

弗吉尼亚州卫生部  
**2025-2027 年**  
语言和残障无障碍计划

# 目录

目录 .....	2
语言和残障无障碍计划概述 .....	3
引言 .....	3
关于我们 .....	3
机构规模 .....	3
目的与授权 .....	5
计划制定与实施 .....	6
语言和残障无障碍计划大纲/范围 .....	6
VDH 语言和残障无障碍计划协调员 .....	6
面向弗吉尼亚州民众的语言和残障援助服务 .....	7
语言和残障无障碍工作组 .....	7
要素与行动步骤 .....	8
要素 1: 评估: 需求与能力 .....	8
要素 2: 服务提供 .....	10
要素 3: 口语语言援助服务 .....	11
要素 4: 书面翻译 .....	12
要素 5: 针对残障人士的有效沟通策略 .....	13
要素 6: 免费提供语言协助的通知 .....	14
要素 7: 员工培训 .....	15
要素 8: 评估: 服务获取与质量 .....	16
要素 9: 数字信息 .....	17
要素 10: 利益相关方咨询 .....	17
结论 .....	18
与 VDH 数字无障碍计划的协调一致 .....	18
附录 A: 定义 .....	19
附录 B: VDH 语言资源指南 .....	21

## 语言和残障无障碍计划概述

弗吉尼亚州卫生部 (VDH) 遵守所有适用的联邦和州民权法律，不因种族、肤色、年龄、国籍、宗教、残障或性别（包括性取向和性别认同）而歧视他人。

VDH 的使命是“保护弗吉尼亚州全体民众的健康并促进其福祉”，这包括英语能力有限 (LEP) 人士和残障人士。本语言和残障无障碍计划 (LDAP) 将协助该机构实现这一使命。它概述了 VDH 为确保其所有计划（包括全州各地卫生部门的相关计划）能让民众切实获得语言和残障无障碍服务而将采取的措施。

## 引言

VDH 制定本 LDAP 是为了明确其为确保向残障人士和/或英语能力有限 (LEP) 人士，或偏好使用英语以外的语言获取材料和服务的人士。都能切实并普遍获得其服务、计划和活动所遵循的规程和程序。

根据美国卫生与公众服务部 (HHS) 民权办公室的定义，LEP 人士是指“不以英语为主要语言，并且/或在阅读、书写、口语或理解英语方面能力有限的人士。”<sup>1</sup>这包括需要美国手语 (ASL) 协助的人士。VDH 认可个人有权自我认定为 LEP 人士，并有权指明其接受所有 VDH 服务、计划和活动的偏好语言。

## 关于我们

VDH 致力于保护和促进弗吉尼亚州民众的健康。该部门由位于 Richmond 的全州性中央办公室和 35 个地方卫生区组成。这些机构协同合作，通过推广可以预防慢性病的健康生活方式、向公众普及应急准备知识和健康威胁相关信息、调查弗吉尼亚州的疾病爆发情况等多项工作，履行机构使命。

## 机构规模

3,800 名员工

35 个地方卫生区

119 个地方卫生部门

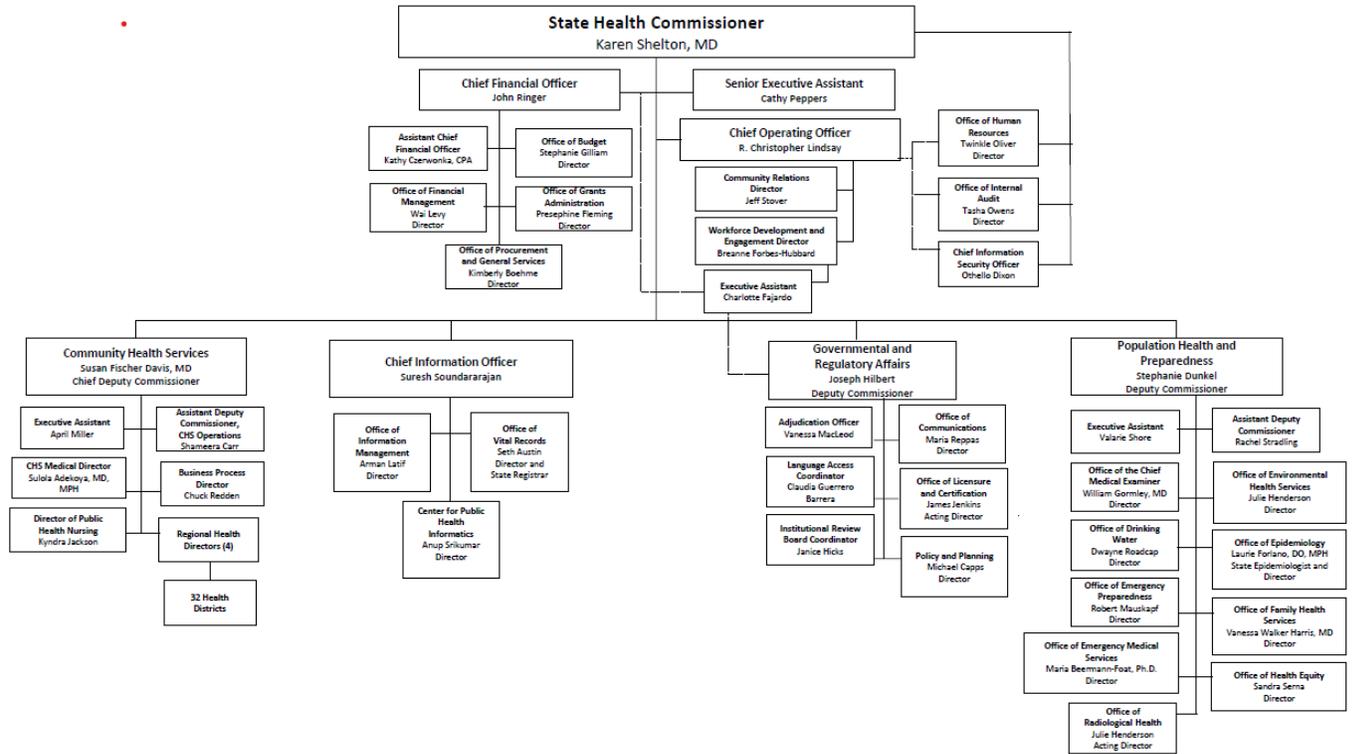
161 个工作地点

VDH 由弗吉尼亚州州长任命的州卫生专员领导。专员负责指导机构方向，并通过卫生与人力资源部长向州长汇报。专员与多名副专员及领导团队其他关键成员携手合作，引领 VDH 应对复杂的健康领域挑战，推动全体弗吉尼亚州民众的福祉提升。

