

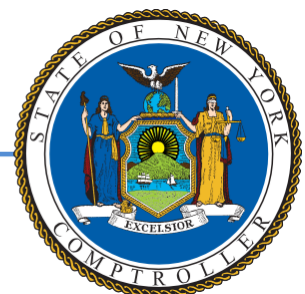
New York City Health + Hospitals Corporation

Надзор за услугами языкового доступа

Отчет № 2023-N-11 | Сентябрь, 2025 год

УПРАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО КОНТРОЛЛЕРА
ШТАТА НЬЮ-ЙОРК
**Thomas P. DiNapoli, государственный
контролер**

Отдел подотчетности правительства штата



Основные результаты аудита

Цель

Определить, обеспечивает ли организация New York City Health + Hospitals надлежащее обслуживание лиц с ограниченным знанием английского языка (Limited English Proficiency, LEP), соблюдает ли нормативные акты штата и местные законы, а также осуществляет ли необходимый надзор за услугами языкового доступа (Language Access Services, LAS). Проверка проводилась с января 2019 года по декабрь 2024.

О программе

Организация New York City Health and Hospitals (Н+Н) — это корпорация по обеспечению общественных интересов, созданная в соответствии с Законом о корпорации здравоохранения и больниц города Нью-Йорка 1969 года (New York City Health and Hospitals Corporation Act of 1969) и являющаяся крупнейшей муниципальной системой общественного здравоохранения в США. Н+Н включает в себя 11 больниц неотложной помощи, 5 центров послеоперационного/долгосрочного ухода и 30 общественных медицинских центров (Gotham Health), расположенных в пяти районах города Нью-Йорка. Кроме того, организация Н+Н предоставляет медицинские услуги в рамках программ ExpressCare, Community Care и Службы пенитенциарной медицины (Correctional Health Services), а также оказывает услуги мобильных подразделений Street Health Outreach & Wellness (SHOW).

Миссия Н+Н — предоставлять всем жителям Нью-Йорка медицинскую помощь высокого качества, основанную на принципах гуманности, уважения и достоинства, независимо от уровня дохода, гендерной идентичности, происхождения, языка, а также иммиграционного статуса. Н+Н ежегодно оказывает комплексное медицинское обслуживание примерно 1 млн жителей Нью-Йорка.

В соответствии с главой 405.7 раздела 10 Кодекса, правил и положений штата Нью-Йорк (New York Codes, Rules and Regulations, NYCRR), администрации больниц обязаны разработать программу языковой поддержки, направленную на обеспечение надлежащего доступа к медицинским услугам и создание соответствующих условий для всех пациентов, нуждающихся в языковой помощи, а также людей с LEP. К последним относятся лица, для которых английский не является основным или предпочтительным языком и которые сталкиваются с трудностями при общении на нем. Администрации больниц должны назначить координатора языковой поддержки также известного как координатор доступа к языковым услугам (Language Access Coordinator, LAC), который будет работать под их руководством и отвечать за предоставление услуг языковой поддержки, также называемых LAS. Администрации больниц также обязаны разместить в общественных местах вывески с информацией о бесплатном предоставлении таких услуг. Согласно данным опроса сообществ Америки за 2023 год (2023 American Community Survey, ACS), проведенного в рамках Бюро переписи населения США (U.S. Census Bureau), более 1,7 млн жителей Нью-Йорка имеют LEP и говорят на сотнях других языках.

Н+Н предоставляет услуги LAS для таких лиц на нескольких языках и диалектах посредством удаленного устного перевода по видеосвязи (Video Remote Interpretation, VRI) или телефону (Over-the-Phone Interpretation, OPI), очного устного и жестового перевода, а также за счет переведенных информационных материалов и ключевых документов. В течение 2024 финансового года администрация Н+Н обработала 2,6 млн запросов на оказание услуг LAS и предоставила 35,6 млн минут устного перевода на 255 языках и диалектах. Общие расходы составили 24,1 млн долл. США.

Ключевые результаты

Мы выявили многочисленные недочеты в компании Н+Н касательно организации услуг LAS и управления ими, что привело к несоответствию установленным стандартам и нормативным требованиям, а также другим проблемам.

- Администрация Н+Н не обеспечила должного надзора за данными LAS.
 - Сведения относительно услуг LAS имели расхождения, включая недостающую и неправильную информацию, такую как названия учреждений и стоимость.
 - Представители Н+Н не смогли подтвердить, что услуги устного перевода на редкие языки действительно предоставлялись.
 - Администрация Н+Н не согласовывала данные услуг LAS с выставленными счетами. Кроме того, мы не выявили стандартные процедуры проверки таких счетов.
- Организация Н+Н не полностью соблюдает требования главы 405.7 раздела 10 NYCRR, согласно которой следует проводить ежегодную оценку потребностей для определения групп с ограниченным знанием английского языка, а также предоставлять сотрудникам обучение без отрыва от работы.
 - Администрация Н+Н не проводила необходимые оценки за 2019–2023 годы, что ограничивает понимание Н+Н текущих демографических потребностей и тенденций среди пациентов с LEP.
 - В период с 2019 по 2023 год работники больницы Bellevue не прошли в общей сложности 4061 обязательное ежегодное занятие по предоставлению услуг LAS. Администрация Н+Н не предоставила записи об обучении для больниц Woodhull и Harlem.
- В Н+Н отсутствует централизованный список квалифицированных штатных переводчиков и двуязычного персонала. На уровне учреждений и программ администрации структур здравоохранения признали, что у них нет такого списка, или заявили, что он есть, но либо не предоставили его, либо имеющиеся сведения были устаревшими. Кроме того, услуги устного перевода, которые оказывают некоторые двуязычные сотрудники, не учитывались в данных LAS.
- Администрация Н+Н требует, чтобы ее учреждения/программы разработали политику услуг LAS для своего персонала. Мы выявили, что 29 из них не имеют такой политики. В 21 учреждении/программе, где она была принята, мы обнаружили расхождения между рекомендациями Н+Н касательно услуг LAS, правилами учреждений и фактической практикой.
- Мы не можем гарантировать, что Н+Н отслеживает переводы медицинских записей пациентов, отчетов после визитов и выписных эпикризов на разные языки, а также управляет ими, чтобы обеспечить точность информации в этих документах для клиентов. Кроме того, были случаи телефонных обращений пациентов продолжительностью 2 часа. Администрация Н+Н не смогла подтвердить, что такие звонки были проанализированы для выяснения причин их длительности и проверки корректности предоставления услуг LAS.
- Двуязычные и многоязычные аудиторы Управления государственного контролера (Office of the State Comptroller, OSC) провели анонимное внеплановое обследование учреждений и программ Н+Н, чтобы проверить доступность услуг LAS, и столкнулись с рядом проблем. К ним относятся приведенные ниже.
 - Случаи, когда сотрудники Н+Н не соединяли пациентов с переводчиком и не предоставляли им необходимую информацию.
 - Трудности при использовании автоматизированных систем вызова и голосовой почты Н+Н, особенно для пациентов с LEP.
 - Невозможность воспользоваться услугами LAS через мобильные подразделения SHOW.

-
- Кроме того, организация Н+Н не обеспечивала надлежащее управление платежами по контракту.
 - С января 2022 года по июнь 2024 администрация Н+Н переплатила поставщикам услуг LAS в общей сумме 215 879 долл. США. Например, некоторые услуги OPI были выставлены по тарифам VRI, а ряд услуг для испанского языка оплачивались по более высоким ставкам, предназначенным для других языков. Один из поставщиков также получал оплату по повышенным тарифам из предыдущего контракта, а не по новым, более низким.
 - В 2023 и 2024 финансовых годах организация Н+Н сэкономила бы в общей сложности 8 247 840 долл. США, если бы ее сотрудники вели переговоры и заключали договора со специалистами с более низкими ставками за минуту.

Ключевые рекомендации

- Разработать процедуры, чтобы предоставлять информацию по всем запросам касательно услуг LAS. Проводить периодические проверки для обеспечения полноты и точности данных этих услуг, а также их оказания.
- Соблюдать требования главы 405.7 раздела 10 NYCRR, в том числе проводить ежегодную оценку потребностей лиц с LEP и направлять сотрудников на все ежегодные обучения по услугам LAS.
- Подготовить и вести централизованные списки штатных переводчиков и двуязычного персонала.
- Убедиться, что все учреждения/программы разработали политику услуг LAS и/или обновили уже установленные правила в соответствии с рекомендациями Н+Н.
- Обеспечить точный перевод медицинских записей пациентов на различные языки.
- Проверять и вести документацию по звонкам клиентов продолжительностью более 2 часов.
- Разработать процедуры для улучшения качества обслуживания пациентов во время оказания услуг LAS, включая навигацию по телефонным линиям и предоставление этих услуг через мобильные подразделения (например, с участием двуязычного персонала или посредством OPI/VRI).
- Проверять документы и при необходимости возвращать поставщикам переплаченные суммы.
- Разработать процедуры, обеспечивающие выбор наиболее экономически эффективных поставщиков услуг LAS на основе переговоров или заключая договоры со специалистами с более низкими тарифами за минуту.



Управление государственного контроллера штата Нью-Йорк
Отдел подотчетности правительства штата

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

Уважаемый доктор Katz!

Управление государственного контроллера стремится помогать государственным учреждениям, публичным органам и органам местного самоуправления эффективно и рационально управлять своими ресурсами. Тем самым обеспечивается подотчетность за использование налоговых средств, направленных на поддержку деятельности правительства. Контролер осуществляет надзор за финансовыми делами государственных учреждений, публичных органов и органов местного самоуправления, а также за соблюдением ими соответствующих законодательных актов и применением надлежащих деловых практик. Этот финансовый надзор реализуется, в частности, посредством наших аудитов, которые выявляют возможности для улучшения операционной деятельности. Благодаря им можно также определять стратегии сокращения затрат и усиление контроля, направленные на защиту активов.

В настоящем отчете *Надзор за услугами языкового доступа* предоставлены результаты аудита, который был проведен в соответствии с полномочиями государственного контролера, изложенными в статье V, разделе 1 Конституции штата, а также согласно Закону о корпорации здравоохранения и больниц города Нью-Йорка с необходимыми поправками.

Результаты и рекомендации данного аудита можно использовать для эффективного управления деятельностью и удовлетворения ожиданий налогоплательщиков. При возникновении вопросов по данному отчету просим обращаться к нам.

С уважением,

Отдел подотчетности правительства штата

Содержание

Глоссарий терминов	6
Справочная информация	7
Результаты аудита и рекомендации	10
Ненадлежащий надзор за данными LAS	10
Отсутствие ежегодной оценки потребностей	11
Отсутствие обучения по услугам LAS и вопросы, связанные со штатными переводчиками...	12
Другие проблемы	14
Обследование OSC по услугам LAS	15
Переплаты и потенциальная экономия средств	17
Рекомендации	19
Объем, цель и методология аудита.....	20
Нормативные требования	22
Основания	22
Требования к отчетности	22
Приложение	23
Комментарии организации и государственного контролера	24
Авторы отчета	33

Глоссарий терминов

Термин	Описание	Обозначение
H+H	Организация New York City Health and Hospitals	Аудитируемая организация
LAG за 2016 год	Руководство по языковому доступу (Language Access Guidelines) [2016]	Политика
LAP за 2019 год	План языкового доступа (Language Access Plan) [2019]	Политика
LAC	Координатор языкового доступа	Ключевой термин
LAS	Услуги языкового доступа	Ключевой термин
LEP	Ограниченное знание английского языка	Ключевой термин
MIST	Обучение навыкам медицинского перевода (Medical Interpreter Skills Training)	Ключевой термин
NYCRR	Кодекс, правила и положения штата Нью-Йорк	Нормативный акт
OPI	Устный перевод по телефону	Ключевой термин
SHOW	Street Health Outreach & Wellness	Учреждение
VRI	Удаленный устный перевод по видеосвязи	Ключевой термин

Справочная информация

Организация Н+Н — это корпорация по обеспечению общественных интересов, созданная в соответствии с Законом о корпорации здравоохранения и больниц города Нью-Йорка 1969 года и являющаяся крупнейшей муниципальной системой общественного здравоохранения в США. Н+Н включает в себя 11 больниц неотложной помощи, 5 центров послеоперационного/долгосрочного ухода и 30 общественных медицинских центров (Gotham Health), расположенных в пяти районах города Нью-Йорка (см. приложение). Кроме того, организация Н+Н предоставляет медицинские услуги в рамках программ ExpressCare, Community Care и Службы пенитенциарной медицины, а также оказывает услуги мобильных подразделений SHOW.

