রিপোর্ট করা হয়। H+H আমাদের এমন পাঁচটি হাসপাতালের কথা উল্লেখ করে একটি তালিকা সরবরাহ করেছিল - বেলভিউ, হারলেম, এলমহার্স্ট, লিঙ্কন এবং উডহুল - পাশাপাশি দোভাষীদের সম্পর্কে তথ্য দিয়েছিল। আমরা এই হাসপাতালগুলিতে কর্মরত ইন-হাউস দোভাষীদের একটি নমুনার জন্য তাদের যোগ্যতা এবং LAS সরবরাহ করার ক্ষমতা নির্ধারণের জন্য শংসাপত্র চেয়েছিলাম। তবে, H+H এই তথ্য দিতে ব্যর্থ হয়েছে। উপরন্তু, উডহুল হাসপাতালকে H+H ইন-হাউস দোভাষী হিসাবে তালিকাভুক্ত করা হলেও, আমরা দেখেছি যে আসল ঘটনা তা নয়। একইভাবে, বেলভিউ হাসপাতালে আমাদের সাইট পরিদর্শনের সময়, আমরা দেখতে পেলাম যে তালিকাভুক্ত আমেরিকান সাইন ল্যাঙ্গুয়েজ ইন-হাউস দোভাষী আর সেখানে কাজ করছেন না। ইন-হাউস দোভাষীদের পুরানো ফেসিলিটি এবং কর্মী সংক্রান্ত তালিকাগুলি ভুলভাবে LAS সম্পদ চিত্রিত করবে এবং কর্মীদের ঘাটতি এবং চাহিদা অন্ধকারে রাখতে পারে।

অন্যান্য সমস্যা

LAS-এর জন্য অনুপস্থিত এবং অসঙ্গতিপূর্ণ নীতিমালা

H+H তার 2019 LAP এবং 2016 ল্যাঙ্গুয়েজ অ্যাক্সেস গাইডলাইন (2016 LAG) এর মাধ্যমে LAS সম্পর্কিত সিস্টেম-ব্যাপী নির্দেশিকা সরবরাহ করলেও, এটি সেইসমস্ত ফেসিলিটিগুলিতে ফেসিলিটি-নির্দিষ্ট নীতিমালার বিকাশকে প্রতিনিধিত্ব করে। আমরা 50টি ফেসিলিটি/প্রোগ্রামের জন্য ব্যবহৃত সমস্ত LAS নীতিমালার অনুরোধ করেছি (11টি হাসপাতাল, পাঁচটি দীর্ঘমেয়াদী কেয়ার সেন্টার, 30টি গোথাম হেলথ সেন্টার এবং চারটি প্রোগ্রাম); তবে, আমরা দেখেছি যে 29টি ফেসিলিটি/প্রোগ্রামে কোনো প্রতিষ্ঠিত LAS নীতি নেই। বাকি যে 21টি ফেসিলিটি/প্রোগ্রামের জন্য LAS নীতিগুলি সরবরাহ করা হয়েছিল, আমরা 3 মাস থেকে 21 বছরেরও বেশি সময়সীমার মধ্যে নীতি আপডেটের ক্ষেত্রে বিরাট অসঙ্গতি পেয়েছি।[1]

আমরা H+H এর সিস্টেম-বিস্তৃত নির্দেশিকা, ফেসিলিটির নীতিমালা এবং প্রকৃত অনুশীলনের মধ্যে পার্থক্য খুঁজে পেয়েছি। উদাহরণস্বরূপ, 2019 LAP, 2016 LAG, এবং গোথাম হেলথের ভাষা পরিষেবাদির নীতি এবং পদ্ধতি অনুযায়ী দ্বিভাষিক সরবরাহকারীরা ভাষার সাবলীলতার স্ব-প্রত্যয়ন সম্পন্ন করার পরে একটি সাধারণ ভাষায় রোগীদের সাথে সরাসরি কথা বলতে পারলেও, LAS-এর ডিরেক্টর পরামর্শ দিয়েছিলেন যে H+H স্ব-প্রত্যয়ন গ্রহণ করা বন্ধ করে দিয়েছে এবং কেবল MIST প্রোগ্রামের প্রচার করে। তবে, এই পরিবর্তনটি প্রতিফলিত করার জন্য সিস্টেম-ব্যাপী নীতিমালা আপডেট করা হয়নি। গুভারনিউর (একটি দক্ষ নার্সিং ফেসিলিটি) এর জন্য LAS নীতি এর মতো কিছু ফেসিলিটি-স্তরের নীতিমালা, একটি ভাষায় সাবলীল ক্লিনিকাল স্টাফ সদস্যদের জন্য স্ব-প্রত্যয়ন বা MIST প্রোগ্রামের উল্লেখ না করেই রোগীর সাথে সরাসরি কথা বলার অনুমতি দেয়। ফেসিলিটিগুলির নীতিমালা কীভাবে পর্যালোচনা এবং আপডেট করা উচিত তার পদ্ধতির অভাব H+H এ রয়েছে। H+H এর LAS নীতিগুলির অসঙ্গতিপূর্ণ প্রকৃতির কারণে, আমাদের কোনও নিশ্চয়তা নেই যে সমস্ত LEP রোগীদের পরিষেবা দেওয়ার ক্ষেত্রে কর্মীদের গাইড করার জন্য নীতিগুলি সঠিকভাবে পর্যালোচনা করা হয়েছে।

অনুবাদের অ্যাক্সেসযোগ্যতা এবং সমস্যার সমাধানের বিষয়ে কোনও নিশ্চয়তা নেই

বেলভিউ হাসপাতালের কর্মকর্তারা আমাদের জানিয়েছেন যে একটি বৈদ্যুতিন রোগীর তথ্য কেন্দ্রের সিস্টেম রোগীর মেডিকেল রেকর্ড, সাক্ষাৎ-পরবর্তী সারাংশ এবং 20টি ভাষায় ডিসচার্জ পেপার সরবরাহ করতে পারে, যা[2] তৃতীয় পক্ষের ভেন্ডার দ্বারা অনুবাদ করা হয়। আমরা কমপক্ষে ইংরেজি, স্প্যানিশ এবং চীনা ভাষায় সনাক্তযোগ্য ব্যক্তিগত স্বাস্থ্য তথ্য ব্যতীত এই নথিপত্রের স্ট্যান্ডার্ড নমুনাগুলি পর্যালোচনা করতে বলেছি; তবে H+H সেগুলি সরবরাহ করতে ব্যর্থ হয়েছে। ফলত, H+H রোগীদের জন্য তথ্যের সঠিকতা এবং এই নথিগুলির অ্যাক্সেসযোগ্যতা নিশ্চিত করতে অনুবাদের কাজ পরিচালনা করে এবং ট্র্যাক করে কিনা সে ব্যাপারে আমাদের কোনও নিশ্চয়তা নেই।

তিনটি হাসপাতাল এবং দুটি কমিউনিটি স্বাস্থ্য কেন্দ্র পরিদর্শনের সময়, আমরা LEP চাহিদা সনাক্তকরণের জন্য কর্মীদের পদ্ধতি এবং VRI-এর জন্য ট্যাবলেট এবং OPI-এর জন্য ডুয়াল ফোন স্প্লিটারের মতো সরঞ্জামের মাধ্যমে প্রদত্ত ইন্টারপ্রিটেশন পরিষেবাগুলি অভিজ্ঞতা অর্জন করেছি। LAS-এর ডিরেক্টর বলেছিলেন যে প্রাথমিক OPI ভেন্ডার 2 মিনিটের মধ্যে কোনও কলের উত্তর না

1 কোলারের (Coler) বর্তমান LAS নীতিটি 6/20/2018 তারিখের এবং 3/19/2018 তারিখের নীতিটি প্রতিস্থাপন করা হয়েছে; কিংস কাউন্টির বর্তমান LAS নীতিটি 7/1/2018 তারিখের এবং 1/1/1997 তারিখের নীতিটি প্রতিস্থাপন করে।

2 আলবেনিয়ান, আরবি, বাংলা, ক্যান্টোনিজ, ডাচ, ইংরেজি, ফরাসি, জার্মান, হাইতিয়ান ক্রেওল, হাইতিয়ান NOS, হিন্দি, কোরিয়ান, ম্যান্ডারিন, পোলিশ, পর্তুগিজ, রাশিয়ান, স্প্যানিশ, তাগালগ, উর্দু এবং ভিয়েতনামি।

দিলে, এটি নিজে থেকে ব্যাকআপ ভেন্ডারের সাথে যোগাযোগ করে। তবে, উডহুল হাসপাতালে, আমাদের দ্বিভাষিক অডিটরদের মধ্যে একজন অভ্যর্থনা ডেস্কে ক্যান্টোনিজের জন্য OPI অ্যাক্সেস পরীক্ষা করেছিলেন এবং দেখতে পান যে কলটি 2 মিনিটের পরে স্বয়ংক্রিয়ভাবে ব্যাকআপ ভেন্ডারের কাছে রোল হয় না। বরং, কলটি একজন দোভাষীর সাথে সংযোগ করতে 7 মিনিট সময় নিয়েছিল। H+H কর্মকর্তারা আরও ব্যাখ্যা করেছেন যে, যেখানে কর্মীরা কোনও রোগীর ভাষা সনাক্ত করতে পারে না, সেখানে তারা ভেন্ডারের গ্রাহক পরিষেবা লাইনে কল করতে পারে এবং লাইভ অপারেটর রোগীর ভাষা সনাক্ত করতে এবং কলটি উপযুক্ত দোভাষীর কাছে স্থানান্তর করতে সহায়তা করবে। আমরা H+H কর্মকর্তাদের সহায়তায় একটি টেস্ট কল পরিচালনা করেছি এবং লাইভ অপারেটরের সাথে সংযোগ করতে ব্যর্থ হয়েছি।

LAS-এ অ্যাক্সেস নিশ্চিত করার জন্য H+H নিয়ন্ত্রণগুলি অপর্যাপ্তভাবে পর্যবেক্ষণ করেছে। উপরন্তু, এটি সেই চ্যালেঞ্জগুলি মোকাবেলার জন্য কোনও সময়োপযোগী এবং অর্থবহ সমাধান সরবরাহ করেনি, যা LAS অ্যাক্সেসের প্রক্রিয়াটিকে জটিল এবং দীর্ঘায়িত করতে পারে।

সম্প্রসারিত LAS কল

জানুয়ারী 2024 থেকে জুন 2024 এর সময়কালে, 973টি LAS টেলিফোন কল হয়েছিল যা প্রতিটি 2 ঘন্টারও বেশি সময় ধরে চলেছিল। H+H কর্মকর্তারা জানিয়েছেন যে LAS-এর ডিরেক্টর 2 ঘন্টারও বেশি সময় ধরে চলা কলগুলি পর্যালোচনা করার জন্য ত্রৈমাসিক ভেন্ডারদের সাথে দেখা করেন। তবে, H+H এই মিটিংগুলির কোনও রেকর্ড বজায় রাখে না; অতএব, আমরা নিশ্চিত করতে পারিনি যে এই দীর্ঘ কলগুলি পর্যালোচনা করা হয়েছিল কিনা।

OSC LAS সমীক্ষা

H+H দ্বারা প্রদত্ত LAS-এর উপলভ্যতা এবং দক্ষতা আরও মূল্যায়ন করার জন্য, আমরা পাঁচটি বরো জুড়ে H+H ফেসিলিটি এবং প্রোগ্রামগুলির একটি বিচারমূলক নমুনায় একটি বেনামী অঘোষিত সমীক্ষা পরিচালনা চালিয়ে ছিলাম। আমাদের সমীক্ষায় দ্বিভাষিক এবং বহুভাষিক OSC অডিটরদের টেলিফোন কল এবং SHOW মোবাইল ভ্যান পরিদর্শন অন্তর্ভুক্ত ছিল যারা দোভাষী পরিষেবা এবং মৌলিক প্রোগ্রামের তথ্য গ্রহণের চেষ্টা করেছিলেন (সারণী 3 এবং 4 দেখুন)। সমীক্ষাটি 2024 সালের জুলাই, আগস্ট, নভেম্বর এবং ডিসেম্বর মাসে পরিচালিত হয়েছিল। সমীক্ষাকারীরা H+H প্রোগ্রামগুলির সাথে যোগাযোগ করেছিলেন এবং LAS অ্যাক্সেসের চেষ্টা করার সময় LEP ব্যক্তি কী অনুভব করেন তা যতটা সম্ভব কাছ থেকে বোঝার জন্য একটি অ-ইংরেজি ভাষা বা ন্যূনতম ইংরেজিতে কথা বলেছিলেন। মোট 20 জন নিরীক্ষক, 15টি ভিন্ন ভাষা এবং উপভাষায় কথা বলে, সমীক্ষায়[3] অংশ নিয়েছিল।

সারণী 3 - LAS সমীক্ষা: ফেসিলিটিগুলিতে টেলিফোন কল

প্রোগ্রাম	স্থান	ভাষা
পোস্ট-অ্যাকিউট/দীর্ঘমেয়াদী কেয়ার সেন্টার	Sea View (Staten Island)	হাইতিয়ান ক্রেওল, ম্যান্ডারিন, পাঞ্জাবি, রাশিয়ান, স্প্যানিশ, সিসিলিয়ান
	Gouverneur (Manhattan)	হিন্দি, ম্যান্ডারিন, পোলিশ, তাগালগ, ইয়োরুবা
Gotham Health সেন্টার	Jackson Heights (Queens)	ক্যান্টোনিজ, ফরাসি ক্রেওল, ম্যান্ডারিন, স্প্যানিশ, ইউক্রেনীয়, ইয়োরুবা
	Cumberland (Brooklyn)	চীনা, পাঞ্জাবি, রাশিয়ান, সিসিলিয়ান, স্প্যানিশ
হাসপাতাল	North Central Bronx	চীনা, ফরাসি ক্রেওল, ইয়োরুবা
	Queens	ফরাসি, হাইতিয়ান ক্রেওল, পোলিশ, রাশিয়ান, সিসিলিয়ান, স্প্যানিশ

3 ক্যান্টোনিজ, চীনা উপভাষা (তাইশানিজ), ফরাসি, ফরাসি ক্রেওল, হাইতিয়ান ক্রেওল, হিন্দি, ম্যান্ডারিন, পোলিশ, পাঞ্জাবি, রাশিয়ান, সিসিলিয়ান, স্প্যানিশ, তাগালগ, ইউক্রেনীয় এবং ইয়োরুবা।