---

<sup>1</sup>根据美国卫生与公众服务部民权办公室，<https://www.hhs.gov/civil-rights/for-providers/laws-regulations-guidance/guidance-federal-financial-assistance-title-vi/index.html>

# VIRGINIA DEPARTMENT OF HEALTH



August 25, 2025

## VDH 办公室

专员办公室

财务管理

预算

赠款管理

人力资源

采购与综合服务

信息管理

生命统计

执照与认证

通信

流行病学

家庭健康服务

环境卫生服务

饮用水

首席法医

健康公平

紧急医疗服务

应急准备

放射健康

社区卫生服务

## 目的与授权

“切实获取”指能够与 LEP 人士和残障人士进行准确、及时且有效沟通的语言服务。VDH 致力于确保 LEP 人士和/或残障人士能够切实获取其服务、计划和活动。

本文档的目的是制定一项战略，确保 LEP 人士和/或残障人士能够切实获取由 VDH 管理的服务、计划和活动。VDH 将每两年对本 LDAP 进行审查和更新，以确保其持续响应社区需求，并符合联邦和州相关法律要求。

来源	具体引用
联邦法律	<a href="#">1964 年《民权法案》(Civil Rights Act of 1964) 第六章</a>
	<a href="#">《平价医疗法案》(Affordable Care Act, ACA) 第 1557 条</a>
	<a href="#">《美国残障人士法案》(Americans with Disabilities Act, ADA)</a>
弗吉尼亚州法律	<a href="#">《弗吉尼亚州残障人士法案》(Virginians with Disabilities Act)</a>
其他	<a href="#">《健康保险流通与责任法案》(Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA)</a>

## 计划制定与实施

### 语言和残障无障碍计划大纲/范围

本 LDAP 旨在帮助 VDH 工作人员明确其日常工作及应急运作期间，在帮助 LEP 人士和残障人士克服获取机构服务障碍方面的角色与责任。本计划是一份管理文件，概述了机构需承担的语言援助任务、优先事项和截止日期，以及如何分配必要资源以确保遵守联邦和州关于语言与残障无障碍要求的相关法律。

本计划制定了规范语言和残障无障碍服务提供的操作原则与指导方针。并向公众公开，以便 LEP 人士和残障人士了解，相关援助服务和支持均为免费提供。

本计划同时也是机构工作人员和利益相关方的“操作指南”。它概述了数据收集、语言和残障服务的提供，以及向 LEP 人士和残障人士提供服务的步骤。相关规程和程序将作为内部指南，VDH 工作人员需遵守这些指南，并通过机构电子邮件和中央内网访问进行内部共享。

以下是 VDH 的语言和残障无障碍服务列表：

- 一项涵盖适用于所有办公室和地区的书面政策和程序的语言和残障无障碍计划。
- 为 LEP 人士和残障人士提供及时、优质且免费的的的语言无障碍和残障人士服务。
- 设有负责管理语言服务的内部语言无障碍协调员。
- 在口译过程中记录偏好非英语书面语和口语的患者和客户信息。
- 可应要求提供宣传册、传单和关键常用文件的翻译版本。
- 凡与 VDH 接触的任何 LEP 人士和残障人士均会被告知其享有免费语言服务的权利。
  - 重要成员沟通文件、网页和 VDH 接待区均包含语言提示信息。
  - VDH 各工作单位均提供语言无障碍海报和 “I Speak”（我会说）卡片。

### VDH 语言和残障无障碍计划协调员

VDH 语言和残障无障碍计划协调员是机构指定的联络人，负责领导 VDH 计划及其各项要素的制定、实施和监督。有关本计划的反馈和/或疑问/投诉可发送至：

**Claudia Guerrero Barrera**

VDH Language Access Coordinator  
109 Governor Street  
Richmond, VA 23219

电话：804-489-7269

电邮：[claudia.guerrero-barrera@vdh.virginia.gov](mailto:claudia.guerrero-barrera@vdh.virginia.gov)

所有涉嫌违反语言无障碍要求或有关语言无障碍服务的投诉应立即报告给语言无障碍协调员。语言无障碍协调员应确保所有投诉均按照 VDH 《反歧视政策》(Non-Discrimination Policy) 的规定进行调查和解决。

VDH 旨在通过对 LDAP 各组成部分的战略实施、监督和评估，进一步支持、加强和/或完善其中的语言无障碍条款。

## 面向弗吉尼亚州民众的语言和残障援助服务

VDH 致力于为弗吉尼亚州 LEP 人士和残障人士提供语言无障碍服务和合理便利设施，确保他们能够切实获取各项计划和服务。这包括在适用情况下，为所有相关计划及其各自流程提供语言服务。VDH 将尽最大努力，确保由合格的口译员、笔译员和/或辅助工具供应商为有需求的人士提供其要求的服务，以遵守联邦和州法律并保障相关人士能够切实获取各项计划和服务。VDH 致力于克服语言障碍，通过为所有机构计划和服务提供切实可行的渠道，与 LEP 人士和/或残障人士群体建立更紧密的关系，进而持续改善公共卫生状况。

## 语言和残障无障碍工作组

2024 年 6 月 3 日，州卫生专员 Dr. Karen Shelton 成立了一个工作组，负责评估、指导和为 VDH 制定 LDAP 提供反馈。工作组就需求评估的结构提供了意见，需求评估是收集各办公室和地方卫生区在为所有接触 VDH 服务的人士提供语言无障碍服务方面需求信息的重要工具。工作组还宣称，LDAP 提供了必要的指导，确保 VDH 工作人员在为 LEP 群体提供服务时能够做出明智决策。该工作组将为所有相关方提供一个交流平台，共同致力于改善整个机构的语言和残障无障碍服务。工作组由来自七个办公室和十一个地方卫生区的被任命和/或指定的人员组成，必要时可吸纳其他机构成员和/或利益相关方参与。