Миссия Н+Н — предоставлять всем жителям Нью-Йорка медицинскую помощь высокого качества, основанную на принципах гуманности, уважения и достоинства, независимо от уровня дохода, гендерной идентичности, происхождения, языка, а также иммиграционного статуса. Н+Н ежегодно оказывает комплексное медицинское обслуживание примерно 1 млн жителей Нью-Йорка.

В соответствии с главой 405.7 раздела 10 NYCRR, администрации больниц обязаны разработать программу языковой поддержки, направленную на обеспечение надлежащего доступа к медицинским услугам и создание соответствующих условий для всех пациентов, нуждающихся в языковой помощи, а также лиц с LEP. Администрации больниц должны назначить координатора языковой поддержки, также известного как LAC, который будет работать под их руководством и отвечать за предоставление услуг языковой поддержки, также называемых LAS. Администрации больниц также обязаны разместить в общественных местах вывески с информацией о бесплатном предоставлении таких услуг (см. рис. 1).

Согласно данным опроса ACS за 2023 год, проведенного в рамках Бюро переписи населения США, более 1,7 млн жителей Нью-Йорка имеют LEP и говорят на сотнях других языках (см. рис. 2).



Рисунок 1. Плакат Н+Н доступных услуг устного перевода (источник: Н+Н)

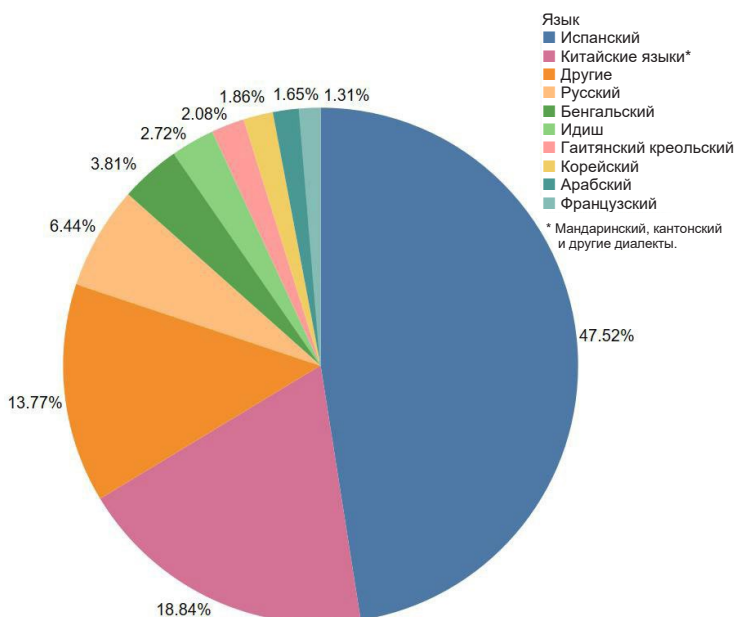


Рисунок 2. Топ-10 языков, на которых говорят люди с LEP в городе Нью-Йорке
Источник: данные ACS за 5 лет (2023 год).

Н+Н предоставляет LAS на нескольких языках и диалектах посредством:

- OPI — осуществляется удаленно с помощью переводчика, подключенного по телефону, как правило, через мобильное устройство с двумя трубками;
- VRI — проводится через веб-сервис, обеспечивающий услуги языковой поддержки по видеосвязи через компьютер или телефон, чтобы пациент и поставщик услуг могли видеть переводчика — включает услуги сурдоперевода;
- очного устного и жестового перевода — предоставляется квалифицированным переводчиком лично — включает услуги сурдоперевода;
- переведенных информационных материалов и форм — необходимых документов, предварительно переведенных на наиболее распространенные языки.

Каждый финансовый год администрация Н+Н готовит отчет на основе базы данных по услугам устного перевода. В течение 2019 финансового года организация Н+Н обработала 1 млн запросов LAS и предоставила 13,9 млн минут устного перевода на 283 языках и диалектах. Общие расходы составили 10,2 млн долл. США. В 2024 году эти показатели достигли 2,6 млн запросов, 35,6 млн минут устного перевода на 255 языках и диалектах, а затраты — 24,1 млн долл. США (см. табл. 1).

Таблица 1. Запросы на оказание услуг LAS

Финансовый год	Количество запросов касательно услуг LAS	Количество языков и диалектов	Минуты услуг устного перевода
2019	1,0 млн	283	13,9 млн минут
2020	1,1 млн	261	14,5 млн минут
2021	1,4 млн	264	18,6 млн минут
2022	1,6 млн	244	23,0 млн минут
2023	2,1 млн	279	28,5 млн минут
2024	2,6 млн	255	35,6 млн минут

Н+Н предлагает письменный перевод основных документов и форм на 13 языков, понятных лицам с LEP. К ним относятся люди, для которых английский не является основным или предпочтительным языком и которые сталкиваются с трудностями при общении на нем. Эти 13 языков включают албанский, арабский, бенгальский, гаитянский креольский, испанский, корейский, польский, русский, традиционный и упрощенный китайский, урду, французский, а также хинди. Администрации учреждений Н+Н также могут предоставлять перевод документов на дополнительные и менее распространенные языки в зависимости от потребностей местного населения.

Согласно LAP за 2019 год, все сотрудники Н+Н должны оказывать своевременный доступ к LAS пациентам и их назначенным представителям с LEP. Услуги LAS должны оказываться этим лицам бесплатно в течение рабочего времени и быть доступны во всех местах взаимодействия с ними, включая стационарные и амбулаторные зоны, такие как главный вестибюль, залы ожидания, а также зоны регистрации и приема пациентов. Каждое учреждение должно обеспечить, чтобы все сотрудники понимали политику и процедуры языкового доступа, в том числе порядок выявления лиц с LEP и оказания им помощи в получении LAS. Обучение этим услугам является необходимым во время ориентации новых сотрудников, а также в рамках ежегодных обязательных занятий. На начальном этапе взаимодействия с пациентами, например при записи на прием и регистрации, персонал должен определить, есть ли у них LEP, и проинформировать о наличии услуг LAS.

В период с января 2019 года по октябрь 2024 администрация Н+Н заключила контракты с 14 поставщиками LAS. Пять из них предоставляли услуги OPI и VRI, а девять — иные услуги устного и письменного перевода, такие как очный перевод, сурдоперевод, медицинский перевод, услуги языкового тестирования и услуги по обеспечению доступа к коммуникации в режиме реального времени. С ноября 2024 года, согласно новым контрактам с поставщиками, Н+Н сотрудничает всего с двумя поставщиками, предоставляющими OPI и VRI, и только с пятью, которые оказывают другие услуги (например, оценку уровня владения языком, обучение навыкам устного перевода и услуги устного перевода на месте). Кроме этого, организация Н+Н наняла штатных переводчиков в четырех своих больницах, а именно в Bellevue, Elmhurst, Harlem и Lincoln.

Н+Н ведет базу данных LAS, которая включает в себя все запросы на устный перевод и предоставленные услуги, а именно название учреждения, тип запрошенного перевода, дату и время обращения и оказания услуги, язык, идентификатор переводчика, а также продолжительность и стоимость услуги. Данные LAS также должны охватывать случаи сбоев в предоставлении услуг (например, невозможность найти переводчика для определенного языка, прерванный звонок при VRI или OPI, отмена личной встречи с языковым специалистом).

Представители Управления государственного контролера штата Нью-Йорк разработали информационную панель, чтобы дополнить этот отчет и сделать его более наглядным и интерактивным.

Перейдите по ссылке, чтобы узнать в каких районах Нью-Йорка живут люди с LEP и где расположены учреждения Н+Н.

Примечание. Эта ссылка будет активна только после выпуска и публикации отчета.

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

Результаты аудита и рекомендации

Персонал Н+Н обязан обеспечить своевременный доступ к LAS для пациентов и их назначенных представителей с LEP. Однако мы выявили многочисленные недочеты в компании Н+Н касательно организации услуг LAS, в том числе ненадлежащий контроль данных, неполное обучение персонала, низкий уровень надзора за штатными устными переводчиками, отсутствие и несогласованность политик по услугам LAS на уровне учреждений, а также невыполнение требований по проведению ежегодных оценок потребностей лиц с LEP. Кроме того, многоязычные аудиторы OSC посетили три больницы и два общественных медицинских центра / Gotham Health. Мы также побывали в трех мобильных подразделениях SHOW и провели внеплановое обследование телефонных линий Н+Н. Мы обнаружили проблемы в предоставлении услуг LAS, а также отсутствие стратегий для оценки и устранения этих барьеров. Кроме того, были выявлены переплаты поставщикам в размере 215 879 долл. США. Если бы организация заключала контракты с поставщиками LAS, которые предоставляют услуги по более низкой цене, она смогла бы сэкономить 8 247 840 долл. США. К тому же мы не смогли завершить все проверки и анализы из-за того, что администрация Н+Н не предоставила всю запрошенную информацию.

Ненадлежащий надзор за данными LAS

Расхождения в данных LAS

Н+Н требует, чтобы поставщики и больницы, сотрудничающие со штатными переводчиками, ежемесячно предоставляли данные LAS. Однако администрация Н+Н не разработала достаточную процедуру проверки точности этих сведений. Представители ИТ-подразделения Н+Н объединяют поступающие данные LAS и выявляют основные ошибки их ввода (например, отсутствующие заголовки столбцов, незаполненные поля продолжительности и стоимости услуг, а также недостающие и неправильные названия учреждений). В случае ошибок, которые невозможно устранить, они уведомляют директора LAS, который информирует об этом поставщика или администрацию учреждения. Однако Н+Н не предпринимает никаких действий для их исправления, а также не проводит дополнительную проверку для подтверждения точности данных LAS.

Администрация Н+Н предоставила нам два набора данных LAS — исходные от поставщиков и окончательные от ИТ-подразделения. Мы выборочно отобрали окончательные данные LAS за 10 месяцев с января 2022 года по июнь 2024, чтобы сравнить их с соответствующими исходными. Несмотря на некоторые исправления, которые внесли представители ИТ-подразделения, мы выявили, что окончательный набор данных LAS по-прежнему содержит многие из тех же расхождений, что и исходный. Администрация Н+Н не смогла объяснить причины этой проблемы. Это свидетельствует о том, что проверка проводится ненадлежащим образом. В результате мы не можем подтвердить, что Н+Н адекватно обеспечивает точность своих данных LAS.

