

**वर्जीनिया स्वास्थ्य विभाग  
भाषा और विकलांगता पहुँच योजना  
2025-2027**

# विषय-सूची

विषय-सूची.....	2
भाषा और विकलांगता पहुँच योजना ओवरव्यू.....	3
परिचय.....	3
हम कौन हैं.....	3
एजेंसी का आकार.....	3
प्रयोजन और प्राधिकार.....	5
योजना का विकास और कार्यान्वयन.....	6
भाषा और विकलांगता पहुँच योजना की रूपरेखा/दायरा.....	6
VDH भाषा और विकलांगता पहुँच योजना समन्वयक.....	7
वर्जीनिया के लोगों के लिए भाषा और विकलांगता सहायता सेवाएँ.....	7
भाषा और विकलांगता पहुँच कार्यसमूह.....	7
तत्व और कार्रवाई के चरण.....	8
तत्व 1: आकलन: ज़रूरतें और क्षमता.....	8
तत्व 2: सेवाओं का वितरण.....	12
तत्व 3: मौखिक भाषा सहायता सेवाएँ.....	13
तत्व 4: लिखित अनुवाद.....	15
तत्व 5: विकलांग लोगों के साथ प्रभावी संचार रणनीतियाँ.....	16
तत्व 6: बिना लागत भाषा सहायक की उपलब्धता की अधिसूचना.....	17
तत्व 7: कर्मचारी प्रशिक्षण.....	18
तत्व 8: आकलन: पहुँच और गुणवत्ता.....	19
तत्व 9: डिजिटल जानकारी.....	20
तत्व 10: हितधारकों से परामर्श.....	21
निष्कर्ष.....	22
VDH डिजिटल सुलभता योजना के साथ तालमेल.....	22
परिशिष्ट ए: परिभाषाएँ.....	23
परिशिष्ट बी: VDH भाषा संसाधन गाइड.....	26

## भाषा और विकलांगता पहुँच योजना ओवरव्यू

वर्जीनिया स्वास्थ्य विभाग (VDH) संघीय और राज्य दोनों स्तरों पर सभी लागू सिविल अधिकार कानूनों का पालन करता है, और नस्ल, रंग, उम्र, राष्ट्रीय मूल, धर्म, विकलांगता, या लिंग (जिसमें यौन-संबंधी अभिविन्यास और लिंग पहचान शामिल है) के आधार पर भेदभाव नहीं करता।

VDH का मिशन “वर्जीनिया में सभी लोगों के स्वास्थ्य की रक्षा करना और उनकी भलाई को बढ़ावा देना” है, जिसमें सीमित अंग्रेज़ी दक्षता (LEP) वाले लोग और विकलांगता वाले लोग शामिल हैं। यह एजेंसी को अपनी भाषा और विकलांगता पहुँच योजना (LDAP) मिशन पूरा करने में मदद करेगा। यह उन उपायों की रूपरेखा पेश करता है, जो VDH सभी VDH कार्यक्रम के लिए भाषा और विकलांगता पहुँच सेवाओं तक सही पहुँच सुनिश्चित करने के लिए अपनाएगा, जिसमें कॉमनवेल्थ में स्थानीय स्वास्थ्य विभागों के अंदर के कार्यक्रम भी शामिल हैं।

### परिचय

VDH ने यह LDAP उन प्रोटोकॉल और कार्य-विधियों को परिभाषित करने के लिए तैयार किया है, जिनका वह अपनी सेवाओं, कार्यक्रम, और गतिविधियों तक सही और सार्वभौमिक पहुँच सुनिश्चित करने के लिए पालन करता है। यह विकलांग लोगों और/या सीमित अंग्रेज़ी दक्षता (LEP) वाले या उन लोगों पर लागू होता है, जो सामग्री और सेवा को अंग्रेज़ी से भिन्न अन्य भाषा में वरीयता देते हैं।

यू.एस. स्वास्थ्य और मानव सेवा (HHS) विभाग - नागरिक अधिकार कार्यालय के अनुसार, LEP वाले लोगों को “उन लोगों के रूप में परिभाषित किया जाता है, जो अंग्रेज़ी को अपनी मुख्य भाषा के तौर पर नहीं बोलते हैं और/या जिनकी अंग्रेज़ी पढ़ने, लिखने, बोलने, या समझने की क्षमता सीमित है।”<sup>1</sup> इसमें वे लोग शामिल हैं, जिन्हें अमेरिकन संकेत भाषा (ASL) में मदद की ज़रूरत होती है। VDH समझता है कि लोगों को खुद को LEP वाले व्यक्ति के तौर पर पहचानने का अधिकार है, और साथ ही सभी VDH सेवाओं, कार्यक्रम, और गतिविधियों के लिए अपनी वरीयता की भाषा बताने का अधिकार है।

### हम कौन हैं

VDH वर्जीनिया के लोगों के स्वास्थ्य की रक्षा करने और उसे बढ़ावा देने के लिए समर्पित है। VDH रिचमंड में राज्य-व्यापी केंद्रीय कार्यालय और 35 स्थानीय स्वास्थ्य ज़िलो से मिलकर बना है। ये संस्थाएँ स्वस्थ जीवन शैली के विकल्पों को बढ़ावा देकर एजेंसी के मिशन को पूरा करने के लिए मिलकर काम करती हैं, जो जनता को आपातकालीन तैयारी और उनके स्वास्थ्य के लिए खतरों के बारे में शिक्षित करने, और वर्जीनिया में बीमारियों के प्रकोप की जांच करने जैसी गतिविधियों के द्वारा पुरानी बीमारियों को रोक सकते हैं।

### एजेंसी का आकार

3,800 कर्मचारी

---

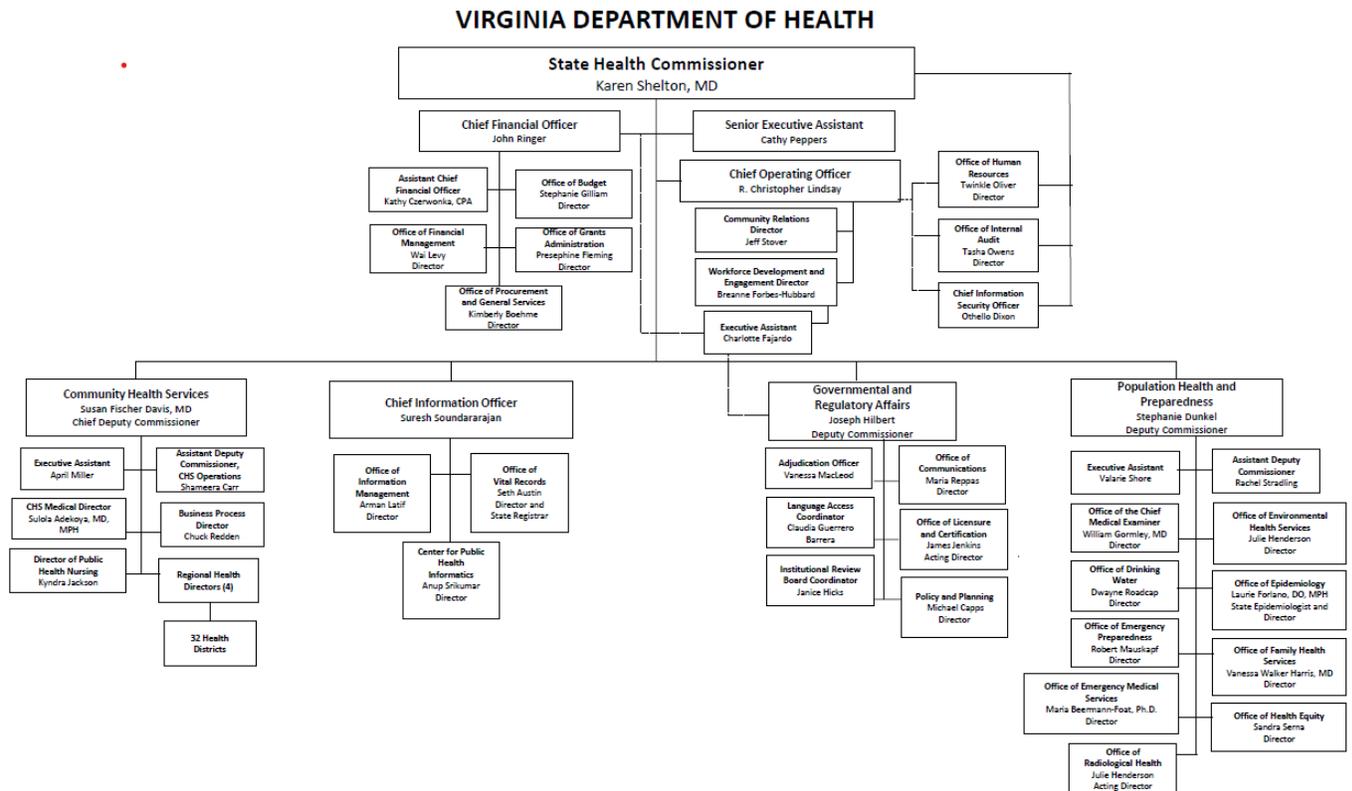
<sup>1</sup> यू.एस. स्वास्थ्य और मानव सेवा (HHS) विभाग - नागरिक अधिकार कार्यालय, <https://www.hhs.gov/civil-rights/providers/laws-regulations-guidance/guidance-federal-financial-assistance-title-vi/index.html>

## 35 - स्थानीय स्वास्थ्य ज़िले

## 119 - स्थानीय स्वास्थ्य विभाग

## 161 – कार्य स्थल

VDH का नेतृत्व राज्य स्वास्थ्य कमिश्नर करते हैं, जिन्हें वर्जिनिया के गवर्नर नियुक्त करते हैं। कमीश्नर एजेंसी की दिशा की देखरेख करते हैं और स्वास्थ्य और मानव संसाधन सचिव के माध्यम से गवर्नर को रिपोर्ट करते हैं। कमीश्नर कई उप कमीश्नरों और नेतृत्व टीम के अन्य प्रमुख लोगों के साथ मिलकर जटिल स्वास्थ्य परिदृश्य को संभालने और वर्जिनिया में सभी लोगों की भलाई को बढ़ावा देने के प्रयासों में VDH को निर्देशित करते हैं।



August 25, 2025

## VDH कार्यालय

कमीश्नर का कार्यालय

वित्तीय प्रबंधन

बजट

अनुदान प्रशासन

मानव संसाधन

प्रोक्योरमेंट और सामान्य सेवाएँ

सूचना प्रबंधन

महत्वपूर्ण रिकॉर्ड

लाइसेंस और प्रमाणन

संचार

महामारी विज्ञान

पारिवारिक स्वास्थ्य सेवाएँ

पर्यावरण स्वास्थ्य सेवाएँ

पीने का पानी

मुख्य चिकित्सा परीक्षक

स्वास्थ्य समानता

आपातकालीन चिकित्सा सेवाएँ

आपातकालीन तैयारी

रेडियोलॉजिकल स्वास्थ्य

सामुदायिक स्वास्थ्य सेवाएँ

## प्रयोजन और प्राधिकार

सार्थक पहुँच को ऐसी भाषा सेवाओं के रूप में परिभाषित किया गया है, जिसके परिणामस्वरूप LEP वाले व्यक्तियों और विकलांग व्यक्तियों के साथ सटीक, समय पर, और प्रभावी संचार होता है। VDH, LEP वाले व्यक्तियों और/या विकलांग व्यक्तियों के लिए सेवाओं, कार्यक्रमों, और गतिविधियों तक सार्थक पहुँच सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध है।