地方卫生区	办公室
Blue Ridge	流行病学办公室
Central Shenandoah	家庭健康服务办公室
Central Virginia	环境卫生服务办公室
Eastern Shore	应急准备办公室
Fairfax	健康公平办公室
Mount Rodgers	信息管理办公室
Piedmont	生命统计办公室
Rappahannock Area	
Richmond/Henrico	
Three Rivers	
Virginia Beach	

工作组将每季度召开会议，就各工作单位在接触不同背景、语言、文化以及因残障而需要相关便利设施的群体方面的需求提供意见。这将有助于更好地支持各办公室和地区开展外展、沟通和提供服务。工作组还将就相关政策、最佳做法和程序提供建议，以确保 VDH 切实履行提供无障碍服务的承诺。

## 要素与行动步骤

VDH 围绕十个要素构建 LDAP。这些要素对于 LEP 人士切实获取服务至关重要。针对每个要素，VDH 都明确了行动步骤，以确保各办公室和地方卫生区在与 LEP 人士沟通时拥有清晰的指导。各办公室和地方卫生区应在语言无障碍协调员的协作下，采纳这些行动步骤。

### 要素 1：评估：需求与能力

VDH 在整个机构范围内开展了 LEP 群体识别与评估工作。服务 LEP 群体的各办公室和地方卫生区完成了相关调查，提供了有关最常用语言、互动类型、频率以及为这些群体提供服务所需资源等方面的信息。

这项识别与评估工作提供了详细信息，有助于制定相关政策和程序，以改善整个机构的语言和残障无障碍服务。

该评估可作为 VDH 定期评估部门提供的计划能力和需求的工具。所收集的全州各地方卫生区最常用语言数据，将用于规划为人口普查数据中未广泛涵盖的语言提供语言无障碍服务所需的资源，从而提高机构为 LEP 人士提供服务的主动性。

## 四因素分析

VDH 根据用于评估整个机构语言服务的四因素分析制定 LDAP。VDH 利用该工具来确定是否需要为接受各办公室和地方卫生区提供的服务并参与其计划的 LEP 人士提供切实可获取的服务。这四个因素分别是：

### **因素 1：需要服务或接触到的 LEP 人士和残障人士的数量或比例**

各地方卫生区通过多种渠道确定所有计划中符合服务资格的 LEP 人士和残障人士的数量。这些来源包括但不限于计划实施、受理过程、患者记录、医疗记录、交叉系统、配药系统以及提供口译和笔译服务的各类供应商（这些供应商会跟踪所要求的语言类型）。此外弗吉尼亚州药物援助计划 (VA MAP) 呼叫中心在受理/资格审核电话中也会收集语言偏好信息。

VDH 工作人员在工作时间为寻求服务的人士提供 I Speak 卡片来确定其偏好语言。同时，还通过专项调查、需求评估、焦点小组、家访和其他外展活动收集人口统计数据。这些数据存储在 Web Vision 系统中，以便进一步分析各地区最常用的语言。

2024 年 10 月，LEP 社群评估确定，弗吉尼亚州最常用的语言如下：西班牙语、韩语、简体中文、越南语、阿拉伯语、波斯语（包括波斯语和达里语）、乌尔都语、海地克里奥尔语、他加禄语、阿姆哈拉语、俄语、法语、印地语、日语、葡萄牙语、土耳其语和斯瓦希里语。该数据与 2020 年人口普查中关于弗吉尼亚州最常用语言的数据一致。(U.S. Census Bureau, 2025)

语言无障碍团队与提供直接服务的各地方卫生区和办公室密切合作，协助翻译重要文件。这些翻译资源随后将存储在[语言无障碍中心](#)，以提高各类计划、活动和社区资源相关信息的可及性。

### **因素 2: LEP 人士和残障人士接触 VDH 计划的频率**

LEP 人士和残障人士通过多种方式与 VDH 取得联系，包括亲自到访、电话、电子邮件或通过 VDH 网站。这些人士寻求的服务包括妇女、婴儿及儿童特别营养补充计划 (WIC)、计划生育、性传播感染 (STI) 和结核病 (TB) 检测、免疫接种、医疗资格审核以及约诊安排等。社群成员还会为获取生命统计记录申请、食品服务许可或检查等服务与相关部门联系。

VDH 积极开展社群参与工作，通过学校访问、家访、与其他机构和地方政府合作开展外展计划以及参与社群合作伙伴组织的各类节庆活动等方式，主动接触社群民众。此外，VDH 还通过跟踪各类供应商提供的口译和笔译服务使用情况，收集互动频率数据。

### **因素 3: VDH 提供的计划、活动或服务的性质和重要性**

为直接服务提供语言无障碍支持至关重要，尤其是对于那些直接影响健康的服务。语言无障碍服务不足，特别是在解释有关预防、治疗、疾病控制、免疫接种和安全等重要信息方面的不足，可能会对弗吉尼亚州民众的健康结果产生负面影响。

为确保切实获取优质服务，VDH 为最常用文件提供合格的口译和笔译服务。这一做法维护了个人以其偏好语言获取信息的权利，确保所有人都能公平获取关键卫生服务和信息。

### **因素 4: 确定可用于协助 LEP 人士和残障人士的资源**

VDH 使用由综合服务部 (DGS) 采购的州级签约供应商提供口译和笔译服务。根据这些合同，VDH 扩大了提供语言服务的供应商数量，包括 The Language Group 和 OMNIA Partner (DGS 语言服务签约供应商，共 12 家)。这些供应商提供超过 250 种语言的高质量口译和笔译服务。Smartling 也是一家全州范围的承包商，提供高质量的笔译服务，包括将 VDH 网站翻译成 11 种主要语言。

各办公室和地方卫生区在与选择的供应商建立账户后，可独立申请服务，并各自使用唯一的账单编号进行服务。虽然供应商也提供 ASL 口译服务，但也会联系弗吉尼亚州聋人和听力障碍人士服务部 (VDDHH) 获取此类服务。该部门持有一份值得信赖的合格口译员名单，可提供现场和远程视频 ASL 口译服务。此外，还会咨询盲人及视力障碍人士服务部 (DBVI)，确保与残障人士进行有效沟通，并满足其他特定沟通需求。

