

버지니아 보건부
언어 및 장애 접근성 계획
2025-2027

목차

목차	2
언어 및 장애 접근성 계획 개요	4
소개	4
기관 소개	4
기관 규모	4
목적과 권한	6
계획 개발 및 이행	7
언어 및 장애 접근성 계획 개요/범위	7
VDH 언어 및 장애 접근성 계획 코디네이터	8
버지니아주 언어 및 장애 지원 서비스	8
언어 및 장애 접근성 워크그룹	9
구성 요소 및 조치 단계	10
구성 요소 1: 평가: 니즈 및 역량	10
요소 2: 서비스 제공	13
요소 3: 구두 언어 지원 서비스	14
요소 4: 서면 번역	16
요소 5: 장애인을 위한 효과적인 의사소통 전략	17
요소 6: 무료 언어 지원 서비스 이용 가능 여부 통지	18
요소 7: 직원 교육	19
요소 8: 평가: 접근성 및 품질	21
요소 9: 디지털 정보	22
요소 10: 이해관계자 자문	23
결론	23

VDH 디지털 접근성 계획과의 연계	24
부록 A: 용어 정의	25
부록 B: VDH 언어 리소스 가이드	28

언어 및 장애 접근성 계획 개요

버지니아 보건부(VDH)는 연방 및 주 수준 모두에서 해당하는 모든 민권법을 준수하며, 인종, 피부색, 연령, 출신 국가, 종교, 장애 여부, 성별(성적 지향 및 성 정체성 포함)을 이유로 차별하지 않습니다.

VDH의 사명은 영어 능력 한계자(LEP) 및 장애인을 비롯한 “모든 버지니아 주민들의 건강을 지키고 웰빙을 증진”하는 것입니다. 이 언어 및 장애 접근성 계획(LDAP)은 당 기관의 사명을 실현하는 데 기여하게 됩니다. 커먼웰스 전역의 지역 보건부 프로그램을 비롯해 모든 VDH 프로그램을 위한 언어 및 장애 접근성 서비스에 대해 실질적인 접근성을 보장하기 위해 VDH가 취하는 조치를 개괄합니다.

소개

VDH는 서비스, 프로그램, 활동에 대한 실질적이고 보편적인 접근성을 보장하기 위해 LDAP가 준수하는 프로토콜과 절차를 정의하고자 이 LDAP를 마련했습니다. 이는 장애인 및 또는 LEP(영어가 모국어가 아닌 언어로 된 자) 및 서비스를 원하는 개인에게 적용됩니다.

미국 보건복지부(HHS) 민권 사무소에 따르면 LEP(영어가 모국어가 아닌 언어로 된 자)는 “주 사용 언어로 영어를 사용하지 않거나, 영어를 읽고 쓰고 말하고 이해하는 능력이 제한적인 사람”으로 정의됩니다.¹ 여기에는 미국 수어(ASL) 지원이 필요한 개인도 포함됩니다. VDH는 개인이 스스로를 LEP(영어가 모국어가 아닌 언어로 된 자)로 판단할 권리가 있으며 모든 VDH 서비스, 프로그램, 활동에 대해 언어 선호 사항을 표현할 권리가 있다는 점을 이해합니다.

기관 소개

VDH는 버지니아 주민들의 건강을 보호하고 증진하는 데 전념하고 있습니다. VDH는 리치몬드의 주 전체 중앙 사무소, 35개의 지역 보건 지구로 이루어져 있습니다. 이러한 기관들은 만성 질환을 예방할 수 있는 건강한 생활 방식 선택을 독려하고 응급 상황 대비와 건강 위협에 대한 대중 교육을 진행하고 버지니아의 질병 발생을 조사하는 등 여러 활동을 진행하여 기관의 사명을 이행하기 위해 협력합니다.

기관 규모

직원 3,800명

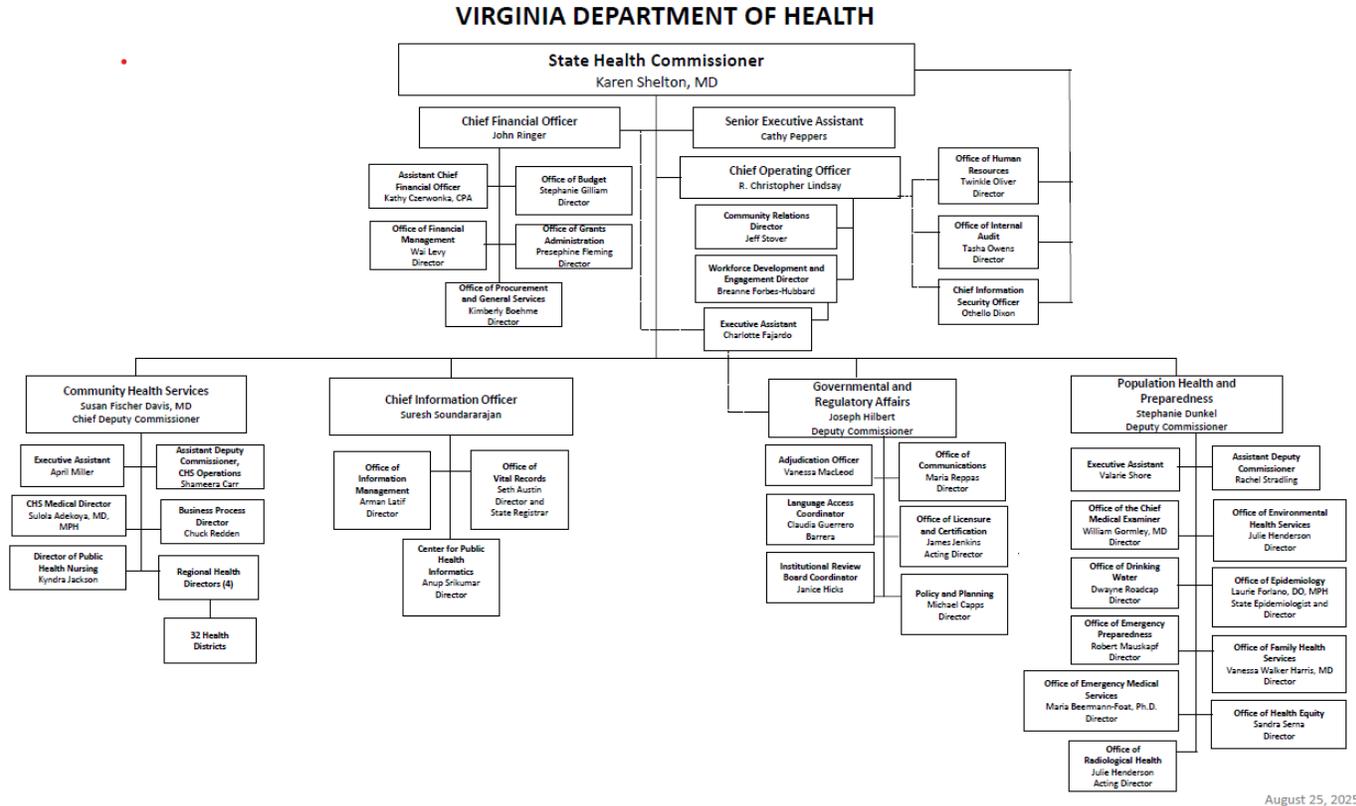
35개 지역 보건 지구

¹ 미국 보건복지부 민권 사무소 <https://www.hhs.gov/civil-rights/for-providers/laws-regulations-guidance/guidance-federal-financial-assistance-title-vi/index.html>

119개 지역 보건부

161개 업무 현장

VDH는 버지니아 주지사 임명하는 주 정부 보건 커미셔너가 이끌고 있습니다. 커미셔너는 기관의 방향을 감독하며 보건복지부 장관을 통해 주지사에게 보고합니다. 커미셔너는 여러 부커미셔너 및 리더십 팀의 기타 주요 인사들과 협력하여 복잡한 보건 환경을 헤쳐 나가고 버지니아 주민 모두의 웰빙을 증진하기 위해 VDH를 이끌고 있습니다.



