

# Meaningful Language Access

**Let's go on a journey**

# Everyone's Clinic

- Community clinic in Vietnam
- Student health services
- Caring, purpose-driven staff



# Minh

Staff Member

- Member of dominant culture/language
- Customer-facing job

# Mandi

Staff Member

- Only bilingual staff member
- Non-customer facing job
- Wants to help her community members but it creates conflict for her

# Tara

Customer

- Recent immigrant in Vietnam, does not speak Vietnamese
- Provider and caregiver to school-aged child
- Navigating new, confusing systems
- Has not yet found community



***At Everyone's Clinic, we can  
help you in your language.***

Visit our website.

<b>HOTLINE</b> <b>0964 620 623</b>	<b>TỔNG ĐÀI</b> <b>(0262) 3 615 555</b>	<b>GIỜ LÀM VIỆC</b> <b>Từ 7:00 đến 17:30</b> (tất cả các ngày trong tuần)	<b>ĐỊA CHỈ</b> <b>226 Nguyễn Công Trứ, TP.BMT</b>
---------------------------------------	--	---	--

**ĐỘI NGŨ BÁC SĨ**



- GIÁ KHÁM CHỮA BỆNH
- GIẤY PHÉP HOẠT ĐỘNG
- HƯỚNG DẪN KHÁM BỆNH

**TƯ VẤN TRỰC TUYẾN**



**Hỏi đáp**



TƯ VẤN TRỰC TUYẾN



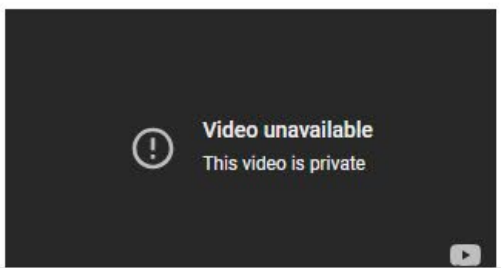
TƯ VẤN KHÁM CHỮA BỆNH

**THÔNG TIN - SỰ KIỆN >>**



**BẢO VỆ SỨC KHỎE VỚI CHƯƠNG TRÌNH SIÊU ÂM MIỄN PHÍ**

Xem tiếp





***At Everyone's Clinic, we can  
help you in your language.***

Select your language from this list.




Tiếng An-ba-ni
Tiếng Ả Rập
Tiếng Trung Quốc
Tiếng Anh
Tiếng Ba Tư
Tiếng Pháp
Tiếng Hin-đi
Tiếng H'Mông
Khác
Tiếng Swahili
Tiếng Thụy Điển
Tiếng U-kren
Tiếng Urdu
Tiếng Việt



***At Everyone's Clinic, we can  
help you in your language.***

Give us a call.

A decorative blue background on the left side of the slide, featuring a repeating pattern of white snowflake-like geometric shapes. Overlaid on this background is a green bar chart with ten vertical bars of varying heights, peaking in the center.

Thank you for calling Everyone's Clinic. Your call is important to us. Our office hours are Monday-Friday, 8 am to 5 pm.

If this is a medical emergency, please hang up and call 911.

To schedule an appointment, please press 1.

For billing, please press 2.

For the lab department, please press 3.

To be transferred to a completely different organization, press 4.


To speak with the CEO, press 5.

If you need language assistance, please press 6.



***At Everyone's Clinic, we can  
help you in your language.***

Make an appointment.



Minh: Thank you for calling Everyone's Clinic, Minh speaking. How can I help you?

Tara: Hi, I need to make an appointment for my son, is there someone who can help me in English?

Minh: Oh, I am so sorry, I don't speak English. Is there someone with you who speaks Vietnamese?

Tara: I don't understand... is there someone who can help me make this appointment?

Minh: Oh, I am so sorry, I really want to help you. Let me see if Mandi is here, she speaks English. Please hold.

[hold music]

Minh: Hi, sorry but Mandi is not here today. She works on Mondays and Wednesdays. Can you call back one of those days? Or call back with a friend who speaks Vietnamese.

Tara: uh..I...

Minh: Sorry again that I couldn't help you. I hope you can get help soon, OK, thank you, for your call.

[hangs up]



***At Everyone's Clinic, we can  
help you in your language.***

We have bilingual staff.



***At Everyone's Clinic, we can  
help you in your language.***

Tell us your mailing and language preference.



**Tara**

Lau 3, Chung cu K1000 Quan 1

Ho Chi Minh 70000 Viet Nam

04/02/2024

ID Đơn Xin: 448485689

### **Thời Hạn Cuối Đăng Ký Bảo Hiểm**

Kính thưa Tara,

Dựa vào thông tin gần đây nhất trong đơn xin của quý vị, người nào đó trong hộ gia đình quý vị không còn hội đủ điều kiện hưởng các tín thuế để trả phí bảo hiểm y tế nữa.

Hộ gia đình quý vị hội đủ điều kiện đối với một thời hạn đăng ký đặc biệt . Đăng nhập vào tài khoản của quý vị và chọn một chương trình mới trước March 31, 2024. Ngày bắt đầu bảo hiểm của quý vị sẽ tùy thuộc vào lúc quý vị chọn một chương trình. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập vào [www.everyonesclinic.vn](http://www.everyonesclinic.vn).

Hộ gia đình quý vị không hội đủ điều kiện đối với một thời hạn đăng ký đặc biệt vì một trong các lý do sau đây:

Quý vị đã không báo cáo một sự việc trong cuộc sống đủ điều kiện

Sự việc này đã không được báo cáo trong vòng 60 ngày

Việc thay đổi địa chỉ của quý vị sẽ không thay đổi bảo hiểm hiện tại của quý vị

Để biết thêm thông tin về các mục đăng ký đặc biệt , hãy truy cập vào

[www.everyonesclinic.vn](http://www.everyonesclinic.vn).

Dựa vào việc thay đổi địa chỉ mới đây của quý vị, (các) chương trình sức khỏe dành cho những cá nhân sau đây không hiện có trong khu vực của quý vị. Bảo hiểm sẽ chấm dứt March 31, 2022.

**Tara's son's name**

# Language Access at the Exchange



Website



HPF Application



Customer Service



Correspondence



Health Insurance  
Literacy

Those who have the  
privilege to know  
have the duty to act.

**Albert Einstein**

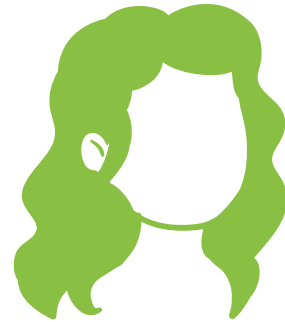


# Credits



**Elizabeth**

Screenwriter  
SME



**Mandi**

Acting Coach  
Voice Actor



**Minh**

Translator  
SME  
Voice Actor  
Video Editor  
Sound Effects



**Tara**

Executive Producer  
Voice Actor

# Thank you