इस दस्तावेज़ का प्रयोजन LEP वाले व्यक्तियों, और/या विकलांग व्यक्तियों द्वारा VDH-प्रशासित सेवाओं, कार्यक्रमों, और गतिविधियों तक सार्थक पहुँच सुनिश्चित करने के लिए रणनीति स्थापित करना है। VDH सामुदायिक ज़रूरतों के प्रति निरंतर प्रत्युत्तर-क्षमता सुनिश्चित करने और संघीय और राज्य कानूनों का अनुपालन बनाए रखने के लिए इस LDAP की द्विवार्षिक आधार पर समीक्षा और अपडेट करेगा।

स्रोत	उद्धरण
संघीय कानून	<a href="#">Title VI of the Civil Rights Act of 1964</a>
	<a href="#">Affordable Care Act, Rule 1557 (ACA)</a>

	<a href="#">Americans with Disabilities Act (ADA)</a>
Virginia Law	<a href="#">Virginians with Disabilities Act</a>
Other	<a href="#">Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA)</a>

## योजना का विकास और कार्यान्वयन

### भाषा और विकलांगता पहुँच योजना की रूपरेखा/दायरा

यह LDAP, VDH कर्मचारियों को LEP वाले व्यक्तियों और विकलांग व्यक्तियों को एजेंसी की सेवाओं में आने वाली बाधाओं को दूर करने में मदद करने के संबंध में हर दिन और आपातकालीन संचालन के दौरान, उनकी भूमिकाओं और जिम्मेदारियों को समझने में मदद करता है। यह योजना प्रबंधन ऐसा दस्तावेज़ है, जो एजेंसी से संबंधित भाषा सहायता कार्यों की प्राथमिकताओं और समय-सीमा के साथ-साथ यह भी बताता है कि भाषा और विकलांगता पहुँच की ज़रूरतों से संबंधित संघीय और राज्य कानूनों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए ज़रूरी संसाधनों को कैसे आबंटित किया जा सकता है।

यह योजना परिचालन सिद्धांत और दिशानिर्देश निर्धारित करती है, जो भाषा और विकलांगता पहुँच सेवाओं के वितरण को नियंत्रित करते हैं। यह योजना जनता के लिए उपलब्ध कराई गई है, ताकि LEP वाले व्यक्ति और विकलांग व्यक्ति यह समझ सकें कि सहायता सेवाएँ और समर्थन उन्हें बिना लागत के प्रदान किया जाता है।

यह योजना एजेंसी के कर्मचारियों और हितधारकों के लिए "कैसे करें" गाइड के रूप में काम करती है। यह डेटा इकट्ठा करने, भाषा और विकलांगता सेवाएँ प्रदान करने, और LEP वाले व्यक्तियों और विकलांग व्यक्तियों को सेवाएँ प्रदान करने के चरणों की रूपरेखा देता है। प्रोटोकॉल और कार्य-विधियाँ VDH कर्मचारियों के लिए आंतरिक गाइड के रूप में निर्धारित की गई हैं, जिन पर कायम रहना है और जिन्हें एजेंसी ईमेल और केंद्रीय इंटरनेट पहुँच के माध्यम से आंतरिक रूप से साझा करना है।

VDH की भाषा और विकलांगता पहुँच सेवाओं की सूची निम्नलिखित है:

- भाषा और विकलांगता पहुँच योजना, जिसमें लिखित नीतियां और कार्य-विधियाँ शामिल हैं, जो सभी कार्यालयों और ज़िलों पर लागू होती हैं।
- LEP वाले व्यक्तियों और विकलांग लोगों के लिए समय पर और उच्च-गुणवत्ता वाली भाषा पहुँच और विकलांगता सेवाएँ, मुफ्त
- भाषा सेवाओं के प्रबंधन के लिए जिम्मेदार इन-हाउस भाषा पहुँच समन्वयक।
- उन रोगियों, ग्राहकों का रिकॉर्ड जिनकी दुभाषिया-सेवा के दौरान वरीयता की लिखित और बोली जाने वाली भाषा अंग्रेज़ी से भिन्न है।
- ब्रोशर, फ़्लायर्स, और महत्वपूर्ण, अक्सर इस्तेमाल किए जाने वाले दस्तावेज़ अनुरोध पर अनुवाद के लिए उपलब्ध हैं।
- LEP वाले व्यक्तियों और विकलांग व्यक्तियों को VDH के साथ किसी संपर्क बिंदु पर मुफ्त भाषा सेवाओं के उनके अधिकार के बारे में सूचित किया जाता है।

- भाषा टैगलाइन में महत्वपूर्ण सदस्य संचार, वेब पेज, और VDH रिसेप्शन क्षेत्र शामिल हैं।
- VDH कार्य यूनिट्स में भाषा पहुँच पोस्टर और "मैं बोलता हूँ" कार्ड उपलब्ध हैं।

## VDH भाषा और विकलांगता पहुँच योजना समन्वयक

VDH भाषा और विकलांगता पहुँच समन्वयक नामित एजेंसी संपर्क बिंदु है, जो VDH योजना और इसके तत्वों के विकास, कार्यान्वयन, और निगरानी का नेतृत्व करता है। योजना के संबंध में फ़ीडबैक और/या प्रश्न/शिकायतें निम्नलिखित को निर्देशित की जा सकती हैं:

Claudia Guerrero Barrera

VDH Language Access Coordinator

109 Governor Street

Richmond, VA 23219

फ़ोन: 804-489-7269

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

भाषा पहुँच की ज़रूरतों के सभी कथित उल्लंघनों या भाषा पहुँच सेवाओं से संबंधित शिकायतों की सूचना बिना देरी के भाषा पहुँच समन्वयक को दी जानी चाहिए। भाषा पहुँच समन्वयक सुनिश्चित करेगा कि सभी शिकायतों की जांच की जाए और VDH गैर-भेदभाव नीति के प्रावधानों के अनुसार उनका समाधान किया जाए।

VDH का इरादा LDAP के हर घटक के रणनीतिक कार्यान्वयन, निगरानी, और मूल्यांकन के माध्यम से बताए गए भाषा पहुँच प्रावधानों को और अधिक समर्थन देना, बढ़ाना, और/या परिष्कृत करना है।

## वर्जीनिया के लोगों के लिए भाषा और विकलांगता सहायता सेवाएँ

VDH वर्जीनिया के LEP वाले लोगों और विकलांग लोगों को कार्यक्रमों और सेवाओं तक सार्थक पहुँच सुनिश्चित करने के लिए भाषा पहुँच सेवाएँ और उचित सुविधाएँ प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है। इसमें सभी कार्यक्रमों और उनकी संबंधित प्रक्रियाओं के लिए भाषा सेवाओं की उपलब्धता शामिल है, जैसा लागू हो। VDH यह सुनिश्चित करने के लिए ठोस प्रयास करेगा कि जिन व्यक्तियों को ज़रूरत है, उन्हें उनके द्वारा अनुरोध की गई सेवाएँ योग्य दुभाषियों, अनुवादकों, और/या अतिरिक्त सहायता आपूर्तिकर्ताओं द्वारा सेवाएँ प्रदान की जाएँ ताकि संघीय और राज्य कानूनों के अनुसार कार्यक्रमों और सेवाओं तक सार्थक पहुँच सुनिश्चित हो सके। VDH सभी एजेंसी कार्यक्रमों और सेवाओं तक सार्थक पहुँच प्रदान करके LEP और/या विकलांग व्यक्तियों और समुदायों के साथ मजबूत संबंध बनाकर सार्वजनिक स्वास्थ्य में सुधार जारी रखने के लिए भाषा की बाधाओं को दूर करने के लिए प्रतिबद्ध है।

## भाषा और विकलांगता पहुँच कार्यसमूह

3 जून 2024 को, राज्य स्वास्थ्य कमीश्नर, डॉ. करेन शेल्टन ने VDH LDAP की रचना के लिए आकलन, निर्देशन, और फ़ीडबैक प्रदान करने के लिए कार्यसमूह की स्थापना की। कार्यसमूह ने ज़रूरतों के आकलन की संरचना पर फ़ीडबैक दी, जो VDH द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के संपर्क में आने वाले सभी लोगों को भाषा पहुँच प्रदान करने में कार्यालयों और स्थानीय स्वास्थ्य ज़िलों की ज़रूरतों के बारे में जानकारी इकट्ठा करने के लिए मूल्यवान टूल है। समूह इस पर भी ज़ोर देता है कि LDAP यह सुनिश्चित करने के लिए ज़रूरी मार्गदर्शन प्रदान करता है कि

VDH कर्मचारी LEP वाले समुदायों की सेवा करते समय सूचित निर्णय लें। यह कार्यसमूह एजेंसी भर में भाषा और विकलांगता पहुँच में सुधार करने के लक्ष्य वाली सभी आवाजों को साथ लाने के लिए मंच बनाएगा। कार्यसमूह का गठन सात कार्यालयों और ग्यारह स्थानीय स्वास्थ्य ज़िलों के नियुक्त लोगों और/या नामितों के साथ किया गया था, और इसमें ज़रूरत के अनुसार अन्य एजेंसी सदस्यों और/या हितधारकों की भागीदारी शामिल हो सकती है।

स्थानीय स्वास्थ्य ज़िले	कार्यालय
ब्लू रिज	महामारी विज्ञान कार्यालय
सेंट्रल शेनेडोआ	परिवार स्वास्थ्य सेवा कार्यालय
सेंट्रल वर्जीनिया	पर्यावरण स्वास्थ्य सेवा कार्यालय
ईस्टर्न शोर	आपातकालीन तैयारी कार्यालय
फेयरफैक्स	स्वास्थ्य इक्विटी कार्यालय
माउंट रॉजर्स	सूचना प्रबंधन कार्यालय
पीडमोंट	महत्वपूर्ण रिकॉर्ड कार्यालय
रैपाहानॉक क्षेत्र	
रिचमंड/हेनरिको	
श्री रिवर्स	
वर्जीनिया बीच	

कार्यसमूह अलग-अलग पृष्ठभूमियों, भाषाओं, संस्कृतियों, और विकलांगता के आधार पर आवास की ज़रूरतों वाले समुदायों तक पहुँचने के संबंध में कार्य यूनिट्स की ज़रूरतों के बारे में इनपुट देने के लिए तिमाही आधार पर मिलेगा। इससे कार्यालयों और ज़िलों को उनकी आउटरीच, संचार, और सेवा वितरण के संबंध में बेहतर समर्थन मिल सकेगा। कार्यसमूह नीतियों, सर्वोत्तम प्रथाओं, और कार्य-विधियों पर भी सिफारिशें देगा, ताकि VDH अपनी सेवाओं तक सार्थक पहुँच प्रदान करने की अपनी प्रतिबद्धता सुनिश्चित कर सके।

## तत्व और कार्रवाई के चरण

VDH LDAP दस तत्वों के इर्द-गिर्द संरचित है। ये तत्व LEP वाले व्यक्तियों को सार्थक पहुँच प्रदान करने के लिए महत्वपूर्ण हैं। हर तत्व के भीतर, VDH ने यह सुनिश्चित करने के लिए कार्रवाई के चरण पहचाने हैं कि कार्यालयों और स्थानीय स्वास्थ्य ज़िलों को LEP वाले व्यक्तियों के साथ संप्रेषण करने के लिए स्पष्ट मार्गदर्शन मिले। भाषा पहुँच समन्वयक के सहयोग से, इन कार्रवाई के चरणों को एजेंसी भर के कार्यालयों और स्थानीय स्वास्थ्य ज़िलों द्वारा अपनाया जाना चाहिए।

### तत्व 1: आकलन: ज़रूरतें और क्षमता

VDH ने एजेंसी भर में LEP वाले समुदायों की पहचान और आकलन किया है। LEP वाले समुदायों की सेवा करने वाले कार्यालयों, और स्थानीय स्वास्थ्य ज़िलों ने सर्वेक्षण पूरा किया, जिसमें सबसे आम बोली जाने वाली भाषाओं, बातचीत के प्रकार, आवृत्ति, और इन समुदायों की सेवा करने की ज़रूरतों के बारे में जानकारी दी गई।