Поставщики должны сообщать о сбоях в поставках, однако мы определили крупного поставщика OPI, который не сообщил о таких случаях в данных LAS за период с января 2022 года по июнь 2024. Маловероятно, что этот специалист обеспечивал 100 % выполнение заявок на протяжении почти трех лет. Администрация Н+Н не смогла объяснить причины отсутствия данных о сбоях в поставках для этого поставщика и настаивала на том, что они незначительны, несмотря на то, что он получил 73 % всех запросов Н+Н на услуги OPI за первые 6 месяцев 2024 года и в ноябре того же года заключил новый контракт. Кроме того, этот поставщик теперь является основным поставщиком услуг LAS для Н+Н, что вызывает беспокойство в связи с недостатком знаний и контроля со стороны Н+Н в отношении сбоев в поставках этого поставщика.

К тому же во время визитов и проверки счетов мы обнаружили случаи, когда учреждения и программы, предоставляющие услуги LAS, либо отсутствовали в данных LAS, либо были неверно обозначены. Представители Н+Н заявили, что различия в названиях учреждений и программ в данных LAS или полное их отсутствие являются незначительными, поскольку эти проблемы в основном касаются небольших учреждений/программ. Однако данные LAS — единственный сводный отчет, доступный для просмотра. Из-за неполных и неточных данных в системе LAS администрации Н+Н будет сложно проверять, имеют ли все общественные учреждения и программы доступ к услугам LAS в соответствии с требованиями государственных нормативных актов. Как объясняется ниже, в ходе обследования мы обнаружили сайты, которые не имели такого доступа. Кроме того, Н+Н — это обширная система, предоставляющая услуги для всех жителей Нью-Йорка, и потребности пациентов с LEP должны быть удовлетворены и отражены в данных LAS.

Потенциально неоказанные услуги LAS

OPI и VRI обычно предоставляются по запросу. Однако чтобы получить услуги перевода на более редкие языки, возможно, придется подождать, поскольку для них доступно меньше специалистов. Один из поставщиков OPI предоставляет услуги устного перевода на менее распространенные языки, такие как афганский, венгерский, волоф, грузинский и фулани. Тем не менее в результате анализа данных LAS за период с июля 2023 года по июнь 2024 мы установили, что услуги для этих языков включают всю необходимую информацию (например, дату, учреждение, идентификатор переводчика и продолжительность услуги), за исключением стоимости. Представители Н+Н утверждали, что эти расходы отдельно зарегистрированы в данных LAS, но мы не смогли их найти, а сотрудники Н+Н — их показать. В результате мы не можем проверить стоимость этих услуг и подтвердить, что они были оказаны для предоставления информации на более редких языках.

Отсутствие сверки данных LAS со счетами

Н+Н не согласовывает данные LAS со счетами и не применяет стандартные процедуры проверки этих счетов. Представители Н+Н заявили, что счета отправляются непосредственно в учреждения, которые несут ответственность за их оплату, — они не проходят через центральный офис Н+Н. Администрация также сообщила, что данные LAS не используются для выставления счетов. Однако поскольку эти сведения отражают предоставленные услуги, они должны соответствовать деталям счета, таким как затраты. В связи с этим недостаточный контроль привел к переплатам поставщикам, о чем говорится далее в настоящем отчете.

Отсутствие ежегодной оценки потребностей

В соответствии с главой 405.7 раздела 10 NYCRR, администрация Н+Н обязана проводить ежегодную оценку потребностей для выявления лиц с ограниченным знанием английского языка, составляющих более 1 % от общего числа пациентов зоны обслуживания больницы. Ежегодная оценка потребностей — это комплексный анализ нужд в услугах LAS и потребностей для лиц с LEP. Она должна опираться на более широкие данные переписи населения и больниц, чтобы обосновывать и оценивать меры, связанные с LAS, такие как определение наиболее востребованных языков для перевода. Однако администрация Н+Н не проводила таких оценок за период с 2019 по 2024 год. Кроме того, в политике Н+Н касательно LAS ничего не говорится о необходимости в их осуществлении. Таким образом, мы не можем гарантировать, что рамках программы LAS организация Н+Н проводит оценку текущей демографической ситуации и тенденций, а также учитывает потребности всех пациентов с LEP.

Отсутствие обучения по услугам LAS и вопросы, связанные со штатными переводчиками

В соответствии с главой 405.7 раздела 10 NYCRR, организация обязуется обеспечивать постоянное обучение и повышение квалификации всех клинических, административных и иных сотрудников, взаимодействующих с общественностью, в области оказания услуг с учетом культуры и языка пациентов — то есть всех работников, чья деятельность предполагает прямой контакт с людьми, за исключением внутренних сотрудников и тех, кто не работает непосредственно с пациентами. В соответствии с общесистемной политикой Н+Н, все специалисты должны проходить ежегодное обучение по услугам LAS, независимо от того, являются ли они резервными (временными) сотрудниками и взаимодействуют ли они с общественностью.

Чтобы обеспечить надлежащее предоставление больничных услуг, согласно государственным нормативным актам, руководство также обязуется обеспечивать услуги квалифицированных устных переводчиков и оказывать переводы для часто используемых форм и инструкций. Тем не менее мы обнаружили некоторые недочеты, например неполное обучение сотрудников по услугам LAS и ненадлежащий надзор за двуязычным персоналом, что может помешать эффективному предоставлению LAS для жителей и гостей Нью-Йорка. Мы также провели анонимный опрос многоязычных аудиторов OSC и выявили, что некоторые услуги учреждений и программ Н+Н недоступны для пациентов с LEP. Причиной этого являются ситуации, когда сотрудники не предоставляли услуги устного перевода или не имели доступа к LAS.

Неполное обучение по услугам LAS

В течение аудита мы запросили записи об обучении персонала больниц Bellevue, Harlem и Woodhul. Несмотря на многочисленные запросы, администрация Н+Н не предоставила сведения о сотрудниках Harlem и Woodhull. Поэтому мы не можем гарантировать, что персонал этих учреждений прошел необходимое обучение по услугам LAS. Мы изучили записи, предоставленные для больницы Bellevue, и обнаружили, что сотрудники не посетили в общей сложности 4061 занятие в период с 2019 по 2023 год. Неполное обучение по услугам LAS среди временных и резервных работников составило 86 % от общего числа незавершенных курсов по услугам LAS (см. табл. 2).

Таблица 2. Записи об обучении персонала в больнице Bellevue, 2019–2023 г.

Годы	Количество незавершенных учебных занятий			Количество завершенных учебных занятий		
	Резервные сотрудники	Штатные сотрудники	Всего	Резервные сотрудники	Штатные сотрудники	Всего
2019	885	76	961	840	2420	3260
2020	493	41	534	1467	2739	4206
2021	562	162	724	1729	2964	4693
2022	674	162	836	2582	3869	6451
2023	869	137	1006	3633	4901	8534
Всего*	3483	578	4061	10 251	16 893	27 144

* Итоговые значения по столбцам не отражают число уникальных сотрудников, так как один и тот же работник мог учитываться в нескольких годах.

Сотрудники Н+Н, которые не прошли обучение по услугам LAS, скорее всего, не будут знать о доступных ресурсах LAS и процедурах предоставления таких услуг. Без надлежащих услуг устного перевода специалистам будет трудно общаться с пациентами с LEP и понимать их потребности, что может привести к негативным последствиям, затрагивающим благополучие клиентов и качество оказываемой помощи. Администрация Н+Н объяснила, что ежегодное обучение по услугам LAS не является единственным ресурсом, связанным с LAS, который оказывается персоналу. Однако нам не предоставили никаких других записей об учебных занятиях.

Ненадлежащее управление персоналом, предоставляющим услуги устного перевода LAS

В то время как представители Н+Н заключают контракты с поставщиками для оказания услуг LAS, они также нанимают двуязычных сотрудников, которые выполняют переводы для пациентов. В 2020 году администрация Н+Н внедрила программу MIST, в рамках которой действующие двуязычные работники проходят учебные занятия продолжительностью 40 часов и оценку квалификации, позволяющую им обеспечивать клинический устный перевод для пациентов. По словам представителей Н+Н, сотрудники, завершившие обучение по программе MIST, могут работать в различных учреждениях и отделениях Н+Н. Хотя администрация центрального офиса Н+Н не отслеживает и не контролирует таких специалистов (например, нет централизованного списка), LAC знают о наличии сотрудников с квалификацией MIST в своих учреждениях. Однако во время наших визитов в больницы Bellevue и Woodhull LAC заявили, что они не могут назвать количество специалистов, завершивших программу MIST и работающих в их больницах. Кроме того, они не ведут список таких сотрудников на уровне учреждений. С другой стороны, один из LAC в больнице Harlem заявил, что перечень работников с квалификацией MIST ведется, пересматривается и обновляется дважды в год. Однако по нашему запросу администрация Н+Н не предоставила копию этого списка.

Кроме того, мы обнаружили, что услуги устного перевода, которые оказывают эти квалифицированные специалисты, не отражаются в данных LAS и фиксируются только в индивидуальных медицинских картах пациентов. Поскольку данные LAS не формируются на основе отдельных медицинских записей, исключение услуг MIST из LAS создает риск недооценки объема предоставленных услуг. Без надлежащего мониторинга местонахождения устных переводчиков с квалификацией MIST и отсутствия их услуг в данных LAS неясно, как Н+Н оценивает эффективность и результаты программы MIST.

Помимо этого, в некоторых больницах Н+Н работают штатные переводчики, которые обеспечивают устный перевод очно, и чьи услуги отражаются в данных LAS. Администрация Н+Н предоставила нам список с указанием пяти таких больниц, а именно Bellevue, Harlem, Elmhurst, Lincoln и Woodhull, а также информацию о языковых специалистах. Мы запросили сведения о квалификации выборки штатных переводчиков, работающих в этих больницах, чтобы определить их компетенции и способность оказывать услуги LAS. Однако администрация Н+Н не предоставила эту информацию. Кроме того, хотя сотрудники Н+Н указали, что в больнице Woodhull есть штатные переводчики, мы обнаружили, что на самом деле это не так. Точно так же во время нашего визита в больницу Bellevue было выявлено, что штатный переводчик на американский язык жестов больше там не работает. Устаревшие списки учреждений и штатных языковых специалистов могут давать неточное представление о доступных ресурсах LAS и скрывать нехватку персонала и потребности в нем.

Другие проблемы

Отсутствие и несогласованность политик по услугам LAS

В то время как администрация Н+Н предоставляет общесистемные рекомендации по услугам LAS в LAP за 2019 год и LAG за 2016, она также разрабатывает политику для конкретных учреждений. Мы запросили все политики по услугам LAS, предназначенные для 50 учреждений/программ (11 больниц, 5 центров долгосрочного ухода, 30 медицинских центров Gotham Health и 4 программ). Однако мы обнаружили, что 29 из них не имеют установленных политик LAS. В отношении остальных 21 учреждения/программы, для которых были предоставлены эти политики, мы выявили значительное несоответствие в сроках их обновления, варьирующееся от 3 месяцев до более чем 21 года¹.

Мы также обнаружили расхождения между общесистемными рекомендациями Н+Н, правилами учреждений и фактической практикой. Например, хотя в документах LAP за 2019 год и LAG за 2016, а также в Политике и процедурах Gotham Health для языковых услуг указано, что двуязычные сотрудники могут напрямую общаться с пациентами на общем языке после предоставления самооценки владения языком, директор по услугам LAS сообщил, что администрация Н+Н прекратила принимать такие документы и теперь признает только сертификаты программы MIST. Однако общесистемные политики не были обновлены, чтобы отразить это изменение. Некоторые политики на уровне учреждений, например политика по услугам LAS для Gouverneur (центра квалифицированного сестринского ухода), предусматривают, что клинические сотрудники, которые свободно владеют языком, могут взаимодействовать с пациентами напрямую, не предоставляя самооценку или сертификат программы MIST. Организация Н+Н не разработала процедуры пересмотра и обновления политик в отношении учреждений. Из-за непоследовательного характера политики Н+Н в области LAS мы не можем гарантировать, что эти правила должным образом пересматриваются и обеспечивают сотрудникам руководство по обслуживанию всех пациентов с LEP.

