

**Департамент здравоохранения штата Виргиния
План обеспечения доступности для лиц с
ограниченным знанием языка и лиц с
инвалидностью
2025-2027**

Содержание

Содержание	2
Описание Плана обеспечения доступности для лиц с ограниченным знанием языка и лиц с инвалидностью	4
Введение	4
О нас	4
Размер агентства	5
Цель и полномочия	6
Разработка и реализация Плана	7
Описание/сфера применения Плана обеспечения доступности для лиц с ограниченным знанием языка и лиц с инвалидностью	7
Координатор VDH по Плану обеспечения доступности для лиц с ограниченным знанием языка и лиц с инвалидностью	8
Услуги помощи лицам с ограниченным знанием языка и лицам с инвалидностью в штате Виргиния	9
Рабочая группа по обеспечению доступности для лиц с ограниченным знанием языка и лиц с инвалидностью	9
Элементы и принимаемые меры	10
Элемент 1: Оценка: потребности и возможностей	10
Элемент 2: оказание услуг	14
Элемент 3: услуги устной языковой поддержки	15
Элемент 4: письменные переводы	18
Элемент 5: стратегии эффективного взаимодействия с лицами с инвалидностью	19
Элемент 6: уведомление о доступности бесплатной языковой поддержки	20
Элемент 7: обучение персонала	21
Элемент 8: Оценка: доступность и качество	23
Элемент 9: цифровая информация	24
Элемент 10: консультации с представителями учредителей	26
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	27
Координация с Планом по доступности цифровых технологий VDH	27

Приложение А: определения	28
Приложение В: инструкция по языковым ресурсам VDH	31

Описание Плана обеспечения доступности для лиц с ограниченным знанием языка и лиц с инвалидностью

Департамент здравоохранения штата Виргиния (VDH) соблюдает всё применимое законодательство о гражданских правах федерального уровня и уровня штата, не допуская дискриминации по признаку расы, цвета кожи, возраста, национального происхождения, религии, инвалидности и пола (включая сексуальную ориентацию и гендерную идентичность).

Цель VDH — «защищать здоровье и популяризировать здоровый образ жизни для всех жителей штата Виргиния», включая лиц с ограниченным знанием английского языка (LEP) и лиц с инвалидностью. План обеспечения доступности для лиц с ограниченным знанием языка и лиц с инвалидностью (LDAP) будет способствовать достижению цели агентства. В нём описаны меры, которые VDH будет принимать для обеспечения надлежащего доступа к языковым услугам и услугам по обеспечению доступности для лиц с инвалидностью во всех программах VDH, включая программы местных департаментов здравоохранения по всему штату Виргиния.

Введение

VDH подготовил данный План, чтобы описать протоколы и процедуры, которым он следует для обеспечения надлежащего и единого доступа к своим услугам, программам и мероприятиям. Он применим в отношении всех лиц с инвалидностью и/или ограниченным знанием английского языка (LEP), а также лиц, предпочитающих получать соответствующие материалы и услуги на языках, отличных от английского.

В соответствии с определением Управления по гражданским правам Министерства здравоохранения и социальных служб США (HHS) лицами с LEP являются «лица, которые не говорят на английском языке как на своём родном и/или которые имеют ограниченную способность читать, писать, говорить или понимать английский язык».¹ К этим лицам также относятся те, кто нуждается в помощи с американским языком жестов (ASL). VDH осознаёт, что каждый имеет право на самоидентификацию как лица с LEP, а также право указывать предпочитаемый язык для всех услуг, программ и мероприятий VDH.

О нас

VDH призван защищать здоровье и популяризировать здоровый образ жизни среди жителей штата Виргиния. В структуру VDH входит Главный офис в Ричмонде и 35 местных округов здравоохранения. Эти структурные единицы работают вместе для достижения цели агентства, популяризируя здоровый образ жизни, способствующий предотвращению хронических заболеваний, обучая общественность готовности к

¹ Управление по гражданским правам Министерства здравоохранения и социальных служб США (HHS), <https://www.hhs.gov/civil-rights/for-providers/laws-regulations-guidance/guidance-federal-financial-assistance-title-vi/index.html>

чрезвычайным ситуациям и реагированию на угрозы здоровью людей, а также расследуя вспышки заболеваний в Виргинии – и это лишь некоторые из направлений деятельности.