尽管供应商名单广泛，但双语工作人员在处理临时到访等各类场景中评估个人语言需求时，也发挥着关键的口译作用。为确保工作人员具备相关职责所需的能力，VDH 与弗吉尼亚州

口译研究所合作提供口译员培训计划。该口译员培训计划旨在为选定的双语工作人员提供必要的技能和知识，使其成为专业口译员。这一计划是我们努力提升 VDH 担任口译的双语员工专业能力、确保他们满足所有法律要求的重要一步。

### 行动步骤：

- 每年对 LEP 社群和残障人士进行评估，以评估所有计划的语言需求，并确定当前服务的效果。
- 找出未得到满足的语言无障碍需求差距，并制定更有效的策略来解决这些需求。
- 监督提供口译和笔译服务的承包商，评估其服务效果并完善相关规程。
- 提供语言口译和笔译服务的供应商应每季度向语言无障碍协调员提交使用数据，以确定是否需要增加新的语言或方言，从而全面提高可及性。
- 在供应商完成每次口译服务后，向 LEP 人士和使用 ASL 口译服务的人士以及 VDH 服务提供者分别提出问题并收集反馈，从而评估服务质量并进行管控。
- 研究全美各地卫生部门的最佳做法，以改善本机构的服务。
- 探索对完成口译资格培训并作为其职业发展一部分执行口译职责的双语工作人员进行补偿的方案。
- 对机构内的工作人员、承包商、利益相关方和志愿者提供 VDH LDAP 及相关程序的培训。

## 要素 2：服务提供

VDH 工作人员可通过内网访问语言无障碍中心。该中心是一个内部学习平台，旨在帮助 VDH 工作人员加深对语言无障碍的理解，并促进其作为学习型社区的发展。通过理解和实施语言无障碍相关要求，VDH 确保遵守联邦和州法律及指导方针，同时践行其保护弗吉尼亚州全体民众健康并增进其福祉的组织使命。

语言无障碍中心是为 LEP 人士和残障人士提供所有语言援助资源的集中平台。要求在全机构范围内提供语言无障碍服务的供应商提交季度报告，详细说明各地方卫生区 (LHD) 服务的 LEP 和 ASL 人士数量。数据收集过程将分两个阶段进行：

- **第 1 阶段：**数据将存储在电子表格中，用于初步跟踪和报告。
- **第 2 阶段：**数据将整合到一个交互式系统中，以便预测新的移民趋势、语言使用模式以及来自不同国家的人士对 ASL 或其他手语服务的潜在需求。该系统还将帮助了解不同人群之间不断变化的无障碍需求。

这种两阶段方法将助力更有效地跟踪趋势，并改善整个机构的语言无障碍服务。

### 行动步骤：

- 培训工作人员有效浏览语言无障碍中心门户网站。这将使他们能够更好地利用现有工具和资源，为 LEP 人士和残障人士提供更优质的服务。
- 制定指标，定期评估计划执行情况并监控服务效率。通过持续评估，完善相关策略，提升为 LEP 人士和残障人士提供的服务质量。
- 审查不同口译服务供应商提供的数据，确定最常申请的语言和相关地区。该分析将为口译员招聘策略提供参考，确保资源分配到最需要的地方。
- 制定明确的政策和指导方针，用于识别 LEP 人士和有 ASL 需求的人士，并评估其语言需求。这将提高有效且公平地为弱势群体提供服务的能力。

### 要素 3：口语语言援助服务

VDH 通过多种渠道提供口译服务，包括现场双语工作口译员、现场承包商口译员、电话/远程视频口译员，以及根据需求提供的 ASL 口译服务。对于临时到访者，工作人员通过 “I Speak” 卡片来确定其偏好语言。确定语言后，工作人员将选择最合适的方式提供相应语言的服务。

VDH 通过其签约供应商可提供超过 250 种语言的服务。VDH 的最佳做法规定，只有完成 40 小时口译培训的工作人员才可提供口译服务。为满足这一标准，VDH 为其双语工作人员提供培训，帮助他们成为合格的口译员，从而提升整个机构的服务质量，并确保 LEP 人士能够切实获取服务。此外，VDH 还通过合作伙伴组织为非专业口译员提供 8 小时口译课程。该培训面向并非完全双语但具备足够第二语言知识、能够在紧急情况下协助沟通的工作人员。

为 LEP 人士和要求 ASL 口译服务的人士提供的口译服务均不收取任何费用。

口译服务的提供顺序如下：

1. 现场双语工作口译员。
2. 现场承包商口译员；或
3. 电话/远程视频口译员；以及
4. 根据需要的 ASL。

如需安排与需要语言或沟通协助的人士举行非紧急会议，VDH 工作人员将安排口译服务。

如果有现场口译员，则优先采用现场口译方式。在没有其他选择的情况下，将使用电话口译和/或远程视频口译。在使用电话口译之前，机构工作人员必须做出合理努力安排现场口译员。

在应急响应期间，VDH 将为 LEP 人士、要求 ASL 服务的人士以及有沟通障碍的人士确定并安排适当的语言和沟通协助服务。VDH 工作人员将启动与合格口译员、笔译服务提供商

和辅助工具供应商的既定合同，确保相关人士能够及时获取关键信息和服务。这些资源将根据已确定的社区需求和响应优先级进行调配，以在整个应急期间促进有效沟通。

服务对象有权在 VDH 提供的所有服务/计划中获得中立、公正且合格的口译员服务，且无需支付任何费用。这些口译员应仅负责信息口译，不得在既定场景之外向服务对象提问。有关听证会和不利行动的通知和文件应告知相关人士，他们有权获得合格、公正且中立的口译员服务，且无需承担任何费用。同时，还应提供关于如何申请口译服务的明确说明。这些通知和文件应使用有限/非英语能力 (L/NEP) 人士适用的语言，并包含以下措辞：