Отсутствие гарантий доступности переводов и решения возникающих проблем

Сотрудники больницы Bellevue сообщили нам, что система электронного информационного центра для пациентов может предоставлять медицинские записи клиентов, отчеты после визитов и выписные эпикризы на 20 языках², которые переводит сторонний поставщик. Мы запросили стандартные образцы этих документов, за исключением идентифицируемой личной медицинской информации, по крайней мере на английском, испанском и китайском языках, однако администрация Н+Н не смогла их предоставить. Таким образом, у нас нет никаких гарантий того, что Н+Н управляет переводами и отслеживает их, чтобы обеспечить точность информации и доступность документов для пациентов.

Во время посещения трех больниц и двух общественных медицинских центров мы ознакомились с процедурами работы персонала по определению потребностей лиц с LEP и предоставлению услуг устного перевода с использованием такого оборудования,

¹ Текущая политика по услугам LAS больницы Coler датирована 20.06.2018, а предыдущая — 19.03.2018. Текущая политика по услугам LAS больницы Kings County датирована 01.07.2018, а предыдущая — 01.01.1997.

² Албанский, английский, арабский, бенгальский, вьетнамский, гаитянский (неопределенная форма языка), гаитянский креольский, голландский, кантонский, китайский, корейский, немецкий, польский, португальский, русский, тагальский, урду и французский.

как планшеты для VRI и двойные телефонные сплиттеры для OPI. Директор по услугам LAS заявил, что, если основной поставщик OPI не отвечает на звонок в течение 2 минут, клиента автоматически связывают с резервным. Однако в больнице Woodhull один из наших двуязычных аудиторов проверил доступ к услугам OPI для кантонского диалекта на стойке регистрации и обнаружил, что звонок не был перенаправлен на резервного поставщика через 2 минуты. Вместо этого подключение к переводчику заняло 7 минут. Представители Н+Н также объяснили, что, если персонал не может определить язык пациента, они могут позвонить на линию обслуживания клиентов поставщика, где оператор решит проблему и свяжет клиента с необходимым переводчиком. Мы провели тестовый звонок при участии представителей Н+Н и не смогли соединиться с оператором.

Организация Н+Н не обеспечивает достаточного контроля за обеспечением доступа к услугам LAS. Кроме того, администрация не предоставила каких-либо своевременных и эффективных решений для устранения этих проблем, что может затруднить и замедлить процесс оказания данных услуг.

Длительные звонки по услугам LAS

В период с января по июнь 2024 года было совершено 973 телефонных звонка по услугам LAS, каждый из которых длился более 2 часов. Представители Н+Н заявили, что директор LAS ежеквартально встречается с поставщиками, чтобы проанализировать такие случаи. Однако администрация Н+Н не ведет учет этих встреч, поэтому мы не смогли подтвердить их наличие.

Обследование OSC по услугам LAS

Для дополнительной оценки доступности и эффективности услуг LAS, предоставляемых в рамках Н+Н, мы провели анонимное внеплановое обследование выборочной группы учреждений и программ Н+Н во всех пяти районах города. Это включало в себя телефонные звонки и визиты мобильных фургонов SHOW, которые осуществляли двуязычные и многоязычные аудиторы OSC, где они пытались получить услуги устного перевода и основную информацию о программе (см. табл. 3 и 4). Обследование проводилось в июле, августе, ноябре и декабре 2024 года. Аудиторы связывались с администрациями программ Н+Н и общались на иностранных языках или с ограниченным знанием английского, чтобы максимально приблизить условия к тем, с которыми сталкиваются лица с LEP, пытаясь получить услуги LAS. Всего в обследовании приняли участие 20 аудиторов³, говорящих на 15 различных языках и диалектах.

Таблица 3. Обследование по услугам LAS — телефонные звонки в учреждения

Программа	Местоположение	Языки
Центры послеоперационного/долгосрочного ухода	Sea View (Статен-Айленд)	Гаитянский креольский, испанский, мандаринский, панджаби, русский, сицилийский
	Gouverneur (Манхэттен)	Йоруба, мандаринский, польский, тагальский, хинди
Медицинские центры Gotham Health	Jackson Heights (Куинс)	Испанский, йоруба, кантонский, мандаринский, украинский, французский креольский
	Cumberland (Бруклин)	Испанский, китайский, панджаби, русский, сицилийский
Больницы	North Central Bronx	Йоруба, китайский, французский креольский
	Queens	Гаитянский креольский, испанский, польский, русский, сицилийский, французский

3 Гаитянский креольский, испанский, йоруба, кантонский, китайские диалекты (тайшаньский), мандаринский, панджаби, польский, русский, сицилийский, тагальский, украинский, французский, французский креольский и хинди.

Таблица 4. Визиты в мобильные подразделения программы SHOW*

Местоположение	Языки
Улица Grand St. — между Forsyth St. и Chrystie St. (Нижний Ист-Сайд)**	Китайский, тагальский
Mount Morris Park West и W. 124th St. (Восточный Гарлем)	Испанский, китайский
Улица Hart St. — между Broadway и Stuyvesant Ave. (Бедфорд-Стайвесант)	Испанский, китайский

* Н+Н реализует программу SHOW, которая предоставляет мобильные медицинские и социальные услуги бездомным жителям города Нью-Йорка.

** Учреждение работало по этому адресу на момент проведения аудита.

Специалисты совершили более 55 телефонных звонков в 6 учреждений — 2 центра послеоперационного/долгосрочного ухода, 2 медицинских центра Gotham Health и 2 больницы. В 12 случаях аудиторам предоставили услуги устного перевода и основную информацию о программе, которую они запросили. Однако во время 43 звонков специалисты столкнулись с некоторыми проблемами при попытке получить необходимые сведения.

- Сотрудники Н+Н не смогли соединить с переводчиком и предоставить нужную информацию в 16 случаях. Представители Н+Н несколько раз вешали трубку без объяснения причин, даже если аудиторы уведомляли их о необходимости услуг устного перевода. Иногда, когда переводчик все же подключался, сотрудники Н+Н перебивали его или отказывались предоставлять основную запрашиваемую информацию.
- Кроме того, в 16 случаях аудиторам было трудно разобраться в автоматизированных системах вызовов и голосовой почты Н+Н, а еще 11 звонков были внезапно прерваны. Если позвонить на общую линию Н+Н, сработает автоответчик, который повторяет одно и то же сообщение на девяти языках. Кроме того, нельзя выбрать опцию Other (Другое) или оставить голосовое уведомление. Аудиторы отметили, что сообщение звучало еще два-четыре раза, а затем звонок завершался, и их не соединяли с оператором. В некоторых учреждениях, у которых есть собственный номер телефона, даже когда аудиторы говорили на языке из числа доступных вариантов, телефонная система все равно была для них неудобной в использовании, и в конце концов звонок часто прерывался. Кроме того, в ряде учреждений отсутствовала возможность оставить голосовое сообщение, либо меню было доступно только на английском и испанском языках.

В ответ представители Н+Н запросили записи звонков, совершенных в рамках нашего обследования по услугам LAS. За исключением имен сотрудников, с которыми мы общались, мы предоставили Н+Н запрошенную информацию (например, название учреждение, дату и время). Однако специалисты Н+Н заявили, что без имен они не могут подтвердить, что такие звонки действительно состоялись, и отказались рассматривать любые указанные выше проблемы. Важно отметить, что Н+Н не проводит оценку рисков потенциальных препятствий для доступа к услугам LAS в учреждениях. Кроме того, представители Н+Н могли бы проявить инициативу и провести аналогичное обследование, чтобы сделать собственные выводы и, следовательно, внести изменения для улучшения оказания услуг. Из-за того что Н+Н отвергает наличие таких проблем, лица с LEP могут сталкиваться с трудностями в получении LAS.

Аудиторы также посетили 3 мобильных подразделения SHOW (см. рис. 3), которые работали в то время. Мы установили, что представители ни одного из них не оказывали услуги LAS (например, VRI и OPI).



Рисунок 3 (сверху). Мобильный фургон SHOW
Рисунок 4 (справа). Плакат в отделении SHOW в Нижнем Ист-Сайде



Во время наших визитов в Восточном Гарлеме и Нижнем Ист-Сайде (Манхэттен) в учреждениях работали двуязычные сотрудники, которые владели испанским языком, однако они сообщили, что не имеют доступа к инструментам перевода, которые могли бы помочь жителям города Нью-Йорка, говорящим на других языках. В Бедфорд-Стайвесанте не было двуязычного персонала. Мы также установили, что, хотя в Нижнем Ист-Сайде была вывеска с надписью о предоставлении услуг на китайском языке (см. рис. 4), сотрудники сказали, что они говорят только на английском и испанском. Во время визита в то же учреждение в другой день представители Н+Н использовали Google Translate, чтобы помочь аудитору, который говорил на тагальском. Однако возникали ошибки перевода, которых можно было бы избежать, если бы сотрудники мобильных подразделений SHOW имели доступ к услугам OPI/VRI.

Переплаты и потенциальная экономия средств

Переплаты поставщикам

В контрактах Н+Н на предоставление услуг LAS предусмотрено, что поставщики должны оказывать услуги по ставкам, указанным в договорах. Однако после изучения счетов мы обнаружили случаи, когда администрация Н+Н не оплачивала услуги поставщиков по утвержденным тарифам. Это привело к переплатам на общую сумму 215 879 долл. США четырем из пяти поставщиков OPI/VRI за период с января 2022 года по июнь 2024, при этом всего было обработано примерно 5,5 млн запросов по услугам LAS (см. табл. 5).

Таблица 5. Переплаты поставщикам услуг OPI и VRI

	Январь — декабрь 2022 г.	Январь — декабрь 2023 г.	Январь — июнь 2024 г.	Всего
Количество запросов (по данным счетов)	1 789 613	2 300 411	1 410 944	5 500 968
Сумма счета по контракту	16 508 998 долл. США	21 415 402 долл. США	12 424 859 долл. США	50 349 259 долл. США
Выплаченная сумма	16 627 575 долл. США	21 461 397 долл. США	12,476,166 долл. США	50 565 138 долл. США
Сумма переплаты	118 577 долл. США	45 995 долл. США	51 307 долл. США	215 879 долл. США

Эти переплаты произошли из-за того, что администрация Н+Н не проверила и не согласовала данные по услугам LAS. Таким образом, представители Н+Н платили этим четырем поставщикам по ставкам, отличных от указанных в контрактах. Например, некоторые услуги OPI были выставлены по тарифам VRI, а ряд услуг для испанского языка оплачивались по более высоким ставкам, предназначенным для других языков. Кроме того, мы выявили, что один из поставщиков Н+Н также получал оплату по повышенным тарифам из предыдущего контракта, а не по новым, более низким. Первоначально мы установили переплату в размере 910 303 долл. США и сообщили об этом сотрудникам Н+Н в предварительном отчете. Впоследствии администрация Н+Н рассмотрела и предъявила счета на сумму 694 424 из 910 303 долл. США. При этом размер неоправданных платежей составил 215 879 долл. США. Кроме того, мы не смогли определить случаи дополнительных переплат, потому что администрация Н+Н не предоставила запрошенные данные по услугам LAS для одного поставщика за февраль 2024 года и для всех остальных — с июля по ноябрь 2024 года. Представители Н+Н признали свою вину и сообщили, что эта проблема возникла из-за непоследовательной практики выставления счетов. Однако они также утверждали, что сумма переплат, которую мы определили, была незначительной. Важно, чтобы представители Н+Н сверяли данные LAS со счетами, так как это обеспечивает точность, выявляет ошибки и в конечном итоге сводит такие переплаты к минимуму.