সারণী 4 - SHOW প্রোগ্রামের মোবাইল ভ্যান ইউনিট পরিদর্শন *

স্থান	ভাষা
ফরসিথ স্ট্রিট এবং ক্রিস্টি স্ট্রিটের মাঝে গ্র্যান্ড স্ট্রিট। (লোয়ার ইস্ট সাইড)**	চীনা, তাগালগ
মাউন্ট মরিস পার্ক ওয়েস্ট এবং ডাব্লু 124th স্ট্রিট (পূর্ব হারলেম)	চীনা, স্প্যানিশ
ব্রডওয়ে এবং স্টুইভেসেন্ট এভিনিউয়ের মাঝে হার্ট স্ট্রিট। (বেডফোর্ড-স্টুইভেসেন্ট)	চীনা, স্প্যানিশ

* H+H একটি SHOW প্রোগ্রাম পরিচালনা করে যা আশ্রয়হীন NYC বাসিন্দাদের জন্য মোবাইল স্বাস্থ্য এবং সামাজিক পরিষেবা নিয়ে আসে।

** অডিট সমীক্ষার সময় এই স্থানটি চালু ছিল, তবে এখন আর চলছে না।

নিরীক্ষকরা ছয়টি ফেসিলিটিতে 55টিরও বেশি টেলিফোন কল করেছিলেন - দুটি পোস্ট-অ্যাকিউট / দীর্ঘমেয়াদী কেয়ার সেন্টার, দুটি গোথাম হেলথ সেন্টার এবং দুটি হাসপাতালে। 12 ডালস-এ, অডিটরদের একজন দোভাষী সরবরাহ করা হয়েছিল এবং তারা যে প্রাথমিক প্রোগ্রামের তথ্য জানতে চেয়েছিল তা তারা পেয়েছিল। তবে, 43টি কলে, নিরীক্ষকরা তথ্য অ্যাক্সেসের ক্ষেত্রে বাধার সম্মুখীন হয়েছিলেন, নিম্নরূপে:

- H+H কর্মীরা কোনও দোভাষীর সাথে 16টি কল সংযোগ করতে বা তথ্য সরবরাহ করতে ব্যর্থ হয়েছিল। H+H কর্মীরা কোনও ব্যাখ্যা ছাড়াই বেশ কয়েকজন অডিটরকে অপেক্ষারত রেখেছিলেন, এমনকি অডিটরদের একজন দোভাষীর প্রয়োজন বলে তারা কর্মীদের অবহিত করা সত্ত্বেও। কিছু ক্ষেত্রে যেখানে কোনও দোভাষী কলের সাথে সংযুক্ত ছিল, সেখানে H+H কর্মীরা দোভাষীকে বাধা দিতেন বা নিরীক্ষক যে প্রাথমিক তথ্য চেয়েছিলেন তা সরবরাহ করতে অস্বীকার করতেন।
- H+H এর স্বয়ংক্রিয় কল সিস্টেম এবং ভয়েসমেলগুলি 16টি কলে নেভিগেট করা কঠিন ছিল এবং অন্য 11টি কল হঠাৎ সংযোগ বিচ্ছিন্ন হয়ে গিয়েছিল। H+H এর সাধারণ লাইনের জন্য স্বয়ংক্রিয় বার্তাটি একটি লুপ যেখানে নয়টি ভাষায় তা পুনরাবৃত্তি করা হয়, তবে "অন্যান্য" বিকল্পটি অকার্যকর এবং ভয়েসমেল ছেড়ে যাওয়ার কোনও বিকল্প নেই। অডিটররা বার্তাটিকে আরও দুই থেকে চারবার লুপ হতে দেখেন এবং তারপরেও কোনও লাইভ অপারেটরের সাথে সংযোগ না করেই কলটি শেষ হয়। নিজস্ব ফোন নম্বর রয়েছে এমন কিছু ফেসিলিটির ক্ষেত্রে, এমনকি যখন অডিটররা উপলব্ধ ভাষার বিকল্পগুলির মধ্যে একটি দিয়ে কথা বলেছিলেন, তখনও তারা সিস্টেমটি জটিল বলে মনে করেছিলেন এবং শেষ পর্যন্ত কলটি প্রায়শই সংযোগ বিচ্ছিন্ন হয়ে গেছে। উপরন্তু, কিছু ফেসিলিটিতে কোনও ভয়েসমেল রেখে দেওয়ার কোনও বিকল্প ছিল না বা কেবল ইংরেজি এবং স্প্যানিশ ভাষায় প্রম্পট ছিল।

জবাবে, H+H কর্মকর্তারা আমাদের LAS সমীক্ষার জন্য করা কলগুলির নথিপত্র চেয়েছিলেন। আমরা যে কর্মচারীদের সাথে কথা বলেছি তাদের নাম ব্যতীত, আমরা H+H-কে অনুরোধ করা তথ্য (যেমন, ফেসিলিটি, তারিখ এবং সময়) সরবরাহ করেছি। তবে, H+H কর্মকর্তারা বলেছেন যে, নাম ব্যতীত তারা কলগুলি আদতে হয়েছিল কিনা তা যাচাই করতে পারবেন না, এবং উপরে তালিকাভুক্ত কোনও সমস্যার সমাধান করতে অস্বীকার করেছে। এটি লক্ষ করা গুরুত্বপূর্ণ যে H+H ফেসিলিটিগুলিতে LAS অ্যাক্সেসের সম্ভাব্য বাধাগুলির ঝুঁকি মূল্যায়ন পরিচালনা করে না। উপরন্তু, H+H সক্রিয় হতে পারে এবং আমাদের পরিচালিত সমীক্ষার মতো একটি সমীক্ষা পরিচালনা করে নিজস্ব সিদ্ধান্তে পৌঁছাতে পারে এবং তদনুসারে অ্যাক্সেস উন্নত করার জন্য পরিবর্তন আনতে পারে। কোনও বাধা সনাক্ত না করলে, LEP ব্যক্তিরা LAS অ্যাক্সেস করার ক্ষেত্রে চ্যালেঞ্জের মুখোমুখি হতে পারে বলে H+H স্বীকার করে না।

অডিটররা সেই সময় চালু তিনটি SHOW মোবাইল ইউনিট (চিত্র 3 দেখুন) পরিদর্শন করেছিলেন। আমরা দেখেছি যে তিনজনের মধ্যে কোনওটিরই LAS অ্যাক্সেস ছিল না (যেমন, VRI, OPI)।

চিত্র 3 (*উপরে*) - SHOW মোবাইল ভ্যান
চিত্র 4 (*ডানদিকে*) - লোয়ার ইস্ট সাইড SHOW ইউনিটের পোস্টার

আমাদের পরিদর্শনের সময়, ম্যানহাটনের পূর্ব হারলেম এবং লোয়ার ইস্ট সাইড লোকেশনগুলিতে দ্বিভাষিক কর্মী ছিলেন যারা সাবলীল স্প্যানিশ বলতে পারতেন তবে বলেছিলেন যে অন্য ভাষায় কথা বলা NYC বাসিন্দাদের সহায়তা করার জন্য তাদের ইন্টারপ্রিটেশনের সরঞ্জামে(গুলিতে) অ্যাক্সেস নেই। বেডফোর্ড-স্টুইভেসেন্ট লোকেশনে কোনও দ্বিভাষিক কর্মী ছিল না। আমরা আরও দেখেছি যে, লোয়ার ইস্ট সাইড লোকেসনে চীনা ভাষায় "আমরা আপনার ভাষায় কথা বলি" বলে একটি সাইনবোর্ড থাকলেও (চিত্র 4 দেখুন), কর্মীরা বলেছিলেন যে তারা কেবল ইংরেজি এবং স্প্যানিশ ভাষায় কথা বলে এবং চীনা উপলভ্য ছিল না। অন্য তারিখে একই লোয়ার ইস্ট সাইড লোকেশনে পরিদর্শনের সময়, H+H কর্মীরা একজন অডিটরকে সহায়তা করার জন্য Google অনুবাদ ব্যবহার করেছিলেন যিনি তাগালগ ভাষায় কথা বলছিলেন। তবে, এমন ভুল ব্যাখ্যা ছিল যা SHOW মোবাইল ইউনিটের কর্মীদের কাছে OPI/VRI অ্যাক্সেস থাকলে এড়ানো যেত।

অতিরিক্ত অর্থ প্রদান এবং সম্ভাব্য ব্যয় সাশ্রয়

ভেন্ডারদের অতিরিক্ত অর্থ প্রদান

H+H এর LAS চুক্তিতে বলা হয়েছে যে ভেন্ডারকে অবশ্যই চুক্তিতে নির্ধারিত হারে পরিষেবা সরবরাহ করতে হবে। তবে, চালানগুলি পর্যালোচনা করার পরে, আমরা এমন উদাহরণ পেয়েছি যেখানে H+H অনুমোদিত চুক্তির হারে ভেন্ডারদের অর্থ প্রদান করেনি, যার ফলে জানুয়ারী 2022 থেকে জুন 2024 পর্যন্ত পাঁচটি OPI/VRI ভেন্ডারের মধ্যে চারজনকে মোট প্রায় 5.5 মিলিয়ন LAS অনুরোধে মোট $215,879 অতিরিক্ত অর্থ প্রদান করা হয়েছিল (সারণী 5 দেখুন)।

সারণী 5 - OPI এবং VRI-এর জন্য অতিরিক্ত অর্থপ্রদান

	জানুয়ারী-ডিসেম্বর 2022	জানুয়ারী-ডিসেম্বর 2023	জানুয়ারী-জুন 2024	মোট
অনুরোধ সংখ্যা (চালানের উপর ভিত্তি করে)	1,789,613	2,300,411	1,410,944	**5,500,968**
চুক্তি প্রতি চালানের পরিমাণ	$16,508,998	$21,415,402	$12,424,859	**$50,349,259**
প্রদত্ত অর্থের পরিমাণ	$16,627,575	$21,461,397	$12,476,166	**$50,565,138**
অতিরিক্ত অর্থ প্রদান	$118,577	$45,995	$51,307	**$215,879**

এই অতিরিক্ত অর্থ প্রদানগুলি ঘটেছিল কারণ H+H LAS ডেটা পর্যালোচনা এবং পুনর্মিলন করেনি। ফলত, H+H এই চারটি বিক্রেতাকে চুক্তি থেকে বিচ্যুত হারে অর্থ প্রদান করেছিল। উদাহরণস্বরূপ, কিছু OPI পরিষেবায় VRI হারে বিল করা হয়েছিল, যা ছিল উচ্চতর এবং স্প্যানিশের জন্য কিছু পরিষেবা উচ্চতর "অন্যান্য ভাষা" হারে বিল করা হয়েছিল। তদুপরি, আমরা দেখেছি যে H+H নতুন, কম চুক্তির হারের পরিবর্তে পূর্ববর্তী চুক্তি থেকে বেশি হারে একজন ভেন্ডারকে অর্থ প্রদান করা হয়েছিল। আমরা প্রাথমিকভাবে $910,303 অতিরিক্ত অর্থ প্রদান চিহ্নিত করেছি এবং প্রাথমিক প্রতিবেদনে H+H এর কর্মকর্তাদের এই বিষয়ে অবহিত করেছি। H+H পরবর্তীকালে $910,303 এর মধ্যে $694,424 এর সমর্থনে চালান সরবরাহ করেছে। তবে, অতিরিক্ত অর্থ প্রদানের জন্য $215,879 রয়েই গেছে। অধিকন্তু, H+H কর্মকর্তারা 2024 সালের ফেব্রুয়ারী মাসে একজন ভেন্ডারের জন্য এবং জুলাই 2024 থেকে নভেম্বর 2024 পর্যন্ত সমস্ত ভেন্ডারের জন্য অনুরোধকৃত LAS ডেটা সরবরাহ করতে ব্যর্থ হওয়ায় অতিরিক্ত অতিরিক্ত অর্থ প্রদান করা হয়েছে কিনা তা আমরা নির্ধারণ করতে পারিনি। H+H কর্মকর্তারা অতিরিক্ত অর্থ প্রদানের কথা স্বীকার করেছেন এবং এগুলি অসঙ্গতিপূর্ণ বিলিং ব্যবস্থার কারণে হয়েছিল বলে পরামর্শ দিয়েছিল। তবে, তারা আরও দাবি করেছিল যে আমরা চিহ্নিত করা ডলারের অতিরিক্ত অর্থের পরিমাণ তুচ্ছ ছিল। H+H এর জন্য LAS ডেটা এবং চালানের পুনর্মিলন সম্পাদন করা গুরুত্বপূর্ণ কারণ এটি নির্ভুলতা নিশ্চিত করে এবং ত্রুটিগুলি সনাক্ত করে, শেষ পর্যন্ত ভেন্ডারদের যে কোনও পরিমাণের অতিরিক্ত অর্থ প্রদান হ্রাস করে।

সম্ভাব্য ব্যয় সাশ্রয়

H+H এর 2018 প্রস্তাবের জন্য অনুরোধ অনুসারে, মূল্যায়ন কমিটি প্রস্তাবগুলি মূল্যায়ন করবে এবং (1) সমস্ত বা "সংক্ষিপ্ত তালিকা"-র প্রস্তাবকদের প্রাথমিক প্রস্তাবের উপর ভিত্তি করে একটি চুক্তি প্রদান করবে; বা (2) সকলের সাথে বা একটি "সংক্ষিপ্ত তালিকা"-র প্রস্তাবকদের সাথে আলোচনা পরিচালনা করবে। তবে, আমরা দেখেছি যে H+H LAS-এর জন্য সবচেয়ে ব্যয়বহুল ভেন্ডারদের ব্যবহার করে না এবং 2023 এবং 2024 এর জন্য সম্ভাব্য ব্যয় সাশ্রয়ের জন্য মোট $8,247,840 চিহ্নিত করেছে। ফেসিলিটি ম্যানেজমেন্ট বা LACদের কোনও নির্বাচন নির্দেশিকা ছিল না এবং H+H পাঁচটি একই রকম পরিষেবা সরবরাহ করলেও প্রায়শই উচ্চ-ব্যয়ের ভেন্ডারদের নির্বাচন করা হয়েছিল।