- 本人特此授权 VDH 根据本人偏好访问、检索和使用语言数据。本人理解，本授权允许 VDH 使用本人偏好语言（如语言代码“\_\_”所示）进行与 VDH 服务相关的沟通和理解。本授权将持续有效，直到我明确撤销为止。
- 本人确认，可随时更改本人的语言偏好，VDH 将及时更新其系统以反映相关变更。
- 本人理解，本人无义务提供本授权。但本人知晓，若无本授权，VDH 可能无法以与英语以外其他语言相同的效率或准确性提供所有服务。

#### 行动步骤：

- VDH 将建立双语工作人员和承包商名录。在语言服务提供商无法提供服务的情况下，将请这些双语工作人员/承包商协助口译，直至获得其他替代资源。
- VDH 将制定并向所有工作人员分发一份单页语言资源指南，其中包括与口译员合作的最佳做法。
- 工作人员将接受关于与口译员合作过程的培训，以确保有效沟通。
- 将建立工具来收集每次口译服务质量相关数据，以持续改善服务提供。
- 为提升三方口译过程中的保密性，VDH 将投资采购口译设备。
- VDH 将向所有员工通报口语协助服务的信息，无论他们是否与公众有直接接触。

#### 要素 4：书面翻译

在 L/NEP 社群中建立信任需要对所有翻译材料进行严格的质量审查，以确保计划信息的准确性。质量保证在这一过程中极其重要。待翻译的材料可能包括多种类型，例如告知个人计划参与情况的信函、教育材料、关于福利批准或拒绝的通知、申诉权利相关信息、要求受益人作出回应的通知、告知非英语和英语能力有限人士可获得免费语言援助的提示以及其他宣传材料。翻译可能涉及整个文件或文件的一部分。

在 VDH 语言无障碍中心，工作人员可以找到已翻译成 12 种最常用语言的常用文件。语言优先级顺序将取决于提供服务的区域。翻译资源库的建立旨在确保这些文件能被整个机构轻松获取，并避免重复工作。通过将所有翻译材料存储在一个集中位置，各办公室和地方卫生区可以快速查询可用的翻译版本，从而提高语言无障碍服务提供的效率和可及性。

各办公室和地区的管理层及工作人员应根据具体情况确定需要翻译的文件。他们应考虑翻译任何包含获取 VDH 计划、服务或福利相关重要信息的文件，或法律要求翻译的文件。VDH 各办公室和地区应确保处理相关材料的笔译员具备必要的资质，且翻译内容能准确传达所需信息。有些逐字翻译可能无法传达原始书面材料的预期信息，因此创译是最佳替代方案。

#### 行动步骤：

- 各地方卫生区和办公室应确定与 LEP 人士有效沟通所需的最常用核心文件。这些文件应在翻译后存储在语言无障碍中心。例如，同意书、申请表、政策文件、通知以及其他重要的公共信息文件。
- 维护文件版本控制：建立一个系统来跟踪文件的翻译版本，并确保定期审查和更新这些版本，以反映源文件的任何变更。
- 探索使用翻译管理工具或软件，以简化翻译流程、提高效率，并集中维护翻译文件。
- 建立一个系统，允许关键工作人员轻松上传和下载翻译资源库中的翻译文件，以保持网站更新并提高效率。
- 邀请残障人士对翻译文件进行用户测试，以确定其是否符合 1973 年《康复法案》(Rehabilitation Act) (第 508 条) 的要求，并减少辅助技术使用过程中的障碍。
- 制定关于使用机器翻译/人工智能进行翻译的指南，因为这类翻译方式的使用正日益普遍。

### 要素 5：针对残障人士的有效沟通策略

VDH 致力于为残障人士提供切实可获取的服务。虽然 VDH 提供 ASL 口译服务和其他策略来解决盲人、视障人士、聋盲人、聋人/重听人士以及其他有沟通相关残障的社群所面临的障碍，但我们认识到仍有更多工作需要完成。

为更深入地了解这些社群面临的障碍，并制定更有效的沟通策略来解决这些障碍，VDH 与弗吉尼亚州聋人和听力障碍人士服务部 (VDDHH)、弗吉尼亚州盲人及视力障碍人士事务部 (DBVI) 以及弗吉尼亚州聋人盲人学校 (VSDB) 进行了沟通。这些机构的专家提到的一个常用工具是 iPad 和智能手机中内置的无障碍功能。从 Voiceove 到隐藏式字幕和转写，技术的不断发展使这些设备成为与残障人士沟通的便捷有效工具。

这些讨论表明，不存在单一的解决方案。相反，需要结合多种方法，并与这些机构建立强有力的合作伙伴关系，这些机构的工作须由具有亲身经历的人士提供信息和执行。

#### 行动步骤：

- VSDB 将为 VDH 工作人员提供关于如何使用这些无障碍功能的培训。该培训将被录制并上传至内网，以便在入职培训期间和需要时随时查阅。
- 确保每个卫生区和办公室都配备足够的 iPad，以便在需要时使用相关无障碍功能。

- 开展针对与残障人士有效沟通的培训，涵盖各类场景以及满足针对每个社群特定需求的最佳方法。
- 确保各卫生区了解 VDH 与 VDDHH、DBVI 以及 VSDB 的合作伙伴关系，以便他们知道在需要咨询或协助时如何联系这些机构。
- 向 VDH 工作人员介绍并联系数字无障碍团队，确保他们了解审查文件是否符合第 508 条要求的重要性。
- 与 VDH 通信办公室合作，支持其开展简明语言培训，认识到简明语言对于提高文件可及性和所有群体理解度的重要性。

## 要素 6：免费提供语言协助的通知

VDH 将通过向 LEP 人士和要求 ASL 服务的人士告知可用的口译服务，确保他们能够切实获取相关服务。将告知工作人员这些服务是免费提供的。通知形式可能包括海报、宣传册、标识、网站上生命统计办公室的电子表格以及其他关键文件。通过在个人从到访到后续预约和服务的整个过程中持续提供语言无障碍服务，让社群逐渐期待并依赖这些服务。

为确保 LEP 人士和残障人士理解相关信息，VDH 必须使用他们的语言告知他们可以免费获得口译员服务。为此，将使用患者通知，其中包含英文表述和多种其他语言的表述。这将使患者能够表明其偏好语言，并帮助 VDH 找到精通该语言（包括 ASL）的口译员。