VDH 사무소

커미셔너 사무소

재무 부서

예산

보조금 관리

인사부

조달 및 일반 서비스

정보 관리

중요 기록

라이선스 및 증명

의사소통

인구통계학

가족 보건 서비스

환경 보건 서비스

식수

수석 법의관

보건 형평성

응급 의료 서비스

응급 상황 대비

방사선학 보건

커뮤니티 보건 서비스

목적과 권한

실질적인 접근성이란 LEP(영어가숙련자) 및 장애인과의 정확하고 신속하며 효과적인 소통을 가능하게 하는 언어 서비스로 정의됩니다. VDH는 LEP(영어가숙련자) 및 또는 장애인을 위한 서비스, 프로그램, 활동에 대한 실질적인 접근성을 보장하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

이 문서의 목적은 VDH에서 관리하는 서비스 프로그램 활동에 대한 LEP(영어 마숙련자) 및 또는 장애인의 실질적인 접근성을 증진할 수 있는 전략을 수립하는 것입니다. VDH는 커뮤니티 나즈에 대해 지속적으로 대응하고 연방법 및 주법을 준수하기 위해 2년에 한 번씩 이 LDAP를 검토하고 업데이트합니다.

출처	인용
연방법	1964년 민권법 제6조
	1557년 건강보험개혁법 규칙(ACA)
	미국 장애인법(ADA)
버지니아주법	버지니아 장애인법
기타	건강보험 이전과 책임에 관한 법률(HIPAA)

계획 개발 및 이행

언어 및 장애 접근성 계획 개요/범위

본 LDAP은 VDH 인력이 일상 업무 및 응급 상황 대응 중에 LEP(영어 마숙련자)와 장애인이 기관 서비스 이용 장벽을 극복할 수 있도록 돕는 본인들의 역할과 책임에 대한 이해를 지원합니다. 본 계획은 기관에 부여된 언어 지원 업무의 우선순위와 마감 기한을 개괄하고, 언어 및 장애 접근성 요건에 관한 연방법 및 주법을 준수하기 위해 필요한 자원을 어떻게 할당할지 명시하는 관리 문서입니다.

또한 언어 및 장애 접근성 서비스의 제공을 규정하는 업무 원칙과 가이드라인을 명시하고 있습니다. 본 계획은 대중에게 공개되어 LEP(영어 마숙련자) 및 장애인이 지원 서비스와 도움을 비용 부담 없이 무료로 받을 수 있음을 이해하도록 돕습니다.

또한, 기관 직원과 이해관계자를 위한 "방법 가이드(how-to guide)" 역할을 하며, 데이터를 수집하고 언어 및 장애 서비스를 제공하고 LEP(영어 마숙련자) 및 장애인에 대한 서비스 제공 단계를 개괄합니다. 프로토콜과 절차는 VDH 직원들이 준수해야 할 내부 지침으로 설정되어 기관 이메일 및 중앙 인트라넷을 통해 내부적으로 공유됩니다.

다음은 VDH의 언어 및 장애 접근성 서비스 목록입니다.

- 모든 사무소와 보건 지구에 적용되는 서면 정책 및 절차가 포함된 언어 및 장애 접근성 계획
- LEP(영어 마숙련자) 및 장애인에게 무료로 제공되는 신속한 고품질 언어 접근성 및 장애 서비스
- 언어 서비스를 관리하는 기관 내 언어 접근성 코디네이터

- 통역 중 영어가 아닌 서면 및 구두 언어를 선호하는 환자 및 고객에 대한 기록
- 요청 시 번역본으로 제공되는 브로셔, 전단지, 중요하거나 자주 사용하는 문서
- VDH와 소통 중 언제라도 LEP(영어가숙련자) 및 장애인에게 무료 언어 서비스를 받을 권리가 있음을 안내
 - 중요 회원 소통, 웹페이지, VDH 접수 구역에 포함된 안내 문구.
 - VDH 업무 부서에서 확인할 수 있는 언어 접근성 포스터와 "사용 언어" 카드

VDH 언어 및 장애 접근성 계획 코디네이터

VDH 언어 및 장애 접근성 코디네이터는 기관에서 임명한 연락 담당자로 VDH 플랜과 해당 요소의 개발, 이행, 모니터링을 담당합니다. 플랜에 대한 피드백 및 또는 질문/불만 사항은 다음으로 전달할 수 있습니다.

Claudia Guerrero Barrera

VDH Language Access Coordinator
109 Governor Street
Richmond, VA 23219

전화: 804-489-7269

이메일: claudia.guerrero-barrera@vdh.virginia.gov

언어 접근성 요건 위반 주장 또는 언어 접근성 서비스와 관련된 모든 불만 사항은 자체 없이 언어 접근성 코디네이터에게 보고해야 합니다. 언어 접근성 코디네이터는 VDH 차별 금지 정책의 조항에 따라 모든 불만 사항을 조사하고 해결해야 합니다.

VDH는 LDAP의 각 요소의 전략적인 이행, 모니터링, 평가를 통해 명시된 언어 접근성 조항을 추가적으로 지원 확대 및 또는 개선해 나갈 것입니다.

버지니아주 언어 및 장애 지원 서비스

VDH는 LEP(영어가숙련자) 및 장애인인 버지니아주 주민들에게 언어 접근성 서비스와 합리적인 편의를 제공하는 데 전념합니다. 여기에는 모든 프로그램과 해당하는 각각의 절차에 대한 언어 서비스를 이용할 수 있도록 하는 것이 포함됩니다. VDH는 연방법 및 주법에 따라 프로그램과 서비스에 실질적인 접근성을 보장할 수 있도록 자격을 갖춘 통역사, 번역사, 및 또는 보조 기기 공급업체가 서비스를 필요로 하는 개인이 요청한 서비스를 제공하도록 노력을 다할 것입니다. VDH는 모든 기관 프로그램과 서비스에 대한 실질적인 접근성을 제공함으로써 LEP(영어가숙련자)

및또는 장애인 및 커뮤니티와의 관계를 더 공고히하고 계속해서 공공 보건을 개선하기 위해 언어 장벽을 극복하는 데 전념하고 있습니다.

언어 및 장애 접근성 워크그룹

2024년 6월 3일 주정부 보건 커미셔너 Karen Shelton 박사는 VDH LDAP 수립을 위한 평가 및 자시 피드백 제공 워크그룹을 설립했습니다. 워크그룹은 니즈 평가에 대한 피드백을 제공했습니다. 이러한 피드백은 VDH에서 제공하는 서비스를 이용하는 모두에게 언어 접근성을 제공하는 데 있어 사무소와 지역 보건 지구의 니즈에 대한 정보를 수집할 수 있는 귀중한 도구입니다. 본 워크그룹은 또한 LDAP이 VDH 직원이 LEP(영어마숙련자) 커뮤니티에 서비스를 제공할 때 정보에 입각한 결정을 내리는 데 필요한 가이드를 제공한다고 확인합니다. 이 워크그룹은 여러 기관 전반에서 언어 및 장애 접근성을 개선하려는 하나의 목적을 위해 모든 의견이 하나로 모이는 공간을 만듭니다. 워크그룹은 7곳의 사무소와 11곳의 지역 보건 지구의 피임명자 및또는 피자명자로 구성되며, 필요한 경우 다른 기관 구성원 및또는 이해관계자가 참여할 수도 있습니다.

지역 보건 지구	사무소
블루리지	전염병학 사무소
센트럴 세년도어	가족 보건 서비스 사무소
센트럴 버지니아	환경 보건 서비스 사무소
이스턴 쇼어	응급 대비 사무소
페어팩스	보건 형평성 사무소
마운트 로저스	정보 관리 사무소
피드몬트	중요 기록 사무소
래퍼핸녹 지역	
리치몬드/헨리코	
쓰리 리버스	
버지니아 비치	

워크그룹은 분기별로 회의를 개최해 다양한 배경, 언어, 문화를 가진 커뮤니티와의 소통 및 장애에 따른 편의 제공 니즈와 관련하여 각 업무 부서의 요구사항에 대한 의견을 얻습니다. 이를 통해 대민 협력, 의사소통, 서비스 제공과 관련하여 사무소와 보건 지구를 위한 지원을 강화합니다. 또한 VDH가 해당 서비스에 대한 실질적인 접근성을 제공하기 위해 전념할 수 있도록 정책, 모범 사례, 절차에 대한 권장 사항을 제공합니다.

구성 요소 및 조치 단계

VDH LDAP는 약 열 가지의 요소로 구성됩니다. 이러한 요소는 LEP(영어미숙련자)에게 실질적인 접근성을 제공하는 데 있어 매우 중요합니다. 각 요소 내에 VDH는 사무소와 지역 보건 지구가 LEP(영어미숙련자)와 소통하는 데 있어 명확한 가이드를 따를 수 있도록 조치 단계를 식별했습니다. 언어 접근성 코디네이터와의 협력하에 이러한 조치 단계들은 기관 전체의 사무소와 지역 보건 지구에 도입되어야 합니다.