2023 এবং 2024 অর্থবছরে, OPI/VRI পরিষেবা সরবরাহ করা পাঁচজন ভেন্ডারের রেটের তুলনা আমরা করেছি এবং অনুরূপ পরিষেবা সরবরাহ করা সত্ত্বেও রেটগুলি পৃথক হতে দেখেছি। আমাদের বিশ্লেষণের উপর ভিত্তি করে, H+H 2023 এবং 2024 অর্থবছরের জন্য কমপক্ষে $8,247,840 সাশ্রয় করতে পারত যদি এটি প্রতি মিনিটে চুক্তির খরচ বেশি থাকা ভেন্ডারদের পরিবর্তে প্রতি মিনিটে চুক্তি ব্যয় ন্যূনতম থাকা OPI/VRI ভেন্ডারদের ব্যবহার করত (সারণী 6 দেখুন)। রেকর্ড অনুপস্থিত থাকার কারণে আমরা 2019 থেকে 2022 অর্থবছরের জন্য সম্ভাব্য সঞ্চয় গণনা করতে পারিনি।

সারণী 6 - 2023 এবং 2024 অর্থবছরের জন্য সম্ভাব্য ব্যয় সাশ্রয়

সম্ভাব্য ব্যয় সাশ্রয়	2023 অর্থবছর (জুলাই 2022-জুন 2023)	2024 অর্থবছর (জুলাই 2023-জুন 2024)	মোট
OPI - স্প্যানিশ	$2,541,467	$1,644,692	$4,186,159
OPI - অন্য সকল ভাষা	875,112	1,106,603	1,981,715
VRI	1,099,782	980,184	2,079,966
মোট	**$4,516,361**	**$3,731,479**	**$8,247,840**

যেমনটি উল্লেখ করা হয়েছে, 1 নভেম্বর, 2024 থেকে, H+H OPI/VRI এর জন্য মাত্র দু'জন ভেন্ডারের সাথে চুক্তি করেছে, যার মধ্যে প্রাথমিক বিক্রেতাই প্রতি মিনিটে সর্বনিম্ন খরচ অফার করে।

সুপারিশ

1. সমস্ত LAS অনুরোধের জন্য তথ্য রিপোর্ট করা হয়েছে কিনা তা নিশ্চিত করার জন্য পদ্ধতিগুলি তৈরি করুন। LAS ডেটা সম্পূর্ণ এবং নির্ভুল এবং পরিষেবাগুলি সরবরাহ করা হয়েছে বলে নিশ্চিত করার জন্য পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা পরিচালনা করুন।
2. 10 NYCRR 405.7 এর প্রয়োজনীয়তা মেনে চলুন, যার মধ্যে রয়েছে LEP চাহিদাগুলির জন্য বার্ষিক মূল্যায়ন পরিচালিত হচ্ছে এবং কর্মীরা সমস্ত বার্ষিক LAS প্রশিক্ষণ সম্পন্ন করেছে বলে নিশ্চিত করা।
3. ইন-হাউস দোভাষী এবং দ্বিভাষিক কর্মীদের কেন্দ্রীভূত এবং ফেসিলিটির তালিকা প্রস্তুত করুন এবং বজায় রাখুন।
4. নিশ্চিত করুন যে সমস্ত ফেসিলিটি/ প্রোগ্রাম LAS নীতিমালা তৈরি করে এবং/অথবা H+H LAS নির্দেশিকার সাথে সংগতিপূর্ণ করার জন্য প্রতিষ্ঠিত নীতিমালা আপডেট করে।
5. রোগীর রেকর্ডগুলিতে থাকা তথ্য সঠিকভাবে বিভিন্ন ভাষায় অনুবাদ করা হয়েছে কিনা নিশ্চিত করুন।
6. 2 ঘন্টারও বেশি সময় ধরে চলার রোগীর কলগুলির জন্য নথিপত্র পর্যালোচনা করুন এবং বজায় রাখুন।
7. মোবাইল ভ্যান ইউনিটগুলিতে (উদাঃ, দ্বিভাষিক কর্মী, OPI/VRI) LAS কল লাইন এবং LAS অ্যাক্সেস হাতে পাওয়া এবং নেভিগেট করার ক্ষেত্রে রোগীদের অভিজ্ঞতা উন্নত করার পদ্ধতি স্থাপন করুন।
8. রেকর্ডগুলি পর্যালোচনা করুন এবং যথাযথভাবে ভেন্ডারদের দেওয়া বকেয়া ওভারপেমেন্ট পুনরুদ্ধার করুন।
9. আলোচনার উপর ভিত্তি করে বা প্রতি মিনিটে কম চুক্তির হারে ভেন্ডারদের সাথে আলোচনা বা ব্যবহার করে সবচেয়ে সাশ্রয়ী LAS ভেন্ডারদের নির্বাচন করা হয়েছে বলে নিশ্চিত করার পদ্ধতি স্থাপন করুন।

অডিটের সুযোগ, উদ্দেশ্য এবং পদ্ধতি

এই অডিটের উদ্দেশ্য ছিল H+H LEP থাকা ব্যক্তিদের চাহিদা পর্যাপ্তভাবে পরিবেশন করছে কিনা, স্টেট প্রবিধান এবং স্থানীয় আইন মেনে চলছে কিনা এবং LAS-এর পর্যাপ্ত তদারকি সরবরাহ করছে কিনা তা নির্ধারণ করা। অডিটটি জানুয়ারী 2019 থেকে ডিসেম্বর 2024 পর্যন্ত সময়কাল নিয়ে করা হয়েছিল।

আমাদের লক্ষ্য অর্জন করতে এবং অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণগুলি মূল্যায়ন করতে, আমরা ফেসিলিটি-স্তরের কর্মী, LAC এবং IT ইউনিট কর্মী সহ H+H কর্মকর্তাদের সাক্ষাৎকার নিয়েছিলাম। আমরা আমাদের সিদ্ধান্তগুলি সমর্থন করার জন্য প্রাসঙ্গিক আইন এবং প্রবিধান, H+H এর পদ্ধতি এবং নীতিমালা, বিক্রেতার চুক্তি, LAS প্রশিক্ষণের রেকর্ড ইত্যাদি পর্যালোচনা করেছি। আমাদের অডিট পদ্ধতির অংশ হিসাবে, অডিট টিম আমাদের প্রতিবেদনের ধারণা বাড়ানোর জন্য ডেটা ভিজ্যুয়ালাইজেশন সফ্টওয়্যার ব্যবহার করেছিল (চিত্র 2 এবং ব্যাকগ্রাউন্ডে লিঙ্ক করা আমাদের ইন্টারেক্টিভ মানচিত্রগুলি দেখুন)।

আমরা আমাদের অডিট উদ্দেশ্যগুলির উপর উপসংহার সরবরাহ করতে এবং অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ এবং প্রতিপালন পরীক্ষা করার জন্য একটি অ-পরিসংখ্যানগত নমুনা পদ্ধতি ব্যবহার করেছি। আমরা LAS নিয়ে H+H এর তদারকি পর্যালোচনা করার জন্য বিভিন্ন নমুনা নির্বাচন করেছি। যেহেতু আমরা একটি অ-পরিসংখ্যানগত নমুনা পদ্ধতি ব্যবহার করেছি, আমাদের বিচারমূলক নমুনাগুলির ফলাফল সংশ্লিষ্ট জনগোষ্ঠীর কাছে প্রজেক্ট করা যায় না। আমাদের নমুনাগুলি, যা আমাদের প্রতিবেদনের মূল অংশে বিস্তারিতভাবে আলোচনা করা হয়েছে, সেগুলির মধ্যে রয়েছে:

- LAS ডেটা সংগ্রহের H+H তদারকি মূল্যায়নের জন্য প্রতি ত্রৈমাসিক থেকে এক মাসের LAS ডেটা নির্বাচন করে H+H কর্মকর্তারা 30 মাসের মধ্যে 10 মাসের একটি বিচারমূলক নমুনা সরবরাহ করতে সক্ষম হয়েছিল (জানুয়ারী 2022 থেকে জুন 2024)।
- LAS প্রশিক্ষণের রেকর্ডগুলি পর্যালোচনা করার জন্য কাজ করা হয়েছে এমন জনসংখ্যাগোষ্ঠী এবং লোকেশনের উপর ভিত্তি করে 11টি হাসপাতালের মধ্যে 3টির একটি বিচারমূলক নমুনা নির্বাচন করা হয়েছিল।
- তাদের যোগ্যতা নির্ধারণের জন্য ইন-হাউস দোভাষী নিয়োগ হিসাবে 5টি হাসপাতালের মধ্যে 2টির একটি বিচারমূলক নমুনা তালিকাভুক্ত করা হয়েছিল। (আমরা পরবর্তীকালে নির্ধারণ করেছি যে পাঁচটি হাসপাতালের মধ্যে কেবল চারটি, প্রকৃতপক্ষে, ইন-হাউস দোভাষী নিয়োগ করছিল।)
- LAS প্রয়োজনীয়তা এবং LAS অপারেশনগুলির কার্যকারিতা যাচাই করার জন্য LAS চাহিদার উপর ভিত্তি করে 46টি H+H ফেসিলিটির (3টি হাসপাতাল এবং 2টি কমিউনিটি স্বাস্থ্য কেন্দ্র) মধ্যে 5টিতে একটি বিচারমূলক নমুনা করা হয়েছিল।
- যে LEP ব্যক্তিরা ফেসিলিটিগুলিতে কল করেছিলেন তাদের LAS-এ অ্যাক্সেস দেওয়া হয়েছিল কিনা তা পরীক্ষা করার জন্য প্রোগ্রামের ধরন এবং লোকেশনের উপর ভিত্তি করে 46টি H+H ফেসিলিটির মধ্যে 6টিতে একটি বিচারমূলক নমুনা নেওয়া হয়েছিল।
- পরিষেবা সন্ধানকারী LEP ব্যক্তিদের LAS-এ অ্যাক্সেস দেওয়া হয়েছিল কিনা তা পরীক্ষা করার জন্য লোকেশনের উপর ভিত্তি করে আমাদের পরিদর্শনের সময় চালু থাকা 9টি SHOW মোবাইল ভ্যানের মধ্যে 3টির একটি বিচারমূলক নমুনা নেওয়া হয়েছিল।
- 30 মাসের LAS ডেটার মধ্যে 12 মাসের একটি বিচারমূলক নমুনা H+H কর্মকর্তারা প্রদান করতে সক্ষম হন (জানুয়ারী 2022 থেকে জুন 2024), চারটি ফেসিলিটির প্রতিটি থেকে এক চতুর্থাংশ নির্বাচন করে LAS ডেটার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ করার জন্য সেই মাসে জমা দেওয়া সমস্ত চালান পর্যালোচনা করা হয়েছিল।

যেমন আমাদের প্রতিবেদনে আলোচনা করা হয়েছে, H+H কর্মকর্তারা উপরে তালিকাভুক্ত বেশ কয়েকটি নমুনার জন্য চাওয়া সমর্থনকারী রেকর্ড সরবরাহ করতে অক্ষম ছিলেন। উপরন্তু, আমরা প্রশিক্ষণ রেকর্ড (MIST যোগ্যতা যাচাই করার জন্য) এবং অনূদিত মেডিকেল রেকর্ডগুলি (অনুবাদের যথার্থতা যাচাই করার জন্য) পর্যালোচনার জন্য নির্বাচিত তিনটি হাসপাতালের MIST যোগ্য স্টাফ দোভাষীদের তালিকার অনুরোধ করেছি তবে সেই তালিকাগুলি সরবরাহ করা হয়নি এবং তাই কোনও নমুনা নির্বাচন করা যায়নি। H+H কর্মকর্তাদের অনুরোধ করা তথ্য সরবরাহ করায় ব্যর্থতা LAS এর প্রতি H+H এর দুর্বল তদারকির আরও প্রমাণ।

আমরা বিদ্যমান তথ্য পর্যালোচনা করে এবং বিভিন্ন সিস্টেমে তথ্য সম্পর্কে জ্ঞানী কর্মকর্তাদের সাক্ষাৎকার দিয়ে তথ্যের নির্ভরযোগ্যতা মূল্যায়ন করেছি। আমরা নির্ধারণ করেছি যে এই সিস্টেমগুলির ডেটা এই প্রতিবেদনের উদ্দেশ্যে যথেষ্ট নির্ভরযোগ্য ছিল। আমাদের প্রতিবেদনের কিছু অন্যান্য তথ্য প্রেক্ষাপটের তথ্য সরবরাহ করতে ব্যবহৃত হয়েছিল। এই উদ্দেশ্যে আমরা যে ডেটা ব্যবহার করেছি তা প্রতিবেদনে চিহ্নিত সেরা উপলব্ধ উৎস থেকে প্রাপ্ত। সাধারণভাবে গৃহীত সরকারি নিরীক্ষা মানদণ্ডের জন্য এই উদ্দেশ্যে ব্যবহৃত ডেটার নির্ভরযোগ্যতা মূল্যায়ন সম্পন্ন করার প্রয়োজন হয় না।

বিধিবদ্ধ প্রয়োজনীয়তা

কর্তৃপক্ষ

অডিটটি স্টেট সংবিধানের অনুচ্ছেদ V, ধারা 1 এ বর্ণিত এবং সংশোধিত New York City Health and Hospitals Corporation অ্যাক্ট অনুসারে স্টেট কম্পট্রোলার কর্তৃত্ব অনুযায়ী সম্পাদিত হয়েছিল।

আমরা সাধারণভাবে গৃহীত সরকারি নিরীক্ষা মান অনুযায়ী আমাদের কর্মক্ষমতার অডিট পরিচালনা করেছি। এই মানদণ্ডগুলি অনুযায়ী আমাদের অডিট পরিকল্পনা এবং সম্পাদন করতে হবে যাতে আমাদের অডিটের উদ্দেশ্যের উপর ভিত্তি করে আমাদের অনুসন্ধান এবং সিদ্ধান্তের জন্য যুক্তিসঙ্গত ভিত্তি প্রদানের জন্য পর্যাপ্ত, উপযুক্ত প্রমাণ পাওয়া যায়। আমরা বিশ্বাস করি যে আমাদের অডিটের সময় প্রাপ্ত প্রমাণগুলি আমাদের অডিটের উদ্দেশ্যের উপর ভিত্তি করে আমাদের অনুসন্ধান এবং সিদ্ধান্ত গ্রহণের জন্য একটি যুক্তিসঙ্গত ভিত্তি সরবরাহ করে।