此外，VDH 将告知并鼓励利益相关方在合作举办活动（如疫苗接种活动、艾滋病防治倡议、健康博览会以及其他面向 LEP 人士的活动）时，提供同等水平的语言无障碍服务。所有与公共卫生疫情或社区健康相关的材料应根据要求翻译成西班牙语和其他语言，并在活动前准备就绪。

### 行动步骤：

- 在服务对象与工作人员互动的区域张贴关于可提供语言援助服务的通知。
- 制定单页文件，列出 LEP 人士可获得的语言无障碍资源，并在公众经常访问的关键区域提供这些文件。
- 推广使用以下提示信息：“如果您的母语不是英语，可免费获得语言援助服务。在与卫生部门工作人员的任何接触中或每当需要协助时，均可要求提供口译服务。”  
该提示信息旨在告知 LEP 人士可获得免费语言援助服务，并且在需要时有权提出投诉。该提示信息将被翻译成排名前 12 位的常用语言。
- 规范营销活动和现场活动（如健康博览会和疫苗接种活动）的程序，确保全程提供笔译和口译服务。确保参与者能够获得其偏好语言的相关信息。
- 与为 LEP 人士提供协助的组织举行焦点小组会议，收集关于 VDH 语言无障碍服务的反馈，以提高服务质量。

## 要素 7：员工培训

VDH 建议在诊所环境中尽可能使用经过专业培训的合格医疗口译员。此外，建议在非临床环境中担任口译员的双语工作人员完成至少 40 小时的合格口译员培训。为此，VDH 与弗吉尼亚州口译研究所合作提供口译员培训计划。该计划旨在为 VDH 的双语人员提供成为专业口译员所需的技能和知识。双语工作人员在获得其主管批准后，可通过语言无障碍中心填写并提交申请表。

该培训计划提供两种选择：

1. **专业口译员：**一项 40 小时的培训计划，旨在为个人提供在一般公共环境中成为专业口译员所需的技能和知识。
2. **专业医疗口译员：**一项 60 小时的强化培训计划，面向有经验的口译员。建议具有至少两年专业或社区口译经验，或持有任何机构颁发的通用口译员证书的人士参加。

此外，VDH 还与弗吉尼亚州行为健康与发展服务部合作，为非专业口译员提供口译课程。该课程为未经培训的临时口译员提供入门培训，帮助他们能够在非正式场合中胜任口译工作。该课程面向具备第二语言会话能力的工作人员，包括未经培训的双语工作人员、健康促进者和协助 LEP 人士的社区志愿者。课程内容涵盖基本口译原则、道德规范、保密性以及如何保持公正性。

VDH 通信办公室最近提供了一项关于使用简明语言的详细培训计划。超过 70 名员工参加了为期六个月的连续培训，重点关注简明语言在有效向社区宣传公共卫生问题方面的重要性。其中一次会议专门探讨了在翻译中使用简明语言的重要性。

VDH 还将为整个机构举办文化谦逊网络研讨会。了解 VDH 所服务的多元化社区对于维持高水平的服务质量至关重要，该网络研讨会将强化 VDH 对包容性和文化敏感性的坚定承诺。

**行动步骤：**

- 制定全面的培训计划，重点关注为拉丁美洲原住民社区提供文化敏感性服务，强调相关语言、文化习俗以及这些社区面临的独特挑战。
- 开发一个涵盖语言和残障人士无障碍相关内容的专门模块，并将其纳入所有新员工的入职培训材料中。这将确保新员工具备有效协助有语言和无障碍需求人士所需的知识和工具。
- 与员工发展团队合作，将语言无障碍相关主题纳入持续培训机会中。这将确保工作人员不断学习如何在其工作中改进语言无障碍服务。
- 定期为工作人员组织关于文化谦逊以及语言和残障无障碍计划的研讨会。
- 培训工作人员践行远程口译服务的最佳做法

- 在语言无障碍中心设置一个咨询箱，员工可以借助咨询箱提供对当前培训项目的反馈，并建议未来语言与残障人士无障碍培训应涵盖的主题。这将建立一个反馈循环，使培训内容更具针对性和相关性。

## 要素 8：评估：服务获取与质量

拥有多种笔译和口译供应商可供选择固然有利，但也需要建立一个系统来衡量服务提供的有效性。为此，VDH 向每家签约供应商发送了一系列问题，询问其口译员和笔译员的资质、质量评估做法以及投诉处理流程。这是确保所有供应商达到最高标准并遵守法律要求的第一步。六家供应商提供了关于其招聘和培训新口译员的质量标准的信息，包括资质要求、能力测试以及持续评估和培训。他们还概述了笔译员所需的资质，确认笔译员均为目标语言的母语使用者，以及他们编辑翻译以确保更高准确性的流程。此外，他们还详细介绍了投诉的提交、审查和解决程序。

语言和残障无障碍团队还在机构内部就收集每次互动效率数据的最佳方法展开讨论。工作人员应在每次互动中征求客户的反馈。此外，还应要求口译服务接收方的工作人员对供应商的准时性、时间安排和可靠程度进行评分。这两个问题的答复将存储在数据库中，供卫生区主任、办公室主任和其他参与质量评估过程的 VDH 工作人员访问。

VDH 将建立一个系统，评估为这些项目聘请的供应商在翻译准确性、及时性和整体质量。这将形成问责制，并帮助维持签约供应商的高标准服务。在收到语言和残障无障碍工作组的反馈后，将选择一种全面的评估方法。

### 行动步骤：

- 收集关于语言无障碍服务请求以及 LEP 人士和残障人士所面临障碍的数据，以确定需要改进的领域。
- 对 LEP 的地方卫生区客户/服务对象进行调查，评估他们在语言无障碍服务（特别是口译服务）方面的体验。
- 利用调查和互动中获得的反馈，持续改进语言无障碍政策和实践，确保为 LEP 人士提供更优质的服务
- 经常评估 VDH 供应商现行质量措施的有效性并进行必要调整，以提高所提供语言服务的质量。
- 定期评估客户对提供语言服务的供应商的满意度，确保满足客户的需求和期望。
- 研究并实施语言无障碍方面的最佳做法，同时及时了解新趋势和新技术，以持续提升服务质量。