Потенциальная экономия средств

Согласно запросу предложений Н+Н за 2018 год, комитет по оценке должен рассматривать предложения и либо (1) заключить контракт на основе первоначальных — от всех или некоторых кандидатов, либо (2) вести переговоры с такими участниками. Однако мы обнаружили, что администрация Н+Н не использовала наиболее экономически эффективных поставщиков услуг LAS — так можно было бы сэкономить в общей сложности 8 247 840 долл. США в 2023 и 2024 финансовых годах. Руководство учреждений или LAC не имело четких принципов выбора и часто нанимало поставщиков с более высокими ставками, хотя представители Н+Н утверждали, что все пять предлагали аналогичные услуги.

За 2023 и 2024 финансовые годы мы сравнили тарифы пяти поставщиков, оказывающих услуги OPI/VRI, и установили, что ставки различались, хотя услуги были схожими. Основываясь на нашем анализе, администрация Н+Н могла бы сэкономить как минимум 8 247 840 долл. США в 2023 и 2024 финансовых годах, если бы она обращалась к поставщикам OPI/VRI с наименьшими ставками за минуту, а не к тем, у кого тарифы были выше (см. табл. 6). Мы не смогли рассчитать потенциальную экономию за 2019–2022 финансовые годы из-за отсутствия необходимых записей.

Таблица 6. Потенциальная экономия средств в 2023 и 2024 финансовых годах

Потенциальная экономия средств	2023 финансовый год (июль 2022 г. — июнь 2023 г.)	2024 финансовый год (июль 2023 г. — июнь 2024 г.)	Всего
OPI (для испанского языка)	2 541 467 долл. США	1 644 692 долл. США	4 186 159 долл. США
OPI (для всех остальных языков)	875 112 долл. США	1 106 603 долл. США	1 981 715 долл. США
VRI	1 099 782 долл. США	980 184 долл. США	2 079 966 долл. США
Всего	4 516 361 долл. США	3 731 479 долл. США	8 247 840 долл. США

Как уже отмечалось, с 1 ноября 2024 года администрация Н+Н заключила контракты лишь с двумя поставщиками услуг OPI/VRI, при этом основным был выбран поставщик с наименьшей ставкой за минуту.

Рекомендации

1. Разработать процедуры, чтобы предоставлять информацию по всем запросам касательно услуг LAS. Проводить периодические проверки для обеспечения полноты и точности данных этих услуг, а также их оказания.
2. Соблюдать требования главы 405.7 раздела 10 NYCRR, в том числе проводить ежегодную оценку потребностей лиц с LEP и направлять сотрудников на все ежегодные обучения по услугам LAS.
3. Подготовить и вести централизованные списки штатных переводчиков и двуязычного персонала.
4. Убедиться, что все учреждения/программы разработали политику услуг LAS и/или обновили уже установленные правила в соответствии с рекомендациями Н+Н.
5. Обеспечить точный перевод медицинских записей пациентов на различные языки.
6. Проверять и вести документацию по звонкам клиентов продолжительностью более 2 часов.
7. Разработать процедуры для улучшения качества обслуживания пациентов во время оказания услуг LAS, включая навигацию по телефонным линиям и предоставление этих услуг через мобильные подразделения (например, с участием двуязычного персонала или посредством OPI/VRI).
8. Проверять документы и при необходимости возвращать поставщикам переплаченные суммы.
9. Разработать процедуры, обеспечивающие выбор наиболее экономически эффективных поставщиков услуг LAS на основе переговоров или заключая договоры со специалистами с более низкими тарифами за минуту.

Объем, цель и методология аудита

Целью данного аудита было определить, насколько эффективно администрация Н+Н удовлетворяет потребности лиц с LEP, соблюдает ли она государственные нормативные акты и местные законы, а также обеспечивает ли достаточный надзор за услугами LAS. Проверка проводилась с января 2019 года по декабрь 2024.

Для достижения поставленной цели и оценки механизмов внутреннего контроля мы опросили представителей Н+Н, включая сотрудников на уровне учреждений, LAS и персонал ИТ-подразделения. Чтобы подтвердить свои выводы, мы также рассмотрели соответствующие законы и нормативные акты, процедуры и политики Н+Н, контракты с поставщиками, записи об обучении по услугам LAS и т. д. В рамках аудита команда использовала программное обеспечение для визуализации данных, чтобы улучшить восприятие результатов отчета (см. рис. 2, а также интерактивные карты, ссылки на которые приведены в разделе «Справочная информация»).

Мы применяли нестатистический метод выборки, чтобы сформулировать выводы по целям аудита и проверить механизмы внутреннего контроля, а также соблюдение требований. Мы выборочно отобрали различные образцы для проверки надзора Н+Н за услугами LAS. Поскольку использовался нестатистический метод, результаты этой выборки нельзя распространять на всю совокупность данных. К числу примеров, которые подробно рассматриваются в основной части нашего отчета, относятся приведенные ниже.

- Выборка 10 из 30 месяцев данных по услугам LAS, предоставленных Н+Н (за период с января 2022 года по июнь 2024), по одному месяцу из каждого квартала, — для оценки надзора Н+Н за сбором данных LAS.
- Выборка 3 из 11 больниц, отобранных на основе числа обслуживаемых пациентов и местоположения, — для изучения учебных записей по услугам LAS.
- Выборка 2 из 5 больниц, указанных как предоставляющие услуги штатных переводчиков, — для определения их квалификации. (Позднее было установлено, что фактически только 4 из 5 больниц действительно нанимали таких специалистов.)
- Выборка 5 из 46 учреждений Н+Н (3 больницы и 2 общественных медицинских центра), отобранных по уровню спроса на услуги LAS, — для проверки соблюдения требований LAS и эффективности управления этими услугами.
- Выборка 6 из 46 учреждений Н+Н, отобранных по типу программы и местоположению, — для проверки того, обеспечивается ли доступ к услугам LAS для лиц с LEP, обращающихся по телефону.
- Выборка 3 из 9 мобильных фургонов SHOW, предоставляющих услуги на момент наших визитов, с учетом их расположения, — для проверки того, обеспечивается ли доступ к услугам LAS для лиц с LEP, обращающихся за помощью.
- Выборка 12 из 30 месяцев данных по услугам LAS, предоставленных Н+Н (за период с января 2022 года по июнь 2024), по одному кварталу от каждого из четырех учреждений, — для проверки счетов, поданных за определенный месяц, и сверки их с данными LAS.

Как указано в нашем отчете, администрация Н+Н не смогла предоставить запрошенные подтверждающие документы для нескольких из перечисленных выше образцов. Кроме того, мы попросили предъявить списки квалифицированных штатных переводчиков MIST в трех больницах, выбранных для анализа учебных записей (подтверждения

квалификации MIST), а также перечни переведенных медицинских документов (для проверки точности переводов). Эти сведения не были предоставлены, поэтому мы не смогли выбрать какие-либо образцы. Неспособность сотрудников Н+Н предъявить запрошенную информацию является дополнительным свидетельством недостаточного надзора Н+Н за услугами LAS.

Мы оценили достоверность данных, изучив имеющиеся сведения и проведя интервью с сотрудниками, знакомыми с данными в различных системах. Мы определили, что данные из этих систем являются достаточно надежными для целей настоящего отчета. Некоторые другие данные в нашем отчете использовались только для предоставления справочной информации. Они были получены из лучших доступных источников, указанных в отчете. Согласно общепринятым стандартам аудита государственных организаций, для данных, используемых исключительно в справочных целях, не требуется проводить оценку их надежности.

Нормативные требования

Основания

Аудит был проведен в соответствии с полномочиями государственного контролера, изложенными в статье V, разделе 1 Конституции штата, а также согласно Закону о корпорации здравоохранения и больниц города Нью-Йорка с необходимыми поправками.

Мы проводили аудит эффективности в соответствии с общепринятыми стандартами государственных организаций. Согласно им мы должны планировать и осуществлять аудит таким образом, чтобы получить достаточные и надлежащие доказательства, обеспечивающие разумную основу для выводов и заключений в рамках целей аудита. Мы считаем, что наши доказательства отвечают этим требованиям.

В соответствии с нашей практикой, в начале каждого аудита мы уведомляем администрацию организации о том, что будем запрашивать письмо-представление, в котором руководство дает заверения, насколько им известно, относительно актуальности, точности и компетентности доказательств, предоставленных аудиторам. Это письмо призвано подтвердить устные заявления, сделанные аудиторам, и снизить вероятность недоразумений. Администрация организации обычно использует письмо-представление, чтобы заявить, что, насколько ей известно, все соответствующие финансовые и программные документы и связанные с ними данные были предъявлены аудиторам. Они подтверждают, что сотрудники организации либо соблюдали все законы, правила и нормативные акты, применимые к их деятельности и оказывающие значительное влияние на проверяемые методы работы, либо что любые исключения были раскрыты аудиторам. Хотя сотрудники Н+Н предъявили письмо-представление, оно не включало подтверждение того, что администрация Н+Н соблюдала все аспекты договорных соглашений и все применимые законы, правила и нормативные акты, которые могли бы существенно повлиять на наш аудит вопросов, связанных с предоставлением услуг для лиц с LEP в случае нарушения. Следовательно, мы не можем быть уверены в том, что организация Н+Н соблюдала контракты и применимые законы, правила и нормативные акты, связанные с LEP, а также в том, что администрация уведомила нас о каких-либо существенных случаях нарушения.

Требования к отчетности

Черновик этого отчета был предъявлен представителям Н+Н для ознакомления и внесения комментариев. Их замечания были учтены при подготовке настоящего заключительного отчета и прилагаются в полном объеме в конце документа. Представители Н+Н в целом не согласились с рекомендациями отчета и указали на действия, которые они предприняли или предпримут для их выполнения. Некоторые из их замечаний мы рассматриваем в комментариях государственного контролера, которые включены в их ответы.

В течение 180 дней после окончательного выпуска настоящего отчета, в соответствии с требованиями раздела 170 Закона об органах исполнительной власти (Executive Law), президент и исполнительный директор организации New York City Health + Hospitals должны отчитаться перед губернатором, государственным контролером и руководителями законодательного собрания и финансовых комитетов, указав, какие меры были предприняты для реализации содержащихся в отчете рекомендаций, а также, в случае их невыполнения, — обосновать причины этого.