আমাদের অনুশীলন অনুসারে, আমরা প্রতিটি অডিটের শুরুতেই এজেন্সি কর্মকর্তাদের অবহিত করি যে আমরা একটি প্রতিনিধিত্ব পত্রের জন্য অনুরোধ করব যেখানে এজেন্সি ম্যানেজমেন্ট তাদের সর্বোত্তম জ্ঞান অনুসারে অডিটের সময় অডিটরদের কাছে প্রদত্ত প্রমাণের প্রাসঙ্গিকতা, নির্ভুলতা এবং দক্ষতা সম্পর্কে আশ্বাস প্রদান করবে। অডিটরদের কাছে করা মৌখিক উপস্থাপনা নিশ্চিত করা এবং ভুল বোঝাবুঝির সম্ভাবনা হ্রাস করার উদ্দেশ্যে প্রতিনিধিত্ব পত্রটির ব্যবস্থা করা হয়েছে। এজেন্সি কর্মকর্তারা সাধারণত প্রতিনিধিত্ব পত্রটি ব্যবহার করে দাবি করেন যে, তাদের সর্বোত্তম জ্ঞান অনুসারে, সমস্ত প্রাসঙ্গিক আর্থিক এবং প্রোগ্রামেটিক রেকর্ড এবং সম্পর্কিত ডেটা অডিটরদের সরবরাহ করা হয়েছে। তারা নিশ্চিত করে যে সংস্থাটি তার কার্যক্রমের জন্য প্রযোজ্য সমস্ত আইন, নিয়ম এবং প্রবিধান মেনে চলছে যা অডিট করা অপারেটিং পদ্ধতির উপর উল্লেখযোগ্য প্রভাব ফেলবে, অথবা কোনও ব্যতিক্রম নিরীক্ষকদের কাছে প্রকাশ করা হয়েছে। যদিও H+H এর কর্মকর্তারা একটি প্রতিনিধিত্ব পত্র সরবরাহ করেছিলেন, তবে H+H চুক্তির সমস্ত দিক এবং সমস্ত প্রযোজ্য আইন, নিয়ম এবং প্রবিধানের সাথে মেনে চলছে বলে কোনো নিশ্চয়তা এতে অন্তর্ভুক্ত ছিল না যা প্রতিপালন-বিমুখ হওয়ার ক্ষেত্রে আমাদের LEP-এর অডিটের উপর উল্লেখযোগ্য প্রভাব ফেলবে। তাই, আমরা যেমন নিশ্চিত হতে পারি না যে H+H চুক্তি এবং LEP সম্পর্কিত প্রযোজ্য আইন, নিয়ম এবং প্রবিধানগুলি মেনে চলছে, তেমনই তারা আমাদের প্রতিপালন-বিমুখতার কোনও উল্লেখযোগ্য উদাহরণ সম্পর্কে অবহিত করেনি।

প্রতিবেদনের প্রয়োজনীয়তা

এই প্রতিবেদনের একটি খসড়া অনুলিপি H+H কর্মকর্তাদেরকে তাদের পর্যালোচনা এবং মন্তব্যের জন্য সরবরাহ করা হয়েছিল। এই চূড়ান্ত প্রতিবেদন প্রস্তুত করার সময় তাদের মন্তব্যগুলি বিবেচনা করা হয়েছিল এবং প্রতিবেদনের শেষে তাদের সম্পূর্ণরূপে সংযুক্ত করা হয়েছে। H+H কর্মকর্তারা সাধারণত প্রতিবেদনের সুপারিশগুলির সাথে একমত নন এবং সেগুলি বাস্তবায়নের জন্য তারা পদক্ষেপ নিয়েছেন বা নেবেন বলে ইঙ্গিত দিয়েছেন। আমরা আমাদের স্টেট কম্পট্রোলারের মন্তব্যে তাদের কিছু মতামত তুলে ধরি, যা তাদের প্রতিক্রিয়াগুলির মধ্যে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।

এই প্রতিবেদনের চূড়ান্ত প্রকাশের 180 দিনের মধ্যে, নির্বাহী আইনের ধারা 170 অনুসারে, নিউ ইয়র্ক সিটি হেলথ + হসপিটালস-এর প্রেসিডেন্ট ও প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তাকে গভর্নর, স্টেট কম্পট্রোলার এবং আইনসভা এবং আর্থিক কমিটির নেতাদের কাছে রিপোর্ট করতে হবে, এখানে অন্তর্ভুক্ত সুপারিশগুলি বাস্তবায়নের জন্য কী পদক্ষেপ নেওয়া হয়েছিল, এবং যেখানে সুপারিশগুলি বাস্তবায়ন করা হয়নি, সেক্ষেত্রে তা কেন হয়নি তার কারণ সম্পর্কে পরামর্শ দিতে হবে।

প্রদর্শনী

H+H ফেসিলিটি

ফেসিলিটির ধরন	ফেসিলিটির নাম	বরো
হাসপাতাল	H+H Bellevue	Manhattan
	H+H Elmhurst	Queens
	H+H Harlem	Manhattan
	H+H Jacobi	Bronx
	H+H Kings County	Brooklyn
	H+H Lincoln	Bronx
	H+H Metropolitan	Manhattan
	H+H North Central Bronx	Bronx
	H+H Queens	Queens
	H+H Ruth Bader Ginsburg	Brooklyn
	H+H Woodhull	Brooklyn
দীর্ঘমেয়াদী কেয়ার সেন্টার	H+H Carter	Manhattan
	H+H Coler	Manhattan
	H+H Gouverneur*	Manhattan
	H+H McKinney	Brooklyn
	H+H Sea View	Staten Island
গোথাম হেলথ সেন্টার	H+H Bedford	Brooklyn
	H+H Belvis	Bronx
	H+H Broadway	Brooklyn
	H+H Brownsville	Brooklyn
	H+H Bushwick	Brooklyn
	H+H Crown Heights	Brooklyn
	H+H Cumberland	Brooklyn
	H+H Dyckman	Manhattan
	H+H East New York	Brooklyn
	H+H Fort Greene**	Brooklyn
	H+H Gouverneur	Manhattan
	H+H Greenpoint	Brooklyn
	H+H Gun Hill	Bronx
	H+H Jackson Heights	Queens
	H+H Jonathan Williams	Brooklyn
	H+H Judson	Manhattan
	H+H Lefrak	Queens
	H+H Morrisania	Bronx
	H+H Parsons	Queens
	H+H Ridgewood	Queens
	H+H Roberto Clemente Center	Manhattan
	H+H Roosevelt	Queens
	H+H South Queens	Queens
	H+H Springfield Gardens	Queens
	H+H St. Nicholas	Manhattan
	H+H Sydenham	Manhattan
	H+H Tremont	Bronx
	H+H Vanderbilt	Staten Island
	H+H Williamsburg	Brooklyn
	H+H Woodside	Queens

*গুভারনিউর যেমন একটি দীর্ঘমেয়াদী কেয়ার ফেসিলিটি, তেমনই একটি গোথাম হেলথ সেন্টার।

**H+H এর ওয়েবসাইট অনুসারে, ফোর্ট গ্রিন 2024 সালের আগস্টে বন্ধ হয়ে যায়।

NYC HEALTH+ HOSPITALS

Office of Internal Audits
50 Water Street,
15th Floor, Suite 1510
New York, NY 10004

Mr. Kenrik Sifontes, Audit Director
Office of the State Comptroller 59 Maiden Lane
New York, NY 10038

25 সেপ্টেম্বর, 2025

প্রসঙ্গ: অডিট রিপোর্ট 2023-N-11 - ল্যাঙ্গুয়েজ অ্যাক্সেস সার্ভিসের তদারকি

প্রিয় মিঃ Sifontes:

21 আগস্ট, 2025-এ, স্টেট কম্পট্রোলার অফিস ("Office of the State Comptroller, OSC") NYC হেলথ + হসপিটালস-এর ল্যাঙ্গুয়েজ অ্যাক্সেস সার্ভিসের (LAS) তদারকি নিয়ে আপনার পর্যালোচনার উপর ভিত্তি করে তার খসড়া অডিট রিপোর্ট ("খসড়া প্রতিবেদন") জমা দিয়েছে। খসড়া প্রতিবেদনের অনুরোধ অনুসারে, এই চিঠিটি খসড়া প্রতিবেদনের জন্য NYC Health + Hospitals' -এর প্রতিক্রিয়া হিসাবে কাজ করে। এখানে অন্যথায় সংজ্ঞায়িত নয় এমন সমস্ত বড় হাতের অক্ষরে দেওয়া শব্দের অর্থ খসড়া প্রতিবেদনে বর্ণিত অর্থের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে। NYC Health + Hospitals' প্রতিক্রিয়া OSC-এর খসড়া প্রতিবেদনে ("OSC-এর ফলাফল") জারি করা বর্ণিত সিদ্ধান্তের সাথে মতবিরোধের ক্ষেত্রগুলি চিহ্নিত করে এবং মতবিরোধের ভিত্তি প্রদান করে।

2024 অর্থবছরে, NYC Health + Hospitals' 255টি ভাষায় 35 মিলিয়ন মিনিটেরও বেশি ইন্টারপ্রিটেশন পরিষেবা সরবরাহ করেছে। প্রদত্ত দোভাষী পরিষেবার পরিমাণ কেবল NYC Health + Hospitals' LAS-এর বিধানকে কতটা অগ্রাধিকার দেয় তাই নয়, বরং এটাও বিশ্বাস করে যে সীমিত ইংরেজি দক্ষতা (LEP) সম্পন্ন রোগীদের সিস্টেমের মধ্যে ফেসিলিটিগুলিতে নিজেদের পছন্দের ভাষায় চিকিৎসার জন্য আসা অব্যাহত থাকার কারণে সিস্টেমের উপর তাদের আস্থাও রয়েছে।

স্টেট কম্পট্রোলারের মন্তব্য - ইন্টারপ্রিটেশন পরিষেবার পরিমাণ হল একটি আউটপুট মেট্রিক যা শুধুমাত্র প্রদত্ত পরিষেবার পরিমাণকে প্রতিফলিত করে; এটি কোনও ফলাফলের মেট্রিক নয়, যা সেই কাজের কার্যকারিতা পরিমাপ করবে - H+H ভুলভাবে দুটির সমীকরণ করছে।

NYC Health + Hospitals' নিম্নলিখিত *OSC-এর ফলাফলের সাথে* থাকা সমস্যা গ্রহণ করে এবং নীচে বিশদ হিসাবে প্রতিক্রিয়া জানায়:

OSC এর লব্ধ তথ্য - "LAS ডেটার অপর্যাপ্ত তদারকি"

- *H+H কোনো LAS ডেটার পর্যাপ্ত তদারকি সরবরাহ করেনি:*
  - *LAS ডেটাতে অসঙ্গতি ছিল, যার মধ্যে ফেসিলিটির নাম এবং ব্যয়ের মতো তথ্য অনুপস্থিত বা ভুলভাবে লেবেলযুক্ত রয়েছে।*
  - *বিরল ভাষাগুলির জন্য দোভাষী পরিষেবাগুলি সরবরাহ করা হয়েছিল বলে H+H নিশ্চিত করতে পারেনি।*
  - *H+H রসিদযুক্ত চালানের সাথে LAS ডেটা একীভূত করেনি এবং চালানের জন্য কোনও মানসম্মত পর্যালোচনা পদ্ধতি নেই।*

অডিটররা NYC Health + Hospitals কে পর্যালোচনার জন্য অপরিশোধিত ডেটা সরবরাহ করার অনুরোধ করেছিলেন। এই অপরিশোধিত ডেটা NYC Health + Hospitals -এর ভেন্ডারদের কাছ থেকে এসেছে এবং একটি নির্দিষ্ট সময়ের জন্য করা সমস্ত LAS লেনদেনের বিবরণ দেয় এবং ত্রুটি সংশোধন করার জন্য NYC Health + Hospitals কর্তৃক আরও পর্যালোচনা করা হয়নি। সাধারণভাবে, NYC Health + Hospitals তার ভেন্ডারদের কাছ থেকে এই ধরনের অপরিশোধিত ডেটা নিজস্ব সিস্টেমে আমদানি করে যেখানে অনেক অসঙ্গতি চিহ্নিত করা হয় এবং সংশোধন করা হয়। প্রদত্ত অপরিশোধিত ডেটা সেটে অডিটরদের দ্বারা উদ্ধৃত অসঙ্গতিগুলির মধ্যে রয়েছে বিভিন্ন ফেসিলিটির নামের মতো বিষয়। এর একটি উদাহরণ হল Coney Island Hospital -র তুলনায়

1

HHC-South Brooklyn লেবেলের ব্যবহার। এই নামগুলি একই ফেসিলিটিকে বোঝায় যা সম্প্রতি আইনি নাম পরিবর্তন করেছে। উদ্ধৃত আরেকটি অসঙ্গতির উদাহরণ হল একজায়গায় ভাষা লেবেল ম্যান্ডারিন / চীনা ব্যবহার এবং অন্য কোথাও ভাষা লেবেল চীনা / ম্যান্ডারিন ব্যবহার করা। অডিটরদের প্রদত্ত তথ্যে রয়ে যাওয়া এই উদ্ধৃত অসঙ্গতিগুলি ন্যূনতম এবং ডেটা সেটের আকারের কারণে প্রত্যাশিত। অধিকন্তু, খসড়া প্রতিবেদনে এমন কোনও ইঙ্গিত দেওয়া হয়নি যে এই ধরনের কোনও অসঙ্গতি LAS প্রোগ্রামের দক্ষ পরিচালনার উপর বা তথ্য থেকে প্রাপ্ত কোনও কার্যকর অন্তর্দৃষ্টির উপর উল্লেখযোগ্য প্রভাব ফেলবে।