पहचान और आकलन ने विस्तृत जानकारी प्रदान की है, जो एजेंसी भर में भाषा और विकलांगता पहुँच को बढ़ाने के लिए नीतियों और कार्य-विधियों को बनाने में मदद करती है।

यह आकलन VDH के लिए विभाग द्वारा पेश किए जाने वाले कार्यक्रमों की क्षमता और ज़रूरतों का समय-समय पर आकलन करने के लिए टूल के रूप में काम करता है। राज्य भर के स्थानीय स्वास्थ्य ज़िलों द्वारा बोली जाने वाली सबसे आम भाषाओं पर इकट्ठा किए गए डेटा का इस्तेमाल उन भाषाओं के लिए भाषा पहुँच प्रदान करने के लिए ज़रूरी संसाधनों की योजना बनाने के लिए किया जाता है, जो जनगणना डेटा में व्यापक रूप से प्रतिनिधित्व नहीं करती। यह LEP वाले लोगों की सेवा करने में एजेंसी की पूर्वक्रियाशीलता में सुधार करता है।

### **चार-कारक विश्लेषण**

VDH LDAP चार-कारक विश्लेषण पर आधारित है, जिसका इस्तेमाल एजेंसी भर में भाषा सेवाओं का आकलन करने के लिए किया जाता है। VDH इस टूल का इस्तेमाल उन LEP वाले व्यक्तियों को सार्थक पहुँच प्रदान करने की ज़रूरत की पहचान करने के लिए करता है, जो राज्य भर में कार्यालयों और स्थानीय स्वास्थ्य ज़िलों द्वारा पेश किए जाने वाले कार्यक्रमों में सेवाएँ प्राप्त कर रहे हैं और उनमें भाग ले रहे हैं। ये चार कारक हैं:

### **कारक 1: सेवा प्राप्त करने वाले या सामना किए जाने वाले LEP वाले व्यक्तियों और विकलांग व्यक्तियों की संख्या या अनुपात**

सभी कार्यक्रमों में दी जाने वाली सेवाओं के लिए पात्र LEP वाले व्यक्तियों और विकलांग व्यक्तियों की संख्या निर्धारित करने के लिए स्थानीय स्वास्थ्य ज़िले विभिन्न प्रकार के स्रोतों का इस्तेमाल करते हैं। इन स्रोतों में कार्यक्रम वितरण, इनटेक प्रक्रियाएँ, रोगी रिकॉर्ड्स, चिकित्सा रिकॉर्ड्स, क्रॉसरोड्स, डिस्पेंसिंग प्रणालियाँ, और दुभाषिया और अनुवाद सेवाएँ प्रदान करने के लिए इस्तेमाल किए जाने वाले विभिन्न विक्रेता शामिल हैं, जो अनुरोधित भाषाओं के प्रकारों को ट्रैक करते हैं। VA MAP कॉल सेंटर के माध्यम से इनटेक/पात्रता कॉल के दौरान भाषा वरीयता भी कैप्चर की जाती है। कार्यालय समय के दौरान VDH सेवाएँ चाहने वाले लोगों द्वारा वरीयता की भाषा निर्धारित करने के लिए मैं बोलता हूँ कार्ड का इस्तेमाल करता है। इसके अलावा, विशेष परियोजनाओं, ज़रूरतों के आकलन, फ़ोकस समूहों, घर पर विज़िट्स, और अन्य आउटरीच पहलों के लिए सर्वेक्षणों से जनसांख्यिकीय डेटा इकट्ठा किया जाता है। भौगोलिक क्षेत्र के अनुसार सबसे अधिक बोली जाने वाली भाषाओं के आगे के विश्लेषण को सक्षम करने के लिए यह डेटा वेब विज़न पर संगृहीत किया जाता है।

अक्टूबर 2024 में, LEP समुदाय आकलन ने वर्जीनिया के राष्ट्रमंडल में निम्नलिखित भाषाओं को सबसे अधिक बोली जाने वाली भाषाओं के रूप में पहचाना: स्पेनिश, कोरियाई, सरलीकृत चीनी, वियतनामी, अरबी, फ़ारसी (फ़ारसी, और दारी सहित), उर्दू, हैइतियाई क्रियोल, तागालोग, अम्हारिक, रूसी, फ़्रांसीसी, हिंदी, जापानी, पुर्तगाली, तुर्की, और स्वाहिली। यह डेटा वर्जीनिया में सबसे ज़्यादा बोली जाने वाली भाषाओं के बारे में 2020 के जनगणना डेटा के मिलान में है। (U.S. Census Bureau, 2025)

भाषा पहुँच टीम महत्वपूर्ण दस्तावेज़ों का अनुवाद करने में मदद करने के लिए स्थानीय स्वास्थ्य ज़िलों और सीधे सेवाएँ प्रदान करने वाले कार्यालयों के साथ मिलकर काम करती है। फिर इन अनूदित संसाधनों को [Language](#)

[Access Hub](#) विभिन्न कार्यक्रमों, अभियानों, और सामुदायिक संसाधनों में जानकारी तक पहुँच को बेहतर बनाने के लिए स्टोर किया जाता है।

### **कारक 2: LEP वाले व्यक्तियों और विकलांग व्यक्तियों का VDH कार्यक्रमों से संपर्क की आवृत्ति**

LEP वाले लोग और विकलांग लोग VDH से कई तरीकों से संपर्क करते हैं, जिसमें व्यक्तिगत रूप से, फोन, ईमेल, या VDH वेबसाइट के माध्यम से संपर्क करना शामिल है। ये व्यक्ति WIC, परिवार नियोजन, STI और TB परीक्षण, टीकाकरण, चिकित्सा पात्रता, और अपॉइंटमेंट शेड्यूलिंग जैसी सेवाओं की तलाश करते हैं। समुदाय के सदस्य महत्वपूर्ण रिकॉर्ड अनुरोध, खाद्य सेवा परमिट, या निरीक्षण जैसी सेवाओं के लिए भी संपर्क करते हैं।

VDH समुदाय के साथ जहाँ वे हैं वहाँ मिलकर, उनसे जुड़ने के लिए ठोस प्रयास करता है, जैसे स्कूल विज़िट, घर पर विज़िट, अन्य एजेंसियों और स्थानीय सरकार के साथ साझेदारी में आउटरीच कार्यक्रम, और सामुदायिक साझेदारों द्वारा आयोजित विभिन्न त्योहारों में भागीदारी। इसके अलावा, VDH विभिन्न विक्रेताओं के माध्यम से दुभाषिया और अनुवाद सेवाओं के इस्तेमाल को ट्रैक करके बातचीत की आवृत्ति पर डेटा इकट्ठा करता है।

### **कारक 3: VDH द्वारा प्रदान किए गए कार्यक्रम, गतिविधि, या सेवा की प्रकृति और महत्व**

सीधी सेवाओं के लिए भाषा पहुँच प्रदान करना अनिवार्य है, विशेष रूप से उन सेवाओं के लिए जिनका स्वास्थ्य पर सीधा प्रभाव पड़ता है। विशेष रूप से जब रोकथाम, उपचार, रोग नियंत्रण, टीकाकरण, और सुरक्षा के बारे में महत्वपूर्ण जानकारी समझाने की बात आती है, तो अपर्याप्त भाषा पहुँच वर्जीनिया के लोगों के स्वास्थ्य परिणामों पर नकारात्मक प्रभाव डाल सकती है।

सार्थक पहुँच और गुणवत्तापूर्ण सेवाओं को सुनिश्चित करने के लिए, VDH सबसे अधिक इस्तेमाल किए जाने वाले दस्तावेज़ों के लिए योग्य दुभाषिया-सेवा और अनुवाद प्रदान करता है। यह प्रथा व्यक्तियों को उनकी वरीयता की भाषा में जानकारी तक पहुँच के अधिकार को बनाए रखती है, जिससे महत्वपूर्ण स्वास्थ्य सेवाओं और जानकारी तक समान पहुँच सुनिश्चित होती है।

### **कारक 4: LEP वाले व्यक्तियों और विकलांग व्यक्तियों की सहायता के लिए उपलब्ध संसाधनों का निर्धारण करें**

VDH उन विक्रेताओं का इस्तेमाल करता है, जो अनुवाद और दुभाषिया सेवाओं के लिए सामान्य सेवा विभाग (DGS) द्वारा प्राप्त राज्य अनुबंधों पर हैं। इन अनुबंधों के तहत, VDH ने भाषा सेवा देने वाले विक्रेताओं की संख्या बढ़ाई है, भाषा ग्रुप, और OMNIA पार्टनर्स (भाषा सेवा के लिए DGS अनुबंध जिसमें कुल 12 विक्रेता हैं)। ये विक्रेताओं 250 से ज़्यादा भाषाओं में उच्च-गुणवत्ता दुभाषिया-सेवा और अनुवाद पेश करते हैं। स्मार्टलिंग भी राज्य-व्यापी ठेकेदार है, जो उच्च-गुणवत्ता की अनुवाद सेवाएँ देता है, जिसमें VDH की वेबसाइट का शीर्ष 11 भाषाओं में अनुवाद शामिल है।

हर कार्यालय और स्थानीय स्वास्थ्य ज़िला अपने चुने हुए विक्रेता(ओं) के साथ खाता बनाने के बाद स्वतंत्र रूप से सेवा के लिए अनुरोध कर सकता है। वे अपनी सेवाओं के लिए यूनिक बिलिंग नंबर का इस्तेमाल करते हैं। हालांकि विक्रेता ASL दुभाषिया-सेवा देते हैं, लेकिन ऐसी सेवा के लिए वर्जीनिया बधिर और सुनने में कठिनाई वाले व्यक्ति

विभाग (VDDHH) से भी संपर्क किया जाता है। उनके पास भरोसेमंद, योग्य दुभाषियों की सूची होती है, जो साइट पर और वीडियो रिमोट ASL दुभाषिया-सेवा दोनों देते हैं। इसके अलावा, विकलांग व्यक्तियों के साथ प्रभावी संचार सुनिश्चित करने और अन्य खास संचार ज़रूरतों को पूरा करने के लिए भी नेत्रहीन और कमज़ोर नज़र विभाग से सलाह ली जाती है।

हालांकि विक्रेताओं की सूची बहुत बड़ी है, लेकिन वॉक-इन और कई अन्य स्थितियों के दौरान व्यक्तियों की भाषा की ज़रूरतों का आकलन करते समय द्विभाषी कर्मचारी भी दुभाषिया-सेवा में अहम भूमिका निभाते हैं। यह सुनिश्चित करने के लिए कि कर्मचारी इन कामों के लिए अच्छी तरह से तैयार हों, VDH वर्जीनिया दुभाषिया संस्थान के सहयोग से दुभाषिया प्रशिक्षण कार्यक्रम पेश करता है। दुभाषिया प्रशिक्षण कार्यक्रम को चुने हुए द्विभाषी कर्मचारियों को पेशेवर दुभाषिया बनने के लिए ज़रूरी कौशल और ज्ञान से लैस करने के लिए डिज़ाइन किया गया है। यह कार्यक्रम VDH के द्विभाषी कर्मचारियों की पेशेवर क्षमताओं को बढ़ाने के हमारे प्रयासों में महत्वपूर्ण कदम है, जो यह सुनिश्चित करते हुए दुभाषियों के रूप में काम करते हैं कि वे सभी कानूनी ज़रूरतों को पूरा करते हैं।