구성 요소 1: 평가: 니즈 및 역량

VDH는 기관 전반에서 LEP(영어미숙련자) 커뮤니티 식별 및 평가를 진행했습니다. LEP(영어미숙련자) 커뮤니티에 서비스를 제공하는 사무소 및 지역 보건 지구는 가장 일반적으로 사용하는 언어, 소통 유형, 빈도, 이러한 커뮤니티 서비스 제공을 위한 니즈에 대한 정보를 제공하는 설문조사를 완료했습니다.

이러한 식별 및 평가는 기관 전반에서 언어 및 장애 접근성을 강화하기 위한 정책과 절차를 수립하는 데 도움이 되는 상세 정보를 제공했습니다.

이 평가는 VDH가 정기적으로 부서에서 제공하는 프로그램의 역량과 니즈를 평가하는 도구로 사용됩니다. 지역 보건 지구에서 가장 일반적으로 사용하는 언어에 대해 수집된 데이터는 인구조사 데이터에서 널리 나타나지 않는 언어를 위한 언어 접근성을 제공하는 데 필요한 리소스 계획 수립에 사용됩니다. 이를 통해 LEP(영어미숙련자)에게 서비스를 제공하는 데 있어 기관의 선제적 대응 능력을 개선합니다.

네 가지 요인 분석

VDH LDAP는 기관 전반에서 언어 서비스를 평가하는 데 사용되는 네 가지 요인 분석을 기반으로 합니다. VDH는 이 도구를 사용하여 주 전역의 사무소와 지역 보건 지구에서 제공하는 프로그램을 이용하고 참여하는 LEP(영어미숙련자)에게 실질적인 접근성을 제공해야 할 니즈를 파악합니다. 이러한 네 가지 요소는 다음과 같습니다.

요인 1: 서비스를 제공받거나 소통하게 될 LEP(영어미숙련자) 및 장애인의 수 또는 비율

지역 보건 지구는 다양한 출처를 활용하여 제공되는 모든 프로그램 전반에 대한 자격이 있는 LEP(영어미숙련자) 및 장애인 인원을 결정합니다. 이러한 소스는 프로그램 제공, 접수 절차, 환자 기록, 의료 기록, 교차지점, 조제 시스템, 요청하는 언어의 유형을 추적하는 통역 및 번역 서비스를 제공하는 여러 제공업체를 포함하되 이에 국한되지

않습니다. 언어 선호 사항은 VA MAP 콜센터를 통한 접수자격 확인 전화에서도 수집됩니다. VDH는 업무 시간 중 서비스를 요청하는 사람들이 선호하는 언어를 결정하기 위해 '사용 언어(I Speak)' 카드를 사용합니다. 추가적으로 특수 프로젝트, 니즈 평가, 포커스 그룹, 가정 방문 및 기타 대민 이티셔티브를 위한 설문조사를 통해 인구통계학적 데이터를 수집합니다. 이 데이터는 지리적 구역별로 가장 많이 사용되는 언어를 추가적으로 분석하기 위해 웹 비전(Web Vision)에 저장됩니다.

2024년 10월에 LEP(영어가숙련자) 커뮤니티 평가에서는 버지니아주 커먼웰스 전반에서 가장 많이 사용되는 언어로 다음과 같은 언어를 파악했습니다. 스페인어, 한국어, 중국어 간체, 베트남어, 아랍어, 페르시아어(파르시 및 다리어 포함), 우르두어, 아이티 크레올어, 타갈로그어, 암하리어, 러시아어, 프랑스어, 힌두어, 일본어, 포르투갈어, 타키어, 소말리어. 이 데이터는 버지니아주에서 가장 자주 사용되는 언어에 대한 2020년 인구조사 데이터와 일치합니다. (U.S. Census Bureau, 2025)

언어 액세스 팀에서는 중요 문서 번역을 지원하기 위해 직접 서비스를 제공하는 지역 보건 지구 및 사무소와 긴밀히 협력합니다. 이렇게 번역된 리소스는 다양한 [언어 접근성 허브](#) 프로그램, 캠페인 및 커뮤니티 리소스에 대한 정보 접근성을 높이기 위해 언어 접근성 허브에 저장됩니다.

요인2: LEP(영어가숙련자) 및 장애인이 VDH 프로그램과 소통하는 빈도

LEP(영어가숙련자) 및 장애인은 VDH와 대면 전화, 이메일, VDH 웹사이트 등 여러 경로를 통해 소통합니다. 이러한 개인은 WIC, 가족 계획(Family Planning), STI 및 TB 검사, 예방 접종, 의료 자격, 예약 일정 수립 등의 서비스를 요청합니다. 또한 커뮤니티 구성원은 중요 기록 요청, 식품 서비스 허가 또는 점검 등의 서비스를 요청하기 위해서도 연락합니다.

VDH는 학교 및 가정 방문, 타 기관 및 지방 정부와의 파트너십을 통한 대민 프로그램, 커뮤니티 파트너들이 주최하는 다양한 축제 참여 등의 활동을 통해 현장을 직접 찾아가 커뮤니티와 소통하기 위해 협심하여 노력하고 있습니다. 또한 VDH는 다양한 서비스 공급업체를 통한 통역 및 번역 서비스 이용 현황을 추적하여 상호작용 빈도에 관한 데이터를 수집합니다.

요인3: VDH에서 제공하는 프로그램 활동 및 서비스의 성격과 중요성

직접 서비스에 대한 언어 접근성 제공은 필수적이며, 특히 건강에 직접적인 영향을 미치는 서비스의 경우 그 중요성이 더욱 큼니다. 특히 예방, 치료, 질병 통제, 예방 접종 및 안전에 관한 중요 정보를 설명할 때 언어 접근성이 부족할 경우, 버지니아주 주민들의 건강 결과에 부정적인 영향을 미칠 수 있습니다.

실질적인 접근성과 고품질 서비스를 보장하기 위해, VDH는 가장 빈번하게 사용되는 문서들을 위한 적격 통역 및 번역 서비스를 제공합니다. 이러한 관행은 개인이 선호하는 언어로 정보에 접근할 권리를 지지하며, 중요 보건 서비스 및 정보에 대한 형평성 있는 접근을 보장합니다.

요인4: LEP(영미숙련자) 및 장애인을 지원하기 위한 가용 자원 판단

VDH는 총무처(DGS)에서 조달한 주 정부 계약 업체들을 통해 번역 및 통역 서비스를 이용하고 있습니다. 해당 계약에 따라 VDH는 언어 서비스를 제공하는 업체 수를 확대하였으며, 여기에는 The Language Group 및 OMNIA Partners(총 12개 업체가 포함된 DGS 언어 서비스 계약)가 포함됩니다. 이러한 업체들은 250개 이상의 언어로 고품질 통역 및 번역 서비스를 제공합니다. 주 정부 계약 업체인 Smartling 또한 VDH 웹사이트를 주요 11개 언어로 번역하는 등 고품질 번역 서비스를 제공하고 있습니다.

각 사무소와 지역 보건 지구는 선택한 업체와 계정을 개설한 후 독립적으로 서비스를 요청할 수 있습니다. 서비스 이용 시에는 각기 고유한 청구 번호를 사용합니다. 서비스 업체에서 ASL(미국 수어) 통역을 제공하기도 하지만, 관련 서비스를 위해 버지니아 농인 및 난청인부(VDDHH)에도 연락을 취하고 있습니다. 해당 부처는 현장 및 회상 원격 ASL(미국 수어) 통역을 제공하는 신뢰할 수 있고 자격을 갖춘 통역사 명단을 관리합니다. 또한, 장애인과의 효과적인 의사소통을 보장하고 기타 특정 의사소통 요구사항을 해결하기 위해 시각장애인부의 자문을 거치고 있습니다.

외부 업체 명단은 광범위하지만 예약하지 않은 방문 및 다양한 상황에서 개인의 언어 니즈를 평가할 때는 이중 언어 구사 직원이 통역의 핵심적인 역할을 수행합니다. 직원들이 이러한 업무를 잘 진행할 수 있도록 VDH에서는 버지니아 통역 협회와 협력하여 통역사 교육 프로그램을 제공합니다. 이 교육 프로그램은 선정된 이중 언어 구사 직원들이 전문 통역사가 되기 위해 필요한 기술과 지식을 갖추는 것을 지원하도록 설계되었습니다. 이 프로그램은 통역사 역할을 하는 이중 언어 직원의 전문 역량을 강화하고 모든 법적 요구 사항을 충족하도록 돕는 중요한 단계입니다.