স্টেট কম্পট্রোলারের মন্তব্য- H+H কর্মকর্তারা ভুল করেছেন। আমাদের প্রতিবেদনের 10 পৃষ্ঠায় বলা হয়েছে, আমরা যে অসঙ্গতিগুলি চিহ্নিত করেছি তা হল সেইসকল ত্রুটি যা H+H এর LAS অপরিশোধিত ডেটা পর্যালোচনার পরেও রয়ে গেছে। অধিকন্তু, H+H দ্বারা উদ্ধৃত উদাহরণগুলি চিহ্নিত অসংখ্য অসঙ্গতি থেকে বেছে নেওয়া হয়েছিল এবং ত্রুটির বৃহত্তর ধরনকে ছোট করে দেখানো হয়েছে। তা সত্ত্বেও, ডেটা বিশ্লেষণ পরিচালনা করার সময় উল্লেখিত ত্রুটিগুলিও একটি সমস্যা, কারণ নামের তারতম্যের ফলে অসঙ্গতিপূর্ণ, ভুল এবং নকল রেকর্ড তৈরি হয়, যা শেষ পর্যন্ত বিশ্লেষণকে দূষিত করে। সঠিক ডেটা পরিষ্কার না করলে, নামের তারতম্য বিশ্লেষকদের পৃথক সত্তার সাথে সঠিকভাবে মিল এবং গণনা করতে বাধা দেয়, যার ফলে ফলাফল বিকৃত হয়। অধিকন্তু, এই ধরনের ভুলত্রুটি, অসম্পূর্ণ LAS ডেটার সাথে মিলিত হয়ে, H+H-এর সমস্ত জন-মুখী ফেসিলিটি এবং প্রোগ্রামগুলির LAS-এর অ্যাক্সেস আছে কিনা তা যাচাই করার ক্ষমতা সীমিত করে এবং প্রতিটি অঞ্চল এবং H+H-এর সমগ্র রোগী জনসংখ্যার অনন্য LAS চাহিদা সনাক্ত করা কঠিন করে তোলে।

NYC Heath + Hospitals OSC-এর এই বক্তব্যের ভিত্তি সম্পর্কে অবগত নয় যে "বিরল ভাষাগুলির জন্য দোভাষী পরিষেবাগুলি সরবরাহ করা হয়েছিল বলে H+H নিশ্চিত করতে পারেনি", কারণ বিরল ভাষার জন্য LAS-এর বিধান সম্পর্কিত নথিপত্র OSC অডিটরদের কাছে অসংখ্যবার সরবরাহ করা হয়েছিল।

স্টেট কম্পট্রোলারের মন্তব্য - H+H কর্মকর্তাদের প্রদত্ত ডেটা পর্যালোচনা করে দেখা গেছে যে বিরল ভাষাগুলির জন্য সমস্ত খরচের তথ্য সরবরাহ করা হয়নি। যথাযথ খরচের তথ্য ছাড়া, আমরা যাচাই করতে পারি না যে পরিষেবাগুলি সম্মতি অনুসারে সরবরাহ করা হয়েছে।

এটি লক্ষণীয় যে 2024 অর্থবছরে, মাত্র তিনটি নথিভুক্ত ঘটনা ছিল যেখানে একটি নির্দিষ্ট ভাষার জন্য ইন্টারপ্রিটেশন চাওয়ার সময় তা অনুপলব্ধ ছিল। NYC Heath + Hospitals যেসব ভাষার জন্য দোভাষী পরিষেবা প্রদান করে তার একটি তালিকা NYC Heath + Hospitals অডিটরদের প্রদান করেছে। OSC-এর খসড়া প্রতিবেদনের উল্লেখ অনুসারে, NYC Heath + Hospitals 2024 অর্থবছরে 255টি ভাষায় পরিষেবা সরবরাহ করেছে।

খসড়া প্রতিবেদনে দেখা গেছে যে NYC Heath + Hospitals অডিট চলাকালীন বিল করা চালান পর্যালোচনা পরিচালনা করেনি, NYC Heath + Hospitals অডিটরদের কাছে রিপোর্ট করেছে যে 2024 সালের নভেম্বর পর্যন্ত, NYC Heath + Hospitals তার LAS চুক্তির জন্য একটি কেন্দ্রীভূত চালান পর্যালোচনা প্রক্রিয়া তৈরি করেছে। 2025 সালের ফেব্রুয়ারিতে, চালান পর্যালোচনা প্রক্রিয়াটি পরিমার্জন ও কেন্দ্রীভূত করার জন্য একজন ডিরেক্টর অফ ফাইনান্স নিয়োগ করা হয়েছিল এবং বর্তমানে এই পর্যালোচনায় সহায়তা করার জন্য AI সরঞ্জামগুলি তৈরির প্রক্রিয়াধীন রয়েছে।

স্টেট কম্পট্রোলারের মন্তব্য - আমাদের অডিটের 72 মাস ধরে হয়েছিল - জানুয়ারী 2019 থেকে ডিসেম্বর 2024 পর্যন্ত। যদিও H+H কর্মকর্তারা আমাদের জানিয়েছেন যে তারা 2024 সালের নভেম্বরে একটি কেন্দ্রীভূত চালান পর্যালোচনা প্রক্রিয়া তৈরি করেছেন—অডিট সময়কাল শেষ হওয়ার 2 মাস আগে—তারা নতুন কেন্দ্রীভূত চালান পর্যালোচনা প্রক্রিয়া বাস্তবায়নের জন্য আমাদের কোনও নথিপত্র সরবরাহ করেনি।

OSC-এর ফলাফল - "বার্ষিক চাহিদা মূল্যায়নের অভাব"

- *H+H 10 NYCRR 405.7 এর প্রয়োজনীয়তাগুলি সম্পূর্ণরূপে মেনে চলেনি, যা সীমিত-ইংরেজিভাষী গোষ্ঠীগুলি সনাক্ত করার জন্য একটি বার্ষিক চাহিদার মূল্যায়ন বাধ্যতামূলক করে এবং ইন-সার্ভিস প্রশিক্ষণ আবশ্যক:*
  - *H+H 2019–2023 বছরের জন্য প্রয়োজনীয় বার্ষিক LEP চাহিদার মূল্যায়ন করতে ব্যর্থ হয়েছে, যা বর্তমান জনসংখ্যাতাত্ত্বিক চাহিদা এবং তার LEP জনসংখ্যার প্রবণতা সম্পর্কে H+H এর অন্তর্দৃষ্টিকে সীমাবদ্ধ করেছে।*

NYC Heath + Hospitals-এর LAS প্রক্রিয়া LAS প্রশাসনের অভ্যন্তরীণ এবং বহিরাগত উভয় পক্ষের দ্বারা ক্রমাগত পর্যবেক্ষণ এবং তত্ত্বাবধানের মধ্য দিয়ে যায়। NYC Heath + Hospitals এই পর্যালোচনাগুলির নথিপত্র অডিটরদের কাছে এবং OSC-এর প্রাথমিক অনুসন্ধানের প্রতিক্রিয়ায় উপস্থাপন করেছে।

2

স্টেট কম্পট্রোলারের মন্তব্য - H+H কর্মকর্তারা যে নথিপত্র সরবরাহ করেছিলেন তাতে একজন ভেন্ডারের ইমেল যোগাযোগ ছিল, যেখানে কিছু H+H ফেসিলিটির সাথে তাদের অনুষ্ঠিত বৈঠকের সারসংক্ষেপ উল্লেখ করা হয়েছিল। 10 NYCRR 405.7 এর অধীনে, হাসপাতালকে "জনসংখ্যাগত তথ্য, স্কুল সিস্টেম ডেটা, বা অন্যান্য উৎস ব্যবহার করে বার্ষিক চাহিদা মূল্যায়ন পরিচালনা করতে হবে, যা মোট হাসপাতাল পরিষেবা এলাকার জনসংখ্যার এক শতাংশেরও বেশি নিয়ে গঠিত সীমিত ইংরেজিভাষী গোষ্ঠীকে চিহ্নিত করবে।" কোনও ভেন্ডারের কাছ থেকে ইমেল যোগাযোগ চাহিদা পূরণের অপর্যাপ্ত নথি।

NYC Heath + Hospitals-এর ভাষা অ্যাক্সেস নীতি নির্দেশিকা নির্দেশ করে যে কমপক্ষে বছরে একবার একটি পর্যালোচনা করতে হবে এবং নিচে উল্লেখিত বিষয়গুলি অন্তর্ভুক্ত করতে হবে। এই নির্দেশিকাগুলি OSC অডিটরদের সরবরাহ করা হয়েছিল।

> ভাষা সহায়তা প্রোগ্রামের সাফল্য নিশ্চিত করার জন্য, মনোনীত ভাষা অ্যাক্সেস সমন্বয়কারীর LEP প্রোগ্রামের কার্যকারিতা এবং দক্ষতা মূল্যায়নের জন্য পর্যায়ক্রমে পর্যবেক্ষণ করা উচিত, তবে তা বার্ষিকের চেয়ে কম নয়। এই পর্যবেক্ষণে অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে, তবে এর মধ্যেই সীমাবদ্ধ হওয়া আবশ্যক নয়:
>
> - LEP রোগী এবং তাদের প্রতিনিধিদের কাছ থেকে পদ্ধতিগত প্রতিক্রিয়া;
> - কর্মীদের কাছ থেকে পদ্ধতিগত প্রতিক্রিয়া;
> - ভাষা পরিষেবা ব্যবহার পর্যালোচনা (ভেন্ডার এবং অভ্যন্তরীণ কর্মী দোভাষী বা দ্বৈত ভূমিকার দোভাষী);
> - LEP রোগীদের যোগাযোগের চাহিদার উপর ভিত্তি করে ব্যবহৃত ভাষা পরিষেবার পদ্ধতি(গুলি) এবং ভাষার প্রাপ্যতা যথাযথ কিনা তা মূল্যায়ন করার জন্য পর্যায়ক্রমিক অভ্যন্তরীণ পর্যালোচনা;
> - রোগীর রেকর্ডে ভাষা পরিষেবাগুলি সঠিকভাবে নথিভুক্ত করা হয়েছে কিনা তা নির্ধারণের জন্য পর্যায়ক্রমিক চার্ট পর্যালোচনা;
> - ফেসিলিটির পরিষেবা এলাকায় LEP ব্যক্তি সংখ্যা মূল্যায়ন।
>
> একটি বিস্তৃত পর্যালোচনা পরিচালনা করতে সক্ষম হওয়ার জন্য, ফেসিলিটিগুলিতে নিম্নলিখিত তথ্য ট্র্যাক করার জন্য প্রক্রিয়া থাকা উচিত:
>
> - কত সংখ্যক সীমিত-ইংরেজি-দক্ষ ব্যক্তিদের পরিষেবা দেওয়া হয়েছিল তা পছন্দসই ভাষা এবং ভাষা সহায়তার ধরন দ্বারা পৃথক করা হয়েছে।
> - অনন্য রোগীর দ্বারা দোভাষী-সহায়ক এনকাউন্টার।
> - দ্বিভাষিক এবং দোভাষী কর্মীদের সংখ্যা, যা ভাষা দ্বারা বিভক্ত।
> - অনূদিত এবং প্রচারিত নথির একটি তালিকা, যেখানে প্রযোজ্য ভাষাগুলি উল্লেখ করা হয়েছে।

> **স্টেট কম্পট্রোলারের মন্তব্য** - H+H একটি বার্ষিক পর্যালোচনা প্রক্রিয়া বর্ণনা করলেও, আমাদের এই ধরনের পর্যালোচনার কোনও নথি সরবরাহ করা হয়নি, যার মধ্যে রয়েছে কখন সেগুলি সংঘটিত হয়েছিল, এই ধরনের পর্যালোচনার ফলাফল, বা উপসংহারে পৌঁছানো হয়েছে। অতএব, বর্ণিত পদ্ধতিগুলি প্রয়োগ করা হয়েছিল কিনা তা নিয়ে আমাদের কোনও নিশ্চয়তা নেই। তদুপরি, H+H বর্ণিত পর্যবেক্ষণ প্রক্রিয়াটি 10 NYCRR 405.7 এ বর্ণিত বার্ষিক চাহিদা মূল্যায়নের সাথে পূরণ করে না বা সমতুল্য নয়।

NYC Heath + Hospitals ডেটা পর্যালোচনা করতে এবং প্রবণতা, নিদর্শনগুলি ট্র্যাক করতে এবং যে কোনও ক্রমবর্ধমান চাহিদা সনাক্ত করতে ভেন্ডারদের সাথে ক্রমাগত কাজ করে। প্রদত্ত পরিষেবার বিশাল পরিমাণের পরিপ্রেক্ষিতে, ভাষা অ্যাক্সেসের চাহিদার প্রবণতার উপর একটি LAS অনুরোধের প্রভাব ন্যূনতম। NYC হেলথ + হসপিটালস প্রতি তিনমাস অন্তর তার ভাষা পরিষেবা ভেন্ডারদের সাথে তাদের মূল কর্মক্ষমতা সূচকগুলি পর্যালোচনা করতে এবং সম্ভাব্য সমস্যা বা ধরনগুলি সমাধান করতে দেখা করে।

স্টেট কম্পট্রোলারের মন্তব্য - H+H এর প্রতিক্রিয়া বিভ্রান্তিকর। একজন ভেন্ডারের সাথে ইমেল যোগাযোগ ব্যতীত, H+H কর্মকর্তারা আমাদের এমন কোনও নথিপত্র সরবরাহ করেননি যা দেখায় যে তারা মূল কর্মক্ষমতা সূচকগুলি পর্যালোচনা করতে এবং কোনও সম্ভাব্য সমস্যা বা প্যাটার্ন সমাধানের জন্য ত্রৈমাসিকভাবে LAS ভেন্ডারদের সাথে দেখা করেছেন।

Propio 1 নভেম্বর, 2024 পর্যন্ত LAS-এর জন্য NYC হেলথ + হসপিটালস-এর প্রাথমিক ভেন্ডার হয়ে উঠেছে। এই ত্রৈমাসিক বৈঠকগুলির পাশাপাশি, ওভার-দ্য-ফোন (OPI) এবং VRI (ভিডিও রিমোট ইন্টারপ্রেটেশন) এর বর্তমান প্রাথমিক ভেন্ডার হিসেবে