### कार्रवाई के चरण:

- सभी कार्यक्रमों में भाषा की ज़रूरतों का आकलन करने और मौजूदा सेवा की प्रभावशीलता निर्धारित करने के लिए LEP वाले समुदायों और विकलांग व्यक्तियों का सालाना आकलन करें।
- उन कमियों की पहचान करें, जहां भाषा पहुँच की ज़रूरतें पूरी नहीं होती और इन ज़रूरतों को पूरा करने के लिए अधिक प्रभावी रणनीतियां स्थापित करें।
- दुभाषिया-सेवा और अनुवाद प्रदान करने वाले ठेकेदार की प्रभावशीलता का आकलन करने और प्रोटोकॉल में सुधार करने के लिए उनकी निगरानी करें।
- भाषा दुभाषिया-सेवा और अनुवाद देने वाले विक्रेता, नई भाषाओं या बोलियों को जोड़ने की ज़रूरत पहचानने और कुल मिलाकर सुलभता को बेहतर बनाने के लिए भाषा पहुँच समन्वयक को हर तीन महीने में इस्तेमाल का डेटा प्रस्तुत करेंगे।
- सेवा की गुणवत्ता और नियंत्रण का मूल्यांकन करने के लिए, LEP वाले व्यक्तियों और ASL दुभाषिया-सेवा का इस्तेमाल करने वाले व्यक्तियों से एक सवाल पूछकर और विक्रेता द्वारा दी गई हर दुभाषिया-सेवा के बाद VDH प्रदाताओं से एक सवाल पूछकर फ़ीडबैक शामिल करें।
- एजेंसी के अंदर सेवाओं को बेहतर बनाने के लिए देश भर के स्वास्थ्य विभागों द्वारा स्थापित सबसे अच्छी प्रथाओं पर शोध करें।
- उन द्विभाषी कर्मचारियों को मुआवज़ा देने के विकल्पों का पता लगाएँ जो दुभाषिया योग्यता प्रशिक्षण पूरा करते हैं और अपने करियर विकास पथ के हिस्से के रूप में दुभाषिया झूटी करते हैं।
- एजेंसी भर में VDH LDAP और कार्य-विधियों पर कर्मचारियों, ठेकेदारों, हितधारकों, और स्वयंसेवकों को प्रशिक्षण दें।

## तत्व 2: सेवाओं का वितरण

VDH कर्मचारी इंटरनेट के माध्यम से भाषा पहुँच हब तक पहुँच सकते हैं। भाषा पहुँच हब सीखने का आंतरिक स्थान है, जिसे VDH कर्मचारियों को भाषा पहुँच की अपनी समझ का विस्तार करने और सीखने वाले समुदाय के रूप में विकास को बढ़ावा देने में मदद करने के लिए डिज़ाइन किया गया है। भाषा पहुँच को समझकर और लागू करके, VDH संघीय और राज्य कानूनों और दिशानिर्देशों का पालन सुनिश्चित करता है, साथ ही वर्जीनिया में रहने वाले सभी व्यक्तियों के स्वास्थ्य की रक्षा करने और उनकी भलाई को बढ़ावा देने के हमारे संगठनात्मक मिशन का भी समर्थन करता है।

भाषा पहुँच हब LEP वाले लोगों और विकलांग लोगों के लिए उपलब्ध सभी भाषा सहायता संसाधनों के लिए केंद्रीकृत प्लेटफॉर्म के रूप में काम करता है। एजेंसी भर में भाषा पहुँच प्रदान करने वाले विक्रेताओं से तिमाही रिपोर्ट प्रस्तुत करने के लिए कहा जा रहा है, जिसमें स्थानीय स्वास्थ्य ज़िला LHD द्वारा सेवा दिए गए LEP और ASL वाले व्यक्तियों की संख्या का विवरण हो। डेटा संग्रह प्रक्रिया दो चरणों में होगी:

- **चरण 1:** शुरुआती ट्रेकिंग और रिपोर्टिंग के लिए डेटा स्प्रेडशीट में स्टोर किया जाएगा।
- **चरण 2:** डेटा को इंटरैक्टिव प्रणाली में एकीकृत किया जाएगा, जिससे नए माइग्रेशन रुझानों, भाषा इस्तेमाल पैटर्न, और विभिन्न देशों के व्यक्तियों के लिए ASL या अन्य संकेत भाषा सेवाओं की संभावित ज़रूरत का अनुमान लगाया जा सकेगा। यह प्रणाली विभिन्न आबादी में अलग-अलग सुलभता ज़रूरतों को समझने में भी मदद करेगी।

यह दो-चरणीय उपागम रुझानों को अधिक प्रभावी ढंग से ट्रैक करने और एजेंसी भर में भाषा पहुँच सेवाओं को बेहतर बनाने में मदद करेगा।

### कार्रवाई के चरण:

- कर्मचारियों को भाषा पहुँच हब पोर्टल को प्रभावी ढंग से नेविगेट करने के तरीके पर प्रशिक्षित करें। यह कर्मचारियों को उपलब्ध टूल्स और संसाधनों का बेहतर इस्तेमाल करने के लिए सशक्त बनाएगा, जिससे LEP वाले लोगों और विकलांग लोगों के लिए सेवाओं में सुधार होगा।
- कार्यक्रम के निष्पादन का नियमित रूप से आकलन करने और सेवा दक्षता की निगरानी के लिए मेट्रिक्स विकसित करें। यह सतत मूल्यांकन LEP वाले व्यक्तियों और विकलांग व्यक्तियों के लिए रणनीतियों को परिष्कृत करने और सेवा वितरण को बढ़ाने में मदद करेगा।
- सबसे ज़्यादा अनुरोध की जाने वाली भाषाओं और क्षेत्रों की पहचान करने के लिए अलग-अलग विक्रेताओं द्वारा दिए गए डेटा की समीक्षा करें। यह विश्लेषण दुभाषिये को काम पर रखने की रणनीतियों के बारे में जानकारी देगा और सुनिश्चित करेगा कि संसाधन वहीं आबंटित किए जाएँ, जहाँ उनकी सबसे ज़्यादा ज़रूरत है।
- LEP वाले व्यक्तियों और ASL की ज़रूरतों की पहचान करने और उनकी भाषा की ज़रूरतों का आकलन करने के लिए स्पष्ट नीतियाँ और दिशानिर्देश स्थापित करें। इससे कम सेवा वाले समुदायों को प्रभावी ढंग से और समान रूप से सेवा देने की क्षमता में सुधार होगा।

### तत्व 3: मौखिक भाषा सहायता सेवाएँ

VDH विभिन्न चैनलों के माध्यम से दुभाषिया सेवाएँ पेश करता है, जिसमें व्यक्तिगत द्विभाषी कर्मचारी दुभाषिये, व्यक्तिगत ठेकेदार दुभाषिये, टेलीफोन/वीडियो रिमोट दुभाषिये, और ज़रूरत पड़ने पर अमेरिकन संकेत भाषा शामिल हैं। वाँक-इन के लिए, कर्मचारी "मैं बोलता हूँ" कार्ड का इस्तेमाल करके वरीयता की भाषा की पहचान करता है। भाषा की पहचान हो जाने के बाद, कर्मचारी उस भाषा में सेवाएँ प्रदान करने के लिए सबसे अच्छे विकल्प के साथ आगे बढ़ेगा।

VDH के पास अपने अनुबंधित विक्रेताओं के माध्यम से 250 से ज़्यादा भाषाओं तक पहुँच है। VDH की सर्वोत्तम प्रथाओं के अनुसार, केवल उसी कर्मचारी को दुभाषिया-सेवा प्रदान करने की अनुमति है, जिसने 40 घंटे का दुभाषिया प्रशिक्षण पूरी कर लिया है। इस मानक का समर्थन करने के लिए, VDH अपने द्विभाषी कर्मचारी को योग्य दुभाषिया बनने में मदद करने के लिए प्रशिक्षण दे रहा है, जिससे एजेंसी भर में सेवा की गुणवत्ता बढ़ रही है और LEP वाले व्यक्तियों के लिए सार्थक पहुँच सुनिश्चित हो रही है। VDH साझेदार संगठन के माध्यम से आम लोगों के लिए 8 घंटे का दुभाषिया पाठ्यक्रम भी पेश करता है। यह प्रशिक्षण उन कर्मचारियों के लिए डिज़ाइन किया गया है, जो पूरी तरह से द्विभाषी नहीं हैं, लेकिन आपातकालीन स्थितियों में संचार को सुविधाजनक बनाने के लिए दूसरी भाषा का पर्याप्त ज्ञान रखते हैं।

सीमित LEP वाले व्यक्तियों और ASL दुभाषिया-सेवा का अनुरोध करने वाले व्यक्तियों के लिए दुभाषिया सेवाएँ बिना लागत के प्रदान की जाती हैं।

दुभाषिया सेवाएँ प्रदान करने का क्रम इस प्रकार है:

1. व्यक्तिगत द्विभाषी कर्मचारी दुभाषिया।
2. व्यक्तिगत ठेकेदार दुभाषिया; या
3. टेलीफोन/वीडियो रिमोट दुभाषिया; और
4. ज़रूरत के अनुसार ASL

यदि ऐसे व्यक्ति के साथ गैर-आपातकालीन बैठक निर्धारित करने की ज़रूरत है, जिसे भाषा या संचार सहायता की ज़रूरत है, तो VDH कर्मचारी दुभाषिया सेवाओं की व्यवस्था करेगा।

यदि कोई व्यक्तिगत दुभाषिया उपलब्ध है, तो वह दुभाषिया-सेवा का वरीयता की तरीका है। जब कोई दूसरा विकल्प न हो, तो टेलीफोन दुभाषिया-सेवा और/या वीडियो रिमोट दुभाषिया-सेवा का इस्तेमाल किया जाएगा। टेलीफोन दुभाषिया-सेवा का इस्तेमाल करने से पहले, एजेंसी के कर्मचारी को व्यक्तिगत दुभाषिये को लाने के लिए मुनासिब कोशिश करनी होगी।

आपातकालीन प्रत्युत्तर संचालनों के दौरान, VDH उन लोगों के लिए उपयुक्त भाषा और संचार सहायक सेवा की पहचान करेगा और उनका इंतज़ाम करेगा, जिन्हें अंग्रेज़ी कम आती है, जो ASL का अनुरोध कर रहे हैं, और/या जिन्हें संचार में दिक्कतें हैं। VDH कर्मचारी योग्य दुभाषिया, अनुवाद सेवा, और गौण मदद देने वालों के साथ पहले से तय अनुबंध को सक्रिय करेगा, ताकि ज़रूरी जानकारी, और सेवा समय पर मिल सकें। इन संसाधन का इस्तेमाल

समुदाय की पहचान की गई ज़रूरतों और प्रत्युत्तर प्राथमिकता के हिसाब से किया जाएगा, ताकि समूचे आपातकाल के दौरान प्रभावी संचार हो सके।

लोगों को दी जाने वाली सभी सेवाओं/कार्यक्रम के दौरान नागरिकों को बिना खर्च के तटस्थ, निष्पक्ष, और योग्य दुभाषिये पाने का अधिकार है। इन दुभाषियों को सिर्फ़ जानकारी का भाषांतर करना चाहिए और नागरिकों से उनके तय माहौल के बाहर के सवाल नहीं पूछने चाहिए। सुनवाई और प्रतिकूल कार्रवाइयों से जुड़े नोटिस और दस्तावेज़ों को लोगों को बिना खर्च के योग्य, निष्पक्ष, और तटस्थ दुभाषिया पाने के उनके अधिकार के बारे में बताना चाहिए। इस बारे में भी साफ़ निर्देश दिए जाने चाहिए कि दुभाषिया-सेवा के लिए अनुरोध कैसे करें। उन लोगों के लिए नोटिस, और दस्तावेज़ उपयुक्त भाषा में दिए जाने चाहिए, जिन्हें अंग्रेज़ी कम आती है (L/NEP), और उनमें ये शब्द होने चाहिए:

- मैं VDH को मेरी वरीयता के हिसाब से भाषा डेटा तक पहुँच करने, निकालने, और इस्तेमाल करने के लिए साफ़ तौर पर प्राधिकृत करता हूँ। मैं समझता हूँ कि यह VDH की सेवाओं से जुड़े संचार और समझ के लिए मेरी वरीयता की भाषा के इस्तेमाल को प्राधिकृत करता है, जैसा कि मेरी वरीयता की भाषा के लिए इस्तेमाल किए गए भाषा कोड "\_\_\_" से पता चलता है। यह प्राधिकरण तब तक लागू रहेगा, जब तक मैं इसे साफ़ तौर पर रद्द नहीं कर देता।
- मैं मानता हूँ कि मेरी भाषा की वरीयता कभी भी बदल सकती है, और VDH इन बदलावों को दिखाने के लिए अपनी प्रणालियों को तुरंत अपडेट करेगा।
- मैं समझता हूँ कि यह प्राधिकरण देना मेरी बाध्यता नहीं है, लेकिन मैं समझता हूँ कि इसके बिना, VDH सभी सेवाओं को उतनी ही कुशलता या सटीकता से नहीं दे पाएगा, जितनी अंग्रेज़ी से भिन्न अन्य भाषाओं में दी जाती हैं।

#### कार्रवाई के चरण:

- VDH द्विभाषी कर्मचारियों और ठेकेदारों की डायरेक्टरी बनाएगा। जिन हालात में भाषा सेवा प्रदाता मौजूद नहीं होंगे, वहां इन द्विभाषी कर्मचारियों/ठेकेदारों को कहा जाएगा कि वे तब तक दुभाषिया-सेवा में सुविधा दें, जब तक दूसरे संसाधन इस्तेमाल नहीं किए जाते।
- VDH एक पेज की भाषा संसाधन गाइड बनाएगा और सभी कर्मचारियों को बांटेगा। इस गाइड में दुभाषियों के साथ काम करने की सर्वोत्तम प्रथाएँ शामिल होंगी।
- प्रभावी संचार सुनिश्चित करने के लिए कर्मचारी को दुभाषियों के साथ काम करने की प्रक्रिया का प्रशिक्षण दिया जाएगा।
- सेवा वितरण को लगातार बेहतर बनाने के लिए हर दुभाषिया-सेवा एनकाउंटर की गुणवत्ता पर डेटा इकट्ठा करने के लिए टूल बनाया जाएगा।
- तीन-मार्गी दुभाषिया-सेवा के दौरान गोपनीयता बढ़ाने के लिए, VDH दुभाषिया-सेवा उपकरण में निवेश करेगा।
- VDH सभी कर्मचारियों के साथ मौखिक भाषा सहायक सेवाओं के बारे में जानकारी साझा करेगा, भले ही उनका जनता से सीधा संपर्क न हो।

## तत्व 4: लिखित अनुवाद

L/NEP वाले समुदाय में भरोसा बनाने के लिए कार्यक्रम की जानकारी की सटीकता सुनिश्चित करने के लिए सभी अनुवाद सामग्री की आलोचनात्मक गुणवत्ता समीक्षा करना ज़रूरी है। इस प्रक्रिया के लिए गुणवत्ता आश्वासन अत्यधिक महत्वपूर्ण है। अनुवाद किए जाने वाली सामग्री में कई तरह की सामग्री हो सकते हैं, जैसे कार्यक्रम में हिस्सा लेने के बारे में लोगों को सूचना देने वाले पत्र, शैक्षिक सामग्री, फ़ायदों की मंजूरी या नामंजूरी से जुड़ी अधिसूचनाएँ, अपील के अधिकारों के बारे में जानकारी, फ़ायदों देने वाले से प्रत्युत्तर की ज़रूरत की अधिसूचनाएँ, और गैर-अंग्रेज़ी और सीमित अंग्रेज़ी बोलने वालों को मुफ्त भाषा में मदद, और दूसरे आउटरीच सामग्री की उपलब्धता के बारे में बताने वाले अलर्ट्स। अनुवाद में पूरा या उसका कुछ हिस्सा शामिल हो सकता है।

VDH भाषा पहुँच हब में, कर्मचारी उन अक्सर इस्तेमाल होने वाले दस्तावेज़ों को ढूँढ सकते हैं, जिनका सबसे ज़्यादा बोली जाने वाली 12 भाषाओं में अनुवाद किया गया है। भाषा की प्राथमिकता का क्रम उस क्षेत्र पर निर्भर करेगा, जहाँ सेवा दी जाती है। अनुवाद लाइब्रेरी का प्रयोजन यह सुनिश्चित करना है कि ये दस्तावेज़ पूरी एजेंसी को आसानी से मिल सकें और डुप्लीकेशन की कोशिशों को खत्म किया जा सके। अनुवाद की गई सभी सामग्री को एक ही जगह पर स्टोर करके, कार्यालय और स्थानीय स्वास्थ्य ज़िले उपलब्ध अनुवाद को जल्दी से देख सकते हैं, जिससे भाषा पहुँच सेवा देने की कुशलता और सुलभता दोनों में सुधार होता है।

कार्यालयों और ज़िलों में प्रबंधन और कर्मचारियों को हर मामले पर अलग-अलग विचार करके तय करना चाहिए कि किन दस्तावेज़ों का अनुवाद करना है। उन्हें ऐसे दस्तावेज़ों का अनुवाद करने के बारे में भी सोचना चाहिए, जिसमें VDH कार्यक्रम, सेवाओं, या फ़ायदे पाने के लिए ज़रूरी जानकारी हो, या जहाँ कानून के द्वारा अनुवाद ज़रूरी हो। VDH कार्यालय और ज़िला यह सुनिश्चित करेंगे कि सामग्री को संभालने वाले अनुवादक के पास ज़रूरी योग्यताएँ हों और अनुवाद में ज़रूरी जानकारी सही ढंग से बताई गई हो। कुछ शब्द-दर-शब्द अनुवाद मूल लिखित सामग्री का संदेश नहीं दे पाते, और ट्रांसक्रिप्शन सबसे अच्छा विकल्प होता है।

### कार्रवाई के चरण:

- स्थानीय स्वास्थ्य ज़िलों और कार्यालयों को उन अनिवार्य दस्तावेज़ों की पहचान करनी चाहिए, जो LEP वाले लोगों के साथ प्रभावी संचार के लिए सबसे ज़्यादा संचारित किए जाते हैं। इन दस्तावेज़ों को अनुवाद करके भाषा पहुँच हब में स्टोर किया जाना चाहिए। इसके उदाहरणों में सहमति फॉर्म, आवेदन, नीतियाँ, नोटिस, और अन्य महत्वपूर्ण सार्वजनिक जानकारी शामिल हो सकती है।
- दस्तावेज़ संस्करण नियंत्रण बनाए रखें: दस्तावेज़ों के अनुवाद किए गए संस्करण पर नज़र रखने के लिए प्रणाली बनाएँ और सुनिश्चित करें कि स्रोत दस्तावेज़ों में किसी बदलाव को दिखाने के लिए उनकी नियमित रूप से समीक्षा हो और अपडेट किया जाए।
- अनुवाद प्रक्रिया को आसान बनाने, कुशलता में सुधार करने, और अनुवाद किए गए दस्तावेज़ों का केंद्रीकृत संग्रह बनाए रखने के लिए अनुवाद प्रबंधन टूल्स या सॉफ्टवेयर के इस्तेमाल के बारे में पड़ताल करें।
- ऐसा प्रणाली बनाएँ, जिससे मुख्य कर्मचारी साइट को अपडेट रखने और कुशलता बढ़ाने के लिए अनुवाद लाइब्रेरी से अनुवाद आसानी से अपलोड और डाउनलोड कर सकें।

- पुनर्वास अधिनियम 1973 (अनुभाग 508) का पालन तय करने और सहायक टेक्नोलॉजी तक पहुँचने में आने वाली रुकावटों को कम करने के लिए अनुवाद किए गए दस्तावेज़ों पर विकलांग लोगों के साथ उपयोगकर्ता परीक्षण करें।
- अनुवादों के लिए मशीन अनुवाद/AI का इस्तेमाल करने के लिए दिशा-निर्देश बनाएँ, क्योंकि इसका इस्तेमाल आम होता जा रहा है।

## तत्व 5: विकलांग लोगों के साथ प्रभावी संचार रणनीतियाँ

VDH विकलांग लोगों को सेवाओं तक सही पहुँच देने के लिए श्रम करता है। जबकि VDH, नेत्रहीन, दृष्टि-बाधित, बधिर-नेत्रहीन, बधिर/सुनने में कठिनाई वाले लोगों, और संचार पर असर डालने वाली विकलांगता के अन्य समुदायों के सामने आने वाली रुकावटों को दूर करने के लिए ASL दुभाषिया-सेवा और अन्य रणनीतियाँ देता है, लेकिन हम मानते हैं कि अभी और काम करना बाकी है।

इन समुदायों के सामने आने वाली रुकावटों को और गहराई से समझने के लिए—और उन रुकावटों को दूर करने के लिए ज़्यादा प्रभावी संचार रणनीतियाँ बनाने के लिए—VDH ने वर्जीनिया बधिर और सुनने में कठिनाई वाले व्यक्ति विभाग (VDDHH), व वर्जीनिया नेत्रहीन और कमज़ोर नज़र विभाग (DBVI), और वर्जीनिया बधिर और नेत्रहीन स्कूल (VSDB) के साथ बातचीत की। इन एजेंसियों के विशेषज्ञों ने जिसे आम टूल के बारे में बताया है, वह iPads और स्मार्टफोन में बने सुलभता फीचर्स हैं। वॉइसओवर से लेकर क्लोज़्ड कैप्शन और ट्रांसलिटरेशन तक, टेक्नोलॉजी ने इन डिवाइस को उपयोगकर्ता के लिए अनुकूल और विकलांग लोगों के साथ संचार के लिए प्रभावी टूल्स बना दिया है।

इन चर्चाओं से यह साफ़ हो गया कि इसका कोई एक समाधान नहीं है। इसके बजाय, अलग-अलग तरीकों का संयोजन और इन एजेंसियों के साथ मज़बूत साझेदारी अनिवार्य है, जिनका काम उन लोगों द्वारा सूचित और निष्पादित किया जाता है, जिन्हें इसकी जीवंत अनुभव है।

### कार्रवाई के चरण:

- VSDB, VDH कर्मचारी को इन सुलभता फीचर्स का इस्तेमाल करने का प्रशिक्षण देगा। इस प्रशिक्षण को रिकॉर्ड किया जाएगा और ओरिएंटेशन के दौरान और जब भी ज़रूरत हो, आसानी से पहुँच करने के लिए इंटरनेट पर अपलोड किया जाएगा।
- यह सुनिश्चित करना कि हर स्वास्थ्य ज़िला और कार्यालय में ज़रूरत पड़ने पर सुलभता फीचर्स का इस्तेमाल करने के लिए काफ़ी iPads मौजूद हों।
- विकलांग लोगों के साथ प्रभावी बातचीत पर फ़ोकस करने वाला प्रशिक्षण बनाएँ, जिसमें अलग-अलग हालात और हर समुदाय की खास ज़रूरतों को पूरा करने के सबसे अच्छे तरीके शामिल हों।
- सुनिश्चित करें कि स्वास्थ्य ज़िले को VDDHH, DBVI, और VSDB के साथ VDH की साझेदारी के बारे में जानकारी हो, ताकि उन्हें पता हो कि परामर्श या मदद के लिए इन एजेंसियों से कैसे संपर्क करना है।

- VDH कर्मचारी को डिजिटल सुलभता टीम के बारे में सूचित और उससे जोड़ें, ताकि वे 508 अनुपालन के लिए दस्तावेजों की समीक्षा करने के महत्व को समझें।
- सभी समुदाय के लिए दस्तावेजों को ज़्यादा पहुँच-योग्य और समझने में आसान बनाने में इसके महत्व को मान्यता देते हुए, VDH के संचार कार्यालय के साथ मिलकर आसान भाषा में उनके प्रशिक्षण का समर्थन करें।