조치 단계

- 모든 프로그램 전반에서 언어 니즈를 평가하고 현재 서비스의 효과를 판단하기 위해 LEP(영미숙련자) 및 장애인을 대상으로 연례 평가를 실시합니다.

- 언어 접근성 니즈가 충족되지 않는 격차를 파악하고, 이를 해결하기 위한 더욱 효과적인 전략을 수립합니다.
- 통역 및 번역을 제공하는 계약 업체를 모니터링하여 효과를 평가하고 프로토콜을 개선합니다.
- 통역 및 번역 업체는 분기별 이용 데이터를 언어 접근성 코디네이터에게 제출하여 새로운 언어 또는 역량을 추가할 필요성이 있는지 파악하고 전반적인 접근성을 향상합니다.
- 서비스 품질 및 관리를 평가하기 위해 업체 통역이 진행될 때마다 LEP(영어가숙련자) 및 ASL(미국 수어) 사용자에게 대한 질문 1개, VDH 제공자에게 대한 질문 1개를 통해 피드백을 수집합니다.
- 기관 내 서비스 개선을 위해 전국 보건부에서 수립한 모범 사례를 조사합니다.
- 통역 자격 교육을 이수하고 커리어 개발의 일환으로 통역 업무를 진행하는 이중 언어 직원에 대한 보상 옵션을 검토합니다.
- 기관 전반의 VDH LDAP 및 절차에 대해 직원, 계약업체, 이해관계자 및 자원봉사자를 교육합니다.

요소 2: 서비스 제공

VDH 직원은 인트라넷을 통해 언어 접근성 허브(Language Access Hub)에 액세스할 수 있습니다. 언어 접근성 허브는 언어 접근성에 대한 VDH 직원의 이해도를 확장하고, 학습 커뮤니티로서 성장할 수 있도록 돕는 내부 학습 공간입니다. 언어 접근성을 이해하고 이해함으로써 VDH는 연방법 및 주법과 지침을 준수하는 동시에 버지니아에 거주하는 모든 개인의 건강을 보호하고 웰빙을 증진한다는 조직의 사명을 뒷받침합니다.

언어 접근성 허브는 LEP(영어가숙련자) 및 장애인이 이용할 수 있는 모든 언어 지원 리소스를 위한 중앙 집중식 플랫폼 역할을 합니다. 기관 전반에서 언어 접근성을 제공하는 업체들은 지역 보건 지구 LHD에서 지원하는 LEP(영어가숙련자) 및 ASL(미국 수어) 이용자 수를 명시한 분기별 보고서를 제출해야 합니다. 데이터 수집 프로세스는 두 단계로 진행됩니다.

- **1단계** 데이터는 초기 추적 및 보고를 위해 스프레드시트에 저장됩니다.
- **2단계** 데이터를 대형 시스템에 통합하여 신규 이주 동향, 언어 사용 패턴, 그리고 여러 국가의 개인에 대한 ASL(미국 수어) 또는 기타 수어 서비스의 잠재적 니즈를 예측합니다. 이 시스템은 또한 다양한 인구 집단별로 상이한 접근성 니즈를 이해할 수 있도록 지원합니다.

이 2단계 접근법은 동향을 더욱 효과적으로 추적하고 기관 전반의 언어 접근성 서비스를 개선하는 데 도움이 됩니다.

조치 단계

- 직원들이 언어 접근성 허브 포털을 효과적으로 탐색할 수 있도록 교육합니다. 이를 통해 직원들이 사용할 수 있는 도구와 리소스를 더 잘 활용하여 LEP(영어미숙련자) 및 장애인을 위한 서비스를 개선할 수 있도록 지원합니다.
- 측정 지표를 개발하여 프로그램 성과를 정기적으로 평가하고 서비스 효율성을 모니터링합니다. 이러한 지속적인 평가는 전략을 개선하고 LEP(영어미숙련자) 및 장애인을 위한 서비스 제공 수준을 높이는 데 도움이 됩니다.
- 통역 서비스를 제공하는 다양한 업체가 제공한 데이터를 검토하여 가장 요청이 많은 언어와 지역을 식별합니다. 이 분석 결과는 통역사 채용 전략에 반영되며, 리소스가 가장 필요한 곳에 배정되도록 보장합니다.
- LEP(영어미숙련자) 및 ASL(미국 수어) 니즈를 파악하고 이들의 언어 니즈를 평가하기 위한 명확한 정책과 지침을 수립합니다. 이를 통해 소외된 지역사회에 효과적이고 공평하게 서비스를 제공하는 능력을 향상합니다.

요소 3: 구두 언어 지원 서비스

VDH는 대면 이중 언어 직원 통역사, 대면 계약업체 통역사, 전화/화상 원격 통역사, 필요에 따른 ASL(미국 수어) 등 다양한 채널을 통해 통역 서비스를 제공합니다. 예약 없는 방문의 경우, 직원은 "사용 언어" 카드를 사용하여 선호 언어를 확인합니다. 언어가 확인되면 해당 언어로 서비스를 제공하기 위한 최선의 옵션을 진행합니다.

VDH는 계약 업체를 통해 250개 이상의 언어 서비스를 활용할 수 있습니다. VDH의 모범 사례에 따르면 40시간의 통역사 교육을 이수한 직원만이 통역을 제공할 수 있습니다. 이 표준을 지원하기 위해 VDH는 이중 언어 직원들이 자격을 갖춘 통역사가 될 수 있도록 교육을 제공하여 기관 전반의 서비스 품질을 높이고 LEP(영어미숙련자)의 실질적인 접근성을 보장합니다. 또한 파트너 조직을 통해 일반인을 위한 8시간 통역 고정도 제공합니다. 이 교육은 완전한 이중 언어 구사자는 아니지만 비상 상황에서 의사소통을 도울 수 있을 정도의 충분한 외국어 지식을 갖춘 직원을 대상으로 합니다.

LEP(영어미숙련자) 및 ASL(미국 수어) 통역 요청자에게는 통역 서비스가 무료로 제공됩니다.

통역 서비스 제공 순서는 다음과 같습니다.

1. 대면 이중 언어 직원 통역

2. 대면 계약 통역사 또는
3. 전화/화상 원격 통역 및
4. 필요에 따른 미국 수어(ASL)

언어 또는 의사소통 지원이 필요한 사람과 비응급 회의를 예약해야 하는 경우, VDH 직원은 통역 서비스를 준비합니다.

대면 통역사가 있는 경우 이 통역 방법이 우선합니다. 다른 옵션이 없을 때만 전화 및 또는 화상 원격 통역을 이용합니다. 전화 통역을 이용하기 전, 기관 직원은 대면 통역사를 확보하기 위해 합리적인 노력을 기울여야 합니다.

응급 대응 진행 중에는 VDH에서 LEP(영어비수련자), ASL(미국 수어) 요청자 및 의사소통 장애인을 위해 적절한 언어 및 의사소통 지원 서비스를 파악하고 준비합니다. VDH 직원은 자격을 갖춘 통역사, 번역 서비스 및 보조 기기 업체와 사전에 체결된 계약을 활성화하여 중요 정보와 서비스에 신속하게 접근할 수 있도록 보장합니다. 이러한 리소스는 파악된 커뮤니티 니즈와 대응 우선순위에 따라 배치되어 응급 상황 전반에서 효과적인 의사소통을 지원합니다.

시민들은 제공되는 모든 서비스 프로그램 이용 시 무료로 중립적이고 공정하며 자격을 갖춘 통역사를 지원받을 권리가 있습니다. 통역사는 정보만을 통역해야 하며, 시민에게 확립된 환경에 해당하지 않는 질문을 하서는 안 됩니다. 청문회 및 불이익 조치에 관한 통지와 문서에는 비용 부담 없이 자격을 갖춘 공정하고 중립적인 통역사를 이용할 권리가 있음을 명시해야 합니다. 또한 통역 요청 방법에 대한 명확한 지침도 포함되어야 합니다. 이러한 통지와 문서는 L/NEP(영어능력제한/영어비수련자)를 위해 적절한 언어로 제공되어야 하며, 다음의 문구가 포함되어야 합니다.