Propio, প্রতিটি অ্যাকিউট সাইটের ল্যাঙ্গুয়েজ অ্যাক্সেস সমন্বয়কারীদের (Language Access Coordinators, LAC) সাথে দ্বি-সাপ্তাহিক বা মাসিক ভিত্তিতে বৈঠক করে। এছাড়াও, LAS ব্যবস্থাপক কর্মীরা সাধারণত যেকোনো চাহিদা বা সমস্যা নিয়ে আলোচনা এবং সমাধান করার জন্য এবং ভেন্ডার কীভাবে সেগুলি মোকাবেলা করবে তা নির্ধারণ করার জন্য কলে উপস্থিত থাকেন। এই কলগুলির সময়ই NYC Health + Hospitals প্রায়শই গত দুই সপ্তাহ ধরে উদ্ভূত যেকোনো ব্যক্তিগত সমস্যার কথা শুনতে পায়, যেমন, একটি ব্যাখ্যামূলক কার্টের সমস্যা। NYC Health + Hospitals এবং ভেন্ডার একসাথে কল ডেটা পর্যালোচনা করবে, যার মধ্যে কলের সংখ্যা, শীর্ষস্থানীয় ভাষা, গড় সংযোগের সময় এবং সন্তুষ্টি রেটিং অন্তর্ভুক্ত থাকবে। এই প্রতিটি কলের পরে, NYC Health + Hospitals-এ Propio ডেটার একটি স্ন্যাপশট সহ একটি সংক্ষিপ্ত ইমেল প্রেরণ করে। Propio সমস্ত সাইট ভিজিট, মিটিং এবং সাধারণ তথ্যের একটি সাপ্তাহিক সারসংক্ষেপ LAS ম্যানেজমেন্টের সাথে শেয়ার করে যাতে NYC Health + Hospitals তার সমস্ত রোগীদের উচ্চমানের ইন্টারপ্রিটেশন পরিষেবা প্রদান অব্যাহত রাখার জন্য যে কোনও এবং সমস্ত প্রচেষ্টা সম্পর্কে অবগত থাকে।

অডিটররা 10 NYCRR 405.7 এর উদ্ধৃতি দিয়েছেন যা বার্ষিক চাহিদার মূল্যায়ন সম্পাদন করার বাধ্যবাধকতা নির্ধারণ করে। NYC Health + Hospitals চলমান মূল্যায়ন সম্পাদন করে এই বাধ্যবাধকতা পূরণ করছে যার মধ্যে রয়েছে তার প্রাথমিক ভেন্ডারের কাছ থেকে পদ্ধতিগতভাবে ইনপুট অন্তর্ভুক্ত করা।

স্টেট কম্পট্রোলারের মন্তব্য - H+H কর্মকর্তারা যেমন দাবি করেছেন তেমনভাবে আমাদের চলমান মূল্যায়নের জন্য কোনও সহায়তা প্রদান করেননি। উপরন্তু, এই জাতীয় চলমান মূল্যায়নের H+H এর বিবরণ 10 NYCRR 405.7 এ প্রয়োজনীয় বার্ষিক চাহিদা মূল্যায়নের প্রয়োজনীয়তা পূরণ করে না।

OSC-এর ফলাফল - "অসম্পূর্ণ LAS প্রশিক্ষণ"

- *... আমরা অসম্পূর্ণ LAS প্রশিক্ষণ এবং দ্বিভাষিক কর্মীদের দুর্বল তদারকির মতো দুর্বলতা খুঁজে পেয়েছি - যার সমস্তই NYC-এর বাসিন্দা এবং পরিদর্শকদের জন্য অর্থবহ LAS-এ বাধা দিতে পারে। আমরা বহুভাষিক OSC অডিটরদের দ্বারা একটি বেনামী সমীক্ষাও পরিচালনা করেছি এবং জানতে পেরেছি কিছু H+H ফেসিলিটি এবং প্রোগ্রাম LEP ক্লায়েন্টদের কাছে অ্যাক্সেসযোগ্য নয়। LAS অ্যাক্সেসের বাধাগুলির মধ্যে এমন কর্মী অন্তর্ভুক্ত ছিল যারা দোভাষী সরবরাহ করার চেষ্টা করেনি বা যাদের LAS-এ অ্যাক্সেস ছিল না।*
- *আমরা আমাদের অডিট স্কোপ পর্যায়ের জন্য বেলভিউ, হারলেম এবং উডহুল হাসপাতালের কর্মীদের জন্য প্রশিক্ষণের রেকর্ড চেয়েছিলাম। একাধিক অনুরোধ সত্ত্বেও, H+H হারলেম এবং উডহুল হাসপাতালের প্রশিক্ষণের রেকর্ড সরবরাহ করতে ব্যর্থ হয়েছিল। তাই আমাদের কোনও নিশ্চয়তা নেই যে এই ফেসিলিটিগুলির কর্মীরা প্রয়োজনীয় LAS প্রশিক্ষণ সম্পন্ন করেছেন। আমরা বেলভিউ হাসপাতালের জন্য প্রদত্ত প্রশিক্ষণের রেকর্ডগুলি পর্যালোচনা করেছি এবং দেখেছি যে 2019-2023 এর মধ্যে মোট 4,061টি LAS প্রশিক্ষণ সেশন সম্পন্ন হয়নি। শর্তসাপেক্ষ বা অস্থায়ী কর্মীদের দ্বারা অসম্পূর্ণ LAS প্রশিক্ষণেই সমস্ত অসম্পূর্ণ LAS প্রশিক্ষণের 86% তৈরি হয়েছিল।*

10 NYCRR 405.7 (a) (7) (iv) অনুযায়ী "সাংস্কৃতিক ও ভাষাগতভাবে দক্ষ পরিষেবা প্রদানের গুরুত্ব এবং রোগীদের পক্ষে হাসপাতালের ভাষা সহায়তা পরিষেবাগুলি কীভাবে অ্যাক্সেস করা যায় সে সম্পর্কে রোগীর যত্নের সাথে **সরাসরি** সম্পর্কিত প্রশাসনিক, ক্লিনিকাল এবং অন্যান্য কর্মীদের জন্য চলমান শিক্ষা এবং প্রশিক্ষণ" আবশ্যক (**জোর দেওয়া হয়েছে**)। অডিটররা তাদের মতামতে বিবেচনা করেননি যে প্রশিক্ষণ সম্পন্ন না করা অনেক কর্মীর সরাসরি রোগীর যত্নের সংস্পর্শে থাকার দায়িত্ব নেই এবং তাই তাদের LAS প্রশিক্ষণ সম্পন্ন করার প্রয়োজন নেই। বাধ্যবাধকতার সীমাবদ্ধতা সত্ত্বেও, NYC হেলথ + হসপিটালস এই ক্ষেত্রে যতটা সম্ভব কর্মীকে প্রশিক্ষণ দেওয়ার চেষ্টা করে।

স্টেট কম্পট্রোলারের মন্তব্য - যদিও 10 NYCRR 405.7 অনুসারে শুধুমাত্র জনসাধারণের মুখোমুখি হন এমন কর্মীদের প্রশিক্ষণ গ্রহণের প্রয়োজন রয়েছে, তবে ফেসিলিটিগুলিতে LAC সহ একাধিক H+H কর্মকর্তা - আমাদের জানিয়েছেন যে H+H-এর নিজস্ব নীতি অনুসারে তাদের সমস্ত কর্মচারীদের জন্য বার্ষিক LAS প্রশিক্ষণ প্রয়োজন - তারা জনসাধারণের মুখোমুখি হোন বা না হোন। এটি একটি স্পষ্ট ইঙ্গিত যে সমস্ত কর্মীদের তাদের LEP রোগীদের চাহিদা পূরণের জন্য প্রশিক্ষণ দেওয়া কতটা গুরুত্বপূর্ণ। উপরন্তু, H+H এর ভাষা অ্যাক্সেস পরিকল্পনায় বলা হয়েছে যে "প্রতিটি ফেসিলিটির কর্মী, অস্থায়ী কর্মী এবং সহকারী কর্মীদের ভাষা অ্যাক্সেস নীতি এবং পদ্ধতিগুলি বোঝার জন্য যুক্তিসঙ্গত পদক্ষেপ গ্রহণের জন্য দায়ী" - কোনও ছাড়ের উল্লেখ করা হয়নি।

4

OSC-এর ফলাফল - "LAS ইন্টারপ্রিটেশন সরবরাহকারী কর্মীদের অপর্যাপ্ত ব্যবস্থাপনা"

- *H+H এর কাছে যোগ্য ইন-হাউস দোভাষী এবং দ্বিভাষিক কর্মীদের একটি কেন্দ্রীভূত তালিকার অভাব রয়েছে। ফেসিলিটি বা প্রোগ্রাম পর্যায়ে, ফেসিলিটিগুলি স্বীকার করেছে যে তাদের এই জাতীয় কোনও তালিকা নেই, বা তারা বলেছে যে এমন একটি তালিকা বিদ্যমান থাকলেও হয় তারা এটি সরবরাহ করতে ব্যর্থ হয়েছে বা উপলব্ধ তালিকাগুলি পুরানো হয়ে গেছে। উপরন্তু, কিছু দ্বিভাষিক কর্মীদের দ্বারা দোভাষী পরিষেবাগুলি LAS ডেটাতে রিপোর্ট করা হয়নি।*

NYC Health + Hospitals বেশ কয়েকবার অডিটরদের যোগ্য কর্মী দোভাষীদের তালিকা প্রদান করেছে।

স্টেট কম্পট্রোলারের মন্তব্য - যোগ্য কর্মী দোভাষীদের তালিকা (যারা ফেসিলিটিগুলিতে এবং/অথবা MIST প্রোগ্রামে কর্মরত) হয় সরবরাহ করা হয়নি অথবা সরবরাহ করা তালিকায় পুরানো তথ্য রয়েছে। ফলস্বরূপ, এটি উপলব্ধ LAS সংস্থানগুলিকে ভুলভাবে চিত্রিত করবে এবং কর্মীদের ঘাটতি এবং চাহিদাগুলিকে অন্ধকারে রাখতে পারে।

গোপনীয়তার স্বার্থ এবং অডিটের সাথে প্রাসঙ্গিকতার অভাবের কারণে, NYC Health + Hospitals দোভাষীদের কর্মী ফাইল অডিটরদের সরবরাহ করেনি।

স্টেট কম্পট্রোলারের মন্তব্য - দোভাষীদের দোভাষী পরিষেবা প্রদানের জন্য প্রয়োজনীয় যোগ্যতা আছে কিনা তা নির্ধারণ করার জন্য আমরা কর্মীদের ফোল্ডারগুলি চেয়েছিলাম। H+H কর্মকর্তারা তাদের নিয়োগ করা অভ্যন্তরীণ দোভাষীদের জন্য আমাদের শংসাপত্র সরবরাহ করতে সম্মত হলেও, তারা এই তথ্য প্রদান করেননি। ফলত, আমাদের কাছে কোনও নিশ্চয়তা নেই যে এই কর্মীরা দোভাষী পরিষেবা প্রদানের জন্য যোগ্য ছিলেন।

কর্মী দোভাষীরা সামগ্রিকভাবে 1% এরও কম দোভাষী পরিষেবা প্রদান করেন এবং যেখানে কর্মী দোভাষী পাওয়া যায় না, সেখানে বিকল্প হিসেবে ভেন্ডারের দোভাষীর অ্যাক্সেস সর্বদা উপলব্ধ।

স্টেট কম্পট্রোলারের মন্তব্য- এই বক্তব্য বিভ্রান্তিকর। যদিও আমরা স্বীকার করি যে OPI এবং VRI পরিষেবাগুলিতে H+H কর্মীদের তুলনায় এমন দোভাষী পরিষেবার চাহিদা এবং সরবরাহ বেশি, যারা স্পোকেন প্রক্সিমাল পরিষেবাগুলি (যেমন, ব্যক্তিগতভাবে ইন্টারপ্রিটেশন) সম্পাদন করেন, তবুও এটি প্রদত্ত স্পোকেন প্রক্সিমাল পরিষেবাগুলির গুণমান এবং উপলভ্যতা নিশ্চিত করার প্রয়োজনীয়তাকে হ্রাস করে না - যা বেশিরভাগই অভ্যন্তরীণ/কর্মী দোভাষী দ্বারা সম্পাদিত হয়। উদাহরণ স্বরূপ, 2023 সালের ক্যালেন্ডার বছরে, H+H-এর ইন-হাউস ইন্টারপ্রেটাররা 97% স্পোকেন প্রক্সিমাল পরিষেবা প্রদান করেছে (প্রদত্ত 50,876 স্পোকেন প্রক্সিমাল পরিষেবাগুলির মধ্যে 49,569)।

OSC-এর ফলাফল - "LAS-এর জন্য অনুপস্থিত এবং অসঙ্গতিপূর্ণ নীতিমালা"

- *H+H এর নিয়ম অনুযায়ী ফেসিলিটি/প্রোগ্রামগুলিকে তাদের কর্মীদের জন্য LAS নীতিমালা বিকাশ করতে হবে। আমরা জানতে পেরেছি যে 29টি ফেসিলিটি/প্রোগ্রামের কোনও LAS নীতি নেই। নীতিমালা রয়েছে এমন 21টি ফেসিলিটি/প্রোগ্রামের ক্ষেত্রে, আমরা H+H এর LAS গাইডলাইন, ফেসিলিটির নীতিমালা এবং প্রকৃত অনুশীলনের মধ্যে পার্থক্য খুঁজে পেয়েছি।*

NYC Health + Hospitals তাদের LAS সম্পর্কিত সিস্টেম-ব্যাপী নির্দেশিকা প্রদান করেছে, যা সাধারণত সকল সাইটের জন্যই প্রযোজ্য। এই আচ্ছাদিত নির্দেশিকাটি একটি প্রদত্ত ফেসিলিটি দ্বারা ব্যবহার করা যেতে পারে। এছাড়াও, একটি ফেসিলিটির নিজস্ব সম্পূরক নীতি থাকতে পারে এবং ফেসিলিটির আকার এবং এটি সাধারণত যে সম্প্রদায়কে পরিবেশন করে তার উপর ভিত্তি করে ফেসিলিটির স্থানে অনন্য চ্যালেঞ্জ, কর্মপ্রবাহ বা কনফিগারেশন মোকাবেলা করার জন্য এই নীতি সিস্টেম নির্দেশিকা থেকে পৃথক হতে পারে।