Приложение

Учреждение Н+Н

Тип учреждения	Название учреждения	Район
Больницы	H+H Bellevue	Манхэттен
	H+H Elmhurst	Куинс
	H+H Harlem	Манхэттен
	H+H Jacobi	Бронкс
	H+H Kings County	Бруклин
	H+H Lincoln	Бронкс
	H+H Metropolitan	Манхэттен
	H+H North Central Bronx	Бронкс
	H+H Queens	Куинс
	H+H Ruth Bader Ginsburg	Бруклин
	H+H Woodhull	Бруклин
Центры долгосрочного ухода	H+H Carter	Манхэттен
	H+H Coler	Манхэттен
	H+H Gouverneur*	Манхэттен
	H+H McKinney	Бруклин
	H+H Sea View	Стейтен-Айленд
Медицинские центры Gotham Health	H+H Bedford	Бруклин
	H+H Belvis	Бронкс
	H+H Broadway	Бруклин
	H+H Brownsville	Бруклин
	H+H Bushwick	Бруклин
	H+H Crown Heights	Бруклин
	H+H Cumberland	Бруклин
	H+H Dyckman	Манхэттен
	H+H East New York	Бруклин
	H+H Fort Greene**	Бруклин
	H+H Gouverneur	Манхэттен
	H+H Greenpoint	Бруклин
	H+H Gun Hill	Бронкс
	H+H Jackson Heights	Куинс
	H+H Jonathan Williams	Бруклин
	H+H Judson	Манхэттен
	H+H Lefrak	Куинс
	H+H Morrisania	Бронкс
	H+H Parsons	Куинс
	H+H Ridgewood	Куинс
	H+H Roberto Clemente Center	Манхэттен
	H+H Roosevelt	Куинс
	H+H South Queens	Куинс
	H+H Springfield Gardens	Куинс
	H+H St. Nicholas	Манхэттен
	H+H Sydenham	Манхэттен
	H+H Tremont	Бронкс
	H+H Vanderbilt	Стейтен-Айленд
	H+H Williamsburg	Бруклин
	H+H Woodside	Куинс

* Gouverneur является одновременно учреждением долгосрочного ухода и медицинским центром Gotham Health.
 ** Согласно веб-сайту Н+Н, представители Fort Greene не оказывают услуги с августа 2024 года.



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 сентября, 2025 г.

Тема: аудиторский отчет № 2023-N-11 «Надзор за услугами языкового доступа»

Уважаемый г-н Sifontes!

21 августа 2025 года Управление государственного контролера (Office of the State Comptroller, OSC) представило проект аудиторского отчета (далее — Проект отчета) на основе проверки надзора NYC Health + Hospitals за услугами языкового доступа (Language Access Services, LAS). В соответствии с просьбой, данное письмо является ответом NYC Health + Hospitals на этот Проект. Все термины, написанные с заглавной буквы и не определенные в настоящем письме, имеют значения, указанные в Проекте отчета. В ответе NYC Health + Hospitals выявлены области несогласия с изложенными выводами, опубликованными OSC в Проекте отчета (далее — Выводы OSC), и приведены причины такого несогласия.

В течение 2024 финансового года администрация NYC Health + Hospitals предоставила более 35 млн минут услуг устного перевода на 255 языков. Объем оказанных языковых услуг свидетельствует не только о том, насколько сотрудники NYC Health + Hospitals придают важное значение предоставлению услуг LAS, но и об уровне доверия пациентов с ограниченным знанием английского языка (Limited English Proficiency, LEP) к системе, поскольку они продолжают обращаться в учреждения сети за медицинской помощью на предпочитаемом ими языке.

Комментарий государственного контролера. Объем услуг устного перевода — это метрика продуктивности, отражающая только количество предоставленных услуг. Это не метрика результатов, позволяющая оценить эффективность этой работы. Администрация Н+Н неправильно приравнивает эти два показателя.

Сотрудники NYC Health + Hospitals не согласны с *Выводами OSC* и предоставили подробный ответ ниже.

Выводы OSC — недостаточный надзор за данными LAS

- *Администрация Н+Н не обеспечила должного надзора за данными LAS.*
 - *Сведения относительно услуг LAS имели расхождения, включая недостающую и неправильную информацию, такую как названия учреждений и стоимость.*
 - *Представители Н+Н не смогли подтвердить, что услуги устного перевода на редкие языки действительно предоставлялись.*
 - *Администрация Н+Н не согласовывала данные услуг LAS с выставленными счетами. Кроме того, мы не выявили стандартные процедуры проверки таких счетов.*

Аудиторы запросили у NYC Health + Hospitals исходные данные для анализа. Эти данные были получены от поставщиков NYC Health + Hospitals и содержат подробную информацию обо всех операциях LAS, совершенных за определенный период, и не проходили дополнительную проверку со стороны организации для исправления расхождений. Как правило, администрация NYC Health + Hospitals импортирует эти исходные данные от своих поставщиков в свою систему, где выявляются и исправляются многие несоответствия. Расхождения, указанные аудиторами, содержались в исходных данных и включали, в частности, разночтения в наименованиях учреждений. Примером является использование обозначения HHC-South Brooklyn вместо Coney Island Hospital. Оба этих названия относятся к одному и тому же учреждению, которое недавно прошло официальную процедуру смены

наименования. Еще одним примером несоответствия является использование языковой метки Mandarin/Chinese (Мандаринский/китайский) и применения Chinese/Mandarin (Китайский/мандаринский) в других записях. Подобные расхождения, сохранившиеся в предоставленных аудиторам сведениях, являются незначительными и ожидаемыми, учитывая объем массива данных. Кроме того, в Проекте отчета не указано, что какие-либо из этих несоответствий могли оказать существенное влияние на эффективность программы LAS или на достоверность аналитических выводов, полученных на основе этих данных.

Комментарий государственного контролера. Администрация Н+Н ошибается. Как указано на странице 10 нашего отчета, выявленные нами расхождения представляют собой ошибки, которые остались после того, как администрация Н+Н проанализировала исходные данные LAS. Кроме того, примеры, приведенные Н+Н, были выборочно отобраны из множества выявленных расхождений и преуменьшают масштаб проблемы. Тем не менее даже указанные ошибки создают трудности при проведении анализа данных, поскольку различия в наименованиях приводят к непоследовательным, неточным и дублирующимся записям, что в конечном итоге искажает результаты анализа. Без надлежащей очистки данных вариации в названиях не позволяют аналитикам точно сопоставлять и учитывать отдельные учреждения, что влияет на результаты. Более того, из-за таких неточностей, в сочетании с неполными данными LAS, представителям Н+Н труднее проверять, имеют ли все общественные учреждения и программы доступ к услугам LAS, а также определять уникальные потребности в LAS для каждого региона и всех пациентов Н+Н.

Администрация NYC Health + Hospitals не понимает, на каких основаниях OSC утверждает, что представители Н+Н не смогли доказать оказание услуг устного перевода на редкие языки, поскольку документы, подтверждающие их предоставление, неоднократно предъявлялись аудиторам OSC.

Комментарий государственного контролера. В ходе проверки данных, предоставленных администрацией Н+Н, мы установили, что не вся информация о затратах была предъявлена для более редких языков. Без соответствующих данных о стоимости мы не можем подтвердить, что услуги были оказаны в соответствии с условиями договора.

Следует отметить, что в течение 2024 финансового года было зафиксировано всего три случая, когда устный перевод на определенный язык не был доступен по запросу. Администрация NYC Health + Hospitals предоставила аудиторам список всех языков, по которым оказывались услуги устного перевода. Как указано в Проекте отчета OSC, в 2024 финансовом году организация NYC Health + Hospitals предоставляла услуги на 255 языках.

Что касается вывода Проекта отчета о том, что администрация NYC Health + Hospitals не проводила проверку выставленных счетов в течение периода аудита, представители NYC Health + Hospitals сообщили, что по состоянию на ноябрь 2024 года они разработали централизованный процесс проверки счетов для своих контрактов по услугам LAS. Кроме того, в феврале 2025 года был назначен финансовый директор, который занимается оптимизацией и централизацией процесса проверки счетов, а также разрабатывает инструменты на основе искусственного интеллекта для автоматизации данного рассмотрения.

Комментарий государственного контролера. Аудит длился 72 месяца — с января 2019 года по декабрь 2024. Хотя представители Н+Н сообщили нам, что в ноябре 2024 года был разработан централизованный процесс проверки счетов — за два месяца до окончания проверяемого периода, — они не предоставили документов, подтверждающих внедрение этого процесса.

Выводы OSC — отсутствие ежегодной оценки потребностей

- Организация Н+Н не полностью соблюдает требования главы 405.7 раздела 10 NYCRR, согласно которой следует проводить ежегодную оценку потребностей для определения групп с ограниченным знанием английского языка, а также предоставлять сотрудникам обучение без отрыва от работы.
 - Администрация Н+Н не проводила необходимые оценки за 2019–2023 годы, что ограничивает понимание Н+Н текущих демографических потребностей и тенденций среди пациентов с LEP.

Процесс оказания услуг LAS в NYC Health + Hospitals находится под постоянным мониторингом и надзором как со стороны администрации LAS, так и внешних подрядчиков. Организация NYC Health + Hospitals представила аудиторам документы, подтверждающие проведение таких проверок, а также включила их в ответ на предварительные выводы OSC.

Комментарий государственного контролера. Предоставленные администрацией Н+Н документы сводились к электронной переписке от одного из поставщиков, в которой тот излагал итоги встреч, проведенных с сотрудниками отдельных учреждений Н+Н. В соответствии с главой 405.7 раздела 10 NYCRR, представители больницы обязаны осуществлять ежегодную оценку потребностей с использованием демографических данных, данных системы школьного образования или других источников, для выявления групп с LEP, составляющих более 1 % от общего числа пациентов зоны обслуживания больницы. Переписка по электронной почте от поставщика не является достаточной документацией для выполнения требований.

Согласно Руководству по языковому доступу NYC Health + Hospitals (Language Access Policy Guidelines), проверка должна проводиться не реже одного раза в год и включать в себя пункты, указанные ниже. Данные рекомендации были предоставлены аудиторам OSC.

Чтобы обеспечить эффективность программы языковой поддержки, назначенный координатор языкового доступа (Language Access Coordinator, LAC) должен периодически, но не реже одного раза в год, проводить мониторинг программы для лиц с LEP для оценки ее деятельности и результативности. Этот контроль может включать, но не ограничиваться этим:

- систематическим получением обратной связи от пациентов с LEP и их представителей;
- систематическим получением обратной связи от персонала;
- анализом использования языковых услуг, которые предоставляют поставщики, штатные устные переводчики или сотрудники, выполняющие обязанности языкового специалиста;
- периодическими внутренними проверками для оценки того, насколько используемые методы предоставления услуг перевода и доступность языков соответствуют потребностям пациентов с LEP;
- периодической проверкой записей для определения того, были ли языковые услуги должным образом задокументированы в медицинских картах пациентов;
- оценкой количества лиц с LEP в зоне обслуживания учреждения.

Для проведения комплексного анализа учреждения должны иметь установленные процессы, позволяющие отслеживать эту информацию:

- количество обслуженных лиц с LEP, с разбивкой по предпочитаемому языку и типу необходимой языковой помощи;
- количество встреч с устным переводчиком для каждого пациента;
- количество двуязычных сотрудников и устных переводчиков, с разбивкой по языкам;
- перечень переведенных и распространенных документов с указанием языков перевода.

Комментарий государственного контролера. Хотя администрация Н+Н описывает процесс ежегодной оценки, нам не была предоставлена какая-либо документация, подтверждающая проведение таких проверок, включая сведения о времени их проведения, результатах или сделанных выводах. Таким образом, мы не можем гарантировать, что описанные процедуры были действительно реализованы. Кроме того, предоставленный Н+Н процесс мониторинга не соответствует и не может считаться ежегодной оценкой потребностей, предусмотренной главой 405.7 раздела 10 NYCRR.

Представители NYC Health + Hospitals постоянно сотрудничают с поставщиками для анализа данных и отслеживания тенденций, закономерностей и выявления растущих потребностей. С учетом большого объема предоставляемых услуг влияние одного запроса касательно LAS на общие тенденции потребностей в языковом доступе является незначительным. Администрация NYC Health + Hospitals ежеквартально проводит встречи с поставщиками языковых услуг, чтобы рассматривать ключевые показатели эффективности и обсуждать возможные проблемы и закономерности.

Комментарий государственного контролера. Ответ Н+Н вводит в заблуждение. За исключением электронной переписки с одним поставщиком, администрация Н+Н не предоставила никаких документов, подтверждающих проведение ежеквартальных встреч с поставщиками услуг LAS для рассмотрения ключевых показателей эффективности и обсуждения потенциальных проблем и закономерностей.