- 본인은 선호 사항에 따라 VDH가 언어 데이터에 접근, 검색 및 사용하도록 명시적으로 승인합니다. 본인은 이것이 VDH의 서비스와 관련된 의사소통 및 이해를 위해 언어 코드 " __ "로 표시된 본인의 선호 언어를 사용하는 것을 승인하는 것임을 이해합니다. 이 승인은 본인이 명시적으로 철회할 때까지 유효합니다.
- 본인은 본인의 언어 선호 사항이 언제든지 변경될 수 있으며, VDH에서 해당 변경 사항을 반영하기 위해 신속하게 시스템을 업데이트할 것임을 인지합니다.
- 본인은 이 승인을 제공할 의무가 없음을 이해하지만 승인 없이는 VDH에서 영어가 아닌 다른 언어로 제공되는 서비스와 동일한 효율성이나 정확도로 서비스를 제공하지 못할 수 있음을 이해합니다.

조치 단계

- VDH는 이중 언어 직원 및 계약업체 디렉토리를 생성합니다. 언어 서비스 제공업체를 이용할 수 없는 경우 이러한 이중 언어 직원 계약업체는 대체 리소스를 활용할 수 있을 때까지 통역을 지원하도록 요청받게 됩니다.
- VDH는 한 페이지 분량의 언어 자원 가이드를 제작하여 모든 직원에게 배포합니다. 이 가이드에는 통역사와의 협력을 위한 모범 사례가 포함됩니다.
- 직원들은 효과적인 의사소통을 보장하기 위해 통역사와 협력하는 과정에 대한 교육을 받습니다.
- 이 도구는 서비스 제공을 지속적으로 개선하기 위해 각 통역 제공 품질에 대한 데이터를 수집하도록 구축됩니다.
- VDH에서는 3자 통역 시 기밀 유지를 강화하기 위해 통역 장비에 투자합니다.
- 또한 직접적인 대민 응대 여부와 관계없이 모든 직원에게 구두 언어 자원 서비스에 관한 정보를 공유합니다.

요소 4: 서면 번역

L/NEP(영어능력제한영어가숙련자)와의 의사소통에서 신뢰를 구축하기 위해서는 프로그램 정보의 정확도를 보장할 수 있도록 모든 번역 자료에 대한 중요 품질 검토가 필요합니다. 이 과정에서 품질 보증은 매우 중요합니다. 번역이 필요한 자료에는 프로그램 참여에 대한 정보를 개인에게 안내하는 서신, 교육 자료, 혜택 승인 또는 거부에 대한 통지, 이의 제기 권리 정보, 수혜자의 답변을 요구하는 통지, 영어능력제한영어가숙련자 대상 무료 언어 자원 정보를 제공하는 알림 및 기타 대민 자료 등 다양한 유형이 포함될 수 있습니다. 번역은 문서 전체 또는 일부에 대해 진행될 수 있습니다.

VDH 언어 접근성 허브에서 직원들은 가장 자주 사용되는 12개 언어로 번역된 주요 문서들을 확인할 수 있습니다. 언어 우선순위는 서비스가 제공되는 지역에 따라 달라질 수 있습니다. 번역 라이브러리의 목적은 이러한 문서들을 기관 전반에서 쉽게 접근할 수 있게 하고 업무가 중복되지 않도록 하는 것입니다. 모든 번역 자료를 한 곳에 보관함으로써 사무소와 지역 보건 지구는 사용할 수 있는 번역본을 신속하게 확인하여 언어 접근성 서비스 제공을 위한 효율성과 접근성을 개선할 수 있습니다.

각 사무소 및 지구의 관리자와 직원은 사례별로 어떤 문서를 번역할지 결정해야 합니다. 이들은 VDH 프로그램 서비스 또는 혜택 이용에 필요한 중요한 정보가 포함된 문서나 법률에 따라 번역이 필요한 문서의 번역을 고려해야 합니다. VDH 사무소와 지구는 자료를 취급하는 번역사가 필요한 자격을 갖추었는지, 번역물이 필요한 정보를

정확하게 전달하는지 확인해야 합니다. 일부 일대일 번역은 원문이 의도한 메시지를 전달하지 못할 수 있으므로, 이 경우 트랜스크리에이션(Transcreation, 창작 번역)이 최선의 대안이 됩니다.

조치 단계

- 지역 보건 지구 및 사무소는 LEP(영어미숙련자)와의 효과적인 의사소통을 위해 가장 자주 배포되는 필수 문서를 파악해야 합니다. 이러한 문서는 번역되어 언어 접근성 허브에 저장되어야 합니다. 예시로는 동의서, 신청서, 정책, 통지 및 기타 중요한 공공 정보 등이 포함될 수 있습니다.
- 문서 버전 관리 유사 번역된 문서의 버전을 추적하는 시스템을 구축하고, 원문의 변경 사항이 반영될 수 있도록 정기적인 검토 및 업데이트를 진행합니다.
- 번역 과정을 간소화하고 효율성을 높이며 번역문을 중앙 집중식으로 관리하기 위해 번역 관리 도구 또는 소프트웨어 사용 가능성 여부를 검토합니다.
- 주요 직원이 번역 라이브러리에서 번역물을 쉽게 업로드하고 다운로드할 수 있는 시스템을 구축하여 사이트를 최신 업데이트된 상태로 유지하고 효율성을 높입니다.
- 번역문에 대해 장애인 대상 사용자 테스트를 실시하여 1973년 재활법(제508조) 준수 여부를 판단하고 보조공학기기 사용 장벽을 완화합니다.
- 기계 번역/시 번역 사용이 더욱 일반적으로 사용됨에 따라 이에 대한 활용 가이드라인을 수립합니다.

요소 5: 장애인을 위한 효과적인 의사소통 전략

VDH는 장애인을 위해 실질적인 접근성을 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 시각 장애인, 저시력자, 시청각장애인, 농인/난청인 등 의사소통에 영향을 미치는 장애를 가진 기타 커뮤니티의 장벽을 해결하기 위해 ASL(미국 수어) 통역 및 기타 전략을 제공하고 있으나, 여전히 개선할 점이 많다는 점을 알고 있습니다.

이러한 커뮤니티가 직면한 장벽을 깊이 이해하고 이를 해결하기 위한 효과적인 의사소통 전략을 개발하기 위해 VDH는 버지니아 농인 및 난청인부(VDDHH), 버지니아 시각장애인부(DBVI), 그리고 버지니아 농맹학교(VSDB)와 논의를 진행했습니다. 관련 전문가들이 공통적으로 언급한 도구는 아이패드(iPad)와 스마트폰에 내장된 접근성 기능입니다. 보이스오버(Voiceover)부터 폐쇄자막(Closed Captions), 음성 전사(Transliteration)에 이르기까지, 기술의 발전으로 이러한 기기들은 장애인과의 의사소통을 돕는 사용자 친화적이고 효과적인 도구가 되었습니다.

이러한 논의를 통해 단 하나의 해결책만으로는 부족하다는 점이 분명해졌습니다. 대신, 다양한 접근 방식의 조합과 더불어 실제 당사자로서 경험이 있는 이들에 의해 운영되는 유관 기관들과의 강력한 파트너십이 필수적입니다.

조치 단계

- VSDB는 이러한 접근성 기능을 활용하는 방법에 대해 VDH 직원을 대상으로 교육을 제공합니다. 이 교육은 녹화되어 인터넷에 업로드되어 신입 사원 교육이나 필요 시 언제든지 활용할 수 있도록 합니다.
- 각 보건구역과 사무소가 필요할 때마다 접근성 기능을 사용할 수 있도록 충분한 수의 아이패드를 확보합니다.
- 다양한 상황과 각 커뮤니티의 특정 요구를 충족하는 최선의 접근 방식을 포함하여 장애인과의 효과적인 의사소통에 집중한 교육 과정을 개발합니다.
- 보건구역이 VDDHH, DBVI, VSDB와의 파트너십을 인자하여 자문이나 지원이 필요할 때 이들 기관에 연락하는 방법을 알 수 있도록 안내합니다.
- VDH 직원을 디지털 접근성 팀과 연결하여 문서의 508조(장애인 접근성 보장) 준수 여부 검토의 중요성을 이해하도록 교육합니다.
- 모든 커뮤니티가 문서를 더 쉽게 이해하고 접근할 수 있도록 만드는 데 있어 쉬운 언어의 중요성을 인식하며 VDH 홍보실과 협력하여 쉬운 언어로 제작된 교육을 지원합니다.