## 要素 9：数字信息

VDH 网站包含面向公众的重要信息，包括以无障碍格式提供的翻译服务相关信息。这些信息包括但不限于每个卫生区的管辖范围、投诉提交说明、计划工作人员联系方式以及法律权利相关教育资源。VDH 的目标是确保所有用户都能清晰、无障碍地全面理解这些信息。

弗吉尼亚州各政府机构目前正与弗吉尼亚州信息技术局 (VITA) 合作，对其网站进行翻译。语言和残障无障碍团队在选择负责这一举措的承包商 (Smartling) 方面发挥了关键作用。语言无障碍团队将能够识别、通知 VITA，并最终纠正网站上任何准确性或上下文清晰度不足的翻译内容。其他机构的关键工作人员也参与其中，以确保翻译内容达到最高质量。VDH 翻译与口译经理制定了一份西班牙语风格指南并将其纳入相关工作，以提高西班牙语翻译的准确性和一致性。

如有问题或疑虑，请联系 [vccc@vita.virginia.gov](mailto:vccc@vita.virginia.gov)。所有 VDH 网站还必须遵守第 508 条和《网页内容无障碍指南》(Web Content Accessibility Guidelines, WCAG) 2.1 AA 级标准。这些标准也得到了 VITA 的支持。

VDH 致力于通过人工审查、工作人员培训和 SiteImprove 进行监控服务，持续改进和维护网站的无障碍性。有关这方面的更多信息，请参阅[机构的《数字无障碍计划》](#)。在使用网站过程中遇到的任何无障碍问题，请联系 VDH 无障碍计划经理 Nicholas Horton，邮箱地址为 [nicholas.horton@vdh.virginia.gov](mailto:nicholas.horton@vdh.virginia.gov)，以便及时处理。

### 行动步骤：

- 向 VDH 工作人员告知网站翻译相关情况，并提供关于如何通过 Smartling 申请翻译的指导。
- 继续就网页翻译的最佳做法和改进建议向 VITA 提供咨询。
- 将《数字无障碍计划》纳入与“切实获取”相关的焦点小组和其他宣传活动中。
- 倡导在所有生成的文件中采用简明语言方法。与通信办公室合作，为 VDH 工作人员提供更多关于简明语言的研讨会。

## 要素 10：利益相关方咨询

语言和残障无障碍团队将向语言和残障无障碍工作组提交计划初稿，并获取初步反馈。在整合这些意见后，将把计划提交给战略领导团队。接下来，将向地区主任进行第三次演示。随后，将在 VDH 的每周机构论坛上介绍该 LDAP，向工作人员通报计划情况并提供反馈渠道。最后，将向利益相关方介绍该计划以征求咨询意见。该计划将上传至语言无障碍中心，VDH 工作人员可在此提交建议

语言和残障无障碍团队还将确定弗吉尼亚州内为 LEP 人士和残障人士提供服务的主要合作组织，安排焦点小组会议，介绍该计划并收集更多反馈。

最终版本还将发布在网站上，允许公众提交建议来确保计划的包容性，并满足所有弗吉尼亚州民众的语言无障碍需求。

### 行动步骤：

- 安排时间向战略领导团队介绍该计划。
- 在机构论坛中安排时间向整个机构介绍该计划。
- 组织焦点小组会议，向为 LEP 人士和残障人士提供服务的主要组织介绍该计划。
- 在语言无障碍中心设立建议箱，供工作人员提交关于语言和残障无障碍计划的反馈。
- 在 VDH 网站上复制该建议箱，允许公众提交关于该计划的反馈。
- 持续寻找机会让利益相关方参与制定政策，以加强 VDH 提供语言和残障无障碍的承诺，鼓励人们与当地卫生部门联系。

## 结论

本 LDAP 重申了 VDH 为 LEP 人士和残障人士提供切实可获取服务的承诺。VDH 遵守州和联邦法律，禁止因种族、肤色、国籍、性别、年龄、残障和宗教而进行歧视。该计划将每两年审查一次，以确保符合这些法规 and 任何新法律。

如计划中所述，各地方卫生区和办公室正在努力确保语言或残障不会成为日常获取所提供服务的障碍。本计划为他们的工作提供支持，并成为整个机构的指导方针。它适用于所有经常与公众互动的成员，包括参与计划规划、指导、活动开展、公众沟通和决策的人员。它反映了对 LEP 人士和残障人士在就医过程中所面临障碍的共同关切。

VDH 欢迎并重视反馈意见。意见或建议可提交给语言无障碍协调员 [claudia.guerrero-barrera@vdh.virginia.gov](mailto:claudia.guerrero-barrera@vdh.virginia.gov)，或邮寄至 109 Governor Street, Richmond, VA 2321。

## 与 VDH 数字无障碍计划的协调一致

《数字无障碍计划》确保 VDH 的数字内容和服务符合《美国残障人士法案》(ADA) 和第 508 条等法律要求，且能够被所有人士（包括残障人士）获取。该计划概述了使该机构的数字资源（包括网站、移动应用程序、文件和其他在线工具）能够被各类残障人士（包括视觉、听觉、运动和认知障碍人士）获取的战略、目标和时间表。

该计划还明确了工作人员在实施无障碍措施方面的角色和责任。它制定了符合《网页内容无障碍指南》(WCAG) 2.1 AA 级标准的明确要求，根据用户影响确定修复工作的优先级，并确保该机构的数字界面经过辅助技术（如屏幕阅读器、替代输入设备和语音识别软件）测试。此外，该计划要求提供替代格式（如视频字幕和文件文本转语音功能），以确保残障人士能

够平等获取信息并与数字资源互动。

该计划包括一个收集残障人士反馈的流程，用来识别和解决无障碍方面的任何差距，并制定相关协议，确保始终可以无障碍获取所有新的数字内容。计划还为所有参与数字内容创建和管理的工作人员提供培训，以确保他们理解自己在促进数字无障碍方面的角色，并具备满足机构无障碍标准的能力。

这两项计划均旨在确保残障人士能够平等获取机构服务和信息。LDAP 侧重于为 LEP 人士和残障人士提供语言援助和辅助工具，而《数字无障碍计划》则通过以下方式扩展了这一承诺：