С 1 ноября 2024 года организация Propio стала основным поставщиком услуг LAS для NYC Health + Hospitals. Помимо этих ежеквартальных встреч, Propio, как текущий основной поставщик услуг удаленного устного перевода по видеосвязи (Video Remote Interpretation, VRI) и телефону (Over-the-Phone, OPI), проводит встречи с LAC во всех учреждениях неотложной помощи каждые две недели или ежемесячно. Кроме того, в таких встречах обычно участвуют сотрудники отдела управления услугами LAS, чтобы обсуждать и решать возникающие потребности и проблемы, а также определять, каким образом поставщик будет их устранять. Такие обсуждения проводятся по телефону. Именно во время этих звонков администрация NYC Health + Hospitals часто получает информацию об отдельных инцидентах, которые могли возникнуть за последние две недели, например о неисправности медицинской тележки для перевода по видеосвязи. Представители NYC Health + Hospitals и поставщик также будут совместно просматривать данные о звонках, включая их количество, основные языки, среднее время подключения и оценки удовлетворенности. После каждой такой встречи администрация Propio отправляет в NYC Health + Hospitals электронное письмо с кратким отчетом, содержащим сводку данных. Кроме того, сотрудники Propio еженедельно предоставляют отделу управления услугами LAS сводку всех посещений учреждений, встреч и общей информации, чтобы гарантировать, что администрация NYC Health + Hospitals осведомлена обо всех усилиях, предпринимаемых для оказания высококачественных услуг устного перевода всем пациентам.

Аудиторы ссылаются на главу 405.7 раздела 10 NYCRR, согласно которой ежегодная оценка потребностей является обязательной. Администрация NYC Health + Hospitals выполняет это требование, проводя постоянную оценку, которая включает в себя систематическое включение информации от основного поставщика.

Комментарий государственного контролера. Администрация Н+Н не предоставила доказательств проведения тех постоянных оценок, о которых она заявляет. Кроме того, описанные Н+Н процедуры не соответствуют требованиям ежегодной оценки потребностей, предусмотренной главой 405.7 раздела 10 NYCRR.

Выводы OSC — неполное обучение сотрудников по услугам LAS

- ...Мы обнаружили некоторые недочеты, например неполное обучение сотрудников по услугам LAS и ненадлежащий надзор за двуязычным персоналом, что может помешать эффективному предоставлению LAS для жителей и гостей Нью-Йорка. Мы также провели анонимный опрос многоязычных аудиторов OSC и выявили, что некоторые услуги учреждений и программ Н+Н недоступны для пациентов с LEP. Причиной этого являются ситуации, когда сотрудники не предоставляли услуги устного перевода или не имели доступа к LAS.
- В течение аудита мы запросили записи об обучении персонала больниц Bellevue, Harlem и Woodhul. Несмотря на многочисленные запросы, администрация Н+Н не предоставила сведения о сотрудниках Harlem и Woodhull. Поэтому мы не можем гарантировать, что персонал этих учреждений прошел необходимое обучение по услугам LAS. Мы изучили записи, предоставленные для больницы Bellevue, и обнаружили, что сотрудники не посетили в общей сложности 4061 занятие в период с 2019 по 2023 год. Неполное обучение по услугам LAS среди временных и резервных работников составило 86 % от общего числа незавершенных курсов по услугам LAS.

В соответствии с главой 405.7 (а) (7) (iv) раздела 10 NYCRR, организация обязуется обеспечить постоянное обучение и подготовку для административных, клинических и других сотрудников, взаимодействующих с пациентами **напрямую**, относительно важности предоставления услуг с учетом культурных и языковых особенностей, а также порядка доступа к услугам языковой поддержки больницы от имени пациентов (**выделено мной**). Аудиторы в своем заключении не учли, что многие сотрудники, не прошедшие обучение, не работают непосредственно с пациентами и поэтому не обязаны проходить обучение по услугам LAS. Несмотря на ограничение обязательств, администрация NYC Health + Hospitals стремится обучить как можно больше персонала в данной области.

Комментарий государственного контролера. В соответствии с главой 405.7 раздела 10 NYCRR, обучение должны проходить только сотрудники, работающие с общественностью. Однако многие из представителей Н+Н, в том числе ЛАС учреждений, сообщили, что согласно внутренней политике Н+Н все специалисты, независимо от того, взаимодействуют ли они с общественностью, должны проходить ежегодное обучение по услугам LAS. Это ясно указывает на важность обучения всех сотрудников, чтобы они могли удовлетворить потребности пациентов с LEP. Кроме того, в Плате языкового доступа Н+Н (Language Access Plan) говорится, что каждое учреждение несет ответственность за принятие разумных мер для обеспечения того, чтобы сотрудники, временные работники и аффилированный персонал понимали политику и процедуры языкового доступа. Никаких исключений не приводится.

Выводы OSC — ненадлежащее управление персоналом, предоставляющим услуги устного перевода LAS

- *В Н+Н отсутствует централизованный список квалифицированных штатных переводчиков и двуязычного персонала. На уровне учреждений и программ администрации структур здравоохранения признали, что у них нет такого списка, или заявили, что он есть, но либо не предоставили его, либо имеющиеся сведения были устаревшими. Кроме того, услуги устного перевода, которые оказывают некоторые двуязычные сотрудники, не учитывались в данных LAS.*

Администрация NYC Health + Hospitals несколько раз предоставляла аудиторам списки квалифицированных штатных переводчиков.

Комментарий государственного контролера. Списки квалифицированных штатных переводчиков (работающих в учреждениях и/или в рамках программы MIST) либо не были предоставлены, либо содержали устаревшую информацию. В результате это может не точно отражать имеющиеся ресурсы LAS и скрывать нехватку персонала и потребности в нем.

Администрация NYC Health + Hospitals не предоставила аудиторам личные дела переводчиков, ссылаясь на конфиденциальность и отсутствие релевантности для целей аудита.

Комментарий государственного контролера. Мы запросили личные дела языковых специалистов, чтобы определить, обладают ли переводчики необходимыми полномочиями для оказания услуг устного перевода. Хотя администрация Н+Н согласилась предоставить нам сведения о квалификации штатных переводчиков, эта информация предъявлена не была. Следовательно, мы не можем гарантировать, что эти специалисты имеют необходимый уровень подготовки для оказания услуг устного перевода.

Штатные переводчики предоставляют менее 1 % от общего объема услуг устного перевода, а в случае их отсутствия всегда можно обратиться к поставщикам языковой поддержки.

Комментарий государственного контролера. Это заявление вводит в заблуждение. Хотя мы признаем, что услуги OPI и VRI имеют более высокий спрос, чем услуги устного перевода, которые выполняют сотрудники Н+Н очно (например, личный перевод), это не уменьшает необходимость обеспечения качества и доступности предоставляемых услуг устного перевода на месте, которые в основном оказывают штатные языковые специалисты. Например, в 2023 календарном году штатные переводчики Н+Н предоставили 97 % таких услуг (49 569 из 50 876 оказанных).

Выводы OSC — отсутствие и несогласованность политик по услугам LAS

- *Администрация Н+Н требует, чтобы ее учреждения/программы разработали политику услуг LAS для своего персонала. Мы выявили, что 29 из них не имеют такой политики. В 21 учреждении/программе, где она была принята, мы обнаружили расхождения между рекомендациями Н+Н касательно услуг LAS, правилами учреждений и фактической практикой.*

Администрация NYC Health + Hospitals предоставила общесистемные рекомендации по услугам LAS, которые в целом применимы ко всем учреждениям. Это руководство могут использовать представители отдельных структур здравоохранения. Кроме того, они могут разрабатывать собственную дополнительную политику, которая может отличаться от общесистемных рекомендаций, чтобы учитывать уникальные проблемы, рабочие процессы или организационные особенности, связанные с размером учреждения, а также сообществом, которому они в основном оказывают услуги.

Комментарий государственного контролера. На странице 14 своего отчета мы признаем, что политика Н+Н действительно содержит общесистемные рекомендации, касающиеся услуг LAS. Тем не менее, согласно этой политике, каждое учреждение обязуется разработать свои процедуры на уровне учреждения. Удивительно, но в ответе Н+Н не были отражены данные о 29 из 50 учреждений/программ (58 %), которые не имели установленной политики по услугам LAS. Кроме того, в ответ Н+Н также не было упомянуто устаревшее содержание 21 политики на уровне учреждений, которые мы проанализировали.

Выводы OSC — отсутствие гарантий доступности переводов и решения возникающих проблем

- Мы не можем гарантировать, что Н+Н отслеживает переводы медицинских записей пациентов, отчетов после визитов и выписных эпикризов на разные языки, а также управляет ими, чтобы обеспечить точность информации в этих документах для клиентов. Кроме того, были случаи телефонных обращений пациентов продолжительностью 2 часа. Администрация Н+Н не смогла подтвердить, что такие звонки были проанализированы для выяснения причин их длительности и проверки корректности предоставления услуг LAS.

16 апреля 2024 года представители NYC Health + Hospitals продемонстрировали аудиторам свою систему отслеживания переводов и управления ими в режиме реального времени на примере работы электронной медицинской системы Epic. Переводы в Epic выполняет один из поставщиков NYC Health + Hospitals, с которым заключен контракт на оказание языковых услуг, после чего переведенные материалы внедряются непосредственно в систему. Организация NYC Health + Hospitals должным образом полагается на профессиональных медицинских переводчиков, работающих по договору, что гарантирует невозможность изменения переведенных текстов после их утверждения. Согласно информации от представителей Epic, NYC Health + Hospitals входит в тройку ведущих поставщиков в США по количеству переведенных медицинских документов, таких как итоги визитов, которые оказываются пациентам. Администрация NYC Health + Hospitals предоставляет данные материалы на 11 языках и с 1 сентября 2024 года по 31 августа 2025 года подготовила 3,7 млн таких документов.

Комментарий государственного контролера. Проведенная демонстрация показала лишь то, как информация касательно услуг LAS записывается в медицинские карты пациентов, однако она не отражала, каким образом сотрудники могут получать доступ к уже переведенным документам или запрашивать новые. Кроме того, хотя администрация Н+Н согласилась предъявить образцы переводов для проверки, никакой документации предоставлено не было. Таким образом, у нас нет никаких гарантий того, что Н+Н управляет переводами и отслеживает их, чтобы обеспечить точность информации и доступность документов для всех учреждений и персонала.

Выводы OSC — длительные звонки по услугам LAS

Администрация NYC Health + Hospitals не согласна с выводами OSC относительно продолжительности звонков, связанных с оказанием услуг LAS. Аудиторам была предоставлена документация от ProPro, в которой описан процесс рассмотрения звонков длительностью более 2 часов. В рамках стандартной практики NYC Health + Hospitals запрашивает у поставщиков проверять все такие вызовы и оценивать виды услуг, оказываемых пациенту по телефону. Например, предполагается, что звонки, связанные с проведением операции или родами, могут требовать более длительного времени оказания услуг LAS.

Комментарий государственного контролера. Администрация Н+Н предоставила электронные письма от одного поставщика, ProPro, в которых описывался процесс рассмотрения длительных звонков по услугам LAS. Однако нам не предъявили никаких документов, подтверждающих фактическое проведение таких проверок или результаты анализа по 973 звонкам продолжительностью более 2 часов, выполненным как с помощью ProPro, так и других поставщиков услуг OPI.