요소 6: 무료 언어 지원 서비스 이용 가능 여부 통지

VDH는 LEP(영어가숙련자) 및 ASL(미국 수어)을 요청하는 개인에게 이용 가능한 통역 서비스를 통지하여 실질적인 접근성을 보장합니다. 모든 직원에게도 이러한 서비스가 무료로 제공됨을 알립니다. 통지 유형으로는 포스터, 브로슈어, 표지판, 웹사이트 내 중요 기록 사무소용 전자 서식 및 기타 중요 문서가 포함될 수 있습니다. 개인이 방문하는 순간부터 사후 예약 및 서비스 단계에 이르기까지 일관되게 언어 접근성을 제공함으로써 커뮤니티는 이러한 서비스를 받을 수 있을 것으로 기대하고 신뢰하게 될 것입니다.

LEP(영어가숙련자) 및 장애인이 내용을 확실히 이해할 수 있도록, VDH는 이들이 사용하는 언어로 통역사를 무료로 자원받을 수 있다는 점을 알려야 합니다. 이를 위해 영어 문장과 여러 언어가 함께 명시된 환자 통지문을 사용합니다. 이를 통해 환자는 선호하는 언어를 선택할 수 있으며, VDH는 ASL(미국 수어)를 포함하여 해당 언어에 능통한 통역사를 찾는 데 도움을 받을 수 있습니다.

또한 VDH는 백신 접종 캠페인, HIV 이니셔티브, 건강 박람회 및 LEP(영어미숙련자)를 대상으로 하는 기타 행사에서 협력할 때 이해관계자가 동일한 수준의 언어 접근성을 제공하도록 정보를 제공하고 독려할 것입니다. 공중보건 질병 발생과 관련되거나 커뮤니티 건강을 언급하는 모든 자료는 요청 시 스페인어 및 기타 언어로 번역되어야 하며, 행사 시작 전에 사용할 수 있도록 준비되어야 합니다.

조치 단계

- 시민과 직원이 소통하는 구역에 언어 지원 서비스 이용 가능 여부에 대한 통지문을 게시합니다.
- 영어미숙련자가 이용할 수 있는 한 페이지 분량의 언어 접근성 리소스 목록을 제작합니다. 이러한 문서는 대중이 자주 이용하는 주요 구역에 비치해야 합니다.
- 다음과 같은 안내 문구의 사용을 확대합니다. "영어가 아닌 다른 언어를 사용하시는 경우, 무료 언어 지원 서비스를 이용하실 수 있습니다. 보건부 직원과 소통하거나 지원이 필요할 경우 언제든지 통역사를 요청하십시오"

이 안내 문구는 영어미숙련자에게 무료 언어 지원 서비스의 이용 가능 여부와 필요 시 불만을 제기할 수 있는 권리를 알리기 위한 문구입니다. 이 문구는 주요 12개 언어로 번역될 예정입니다.

- 건강 박람회나 백신 접종 캠페인과 같은 마케팅 이니셔티브 및 대면 행사 전반에서 번역 및 통역 서비스가 제공되도록 절차를 표준화합니다. 참가자들이 선호하는 언어로 정보를 받을 수 있도록 보장합니다.
- 서비스 품질 향상을 위해 LEP(영어미숙련자)를 지원하는 조직과의 포커스 그룹을 운영하여 VDH에서 제공하는 언어 접근성 서비스에 대한 피드백을 수집합니다.

요소 7: 직원 교육

VDH는 가급한 경우 클리닉에서 전문 교육을 받은 자격을 갖춘 의료 통역사를 활용할 것을 권장합니다. 또한 비임상 환경에서 통역 업무를 수행하는 이중 언어 직원은 최소 40시간의 공인 통역사 교육을 이수할 것을 권장합니다. 이를 지원하기 위해 VDH는 버지니아주 통역 협회와 협력하여 통역사 교육 프로그램을 제공합니다. 이 프로그램은 VDH의 이중 언어 구사자들이 전문 통역사가 되기 위한 필수 기술과 지식을 갖추도록 지원할 수 있게 설계되었습니다. 이중 언어 직원은 관리자의 승인을 받은 후 언어 접근성 허브에 있는 신청서를 작성할 수 있습니다.

교육 프로그램은 두 가지 옵션을 제공합니다.

1. **전문 통역사** 일반적인 공공 환경에서 전문 통역사가 되기 위해 필요한 기술과 지식을 제공할 수 있도록 설계된 40시간 교육 과정입니다.

2. **전문 의료 통역사** 숙련된 통역사를 위해 설계된 60시간 집중 교육 과정입니다. 최소 2년의 전문 또는 커뮤니티 통역 경험이 있거나 기관의 일반 통역사 자격증을 소지한 개인에게 권장하는 교육입니다.

이와 더불어 VDH는 버지니아 행동 보건 및 발달 서비스부와 협력하여 일반인을 위한 통역 과정을 제공합니다. 이 과정은 전문 교육을 받지 않은 임시 통역사들을 위한 입문 교육을 제공하여 비공식적 환경에서 효과적인 통역을 진행하는 통역사가 될 수 있도록 돕습니다. 이 교육은 교육받지 않은 이중 언어 구사 직원 건강 증진 활동가, LEP(영어미숙련자)를 돕는 커뮤니티 자원봉사자를 비롯해 제2외국어로 대화를 능숙하게 진행하는 직원을 대상으로 합니다. 이 과정에서는 기본 통역 원칙, 윤리, 기밀 유지 및 중립성 관리 방법을 다룹니다.

최근 VDH 홍보실에서는 쉬운 언어 사용에 관한 상세 교육 프로그램을 제공했습니다. 70명 이상의 직원들은 공중 보건 문제를 커뮤니티에 효과적으로 알리는 데 있어 쉬운 언어의 중요성에 초점을 맞추어 6개월간 지속된 교육에 참여했습니다. 특히 세션 중 하나는 번역 시 쉬운 언어 사용의 중요성을 다루었습니다.

또한 VDH는 전 직원을 대상으로 문화적 겸손에 대한 웹 세미나를 제공할 예정입니다. VDH가 지원하는 다양한 커뮤니티를 이해하는 것은 높은 서비스 품질을 유지하는 데 필수적이며, 이 웹 세미나는 포용성과 문화적 감수성에 대한 VDH의 의지를 더욱 굳건히 할 것입니다.

조치 단계

- 언어, 문화적 관습, 이들이 직면한 특정한 도전 과제들을 강조하여 라틴아메리카 원주민 커뮤니티에 문화적으로 민감한 서비스를 제공하는 데 중점을 둔 포괄적인 교육 프로그램을 마련합니다.
- 언어 및 장애 접근성을 다루는 전담 모듈을 개발하여 모든 신입 직원을 위한 온보딩 자료에 포함합니다. 이를 통해 신입 직원이 언어 및 접근성 지원이 필요한 개인을 효과적으로 도울 수 있는 필수 지식과 도구를 갖추도록 보장합니다.
- 인력 개발팀과 협력하여 언어 접근성 관련 주제를 지속적인 교육 기회에 통합합니다. 이는 직원들이 업무 현장에서 언어 접근성을 개선하는 방법에 대해 지속적으로 학습할 수 있도록 돕습니다.
- 문화적 겸손과 언어 및 장애 접근성 계획에 관한 정기적인 직원 워크숍을 기획합니다.
- 원격 통역 서비스를 사용하는 모범 사례에 대해 직원을 교육합니다.
- 언어 접근성 허브 내에 건의함을 준비하여 직원들이 현재 교육 프로그램에 대한 피드백을 제공하고 향후 언어 및 장애 접근성 교육에서 다루고자 하는 주제를 제안할 수 있게 합니다. 이는 피드백 루프를 형성하여 더욱 맞춤형이고 관련성 높은 콘텐츠를 제작할 수 있도록 도울 것입니다.