## तत्व 6: बिना लागत भाषा सहायक की उपलब्धता की अधिसूचना

VDH, LEP वाले लोगों और ASL के लिए अनुरोध करने वाले लोगों को उपलब्ध दुभाषिया सेवाओं के बारे में सूचित करके सही पहुँच सुनिश्चित करेगा। कर्मचारी को सूचित किया जाएगा कि ये सेवाओं बिना लागत के दी जाती हैं। अधिसूचनाओं में पोस्टर, ब्रोशर, संकेत, वेबसाइट पर महत्वपूर्ण रिकॉर्ड कार्यालय के लिए इलेक्ट्रॉनिक फॉर्म, और दूसरे महत्वपूर्ण दस्तावेज़ शामिल हो सकते हैं। लोगों के दरवाज़े से आने के पल से लेकर फ़ॉलो-अप अपॉइंटमेंट्स और सेवाओं तक लगातार भाषा पहुँच देकर, समुदाय इन सेवाओं की उम्मीद और उन पर भरोसा करने लगेगी।

यह सुनिश्चित करने के लिए कि LEP वाले लोग और विकलांग लोग समझ लें, VDH को उन्हें उनकी भाषा में बताना होगा कि उन्हें मुफ्त दुभाषिया मिल सकता है। इस प्रयोजन के लिए, रोगी नोटिस का इस्तेमाल किया जाएगा, जिसमें अंग्रेज़ी कथन के साथ-साथ कई भाषाएँ होंगी। इससे रोगी अपनी वरीयता की भाषा बता पाएँगे और ASL सहित VDH को उस भाषा में माहिर दुभाषिया ढूँढने में मदद मिलेगी।

इसके अलावा, VDH हितधारकों को जानकारी देगा और उन्हें प्रोत्साहित करेगा कि वे टीकाकरण अभियान, HIV पहल, स्वास्थ्य मेलों, और LEP वाले लोगों की सेवा करने वाले अन्य ईवेंट्स जैसे कार्यक्रमों में साझेदारी करते समय समान स्तर की भाषा पहुँच प्रदान करें। सार्वजनिक स्वास्थ्य प्रकोपों से संबंधित या समुदाय के स्वास्थ्य से संबंधित सभी सामग्री का अनुरोध करने पर स्पेनिश और अन्य भाषाओं में अनुवाद किया जाना चाहिए और यह ईवेंट से पहले इस्तेमाल के लिए तैयार रहना चाहिए।

### कार्रवाई के चरण:

- उन क्षेत्रों में भाषा सहायता सेवाओं की उपलब्धता के बारे में नोटिस लगाएँ जहाँ नागरिक और कर्मचारी बातचीत करते हैं।
- सीमित अंग्रेज़ी दक्षता वाले व्यक्तियों के लिए उपलब्ध भाषा पहुँच संसाधनों की सूची वाला एक-पेजर बनाएँ। ऐसे दस्तावेज़ उन प्रमुख क्षेत्रों में उपलब्ध कराए जाने चाहिए, जहाँ लोग अक्सर आते हैं।
- निम्नलिखित टैगलाइन का इस्तेमाल बढ़ाएँ: "यदि आप अंग्रेज़ी के अलावा कोई अन्य भाषा बोलते हैं, तो भाषा सहायता सेवाएँ मुफ्त उपलब्ध हैं। स्वास्थ्य विभाग के कर्मचारियों से किसी संपर्क के दौरान या जब भी आपको सहायता की ज़रूरत हो, तो दुभाषिये के लिए कहें।"

इस टैगलाइन का लक्ष्य सीमित अंग्रेज़ी दक्षता वाले व्यक्तियों को मुफ्त भाषा सहायता सेवाओं की उपलब्धता और ज़रूरत पड़ने पर शिकायत दर्ज करने के उनके अधिकारों के बारे में सूचित करना है। टैगलाइन का शीर्ष 12 भाषाओं में अनुवाद किया जाएगा।

- मार्केटिंग पहलों और व्यक्तियों की उपस्थिति वाले ईवेंट्स, जैसे स्वास्थ्य मेले और टीकाकरण अभियान के लिए कार्य-विधियाँ को मानकीकृत करें, ताकि सुनिश्चित किया जा सके कि अनुवाद और दुभाषिया सेवाएँ पूरे समय प्रदान की जाएँ। सुनिश्चित करें कि प्रतिभागियों को उनकी वरीयता की भाषा में जानकारी मिले।
- सेवा की गुणवत्ता बढ़ाने के लिए VDH द्वारा प्रदान की जाने वाली भाषा पहुँच सेवाओं पर फ्रीडबैक इकट्ठा करने के लिए LEP वाले व्यक्तियों की सहायता करने वाले संगठनों के साथ फोकस ग्रुप आयोजित करें।

## तत्व 7: कर्मचारी प्रशिक्षण

VDH अनुशंसा करता है कि जब भी संभव हो, क्लिनिक में पेशेवर प्रशिक्षण प्राप्त योग्य चिकित्सा दुभाषियों का इस्तेमाल किया जाए। इसके अलावा, यह सलाह दी जाती है कि गैर-क्लिनिकल सेटिंग्स में दुभाषियों के रूप में काम करने वाले द्विभाषी कर्मचारी कम से कम 40 घंटे का योग्य दुभाषिया प्रशिक्षण पूरा करें। इसका समर्थन करने के लिए, वर्जीनिया इंस्टीट्यूट ऑफ दुभाषिया के सहयोग से VDH दुभाषिया प्रशिक्षण कार्यक्रम पेश करता है। यह कार्यक्रम VDH के द्विभाषी व्यक्तियों को पेशेवर दुभाषिये बनने के लिए ज़रूरी कौशल और ज्ञान से लैस करने के लिए डिज़ाइन किया गया है। सुपरवाइजर द्वारा उनकी भागीदारी स्वीकृत होने के बाद द्विभाषी कर्मचारी भाषा पहुँच हब पर उपलब्ध आवेदन पत्र भर सकते हैं।

प्रशिक्षण कार्यक्रम दो विकल्प पेश करता है:

1. **पेशेवर दुभाषिया:** 40-घंटे का प्रशिक्षण कार्यक्रम जिसे लोगों को आम सार्वजनिक सेटिंग में पेशेवर दुभाषिया बनने के लिए ज़रूरी कौशल और ज्ञान देने के लिए डिज़ाइन किया गया है।
2. **पेशेवर चिकित्सा दुभाषिया:** 60-घंटे का सघन प्रशिक्षण कार्यक्रम, जिसे अनुभवी दुभाषियों के लिए डिज़ाइन किया गया है। इसकी अनुशंसा उन लोगों के लिए की जाती है, जिनके पास दुभाषिये का कम से कम दो साल का पेशेवर या समुदाय अनुभव या किसी संस्थान से सामान्य दुभाषिया प्रमाण-पत्र है।

इसके अलावा, आम लोगों के लिए दुभाषिया पाठ्यक्रम पेश करने के लिए VDH ने वर्जीनिया व्यवहारपरक स्वास्थ्य और विकास सेवा विभाग के साथ साझेदारी की है। यह पाठ्यक्रम बिना प्रशिक्षण वाले, तदर्थ दुभाषियों को शुरुआती प्रशिक्षण देता है, जिससे उन्हें अनौपचारिक सेटिंग्स में प्रभावी दुभाषिया बनने में मदद मिलती है। यह उन कर्मचारी के लिए लक्षित है, जिनकी दूसरी भाषा में बातचीत में अच्छी पकड़ है, जिसमें बिना प्रशिक्षण वाले द्विभाषी कर्मचारी, स्वास्थ्य प्रमोटर, और समुदाय स्वयंसेवक शामिल हैं, जो LEP वाले लोगों की सहायता करते हैं। इस पाठ्यक्रम में दुभाषिया-सेवा के आधारभूत सिद्धांत, नैतिकता, गोपनीयता, और यह शामिल है कि निष्पक्षता को कैसे मैनेज करें।

VDH संचार कार्यालय ने हाल ही में आसान भाषा का इस्तेमाल करने पर विस्तृत प्रशिक्षण कार्यक्रम पेश किया है। 70 से ज़्यादा कर्मचारियों ने लगातार छह महीनों तक प्रशिक्षण में हिस्सा लिया, जिसमें समुदाय को जन स्वास्थ्य के मुद्दों के बारे में प्रभावी ढंग से जानकारी देने के लिए आसान भाषा के महत्व पर फोकस किया गया। एक सत्र में खास तौर पर अनुवाद में आसान भाषा के इस्तेमाल के महत्व पर बात की गई।

VDH पूरी एजेंसी के लिए सांस्कृतिक विनम्रता वेबिनार भी आयोजित करेगा। VDH जिस विविध समुदाय की सेवा करता है, उसे समझना उच्च स्तर की सेवा गुणवत्ता बनाए रखने के लिए अनिवार्य है, और यह वेबिनार समावेशिता और सांस्कृतिक संवेदनशीलता के प्रति VDH की प्रतिबद्धता को मज़बूत करता है।

### कार्रवाई के चरण:

- समग्र प्रशिक्षण कार्यक्रम बनाएँ, जो लातिन अमेरिका के मूल समुदायों को सांस्कृतिक रूप से संवेदनशील सेवाएँ प्रदान करने पर केंद्रित हो, जिसमें भाषा, सांस्कृतिक प्रथाओं, और इन समुदायों द्वारा सामना की जाने वाली अनूठी चुनौतियों पर ज़ोर दिया जाए।
- समर्पित मॉड्यूल विकसित करें, जो भाषा और विकलांगता पहुँच से संबंधित हो, जिसे सभी नए कर्मचारियों के लिए ऑनबोर्डिंग सामग्री में शामिल किया जाए। यह सुनिश्चित करेगा कि नए कर्मचारियों को भाषा और पहुँच संबंधी ज़रूरतों वाले व्यक्तियों की प्रभावी ढंग से सहायता करने के लिए ज़रूरी ज्ञान और टूल्स से लैस हैं।
- सतत प्रशिक्षण के अवसरों में भाषा पहुँच से संबंधित विषयों को शामिल करने के लिए कार्यबल विकास टीम के साथ सहयोग करें। यह कर्मचारियों को इस पर निरंतर सीखने में मदद करेगा कि अपने काम में भाषा पहुँच में सुधार कैसे करें।
- सांस्कृतिक विनम्रता और भाषा और विकलांगता पहुँच योजना पर कर्मचारियों के लिए नियमित कार्यशालाएँ आयोजित करें।
- कर्मचारियों को रिमोट दुभाषिया सेवाओं का इस्तेमाल करने के लिए सर्वोत्तम प्रथाओं में प्रशिक्षित करें।
- भाषा पहुँच हब के भीतर पूछताछ बॉक्स लागू करें, जहाँ कर्मचारी मौजूदा प्रशिक्षण कार्यक्रमों पर फ़ीडबैक दे सकें और उन विषयों का सुझाव दे सकें, जिन्हें वे भविष्य के भाषा और विकलांगता पहुँच प्रशिक्षण में शामिल करना चाहते हैं। इससे फ़ीडबैक लूप बनेगा और ऐसी सामग्री शामिल हो सकेगी, जो ज़रूरत के लिए तैयार और प्रासंगिक हो।