স্টেট কম্পট্রোলারের মন্তব্য - আমাদের প্রতিবেদনের 14 পৃষ্ঠায়, আমরা স্বীকার করছি যে H+H এর নীতিমালা LAS সম্পর্কিত সিস্টেমব্যাপী নির্দেশিকা প্রদান করে। তবে, এই নীতিমালার জন্য প্রতিটি ফেসিলিটির নিজস্ব ফেসিলিটি স্তরের পদ্ধতিগুলি বিকাশ করতে হবে। আশ্চর্যজনকভাবে, LAS নীতিমালা প্রতিষ্ঠিত হয়নি এমন 50টির মধ্যে 29টি (58%) ফেসিলিটি/প্রোগ্রামের সাথে H+H-এর প্রতিক্রিয়া সম্পর্কিত নয়। অধিকন্তু, আমরা পর্যালোচনা করা 21টি ফেসিলিটি-স্তরের নীতির মধ্যে পুরানো নীতিগত তথ্যের বিষয় নিয়েও H+H-এর প্রতিক্রিয়ায় কোনও আলোচনা করা হয়নি।

5

OSC-এর ফলাফল - "অনুবাদের অ্যাক্সেসযোগ্যতা এবং সমস্যার সমাধানের বিষয়ে কোনও নিশ্চয়তা নেই"

- *আমাদের কাছে কোনও নিশ্চয়তা নেই যে H+H রোগীদের জন্য এই নথিগুলিতে তথ্যের যথার্থতা নিশ্চিত করতে বিভিন্ন ভাষায় রোগীর মেডিকেল রেকর্ড, সাক্ষাতের পরবর্তী সারাংশ এবং ডিসচার্জ পেপারগুলির অনুবাদ পরিচালনা করে এবং ট্র্যাক করে। এছাড়াও, দীর্ঘক্ষণ কলের কারণ নির্ধারণের জন্য এবং LAS পরিষেবাগুলি সঠিকভাবে সরবরাহ করা হয়েছিল কিনা তা নির্ধারণের জন্য 2 ঘন্টা ধরে রোগীর কল পর্যালোচনা করা হয়েছিল কিনা তা H+H নিশ্চিত করতে পারেনি।*

16 এপ্রিল, 2024 তারিখে, NYC Health + Hospitals তার ইলেকট্রনিক স্বাস্থ্য রেকর্ড সিস্টেম Epic-এর লাইভ রান-থ্রু চলাকালীন অডিটরদের কাছে তার ব্যবস্থাপনা এবং ট্র্যাকিং সিস্টেমটি ব্যক্তিগতভাবে প্রদর্শন করে। Epic-এর অনুবাদগুলি NYC Health + Hospitals-এর চুক্তিবদ্ধ অনুবাদ ভেন্ডারদের মাধ্যমে সঞ্চালিত হয় এবং তারপরে Epic-এ প্রয়োগ করা হয়। NYC Health + Hospitals এই প্রক্রিয়ার জন্য যথাযথভাবে চুক্তিবদ্ধ পেশাদার চিকিৎসা অনুবাদকদের উপর নির্ভর করে যা নিশ্চিত করে যে অনুবাদগুলি পরিবর্তন করা যাবে না। NYC Health + Hospitals-কে Epic জানিয়েছে যে রোগীদের প্রদান করা সাক্ষাৎ-পরবর্তী সারাংশের মতো অনূদিত নথির সংখ্যার দিক থেকে NYC Health + Hospitals দেশের শীর্ষ তিনটি পরিষেবা প্রদানকারীর মধ্যে একটি। NYC Health + Hospitals 11টি ভাষায় সাক্ষাৎ-পরবর্তী সারাংশ সরবরাহ করে এবং 1 সেপ্টেম্বর, 2024 থেকে 31 আগস্ট, 2025 পর্যন্ত 3.7 মিলিয়ন সারাংশ তৈরি করেছে।

স্টেট কম্পট্রোলারের মন্তব্য - প্রদত্ত প্রদর্শনীতে কেবল দেখানো হয়েছিল যে রোগীর মেডিকেল রেকর্ডে LAS তথ্য কীভাবে রেকর্ড করা হয় - এটি দেখানো হয়নি যে কর্মীরা কীভাবে ইতিমধ্যে উপলব্ধ অনূদিত নথি অ্যাক্সেস করতে পারে, বা কীভাবে অনুবাদের অনুরোধ করা হয়। উপরন্তু, যদিও H+H কর্মকর্তারা আমাদের পর্যালোচনার জন্য নমুনা অনুবাদ প্রদান করতে সম্মত হয়েছেন, তবুও কোনও ডকুমেন্টেশন সরবরাহ করা হয়নি। ফলত, H+H সমস্ত ফেসিলিটি এবং কর্মীদের জন্য তথ্যের সঠিকতা এবং এই নথিগুলির অ্যাক্সেসযোগ্যতা নিশ্চিত করতে অনুবাদের কাজ পরিচালনা করে এবং ট্র্যাক করে কিনা সে ব্যাপারে আমাদের কোনও নিশ্চয়তা নেই।

OSC-এ ফলাফল - "সম্প্রসারিত LAS কল"

NYC Health + Hospitals সম্প্রসারিত LAS কল সম্পর্কিত OSC-এর ফলাফল নিয়ে সমস্যা তৈরি করে। অডিটরদের Propio থেকে ডকুমেন্টেশন সরবরাহ করা হয়েছিল যা দুই ঘন্টারও বেশি সময় ধরে কল পর্যালোচনা করার প্রক্রিয়া নির্দেশ করে। মানসম্মত অনুশীলনের অংশ হিসেবে, NYC Health + Hospitals ভেন্ডারদের দুই ঘন্টার মধ্যে যেকোনো কল পর্যালোচনা করতে এবং রোগী যে ধরনের পরিষেবা গ্রহণ করছিলেন তা মূল্যায়ন করতে বলে। উদাহরণস্বরূপ, এটি প্রত্যাশিত যে কোনও অস্ত্রোপচার বা প্রসব সংক্রান্ত কলের জন্য একটি সম্প্রসারিত LAS কলের প্রয়োজন হতে পারে।

স্টেট কম্পট্রোলারের মন্তব্য - H+H কর্মকর্তারা একজন ভেন্ডার, Propio-এর কাছ থেকে ইমেল সরবরাহ করেছিলেন, যেখানে সম্প্রসারিত LAS কলের জন্য তাদের পর্যালোচনা প্রক্রিয়া বর্ণনা করা হয়েছিল। তবে, Propio বা অন্যান্য OPI ভেন্ডারদের মাধ্যমে 2 ঘন্টারও বেশি সময় ধরে করা 973টি কলের প্রকৃত পর্যালোচনা বা ফলাফলের কোনও নথি আমাদের সরবরাহ করা হয়নি।

OSC-এর ফলাফল "OSC LAS সমীক্ষা"

- *দ্বিভাষিক এবং বহুভাষিক OSC অডিটররা LAS-এর উপলভ্যতা পরীক্ষা করার জন্য H+H ফেসিলিটি এবং প্রোগ্রামগুলির একটি অঘোষিত বেনামী সমীক্ষা চালিয়েছিলেন এবং একাধিক বাধার মুখোমুখি হয়েছিলেন:*
    - *এমন উদাহরণ রয়েছে যেখানে H+H কর্মীরা কলারদের কোনও দোভাষীর সাথে সংযুক্ত করার বা তথ্য সরবরাহ করার চেষ্টা করেননি*
    - *H+H এর স্বয়ংক্রিয় কল সিস্টেম এবং ভয়েসমেলগুলি নেভিগেট করতে অসুবিধা হয়েছে, বিশেষত LEP রোগীদের জন্য*
    - *SHOW মোবাইল ইউনিটগুলির মাধ্যমে LAS অ্যাক্সেস করতে অক্ষমতা রয়েছে।*

NYC Health + Hospitals OSC অডিটরদের এই বেনামী অঘোষিত কলগুলির নথিপত্রের চেয়েছে, যার মধ্যে NYC Health + Hospitals-এর সেই কর্মীদের নামও রয়েছে যারা সমীক্ষাকারী অডিটরের সাথে জড়িত ছিলেন। অডিটররা NYC Health + Hospitals-কে আরও পর্যালোচনার জন্য এই ধরনের তথ্য সরবরাহ করেননি যার ফলে NYC Health + Hospitals এই দাবিগুলির তদন্ত এবং সমাধান করতে পারেনি।

স্টেট কম্পট্রোলারের মন্তব্য - আমাদের প্রতিবেদনের 16 পৃষ্ঠায় যেমন বিস্তারিতভাবে বর্ণ করা হয়েছে, আমরা H+H কে ফেসিলিটির নাম এবং আমাদের অঘোষিত সমীক্ষার তারিখ এবং সময় প্রদান করেছি। আমরা কর্মীদের নাম প্রদান করিনি কারণ

6

আমাদের উদ্দেশ্য ছিল LAS সম্পদের অ্যাক্সেসযোগ্যতা এবং সামগ্রিকভাবে LAS প্রোগ্রামের কর্মক্ষমতা পরীক্ষা করা - ব্যক্তিদের কর্মক্ষমতা নয়। তদুপরি, কর্মীদের নাম সেইসব ক্ষেত্রে প্রাসঙ্গিক নয় যেখানে কল সংযোগ বিচ্ছিন্ন করা হয়েছিল অথবা যেখানে অডিটরদের H+H এর স্বয়ংক্রিয় কল সিস্টেম এবং ভয়েসমেল নেভিগেট করতে অসুবিধা হয়েছিল। H+H এর কল লাইনে যাতে যে কেউ কল করতে পারে তার জন্য এগুলি সর্বজনীনভাবে অ্যাক্সেসযোগ্য, এবং আমরা LAS-এর ঝুঁকি মূল্যায়নের অংশ হিসাবে H+H-কে অনুরূপ একটি সমীক্ষা পরিচালনা করতে উৎসাহিত করি।

উপরন্তু, OSC-কে প্রদত্ত ডেটায় ইঙ্গিত পাওয়া যায় যে SHOW মোবাইল ইউনিটগুলি LAS ব্যবহার করে। 2025 সালের ফেব্রুয়ারী মাসের জন্য Show ভ্যানগুলির জন্য Propio-এর ডেটা থেকে ইঙ্গিত পাওয়া যায় যে 474 মিনিটের LAS সরবরাহ করা হয়েছিল যার মধ্যে 38টি কল ছিল এবং 4টি ভাষায় তা করা হয়েছিল।

স্টেট কম্পট্রোলারের মন্তব্য - H+H এর প্রতিক্রিয়া বিভ্রান্তিকর। SHOW মোবাইল ইউনিটের LAS ডেটা ছিল প্রোগ্রামের জন্য—সামগ্রিকভাবে—এবং যদিও এটি দেখায় যে কিছু ইউনিট LAS-এ অ্যাক্সেস এবং ব্যবহার করে, আমাদের অডিটের সময় আমরা যে স্থানগুলি পরিদর্শন করেছি সেগুলিতে সর্বদা LAS-এর অ্যাক্সেস ছিল না। এটি আরও দেখায় যে LAS ডেটা কীভাবে কিছু SHOW মোবাইল ইউনিটের LAS-এ অ্যাক্সেস নেই তা গোপন করতে পারে।

OSC-এর ফলাফল "ভেন্ডারদের অতিরিক্ত অর্থ প্রদান"
H+H পর্যাপ্তভাবে চুক্তির পেমেন্ট পরিচালনা করেনি:

- *জানুয়ারী 2022 থেকে জুন 2024 পর্যন্ত, H+H LAS এর জন্য ভেন্ডারদের $215,879 অতিরিক্ত অর্থ প্রদান করেছে। উদাহরণস্বরূপ, কিছু OPI পরিষেবায় VRI হারে বিল করা হয়েছিল, যা ছিল উচ্চতর এবং স্প্যানিশের জন্য কিছু পরিষেবা উচ্চতর "অন্যান্য ভাষা" হারে বিল করা হয়েছিল। একজন ভেন্ডরকে নতুন, কম চুক্তির হারের পরিবর্তে পূর্ববর্তী চুক্তি চেয়ে বেশি হারে অর্থপ্রদান করা হয়েছিল*

এই সময়ের মধ্যে LAS পরিষেবার জন্য মোট ব্যয় 60 মিলিয়ন ডলারেরও বেশি ছিল। অতিরিক্ত অর্থপ্রদানের পরিমাণ $215,879 থেকে ইঙ্গিত পাওয়া যায় যে প্রায় .3596% পেমেন্ট ত্রুটি হয়েছিল যা কোনও বড় প্রোগ্রামে গ্রহণযোগ্য ত্রুটির হারের মধ্যে ঠিকঠাক। যেমন, পেমেন্ট নির্ভুলতার হার প্রায় 99.64%। অবশ্যই, NYC Health + Hospitals সর্বদা তার পেমেন্টের নির্ভুলতা উন্নত করার সুযোগ খোঁজে।

স্টেট কম্পট্রোলারের মন্তব্য - অতিরিক্ত অর্থপ্রদান কমানোর জন্য নির্ভুলতা নিশ্চিত করতে এবং ত্রুটি সনাক্ত করতে H+H-এর দ্বারা LAS ডেটা এবং চালানের সমন্বয় সাধন করা গুরুত্বপূর্ণ। H+H-এর কাছে এই ধরনের পর্যালোচনা করার কোনও প্রক্রিয়া ছিল না এবং আমরা এডিটের সময় এটি তাদের নজরে না আনা পর্যন্ত ভেন্ডারদের অতিরিক্ত অর্থ প্রদানের বিষয়ে তারা অবগত ছিল না। অধিকন্তু, H+H-এর প্রতিক্রিয়া যে $215,879 অতিরিক্ত অর্থপ্রদান চিহ্নিত করা হয়েছে তা তাদের মোট অর্থপ্রদানের মাত্র .3596% হওয়ায় এটা বিভ্রান্তিকর। H+H উল্লেখ করতে ব্যর্থ হয়েছে যে এটি অডিটের সময়কালে অনুরোধ করা সমস্ত LAS ডেটা সরবরাহ করেনি - মূলত $215,869 একটি সীমিত নমুনা তুলে ধরে এবং অতিরিক্ত পরিশোধের মোট পরিমাণ সম্ভবত আরও বেশি। তা সত্ত্বেও, H+H কর্মকর্তারা তাদের প্রতিক্রিয়ায় ইঙ্গিত দিয়েছেন যে তারা একটি কেন্দ্রীভূত চালান পর্যালোচনা প্রক্রিয়া তৈরি করেছেন এবং এই প্রক্রিয়াটি তত্ত্বাবধানের জন্য একজন ফাইনান্স ডিরেক্টর নিয়োগ করেছেন - এটি নির্দেশ করে যে পরিমাণ নির্বিশেষে H+H LAS ডেটা এবং চালানের সমন্বয় সাধনের গুরুত্ব স্বীকার করে এবং বোঝে।