요소 8: 평가: 접근성 및 품질

선택할 수 있는 번역 및 통역 업체가 다양하다는 점은 유익하지만, 동시에 서비스 제공의 효과성을 측정할 수 있는 시스템 구축도 필요합니다. 이를 위해 VDH는 각 계약 업체에 일련의 질문을 보내 통역사 및 번역사의 자격 요건, 품질 측정 관행, 그리고 불만 사항 처리 절차에 대해 조사했습니다. 이는 모든 업체가 최고 수준의 표준을 준수하고 법적 요구 사항을 충족하는지 확인하기 위한 첫 단계였습니다. 6개의 업체에서는 신입 통역사 채용 및 교육을 위한 품질 표준(자격 요건, 숙련도 테스트, 지속적인 평가 및 교육 포함)에 대한 정보를 제공했습니다. 또한 번역사에게 필요한 자격 요건을 개괄하며 이들이 해당 언어의 원어민임을 확인하고, 정확성을 높이기 위한 번역문 편집 과정을 설명했습니다. 아울러 불만 사항의 제출, 검토 및 해결 절차를 상세히 명시했습니다.

언어 및 장애 접근성 팀은 또한 각 소통 사례의 효율성에 대한 데이터를 수집하는 최선의 방법에 대해 기관 내 논의를 시작했습니다. 직원은 모든 상호작용 시 고객에게 피드백을 요청해야 합니다. 또한, 통역 서비스를 제공하는 직원이 해당 업체의 시간 압수, 일정 예약, 신뢰성에 대해 평가해야 합니다. 이 두 가지 질문에 대한 답변은 보건 지구 책임자, 사무소 책임자 및 품질 평가 과정에 참여하는 기타 VDH 직원이 접근할 수 있는 데이터베이스에 저장됩니다.

VDH는 이러한 프로젝트를 위해 고용된 업체들 전반에서 번역의 정확성, 시간 및 전반적인 품질을 평가하는 시스템을 도입할 것입니다. 이는 책임성을 뒷받침하고 계약된 업체들이 높은 서비스 수준을 유지하도록 도울 것입니다. 언어 및 장애 접근성 워크그룹의 피드백을 수집한 후 포괄적인 평가 방법을 최종 선정할 예정입니다.

조치 단계

- 언어 접근성 요청 데이터와 LEP(영어미숙련자) 및 장애인이 겪는 장벽에 관한 데이터를 수집하여 개선이 필요한 영역을 파악합니다.
- LHD(지역 보건 지구)의 LEP(영어미숙련) 소비자 고객을 대상으로 언어 접근성 서비스, 특히 통역에 대한 경험을 평가하는 설문조사를 진행합니다.
- 설문조사 및 상호작용 피드백을 활용하여 언어 접근성 정책과 관행을 지속적으로 개선함으로써 LEP(영어미숙련자)에게 더 나은 서비스를 제공합니다.
- VDH 업체들을 위해 마련된 품질 측정 지표의 효과성을 자주 평가하고, 제공되는 언어 서비스의 품질 향상을 위해 필요한 변경 사항을 적용합니다.
- 언어 서비스를 제공하는 업체에 대한 고객 만족도를 정기적으로 평가하여 고객의 니즈와 기대를 충족하는지 확인합니다.

- 계속해서 서비스 품질을 높이기 위해 새로운 동향과 기술을 파악하는 동시에 언어 접근성 분야의 모범 사례를 조사하고 도입합니다.

요소 9: 디지털 정보

VDH 웹사이트는 접근 가능한 형식의 번역 서비스를 포함하여 대중에게 필수적인 정보를 제공합니다. 제공하는 정보에는 각 보건지구의 관할 상세 정보, 불만 사항 제기 방법 안내, 프로그램 직원 연락처 정보, 법적 권리에 관한 교육 리소스 등이 포함되며 이에 국한되지 않습니다. VDH의 목표는 모든 사용자를 위한 명확성, 접근성, 포괄적 이해를 돕는 것입니다.

현재 버지니아주 정부 기관들은 버지니아 정보 기술 기관(VITA)과 협력하여 웹사이트 번역 작업을 진행하고 있습니다. 언어 및 장애 접근성 팀은 이 이니셔티브를 담당할 계약 업체(Smartling)를 선정하는 데 핵심적인 역할을 했습니다. 언어 접근성 팀은 웹사이트에서 문맥상 정확성이나 명확성이 부족한 번역을 파악하여 VITA에 알리고, 최종적으로 수정할 수 있는 권한을 갖습니다. 타 기관의 주요 직원들 또한 최상의 번역 콘텐츠 품질을 보장하기 위해 참여하고 있습니다. VDH의 번역 및 통역 관리자는 스페인어 번역의 정확성과 일관성을 높이기 위해 스페인어 스타일 가이드를 제작했습니다.

질문이나 우려 사항은 vccc@vita.virginia.gov로 문의하시기 바랍니다. 모든 VDH 웹사이트는 재활법 제508조 및 웹 콘텐츠 접근성 지침(WCAG) 2.1 수준 AA를 준수해야 합니다. 이러한 표준은 VITA도 지원합니다.

VDH는 수동 검토, 직원 교육, 그리고 SiteImprove를 통한 모니터링 서비스를 통해 웹사이트 접근성을 지속적으로 개선하고 유지하기 위해 노력합니다. 이에 관한 자세한 정보는 [기관의 디지털 접근성 계획](#)에서 확인할 수 있습니다. 웹사이트 이용 중 발생하는 모든 접근성 문제는 즉시 해결될 수 있도록 VDH 접근성 프로그램 관리자인 Nicholas Horton(nicholas.horton@vdh.virginia.gov)에게 문의하십시오.

조치 단계

- VDH 직원들에게 웹사이트 번역에 대한 정보를 알리고, Smartling을 통해 번역을 요청하는 방법에 대한 가이드를 제공합니다.
- 웹 번역의 모범 사례 및 개선 사항에 대해 계속해서 VITA에 지문을 제공합니다.
- 디지털 접근성 계획을 포커스 그룹 및 실질적 접근성 관련 대민 활동에 포함시킵니다.
- 생성되는 모든 문서에 쉬운 언어 접근 방식을 도입하도록 장려합니다. 소통 사무소와 협력하여 VDH 직원을 위한 쉬운 언어 관련 추가 웹 세미나를 제공합니다.

요소 10: 이해관계자 지문

언어 및 장애 접근성 팀은 언어 및 장애 접근성 워킹그룹에 초안을 제출하여 초기 피드백을 받을 예정입니다. 이 의견을 통합하면 계획은 전략 리더십 팀과 공유됩니다. 그다음으로 지구 책임자를 대상으로 세 번째 발표가 진행됩니다. 이후 VDH의 주간 기관 포럼에서 LDAP를 소개하여 직원들에게 알리고 피드백을 제출할 수 있는 창구를 제공할 것입니다. 마지막으로 이해관계자들을 대상으로 계획에 대한 지문을 구하게 됩니다. 이 계획은 언어 접근성 허브에 업로드되어 VDH 직원들이 제안 사항을 제출할 수 있습니다.

또한 언어 및 장애 접근성 팀은 버지니아주 전역에서 LEP(영어가수권자) 및 장애인을 지원하는 주요 조직을 파악하여, 계획을 발표하고 추가 피드백을 수집하기 위한 포커스 그룹을 구성할 예정입니다.

최종 버전은 웹사이트에도 게시되어 대중이 의견을 제출할 수 있도록 함으로써, 이 계획이 포용적이며 모든 VDH 주민의 언어 접근성 니즈를 충족하도록 보장하게 됩니다.

조치 단계

- 전략 리더십 팀을 대상으로 계획 발표 일정을 정합니다.
- 기관 포럼에서 전 직원을 대상으로 계획을 발표할 시간을 정합니다.
- LEP(영어가수권자) 및 장애인을 돕는 주요 조직을 대상으로 계획을 발표할 포커스 그룹을 구성합니다.
- 언어 접근성 허브에 직원들이 언어 및 장애 접근성 계획에 대한 의견을 제출할 수 있는 건의함을 준비합니다.
- VDH 웹사이트에도 동일한 건의함을 만들어 대중이 계획에 대한 피드백을 제출할 수 있도록 합니다.
- 언어 및 장애 접근성 제공에 대한 VDH의 의지를 강화하는 정책 개발 과정에 이해관계자들의 참여를 유도할 기회를 지속적으로 파악하며, 주민들이 지역 보건부에 적극적으로 문의하도록 권장합니다.

결론

본 LDAP는 LEP(영어가수권자)와 장애인을 위해 실질적인 접근성을 제공하려는 VDH의 의지를 다시 한번 확인하는 계획입니다. VDH는 인종, 피부색, 출신 국가, 성별, 연령, 장애 및 종교를 이유로 한 차별을 금지하는 주법 및 연방법을 준수합니다. 본 계획은 관련 규정 및 신규 제정법과의 일관성을 유지하기 위해 2년마다 검토될 예정입니다.