Выводы OSC — обследование OSC по услугам LAS

- Двухязычные и многоязычные аудиторы OSC провели анонимное внеплановое обследование учреждений и программ Н+Н, чтобы проверить доступность услуг LAS, и столкнулись с рядом проблем. К ним относятся приведенные ниже.
 - Случаи, когда сотрудники Н+Н не соединяли пациентов с переводчиком и не предоставляли им необходимую информацию.
 - Трудности при использовании автоматизированных систем вызова и голосовой почты Н+Н, особенно для пациентов с LEP.

- *Невозможность воспользоваться услугами LAS через мобильные подразделения SHOW.*

Администрация NYC Health + Hospitals запросила документацию об этих анонимных внеплановых звонках, проведенных OSC, включая имя/фамилию сотрудников NYC Health + Hospitals, которые взаимодействовали с аудиторами во время обследования. Однако аудиторы не предоставили NYC Health + Hospitals такие данные для дальнейшей проверки, что не позволило организации расследовать и рассмотреть эти претензии.

Комментарий государственного контролера. Как подробно описано на странице 16, мы предоставили Н+Н название учреждения, а также дату и время своего внепланового обследования. Мы не указали имена сотрудников, поскольку наша цель состояла в том, чтобы проверить доступность ресурсов LAS и эффективность программы в целом, а не работу отдельных специалистов. Кроме того, имена сотрудников не имеют отношения к тому, что звонки прерывались или возникали трудности при использовании автоматизированных систем вызова и голосовой почты Н+Н. Телефонные линии Н+Н находятся в открытом доступе, и мы рекомендуем Н+Н провести аналогичное обследование в рамках оценки рисков для программы LAS.

Более того, данные, предоставленные OSC, указывают на то, что сотрудники мобильных подразделений SHOW оказывают услуги LAS. Согласно данным Proio за февраль 2025 года, было предоставлено 474 минуты услуг LAS, которые включали 38 звонков на 4 языках.

Комментарий государственного контролера. Ответ Н+Н вводит в заблуждение. Данные LAS для мобильных подразделений SHOW отражают работу программы в целом. Хотя они показывают, что некоторые из подразделений имеют доступ к услугам LAS и предоставляют их, на локациях, которые мы посетили во время аудита, такие услуги LAS не всегда были доступны. Это также демонстрирует, что данные LAS могут скрывать тот факт, что отдельные мобильные подразделения SHOW не могут оказывать такие услуги.

Выводы OSC — переплаты поставщикам

Организация Н+Н не обеспечивала надлежащее управление платежами по контракту.

- *С января 2022 года по июнь 2024 администрация Н+Н переплатила поставщикам услуг LAS в общей сумме 215 879 долл. США. Например, некоторые услуги OPI были выставлены по тарифам VRI, а ряд услуг для испанского языка оплачивались по более высоким ставкам, предназначенным для других языков. Один из поставщиков также получал оплату по повышенным тарифам из предыдущего контракта, а не по новым, более низким.*

Общие расходы на услуги LAS за этот период составили более 60 млн долл. США. Сумма переплаты в размере 215 879 долл. США указывает на частоту ошибок при выплатах примерно 0,3596 %, что находится в пределах допустимого уровня ошибок для любой крупной программы. Таким образом, уровень точности платежей составляет примерно 99,64 %. Разумеется, администрация NYC Health + Hospitals всегда ищет возможности для повышения достоверности выплат.

Комментарий государственного контролера. Важно, чтобы представители Н+Н сверяли данные LAS со счетами, так как это обеспечивает точность, выявляет ошибки и в конечном итоге сводит такие переплаты к минимуму. На момент аудита администрация Н+Н не имела установленного процесса для таких проверок и не знала о переплатах поставщикам до того, как мы обратили на это внимание. Более того, утверждение Н+Н о том, что переплата в размере 215 879 долл. США составляет всего 0,3596 % от всех выплат, вводит в заблуждение. Администрация Н+Н не предоставила все запрошенные данные LAS за период аудита — фактически, эта сумма отражает ограниченную выборку, и общий размер переплат, скорее всего, больше. Тем не менее представители Н+Н указали в своем ответе, что они разработали централизованный процесс проверки счетов и наняли финансового директора, что свидетельствует: Н+Н признает и понимает важность выполнения сверки данных LAS и счетов, независимо от суммы переплаты.

Выводы OSC — потенциальная экономия средств

- *В 2023 и 2024 финансовых годах организация Н+Н сэкономила бы в общей сложности 8 247 840 долл. США, если бы ее сотрудники вели переговоры и заключали договора со специалистами с более низкими ставками за минуту.*

В ходе предварительного рассмотрения администрация NYC Health + Hospitals сообщила OSC, что в процессе запроса предложений стоимость учитывалась на 25 % от общей оценки поставщика. Хотя стоимость является важным фактором, она не является единственным критерием при выборе специалиста. Учитывая размер NYC Health + Hospitals и высокий спрос на услуги, крайне важно, чтобы все поставщики, заключившие контракт, могли обрабатывать большой и переменный объем запросов, при этом обеспечивая высокое качество услуг. Представители NYC Health + Hospitals постоянно ищут способы сокращения расходов, и поэтому в ноябре 2024 года стандартизировали определенные аспекты выбора поставщиков для оптимизации затрат.

Комментарий государственного контролера. В ходе аудита администрация Н+Н утверждала, что заключает контракты с несколькими поставщиками для одних и тех же услуг устного перевода, так как имеет большой спрос на услуги LAS, и один поставщик не может справиться с этим объемом самостоятельно. Мы обнаружили, что поставщики устанавливают разные тарифы, хотя Н+Н утверждает, что их услуги сопоставимы и взаимозаменяемы. Однако данные LAS последовательно показывали, что один поставщик получает большинство запросов по каждому типу LAS, вместо того чтобы все специалисты делили объем работы равномерно. Следует отметить, что с ноября 2024 года администрация Н+Н заключила контракты лишь с двумя поставщиками услуг OPI и VRI, при этом основным был выбран поставщик с наименьшей ставкой за минуту.

В ходе аудита организация NYC Health + Hospitals предоставила аудиторам документацию, связанную с запросом предложений 2017 и 2024 годов. Эти материалы содержали информацию о процессе выбора поставщиков. Администрация NYC Health + Hospitals также предъявила аудиторам контракты, которые были заключены в результате запроса предложений.

OSC основывает свою оценку потенциальной экономии средств на предположении, что можно было бы договориться о более низких ценах, но не предоставляет никаких доказательств возможности их снижения. Представители OSC также допустили, что можно обращаться к поставщику с наименьшим тарифом за услуги в любых ситуациях, независимо от его способности обрабатывать большой объем запросов и предоставлять необходимое оборудование.

Комментарий государственного контролера. Согласно запросам предложений Н+Н, представители организации могли вести переговоры с поставщиками. Однако, несмотря на просьбу, сотрудники Н+Н не предъявили никакой документации, подтверждающей проведение таких запросов и обсуждений по контракту. Кроме того, администрация также не предоставила документы и/или объяснения по выбору поставщиков, а также рекомендации по оказанию их услуг в учреждениях.

Утверждение о том, что организация NYC Health + Hospitals сэкономила бы средства, если бы обращалась к поставщикам с более низкими ставками за минуту, не учитывает затраты на оборудование, необходимое для оказания услуг. Некоторые поставщики, такие как Propio, предоставили такое оборудование без дополнительной платы, в то время как другие, например Sugacom и Linguistica, потребовали конкретную сумму. Аудиторы при оценке не рассмотрели дополнительные расходы на оборудование, которое потребовалось бы арендовать или приобрести для того, чтобы воспользоваться услугами поставщика с наименьшим тарифом. Этот фактор следовало учитывать аудиторам при расчете потенциальной экономии средств.

Комментарий государственного контролера. Согласно анализу контрактов Н+Н в отношении оборудования и связанных с ним расходов, было установлено, что в договорах не указано тип предоставляемого оборудования для оказания услуг LAS. Кроме того, данные об использовании и затратах на него не были включены в данные LAS. Хотя администрация Н+Н предоставила объяснение соображений, связанных с расходами, в отношении запросов предложений на 2024 год, следует отметить, что анализ стоимости оборудования не был включен в это объяснение, что не позволило нам учесть затраты на него.

Более того, аудиторы не приняли во внимание наличие переводчиков для конкретных языков и предполагали, что они будут всегда доступны. Например, у поставщика, которого привлекли аудиторы для оценки потенциальной экономии средств, не было устного переводчика с бенгальского языка (бенгали) по выходным дням — языка, который часто запрашивают пациенты в учреждениях NYC Health + Hospitals.

Комментарий государственного контролера. Мы признаем, что доступность переводчиков для определенных языков является важным фактором, который следует учитывать, но, как мы указали в своем отчете, определение потенциальной экономии средств было основано на ставках и связанных с ними расходах, что также является

значимым аспектом. В ответ на наши предварительные выводы администрация Н+Н также привела вышеуказанный пример с переводчиком на бенгальский язык (бенгали). Мы запросили дополнительные периоды для проверки, чтобы подтвердить свои утверждения, а также другую информацию, включая месяц и год. Однако представители Н+Н не предъявили необходимые данные, которые позволили бы учесть фактор доступности переводчиков.

В организации NYC Health + Hospitals наблюдается значительная экономия средств, поскольку администрация нанимает поставщиков, включающих стоимость оборудования в свои тарифы. Ранее привлекались поставщики, которые взимали отдельную плату за оборудование, как это было в предыдущих соглашениях. Это наглядно демонстрирует, как представители NYC Health + Hospitals тщательно и эффективно обеспечивают баланс между качественным уходом и необходимостью оптимизации затрат. Более того, консолидация контрактов с одним основным поставщиком позволила организации минимизировать затраты.

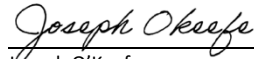
Комментарий государственного контролера. Мы признаем шаги Н+Н по консолидации поставщиков для оптимизации затрат. Однако стоит отметить, что это противоречит рассуждениям Н+Н о необходимости привлечения нескольких поставщиков для удовлетворения большого объема запросов по услугам LAS.

Заключение

Выше кратко изложены ответы и несогласия NYC Health + Hospitals с различными выводами OSC. Следует отметить, что рекомендации OSC, подробно приведенные в Проекте отчета, не учитывают изменения, которые администрация NYC Health + Hospitals уже внедрила в ноябре 2024 года, такие как разработка централизованного процесса проверки счетов, управляемого персоналом центрального офиса по услугам LAS. Администрация NYC Health + Hospitals неоднократно информировала OSC об этих поправках как устно, так и письменно. Представители организации по-прежнему привержены предоставлению высококачественной медицинской помощи, а также стремятся достигать наилучших результатов в оказании услуг LAS своим пациентам.

Свяжитесь с нами, если у Вас возникнут вопросы или Вам потребуется дополнительная информация.

С уважением,



Joseph O'Keefe,
директор по внутреннему аудиту,
New York City Health and Hospitals

Авторы отчета

Руководящий состав

Andrea C. Miller — исполнительный заместитель контролера

Tina Kim — заместитель контролера

Stephen C. Lynch — помощник контролера

Группа аудиторов

Kenrick Sifontes — директор по аудиту

Sheila Jones — менеджер по аудиту

Saviya Crick, CPA, CIA, CFE — аудитор

Jiaying Li, CPA — аудитор

Madelin Vasquez — руководитель аудита

Lillian Fernandes, CPA — старший инспектор

Mariyyah Sulaiman — старший инспектор

Fanny Torres — штатный инспектор

Nipur Shah — ассистент

Mary McCoy — главный редактор

Rachel Moore — старший редактор

Jeff Herrmann — аналитик по визуализации данных

Контактная информация

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



Чтобы получить дополнительную информацию, посетите страницу по адресу

www.osc.state.ny.us/state-agencies/audits