### तत्व 8: आकलन: पहुँच और गुणवत्ता

चुनने के लिए विभिन्न अनुवाद और दुभाषिया-सेवा विक्रेता होना फायदेमंद है, लेकिन इसके लिए सेवा वितरण की प्रभावशीलता को मापने के लिए प्रणाली बनाने की भी ज़रूरत होती है। इसके लिए, VDH ने हर अनुबंधित विक्रेता को सवालों की सीरीज़ भेजी, जिसमें उनके दुभाषियों और अनुवादकों की योग्यता, उनकी गुणवत्ता मापने के तरीकों, और शिकायतों को संभालने की प्रक्रिया के बारे में पूछा गया। यह सुनिश्चित करने का यह पहला चरण था कि सभी विक्रेता सबसे ऊँचे मानकों को पूरा करें और कानूनी ज़रूरतों का पालन करें। छह विक्रेताओं ने नए दुभाषियों को काम पर रखने और प्रशिक्षण देने के अपने गुणवत्ता मानकों के बारे में जानकारी दी, जिसमें योग्यताएँ, दक्षता परीक्षण, और लगातार आकलन और प्रशिक्षण शामिल हैं। उन्होंने यह पुष्टि करते हुए कि वे लक्षित भाषा(ओं) के मूल वक्ता हैं, अपने अनुवादकों के लिए ज़रूरी योग्यता की, और साथ ही ज़्यादा सटीकता सुनिश्चित करने के लिए अनुवाद को संपादित करने अपनी प्रक्रिया की रूपरेखा दी। इसके अलावा, उन्होंने शिकायतें प्रस्तुत करने, समीक्षा करने, और हल करने के तरीकों के बारे में भी विस्तार से बताया।

भाषा और विकलांगता पहुँच टीम ने एजेंसी के अंदर हर बातचीत की कुशलता पर डेटा इकट्ठा करने के सबसे अच्छे तरीके पर भी चर्चा शुरू की है। कर्मचारी को हर बातचीत में ग्राहक से फ़ीडबैक मांगनी चाहिए। इसके अलावा, दुभाषिया-सेवा के दूसरी तरफ के कर्मचारी से समय-निष्ठा, शेड्यूलिंग, और विश्वसनीयता के आधार पर विक्रेता का मूल्यांकन करने के लिए कहा जाना चाहिए। इन दोनों सवालों के जवाब डेटाबेस में स्टोर किए जाएँगे, जिस तक स्वास्थ्य ज़िला निदेशक, कार्यालय निदेशक, और गुणवत्ता आकलन प्रक्रिया में शामिल अन्य VDH कर्मचारी पहुँच कर सकेंगे।

VDH इन परियोजनाओं के लिए काम पर रखे गए विक्रेताओं के बीच अनुवाद की सटीकता, समयबद्धता, और समग्र गुणवत्ता का मूल्यांकन करने के लिए प्रणाली लागू करेगा। यह जवाबदेही का समर्थन करेगा और अनुबंध के तहत विक्रेताओं के बीच ऊँचे सेवा मानक बनाए रखने में मदद करेगा। भाषा और विकलांगता पहुँच कार्य-समूह से फ़ीडबैक मिलने के बाद व्यापक मूल्यांकन विधि चुनी जाएगी।

### कार्रवाई के चरण:

- जहां सुधार की ज़रूरत वाले क्षेत्रों की पहचान करने के लिए भाषा पहुँच अनुरोधों और LEP वाले व्यक्तियों और विकलांग व्यक्तियों के सामने आने वाली बाधाओं पर डेटा इकट्ठा करें।
- LHD ग्राहकों/LEP वाले क्लाइंट्स के साथ सर्वे करें, ताकि भाषा पहुँच सेवाओं, खासकर दुभाषिया-सेवा के साथ उनके अनुभवों का आकलन किया जा सके।
- LEP वाले व्यक्तियों के लिए बेहतर सेवा सुनिश्चित करने, और भाषा पहुँच नीतियों और प्रथाओं में लगातार सुधार करने के लिए सर्वे और बातचीत से मिली फ़ीडबैक का इस्तेमाल करें।
- VDH विक्रेताओं के लिए लागू गुणवत्ता उपायों की प्रभावशीलता का बार-बार आकलन करें, और प्रदान की जाने वाली भाषा सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार के लिए ज़रूरी बदलाव करें।
- यह सुनिश्चित करने के लिए भाषा सेवाएँ प्रदान करने वाले विक्रेताओं के साथ ग्राहक संतुष्टि का नियमित रूप से मूल्यांकन करें कि वे ग्राहकों की ज़रूरतों और अपेक्षाओं को पूरा करते हैं।
- सेवा की गुणवत्ता को लगातार बढ़ाने के लिए नए रुझानों और टेक्नोलॉजी के साथ अपडेट रहते हुए भाषा पहुँच में सर्वोत्तम प्रथाओं पर शोध करें और उन्हें लागू करें।

### तत्व 9: डिजिटल जानकारी

VDH वेबसाइट में जनता के लिए अनिवार्य जानकारी शामिल है, जिसमें सुलभ फ़ॉरमेट में अनुवाद सेवाएँ शामिल हैं। इस जानकारी में हर स्वास्थ्य ज़िले के लिए क्षेत्राधिकार विवरण, शिकायतें दर्ज करने के तरीके पर निर्देश, कार्यक्रम कर्मचारियों के लिए संपर्क जानकारी, और कानूनी अधिकारों पर शैक्षिक संसाधन शामिल हैं, लेकिन इन तक सीमित नहीं है। VDH का लक्ष्य सभी उपयोगकर्ताओं के लिए स्पष्टता, पहुँच, और व्यापक समझ सुनिश्चित करना है।

वर्जीनिया राज्य एजेंसियां फ़िलहाल वर्जीनिया सूचना प्रौद्योगिकी एजेंसी (VITA) के सहयोग से अपनी वेबसाइटों का अनुवाद करने पर काम कर रही हैं। भाषा और विकलांगता पहुँच टीम ने इस पहल को संभालने वाले ठेकेदार (स्मार्टलिंग) को चुनने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। भाषा पहुँच टीम के पास वेबसाइट पर संदर्भ में सटीकता या स्पष्टता की कमी वाले किसी अनुवाद की पहचान करने, VITA को सूचित करने, और अंततः उसे ठीक करने की

क्षमता होगी। अन्य एजेंसियों के प्रमुख कर्मचारी भी यह सुनिश्चित करने के लिए शामिल हैं कि उच्चतम गुणवत्ता वाली सामग्री का अनुवाद किया जाए। VDH के अनुवाद और दुभाषिया प्रबंधक ने स्पेनिश स्टाइल गाइड बनाई है, जिसे स्पेनिश अनुवाद की सटीकता और संगतता में सुधार के लिए शामिल किया गया था।

प्रश्न या चिंताएँ [vccc@vita.virginia.gov](mailto:vccc@vita.virginia.gov) पर भेजी जानी चाहिए। सभी VDH वेबसाइटों को अनुभाग 508 और वेब सामग्री सुलभता दिशा-निर्देश (WCAG) 2.1 स्तरों AA का भी पालन करना होगा। ये मानक VITA द्वारा भी समर्थित हैं।

VDH मैनुअल समीक्षाओं, कर्मचारियों के प्रशिक्षण, और साइटइंप्रूव के माध्यम से निगरानी सेवाओं के माध्यम से वेबसाइट पर पहुँच में लगातार सुधार और उसे बनाए रखने का प्रयास करता है। इस बारे में ज़्यादा जानकारी [Agency's Digital Accessibility Plan](#) पर मिल सकती है। वेबसाइट इस्तेमाल करते समय सुलभता से जुड़ी कोई समस्या होने पर निकोलस हॉर्टन, VDH सुलभता कार्यक्रम प्रबंधक को [nicholas.horton@vdh.virginia.gov](mailto:nicholas.horton@vdh.virginia.gov) पर बताएँ, ताकि इसे तुरंत ठीक किया जा सके। [000]

### कार्रवाई के चरण:

- VDH कर्मचारी को वेबसाइट अनुवाद के बारे में बताएँ और इस बारे में मार्गदर्शन दें कि स्मार्टलिंग के ज़रिए अनुवाद का अनुरोध कैसे करें।
- वेब अनुवाद के लिए सबसे अच्छी प्रथाओं और सुधारों पर VITA को सलाह देना जारी रखें।
- डिजिटल सुलभता योजना को फ़ोकस समूहों और सार्थक सुलभता से संबंधित अन्य आउटरीच अवसरों में शामिल करें।
- सभी उत्पन्न दस्तावेज़ों में सरल भाषा के उपागम की हिमायत करें। VDH कर्मचारियों के लिए सरल भाषा पर अतिरिक्त वेबिनार आयोजित करने के लिए संचार कार्यालय के साथ सहयोग करें।

### तत्व 10: हितधारकों से परामर्श

भाषा और विकलांगता पहुँच टीम शुरुआती फ़ीडबैक के लिए पहला ड्राफ्ट भाषा और विकलांगता पहुँच कार्य समूह को प्रस्तुत करेगी। इस इनपुट को शामिल करने के बाद, योजना को रणनीतिक नेतृत्व टीम के साथ साझा किया जाएगा। फिर, ज़िला निदेशकों के सामने तीसरा प्रस्तुतीकरण दिया जाएगा। इसके बाद, कर्मचारी को योजना के बारे में सूचित करने और फ़ीडबैक प्रस्तुत करने के रास्ते प्रदान करने के लिए LDAP को VDH के साप्ताहिक एजेंसी फोरम में पेश किया जाएगा। अंत में, LDAP को परामर्श के लिए हितधारकों के सामने प्रस्तुत किया जाएगा। योजना को भाषा पहुँच हब पर अपलोड किया जाएगा, जहाँ VDH कर्मचारी सुझाव प्रस्तुत कर सकते हैं।

योजना प्रस्तुत करने और अतिरिक्त फ़ीडबैक इकट्ठा करने के लिए फ़ोकस ग्रुप निर्धारित करने के लिए भाषा और विकलांगता पहुँच टीम वर्जीनिया भर में LEP और विकलांग लोगों के साथ काम करने वाले प्रमुख संगठनों की भी पहचान करेगी।

अंतिम संस्करण वेबसाइट पर भी पोस्ट किया जाएगा, ताकि जनता सुझाव दे सके जिससे यह सुनिश्चित किया जा सके कि योजना समावेशी है और सभी वर्जीनियावासियों की भाषा पहुँच की ज़रूरतों को पूरा करती है।

## कार्रवाई के चरण:

- रणनीतिक नेतृत्व टीम को योजना प्रस्तुत करने के लिए समय निर्धारित करें।
- एजेंसी को योजना प्रस्तुत करने के लिए एजेंसी फोरम में समय निर्धारित करें।
- LEP वाले व्यक्तियों और विकलांग लोगों के साथ काम करने वाले प्रमुख संगठनों को योजना प्रस्तुत करने के लिए फ़ोकस ग्रुप बनाएँ।
- कर्मचारियों के लिए भाषा पहुँच हब पर सुझाव बॉक्स बनाएँ ताकि वे भाषा और विकलांगता पहुँच योजना पर फ़ीडबैक प्रस्तुत कर सकें।
- जनता को योजना पर अपनी फ़ीडबैक प्रस्तुत करने की अनुमति देने के लिए VDH वेबसाइट पर भी सुझाव बॉक्स को बनाएँ।
- VDH की भाषा और विकलांगता पहुँच प्रदान करने की प्रतिबद्धता को मजबूत करने वाली नीतियों को विकसित करने में हितधारकों को शामिल करने के अवसरों की लगातार पहचान करें, और लोगों को अपने स्थानीय स्वास्थ्य विभाग से संपर्क करने के लिए प्रोत्साहित करें।

## निष्कर्ष

यह LDAP, LEP वाले लोगों और विकलांग लोगों के लिए सार्थक पहुँच प्रदान करने के लिए VDH की प्रतिबद्धता की पुष्टि करती है। VDH राज्य और संघीय कानूनों का पालन करता है, जो नस्ल, रंग, राष्ट्रीय मूल, लिंग, आयु, विकलांगता, और धर्म के आधार पर भेदभाव को प्रतिबंधित करते हैं। यह सुनिश्चित करने के लिए इस योजना की हर दो साल में समीक्षा की जाएगी कि यह इन विनियमों और किसी नए कानून के अनुरूप हो।