- 验证机构的数字内容是否与辅助技术兼容。
- 确保翻译内容以无障碍格式提供
- 确保数字通信能够适 LEP 人士的需求，从而促进语言服务的包容性
- 强化机构对所有用户（无论其能力或主要语言如何）的无障碍承诺。

## 附录 A：定义

**获取或参与** - 无论个人英语水平如何，均能平等使用 VDH 服务、计划或职能的能力，从而使每个人都有同等机会从这些服务中受益。

**《美国残障人士法案》**：要求州和地方政府在必要时提供适当的辅助工具和服务，以确保与残障人士进行有效沟通（第二章）

**1964 年《民权法案》**：美国综合性立法，旨在禁止基于种族、肤色、宗教或国籍进行歧视。该法案确保联邦援助计划资金分配过程中的非歧视性（第六章）

**残障**：严重限制主要生活活动（如自理、执行体力任务、行走、视力、言语、呼吸、学习、提举、睡眠和工作）的状况。

**歧视**：基于种族、性别、年龄或性取向等特征，对个人和群体进行不公平或带有偏见的对待。

**口译** - 在保留原意的前提下，将对话内容从一种语言（源语言）口头翻译成另一种语言（目标语言）。口译可通过现场或远程方式进行。口译主要分为**交替传译**和**同声传译**两种类型。

**I Speak 卡片：**用于帮助个人表明其偏好的沟通语言。**LEP** 人士可在 VDH 任何地方卫生区、办公室或活动中，指向其偏好的语言以获取服务。

**英语能力有限 (LEP) 人士 -** 不以英语为主要沟通语言，或英语听说读写能力 “不是很好” 的人士。

**多语/双语员工/承包商 -** 精通英语和其他任何语言，并已证明具备语言能力的人士。

**非英语能力 (NEP) 人士 -** 不掌握英语的人士，即无法说、读、写和/或理解英语的人士。

**主要语言 -** 个人最常使用的沟通语言。

**计划或活动 -** 机构的所有运营活动。

**质量控制 -** 为确保质量合格而设计的一系列活动（如设计分析和缺陷检查）。

**手语：** 聋人使用的一种通过视觉手势和符号进行沟通的系统。

**笔译 -** 将文本转换成另一种语言，同时保留原意、意图以及所有涉及语言之间的文化相关性。

### **美国卫生与公众服务部 (HHS) 民权办公室**

负责确保部门遵守联邦法规的联邦机构，包括但不限于经修订的 1964 年《民权法案》第六章以及 1981 年《恢复法案》等。

### **美国司法部 (DOJ) - 民权办公室**

负责确保各部门遵守联邦法规的联邦机构，包括但不限于《第六章- 关于影响英语能力有限人士的国籍歧视禁令》等

**弗吉尼亚州药物援助计划 (VA MAP) 呼叫中心：** 为感染艾滋病病毒 (HIV) 的个人提供弗吉尼亚州药物援助计划 (VA MAP) 相关协助的资源中心。

**重要文件 -** VDH 发布的重要文件，可能包括具体（纸质或电子）表格、通知、福利申请和参与资格要求文件、法律合同和/或告知个人公民权利的宣传材料。



## VIRGINIA DEPARTMENT OF HEALTH'S LANGUAGE ACCESS RESOURCE GUIDE



### Who is a person with Limited English Proficiency (LEP)?

An individual with Limited English Proficiency (LEP) is someone who does not speak English as their primary language and has limited ability to read, speak, write, or understand English. These individuals are entitled to receive language assistance when accessing services, benefits, or any additional encounters with the Virginia Department of Health or Local Health Districts.



### Legal Reference Title VI of the Civil Rights Act of 1964

NO PERSON in the United States shall, on the ground of race, color, or national origin, be excluded from participating in, be denied the benefits of, or be subjected to discrimination under any program or activity receiving Federal financial assistance.



### Identifying the Preferred Language of individuals with LEP at VDH and Local Health Districts:

When an individual visits the Virginia Department of Health or a local health district, staff will use an "I Speak" card to help the individual identify their preferred language. Once the language is identified, staff will check if there is a qualified interpreter available at the location. If an interpreter is unavailable, staff will reach out to one of the vendors already established to arrange interpretation services. The preferred language should be recorded in the individual's history, ensuring that staff are aware of their interpretation needs for future visits.



### Oral Language Access Services (including ASL):

A list of approved vendors providing over the phone, video, and on-site interpretation, the process for creating an account, and pricing information can be found on the [VDH Language Access Hub](#) on the intranet. The hub also provides resources for working with interpreters, including [American Sign Language interpretation](#).

Bilingual employees who are interested in taking qualified interpreter training can submit a registration form (with their supervisor approval) [Interpreter Training 2025](#).



### Written Language Access Services:

The Language Access Hub includes a translation library with documents in various languages that are regularly used. You can request translations for critical frequently used documents at no cost by emailing the VDH translation and interpretation [manager](#). For other translation projects, you can use the comparative chart with vendor prices available on the Language Access Hub under the "Translation" section. It's recommended to request quotes from at least two vendors, as prices may vary. VDH's top 12 languages for translation: Spanish, Simplified Chinese, Vietnamese, Arabic, Korean, Pashto, Dari (Farsi in Iran), Urdu, Haitian Creole, Tagalog, Amharic, and Russian.



### Complaints about Language Access Services:

Individuals wishing to file a complaint regarding language access services can refer to the [VDH Non-Discrimination Policy – Virginia Department of Health](#). If the incident happened at an agency, hospital or another entity outside VDH, they can be referred to the [US Department of Health and Human Services, Office of Civil Rights](#).



### Questions in Regards to Language Access:

For any questions regarding Language Access, you can contact:

→ **Claudia Guerrero Barrera**  
Language Access Coordinator  
804-489-7269  
[claudia.guerrero-barrera@vdh.virginia.gov](mailto:claudia.guerrero-barrera@vdh.virginia.gov)

→ **Ana Trigueros-Merritt**  
Translation and Interpretation Manager  
804-664-4962  
[Ana.trigueros-merritt@vdh.virginia.gov](mailto:Ana.trigueros-merritt@vdh.virginia.gov)

Created By:  
VDH Language Access Team  
09/2025

**VDH** VIRGINIA  
DEPARTMENT  
OF HEALTH