OSC-এর ফলাফল "সম্ভাব্য ব্যয় সাশ্রয়"

- *H+H 2023 এবং 2024 অর্থবছরের জন্য মোট $8,247,840 সাশ্রয় করতে পারত যদি ভেন্ডরদের সাথে আলোচনা করত বা প্রতি মিনিটে কম চুক্তির হারে তাদের ব্যবহার করত।*

প্রাথমিক অনুসন্ধান প্রক্রিয়ার সময় NYC Health + Hospitals OSC-কে জানিয়েছিল যে প্রস্তাবের অনুরোধ (Request for Proposals, RFP) প্রক্রিয়ার খরচে একজন ভেন্ডারের স্কোরের 25% অন্তর্ভুক্ত ছিল। খরচ একটি গুরুত্বপূর্ণ কারণ হলেও, একমাত্র এই কারণেই ভেন্ডার নির্বাচন চলতে পারে না। NYC Health + Hospitals-এর আকার এবং পরিষেবার উচ্চ চাহিদা বিবেচনা করে, এটি অপরিহার্য যে চুক্তিপ্রাপ্ত যেকোনো ভেন্ডার উচ্চ মানের পরিষেবা প্রদানের পাশাপাশি উচ্চ এবং পরিবর্তনশীল কাজের পরিমাণ পরিচালনা করার ক্ষমতা রাখেন। NYC Health + Hospitals সর্বদা খরচ কমানোর উপায় খুঁজছে এবং তাই 2024 সালের নভেম্বরে এটি আরও খরচ অপ্টিমাইজেশন নিশ্চিত করার জন্য ভেন্ডার নির্বাচনের কিছু দিককে মানসম্মত করেছে।

7

স্টেট কম্পট্রোলারের মন্তব্য - অডিট চলাকালীন, H+H দাবি করেছে যে তারা একই দোভাষী পরিষেবার জন্য একাধিক ভেন্ডারের সাথে চুক্তি করেছে কারণ H+H-এর LAS-এর চাহিদা প্রচুর, এবং একজন বিক্রেতা একা সমস্ত পরিমাণ কাজ পরিচালনা করতে পারে না। আমরা দেখেছি যে তাদের পরিষেবাগুলি তুলনীয় এবং বিনিময়যোগ্য বলে H+H দাবি করলেও ভেন্ডাররা বিভিন্ন হারে চার্জ করে। তবে, LAS তথ্য ধারাবাহিকভাবে দেখায় যে সমস্ত ভেন্ডার সমানভাবে কাজের পরিমাণ ভাগ করে নেওয়ার পরিবর্তনে প্রতিটি ধরনের LAS-এর জন্য বেশিরভাগ অনুরোধ একজন ভেন্ডারই পেয়েছেন। এটি লক্ষণীয় যে 2024 সালের নভেম্বরে, H+H OPI এবং VRI পরিষেবার জন্য মাত্র দুজন ভেন্ডারের সাথে চুক্তিবদ্ধ হয়েছিল - যেখানে প্রাথমিক ভেন্ডার ছিল প্রতি মিনিটে সর্বনিম্ন খরচ প্রদানকারী।

অডিট চলাকালীন, NYC Health + Hospitals অডিটরদের 2017 এবং 2024 উভয় RFP সম্পর্কিত নথিপত্র সরবরাহ করে। এই ডকুমেন্টেশনে ভেন্ডার নির্বাচন প্রক্রিয়া সম্পর্কিত তথ্য অন্তর্ভুক্ত ছিল। NYC Health + Hospitals অডিটরদের RFP প্রক্রিয়ার ফলে প্রাপ্ত ভেন্ডার চুক্তিগুলিও প্রদান করেছে।

OSC-এৎ সম্ভাব্য ব্যয় সাশ্রয়ের মূল্যায়ন এই ধারণার উপর ভিত্তি করে হয় যে কম দাম নিয়ে আলোচনা করা যেতে পারে কিন্তু আলোচিত কম দামে পাওয়ার সম্ভাব্যতা সম্পর্কে কোনও প্রমাণ দেওয়া হয় না। OSC আরও ধরে নিয়েছে যে ভেন্ডারের কাজের পরিমাণ পরিচালনা করার বা প্রয়োজনীয় সরঞ্জাম সরবরাহ করার ক্ষমতা বিবেচনা না করেই, প্রতিটি পরিস্থিতিতে সবচেয়ে কম ব্যয়বহুল ভেন্ডার ব্যবহার করা যেতে পারে।

স্টেট কম্পট্রোলারের মন্তব্য - H+H এর প্রদত্ত RFPগুলি অনুসারে, H+H ভেন্ডারদের সাথে আলোচনা করার ক্ষমতা রাখে। তবে, অনুরোধ করা হলেও, H+H RFP এবং চুক্তি সংক্রান্ত আলোচনা কীভাবে পরিচালনা করা হয়েছিল তা দেখানোর জন্য কোনও নথিপত্র সরবরাহ করেনি। H+H কর্মকর্তারা ভেন্ডারদের নির্বাচন এবং ফেসিলিটিগুলি দ্বারা ব্যবহারের জন্য নির্দেশিকা সম্পর্কে কোনও নথিপত্র এবং/অথবা ব্যাখ্যা প্রদান করতে ব্যর্থ হয়েছেন।

NYC Health + Hospitals যদি প্রতি মিনিটে কম হারের ভেন্ডার ব্যবহার করত তাহলে ব্যয় সাশ্রয় করত, এই দাবি পরিষেবা প্রদানে ব্যবহৃত সরঞ্জামের সাথে সম্পর্কিত খরচের হিসাব দেয় না। Propio-এর মতো বেশ কিছু ভেন্ডার কোনও অতিরিক্ত খরচ ছাড়াই প্রয়োজনীয় সরঞ্জাম সরবরাহ করেছিল, অন্যদিকে Cyracom এবং Linguistica-এর মতো অন্যান্য ভেন্ডাররা বিনামূল্যে এই ধরনের সরঞ্জাম সরবরাহ করেননি। সর্বনিম্ন মূল্যের ভেন্ডারকে কাজে লাগানোর জন্য যে অতিরিক্ত সরঞ্জামের দাম লিজ বা ক্রয় করতে হত তা অডিটররা তাদের মূল্যায়নে বিবেচনা করেননি। সাশ্রয় গণনা করার সময় অডিটরদের এই কারণটি বিবেচনা করা উচিত ছিল।

স্টেট কম্পট্রোলারের মন্তব্য - আমাদের সরঞ্জাম এবং সংশ্লিষ্ট খরচ সম্পর্কিত H+H চুক্তির পর্যালোচনায় দেখা গেছে যে চুক্তিগুলিতে LAS সরঞ্জাম কী সরবরাহ করা হয় তা স্পষ্টভাবে বলা নেই। উপরন্তু, সরঞ্জামের ব্যবহার এবং খরচ LAS ডেটাতে অন্তর্ভুক্ত করা হয়নি। যদিও H+H আমাদের 2024 সালের RFP সম্পর্কিত খরচ বিবেচনার ব্যাখ্যা প্রদান করেছে, তবুও এটি মনে রাখা গুরুত্বপূর্ণ যে H+H-এর নিজস্ব ব্যাখ্যায় সরঞ্জামের খরচ বিশ্লেষণ অন্তর্ভুক্ত করা হয়নি - ফলে আমাদের সরঞ্জামের খরচ বিবেচনায় নেওয়ার ক্ষমতা বাধাপ্রাপ্ত হচ্ছে।

উপরন্তু, অডিটররা নির্দিষ্ট ভাষার জন্য দোভাষীর প্রাপ্যতা বিবেচনা করেননি এবং ধরে নিয়েছিলেন যে একজন সর্বদাই উপলব্ধ থাকবে। উদাহরণস্বরূপ, অডিটররা তাদের খরচ সাশ্রয়ের মূল্যায়নে যে ভেন্ডারকে ব্যবহার করেছিলেন, সপ্তাহান্তে তাদের বাংলা/বাঙালি দোভাষী পাওয়া যেত না - এমন একটি ভাষা যা প্রায়শই NYC Health + Hospitals-এর ফেসিলিটিগুলিতে রোগীরা চেয়ে থাকেন।

স্টেট কম্পট্রোলারের মন্তব্য - আমরা স্বীকার করি যে নির্দিষ্ট ভাষার উপলভ্যতা একটি গুরুত্বপূর্ণ বিবেচনা করার বিষয়, কিন্তু যেমনটি আমরা আমাদের প্রতিবেদনে উল্লেখ করেছি, সম্ভাব্য ব্যয় সাশ্রয় নির্ধারণ করা হয়েছিল রেট এবং সংশ্লিষ্ট খরচের উপর ভিত্তি করে - যা হল আরেকটি গুরুত্বপূর্ণ বিষয়। আমাদের প্রাথমিক অনুসন্ধানের জবাবে, H+H উপরের বাংলা/বাঙালি দোভাষীর উদাহরণটিও উদ্ধৃত করেছেন। আমরা পর্যালোচনার জন্য (তাদের দাবি নিশ্চিত করার জন্য) অতিরিক্ত সময়সীমা এবং মাস এবং বছরের মতো অতিরিক্ত তথ্যের চেয়েছি। তবে, H+H আমাদের দোভাষীর প্রাপ্যতার বিষয়টি বিবেচনায় নেওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য সরবরাহ করেনি।

NYC Health + Hospitals-এ, পূর্ববর্তী চুক্তির মতো, সরঞ্জামের জন্য আলাদা ফি নেওয়া ভেন্ডারদের তুলনায়, সরঞ্জামের খরচ তাদের মূল্য নির্ধারণের সাথে একত্র করে এমন ভেন্ডারদের ব্যবহার করে উল্লেখযোগ্য ব্যয় সাশ্রয় হয়। এটি স্পষ্টভাবে দেখায় যে

NYC Health + Hospitals কীভাবে যত্ন সহকারে এবং কার্যকরভাবে রোগীর যত্নের অগ্রাধিকারের সাথে খরচ সাশ্রয়ের গুরুত্বের ভারসাম্য বজায় রেখেছে। অধিকন্তু, সাধারণত একজন প্রাথমিক ভেন্ডারের সাথে একত্রিত হয়ে, NYC Health + Hospitals খরচ যতটা সম্ভব কম রাখতে সক্ষম হয়েছে।

স্টেট কম্পট্রোলারের মন্তব্য - আমরা খরচ অপ্টিমাইজেশনের জন্য ভেন্ডারদের একীভূত করার জন্য H+H-এর পদক্ষেপগুলিকে স্বীকৃতি দিই; তবে, এটি উল্লেখ করা উল্লেখযোগ্য যে এটি H+H-এর যুক্তির বিরোধিতা করে যে বিপুল পরিমাণ LAS অনুরোধ পরিচালনা করার জন্য একাধিক ভেন্ডার থাকা উচিত।

উপসংহার

উপরে OSC-এর বিভিন্ন অনুসন্ধানের প্রতি NYC Health + Hospitals-এর প্রতিক্রিয়া এবং তাদের সাথে মতবিরোধের সারসংক্ষেপ তুলে ধরা হয়েছে। উল্লেখ্য, OSC-এর খসড়া প্রতিবেদনে বিস্তারিতভাবে উল্লেখিত সুপারিশগুলিতে NYC Health + Hospitals 2024 সালের নভেম্বরে ইতিমধ্যেই যে পরিবর্তনগুলি করেছে সেগুলি বিবেচনা করা হয়নি, যেমন LAS কেন্দ্রীয় অফিসের কর্মীদের দ্বারা পরিচালিত একটি কেন্দ্রীভূত চালান পর্যালোচনা প্রক্রিয়া। NYC Health + Hospitals মৌখিক এবং লিখিত উভয়ভাবেই একাধিকবার OSC-কে এই পরিবর্তনগুলি সম্পর্কে অবহিত করেছে। NYC Health + Hospitals তার রোগী জনগোষ্ঠীর জন্য LAS প্রদানের ক্ষেত্রে উৎকর্ষতা অর্জনের পাশাপাশি উচ্চমানের স্বাস্থ্যসেবা প্রদানের জন্য দৃঢ়ভাবে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।

আপনার যদি কোনো প্রশ্ন থাকে বা অতিরিক্ত তথ্যের প্রয়োজন হয় তাহলে অনুগ্রহ করে আমাদের সাথে যোগাযোগ করতে দ্বিধা করবেন না।

আন্তরিকভাবে,

Joseph Okeefe

Joseph O'Keefe
চিফ ইন্টারনাল অডিট অফিসার
New York City Health and Hospitals

রিপোর্টের অবদানকারী

নির্বাহী টিম

Andrea C. Miller - *এক্সিকিউটিভ ডেপুটি কম্পট্রোলার*
Tina Kim - *ডেপুটি কম্পট্রোলার*
Stephen C. Lynch - *সহকারী নিয়ন্ত্রক*

অডিট টিম

Kenrick Sifontes - *অডিট ডিরেক্টরs*
Sheila Jones - *অডিট ম্যানেজার*
Savíya Crick, CPA, CIA, CFE - *অডিট সুপারভাইজার*
Jiaying Li, CPA - *অডিট সুপারভাইজার*
Madelin Vasquez - *ভারপ্রাপ্ত পরীক্ষক*
Lillian Fernandes, CPA - *সিনিয়র পরীক্ষক*
Mariyyah Sulaiman - *সিনিয়র পরীক্ষক*
Fanny Torres - *স্টাফ পরীক্ষক*
Nipur Shah - *স্টুডেন্ট অ্যাসিস্ট্যান্ট*
Mary McCoy - *সুপারভাইজিং এডিটর*
Rachel Moore - *সিনিয়র এডিটর*
Jeff Herrmann - *ডেটা ভিজুয়ালাইজেশন অ্যানালিস্ট*

যোগাযোগের তথ্য
(518) 474-3271
StateGovernmentAccountability@osc.ny.gov
Office of the New York State Comptroller
Division of State Government Accountability
110 State Street, 11th Floor
Albany, NY 12236

আরও অডিট বা তথ্যের জন্য, দয়া করে দেখুন: www.osc.state.ny.us/state-agencies/audits