본 계획에 명시된 바와 같이, 각 지역 보건 지구와 사무소는 언어 능력이나 장애가 일상적인 서비스 이용의 장벽이 되지 않도록 노력하고 있습니다. 본 계획은 이러한 노력을 뒷받침하며 기관 전체의 가이드 역할을 합니다. 또한 프로그램 기획, 관리, 캠페인 운영, 대민 소통 및 의사결정 참여자 등 대중과 정기적으로 소통하는 모든 구성원을 대상으로 합니다. 이는 LEP(영어가숙련자)와 장애인이 보건 의료 시스템을 이용할 때 마주하는 장벽에 대해 공유하는 관심을 반영합니다.

VDH는 여러분의 피드백을 환영하며 소중히 여깁니다. 의견이나 제안은 언어 접근성 코디네이터 claudia.guerrero-barrera@vdh.virginia.gov에게 제출하거나, 109 Governor Street, Richmond, VA 2321로 우편을 보내주시기 바랍니다.

VDH 디지털 접근성 계획과의 연계

디지털 접근성 계획은 미국 장애인법(ADA) 및 제508조와 같은 법적 요구 사항에 따라, VDH의 모든 디지털 콘텐츠와 서비스에 장애인을 포함한 모든 개인이 접근할 수 있도록 보장합니다. 본 계획은 웹사이트, 모바일 앱, 문서 및 기타 온라인 도구를 포함한 기관의 디지털 리소스를 시각, 청각, 운동 및 인지 장애가 있는 개인이 이용할 수 있도록 돕기 위한 전략, 목표 및 일정을 담고 있습니다.

또한 접근성 조치를 시행하는 데 있어 직원들의 역할과 책임을 명시합니다. 이 계획은 웹 콘텐츠 접근성 지침(WCAG) 2.1 AA 준수를 위한 명확한 기준을 설정하고, 사용자에게 미치는 영향을 기준으로 수정 우선순위를 정하며, 스크린 리더, 대체 입력 장치, 음성 인식 소프트웨어와 같은 보조 공학 기기를 통해 기관의 디지털 인터페이스를 테스트하도록 합니다. 또한 장애인이 정보에 접근하고 디지털 리소스와 동등하게 상호작용할 수 있게 동영상 자막 제공 및 문서의 음성 변환과 같은 대체 형식을 제공하도록 규정합니다.

이 계획은 장애인으로부터 피드백을 수집하여 접근성 격차를 파악하고 해결하는 과정과, 모든 신규 디지털 콘텐츠가 제작 초기 단계부터 접근성을 갖추도록 보장하는 프로토콜을 포함합니다. 또한 디지털 콘텐츠 제작 및 관리에 참여하는 모든 직원이 디지털 접근성 증진에서의 본인의 역할을 이해하고 기관의 표준을 충족할 수 있도록 교육을 실시합니다.

두 계획 모두 장애인이 기관의 서비스와 정보에 공평하게 접근할 수 있도록 하는 것을 목표로 합니다. LDAP가 LEP(영어미숙련자)와 장애인을 위한 언어 지원 및 보조 기구 제공에 집중한다면, 디지털 접근성 계획은 다음 사항을 통해 그 약속을 확장합니다.

- 기관의 디지털 콘텐츠가 보조 공학 기기와 호환되는지 검증합니다.
- 번역된 콘텐츠가 접근 가능한 형식으로 제공되는지 확인합니다.
- 디지털 소통 수단이 LEP(영어미숙련자)에게 적합하게 조정되었는지 확인하여 언어 서비스의 통합을 지원합니다.
- 능력이나 주 사용 언어에 관계없이 모든 사용자를 위한 접근성을 보장하겠다는 기관의 의지를 강화합니다.

부록 A: 용어 정의

접근 또는 참여(Access or participate) - 개인의 영어 숙련도 수준과 관계없이 모든 사람이 동등한 수준에서 VDH의 서비스, 프로그램 또는 기능을 이용하여 이에 대해 동일한 혜택을 누릴 수 있는 기회를 가질 수 있도록 하는 능력입니다.

미국 장애인법(Americans with Disabilities Act): 주 정부 및 지방 정부가 장애인과의 효과적인 의사소통을 보장하기 위해 필요한 경우 적절한 보조 기구 및 서비스를 제공하도록 규정합니다(제2조).

1964년 민권법(Civil Rights Act of 1964): 인종, 피부색, 종교 또는 출신 국가에 따른 차별을 금지하기 위한 포괄적인 미국 연방 법률입니다. 연방 지원 프로그램 하에서의 자금 분배 시 차별 금지를 보장합니다(제6조).

장애(Disability): 자기 돌봄, 수직업 수행, 걷기, 시력, 말하기, 호흡, 학습, 들어 올리기, 수면 및 업무와 같은 주요 일상 활동을 실질적으로 제한하는 상태를 의미합니다.

차별(Discrimination): 인종, 성별, 연령 또는 성적 지향과 같은 특성을 근거로 사람이나 집단을 불공평하거나 편파적으로 대우하는 것입니다.

통역(Interpretation) - 대화의 내용을 한 가지 언어(출발어)에서 다른 언어(도착어)로 원래의 의미를 유지하며 구두로 옮기는 과정입니다. 통역은 대면 또는 원격으로 수행될 수 있습니다. 통역은 크게 **순차 통역** 및 **동시 통역** 두 가지 유형으로 나뉩니다.

사용 언어카드(I Speak card): 의사소통을 위해 개인이 선호하는 언어를 확인하는 데 사용됩니다.

LEP(영어미숙련자)는 모든VDH 지역 보건 지구, 사무소 또는 행사에서 이 카드의 해당 언어를 기리킴으로써 서비스를 받을 수 있습니다.

영어미숙련자(Limited English Proficient, LEP) - 영어를 주 사용 언어로 사용하여 의사소통하지 않거나, 말하기, 읽기, 쓰기 및 이해를 통한 영어 능력이 "매우 능숙함(very well)" 미만인 사람을 의미합니다.

다중이중 언어 구사 직원 및 계약업체(Multi/Bilingual employee/contractor) - 영어와 다른 언어 모두에 능통하며, 그 언어적 역량을 입증한 사람을 의미합니다.

영어 불능자(Non-English Proficient, NEP) - 영어를 구사할 수 없는 개인입니다. 영어를 전혀 말하거나, 읽거나, 쓰거나, 이해하지 못하는 사람을 지칭합니다.

주 사용 언어(Primary Language) - 개인이 의사소통을 위해 가장 빈번하게 사용하는 언어입니다.

프로그램 또는 활동(Program or Activity) - 기관의 모든 운영 업무 또는 그 일부를 의미합니다.

품질 관리(Quality Control) - 적합한 품질을 보장하기 위해 고안된 활동(설계 분석 및 결함 검사 등)의 집합체입니다.

수어(Sign Language): 농인이 사용하는 것과 같이 시각적 몸짓과 수신호를 사용하는 의사소통 체계입니다.

번역(Translation) - 텍스트를 다른 언어로 변환하되 관련된 모든 언어에 걸쳐 원래의 의미, 의도 및 문화적 연관성을 유지하는 작업입니다.

미국 보건복지부(HHS) - 민권 사무국(Office for Civil Rights)

개정된 1964년 민권법 제6조와 개정된 1981년 종합예산조정법을 포함하되 이에 국한되지 않는 연방 규정의 준수를 책임지는 연방 기관입니다.

미국 법무부(DOJ) - 민권 사무국(Office for Civil Rights)

LEP(영어미숙련자)에게 영향을 미치는 출신 국가에 따른 차별 금지(제6조)를 포함하되 이에 국한되지 않는 연방 규정의 준수를 책임지는 연방 기관입니다.

VA MAP 콜센터 버지니아주 약품 지원 프로그램(VA MAP) 콜센터는 HIV 감염인들이 VA MAP 프로그램으로 지원을 받을 수 있는 리소스입니다.

중요 문서(Vital documents) - VDH가 발행하는 필수 서류로, 유형(종이 또는 전자) 서식, 통지서, 혜택 신청서 및 참여 자격 요건, 법적 계약서 및 또는 개인의 민권 정보를 알리는 대민 자료 등이 포함됩니다.



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

→ **Ana Trigueros-Merritt**
Translation and Interpretation Manager
☎ 804-664-4962
✉ Ana.trigueros-merritt@vdh.virginia.gov

Created By:
VDH Language Access Team
09/2025