जैसा कि योजना में बताया गया है, स्थानीय स्वास्थ्य ज़िले और कार्यालय यह सुनिश्चित करने के लिए काम कर रहे हैं कि रोज़ाना दी जाने वाली सेवाओं तक पहुँचने में भाषा या विकलांगता बाधा न बने। यह योजना उनके प्रयासों का समर्थन करती है और पूरी एजेंसी के लिए गाइड के रूप में काम करता है। यह उन सभी सदस्यों के लिए है, जो जनता के साथ नियमित रूप से बातचीत करते हैं, जिसमें योजना बनाने, कार्यक्रमों को निर्देशित करने, अभियान चलाने, जनता के साथ संचार करने, और निर्णय लेने वाले लोग शामिल हैं। यह उन बाधाओं के बारे में साझा चिंता को दर्शाता है, जिनका सामना LEP और विकलांग व्यक्ति स्वास्थ्य सेवा प्रणाली में नेविगेट करते समय करते हैं।

VDH फ़ीडबैक का स्वागत करता है और उसे महत्व देता है। टिप्पणियाँ और सुझाव भाषा पहुँच समन्वयक को 109 गवर्नर स्ट्रीट, रिचमंड, [claudia.guerrero-barrera@vdh.virginia.gov](mailto:claudia.guerrero-barrera@vdh.virginia.gov) या 109 Governor Street, Richmond, VA 2321 पर मेल द्वारा भेजे जा सकते हैं।

## VDH डिजिटल सुलभता योजना के साथ तालमेल

डिजिटल सुलभता योजना यह सुनिश्चित करती है कि VDH की डिजिटल सामग्री और सेवाएँ अमेरिकी विकलांगता अधिनियम (ADA) और अनुभाग 508 जैसी कानूनी ज़रूरतों के अनुसार सभी व्यक्तियों के लिए सुलभ

हों, जिसमें विकलांग व्यक्ति शामिल हैं। यह योजना एजेंसी के डिजिटल संसाधनों को, जिसमें वेबसाइट, मोबाइल ऐप्स, दस्तावेज़, और दूसरे ऑनलाइन टूल्स शामिल हैं, विभिन्न विकलांगता वाले लोगों के लिए पहुँच बनाने के लिए रणनीतियों, लक्ष्यों और टाइमलाइन की रूपरेखा देती है, जिसमें देखने, सुनने, मोटर, और संज्ञानात्मक विकलांगताओं वाले लोग शामिल हैं।

यह योजना सुलभता उपायों को लागू करने में कर्मचारी की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों को भी बताती है। यह वेब सामग्री सुलभता दिशा-निर्देश (WCAG) 2.1 AA के पालन के लिए स्पष्ट मानक तय करती है, उपयोगकर्ता पर पड़ने वाले असर के आधार पर सुधार के प्रयासों को प्राथमिकता देती है, और यह सुनिश्चित करती है कि एजेंसी के डिजिटल इंटरफेस का स्क्रीन रीडर, वैकल्पिक इनपुट डिवाइसेस, और वाणी पहचान सॉफ्टवेयर जैसी सहायक टेक्नोलॉजी के साथ परीक्षण किया जाए। इसके अलावा, यह वैकल्पिक फॉरमेट की अपेक्षा करती है, जैसे वीडियो के लिए कैप्शनिंग और दस्तावेज़ों के लिए टेक्स्ट-टू-स्पीच, ताकि सुनिश्चित किया जा सके कि विकलांग व्यक्ति जानकारी तक पहुँच सकें और डिजिटल संसाधन के साथ समान रूप से इंटरैक्ट कर सकें।

इस योजना में विकलांग व्यक्तियों से फ़ीडबैक इकट्ठा करने की प्रक्रिया शामिल है, ताकि सुलभता में किसी कमी की पहचान की जा सके और उसे दूर किया जा सके, और साथ ही यह सुनिश्चित करने के लिए प्रोटोकॉल भी शामिल हैं कि सभी नई डिजिटल सामग्री शुरू से ही सुलभ हो। इस योजना में डिजिटल सामग्री बनाने और प्रबंधित करने में शामिल सभी कर्मचारी के लिए प्रशिक्षण भी शामिल है, ताकि सुनिश्चित किया जा सके कि वे डिजिटल सुलभता को बढ़ावा देने में अपनी भूमिका को समझें और एजेंसी के सुलभता मानकों को पूरा करने के लिए लैस हों।

दोनों योजनाओं का लक्ष्य विकलांग व्यक्तियों के लिए एजेंसी की सेवाओं और जानकारी तक समान पहुँच सुनिश्चित करना है। जबकि LDAP, LEP और विकलांग व्यक्तियों के लिए भाषा सहायता और सहायक उपकरण प्रदान करने पर केंद्रित है, डिजिटल सुलभता योजना इस प्रतिबद्धता को इसके द्वारा आगे बढ़ाती है:

- यह सत्यापित करना कि एजेंसी का डिजिटल सामग्री सहायक टेक्नोलॉजी से संगत है।
- यह सुनिश्चित करना कि अनूदित सामग्री सुलभ फॉरमेट में उपलब्ध हो
- यह सुनिश्चित करके भाषा सेवाओं को शामिल करने में सुविधा देना कि डिजिटल संचार LEP व्यक्तियों के लिए अनुकूल हो
- सभी उपयोगकर्ताओं के लिए एजेंसी की पहुँच की प्रतिबद्धता को मजबूत करना, चाहे उनकी क्षमता या प्राथमिक भाषा कुछ भी हो।

## परिशिष्ट ए: परिभाषाएँ

**पहुँच या भाग लेना** – व्यक्ति की अंग्रेज़ी दक्षता के स्तर की परवाह किए बिना समान स्तर पर VDH सेवाओं, कार्यक्रमों, या कार्यों से जुड़ने की क्षमता, ताकि सभी को इन सेवाओं से लाभ उठाने के समान अवसर मिलें।

**अमेरिकी विकलांगता अधिनियम:** राज्य और स्थानीय सरकारों से यह सुनिश्चित करने की अपेक्षा करता है कि ज़रूरी होने पर उचित सहायक सहायता और सेवाएँ प्रदान की जाएँ, ताकि विकलांग व्यक्तियों के साथ प्रभावी संचार सुनिश्चित किया जा सके (शीर्षक II)

**नागरिक अधिकार अधिनियम 1964:** समग्र यू.एस. कानून जो नस्ल, रंग, धर्म, या राष्ट्रीय मूल के आधार पर भेदभाव को प्रतिबंधित करने के लिए है। यह संघीय सहायता कार्यक्रमों के तहत धन के वितरण में गैर-भेदभाव सुनिश्चित करता है (शीर्षक VI)

**विकलांगता:** ऐसी स्थिति जो जीवन की प्रमुख गतिविधि को काफी हद तक सीमित करती है जैसे अपनी देखभाल करना, शारीरिक कार्य करना, चलना, देखना, बोलना, सांस लेना, सीखना, उठाना, सोना, और काम करना।

**भेदभाव:** नस्ल, लिंग, आयु, या यौन अभिविन्यास जैसी विशेषताओं के आधार पर लोगों और समूहों के साथ अनुचित या पक्षपातपूर्ण व्यवहार।

**दुभाषिया-सेवा -** संवाद की सामग्री का, इसका मूल अर्थ बनाए रखते हुए, एक भाषा (स्रोत भाषा) से दूसरी भाषा (लक्ष्य भाषा) में मौखिक रूप से अनुवाद करना। दुभाषिया-सेवा व्यक्तिगत रूप से या दूर से की जा सकती है। इसके दो विशिष्ट प्रकार कंज़ीक्यूटिव दुभाषिया-सेवा और साथ-साथ दुभाषिया-सेवा हैं।

**मैं बोलता हूँ कार्ड:** संचार के लिए व्यक्ति की वरीयता की भाषा बताने में मदद करने के लिए इस्तेमाल किया जाता है, LEP वाले व्यक्ति भी VDH स्थानीय स्वास्थ्य ज़िले, कार्यालय, या ईवेंट में सेवाएँ प्राप्त करने के लिए अपनी वरीयता की भाषा की ओर इशारा कर सकते हैं।

**सीमित अंग्रेज़ी दक्षता (LEP) व्यक्ति -** ऐसा व्यक्ति जो अपनी प्राथमिक भाषा के रूप में अंग्रेज़ी में संप्रेषण नहीं करता या जो अंग्रेज़ी वह बोलता, पढ़ता, लिखता, और समझता है, वह "बहुत अच्छी" से कम है।

**बहु/द्विभाषी कर्मचारी/ठिकेदार -** ऐसा व्यक्ति जो अंग्रेज़ी और किसी दूसरी भाषा दोनों में कुशल है, और जिसने भाषायी क्षमता का प्रदर्शन किया है।

**गैर-अंग्रेज़ी दक्षता (NEP) व्यक्ति -** ऐसा व्यक्ति जिसे अंग्रेज़ी भाषा पर अधिकार नहीं है। यह ऐसे व्यक्ति को संदर्भित करता है, जो अंग्रेज़ी भाषा बोल, पढ़, लिख, और/या समझ नहीं सकता।

**प्राथमिक भाषा -** वह भाषा जिसका इस्तेमाल व्यक्ति संचार के प्रयोजनों के लिए सबसे अधिक बार करता है।

**कार्यक्रम या गतिविधि -** एजेंसी के कोई या सभी परिचालन।

**गुणवत्ता नियंत्रण -** पर्याप्त गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए डिज़ाइन की गई गतिविधियों का समूह (जैसे डिज़ाइन विश्लेषण और दोषों के लिए निरीक्षण)।

**संकेत भाषा:** दृश्य मुद्राओं और संकेतों का इस्तेमाल करके संचार की प्रणाली, जैसा कि बधिर लोग इस्तेमाल करते हैं।

**अनुवाद** - टेक्स्ट को दूसरी भाषा में बदलना, जबकि इसमें शामिल सभी भाषाओं में इसके मूल अर्थ, इरादे, और सांस्कृतिक प्रासंगिकता को बनाए रखना।

### **यूएस स्वास्थ्य और मानव सेवा विभाग (HHS) - नागरिक अधिकार कार्यालय**

संघीय एजेंसी जो 1964 के नागरिक अधिकार अधिनियम के शीर्षक VI, जैसा संशोधित किया गया है, सहित, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं, संघीय विनियमों के साथ विभागीय अनुपालन के लिए जिम्मेदार है। 1981 का सामंजस्य, जैसा संशोधित किया गया है।

### **यूएस न्याय विभाग (DOJ) - नागरिक अधिकार कार्यालय**

संघीय एजेंसी जो संघीय विनियमों के साथ विभागीय अनुपालन के लिए जिम्मेदार है, जिसमें शीर्षक VI- राष्ट्रीय मूल भेदभाव के खिलाफ निषेध शामिल है, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं है जैसे यह सीमित अंग्रेज़ी दक्षता वाले व्यक्तियों को प्रभावित करता है।

**VA MAP कॉल सेंटर:** वर्जीनिया मेडिकेशन सहायक कार्यक्रम (VA MAP) कॉल सेंटर HIV के साथ जीवन-यापन करने वाले व्यक्तियों के लिए VA MAP कार्यक्रमों में सहायता प्राप्त करने का संसाधन है।

**महत्वपूर्ण दस्तावेज़** - VDH द्वारा जारी किए गए अनिवार्य कागजात, जो मूर्त (कागज या इलेक्ट्रॉनिक) फॉर्म, नोटिस, लाभों के लिए आवेदन और साझेदारी पात्रता की ज़रूरतें, कानूनी अनुबंध, और/या व्यक्तियों को उनके नागरिक अधिकारों के बारे में सूचित करने के लिए आउटरीच सामग्री हो सकते हैं।

# परिशिष्ट बी: VDH भाषा संसाधन गाइड (केवल आंतरिक इस्तेमाल के लिए)



## 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