Размер агентства

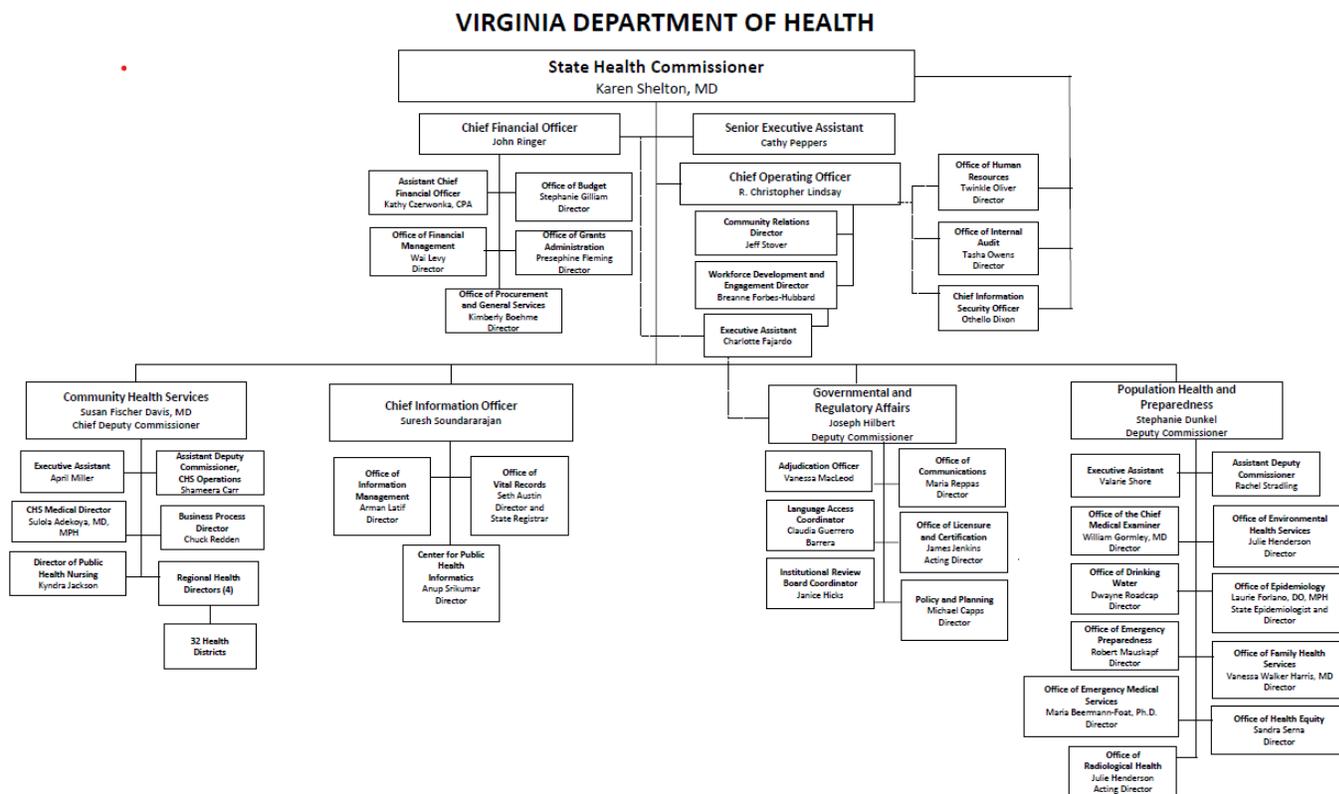
3800 сотрудников

35 местных округов здравоохранения

119 местных департаментов здравоохранения

161 рабочий участок

VDH возглавляет Комиссар штата по здравоохранению, назначаемый губернатором штата Виргиния. Комиссар осуществляет надзор за деятельностью агентства и подотчётен губернатору через секретаря штата по здравоохранению и человеческим ресурсам. Комиссар работает совместно с многочисленными заместителями комиссара и другими ведущими специалистами в руководящей команде, направляя в верное русло усилия VDH по управлению сложной системой здравоохранения и популяризации здорового образа жизни среди всех жителей штата Виргиния.



August 25, 2025

Отделения VDH

Офис комиссара
Финансовое управление
Бюджетное управление
Администрация грантов
Человеческие ресурсы
Снабжение и общее обслуживание
Информационное управление
Акты гражданского состояния
Лицензирование и сертификация
Общественные связи
Эпидемиология
Услуги семейного здравоохранения
Услуги экологического здравоохранения
Питьевая вода
Главный медицинский эксперт
Обеспечение равенства в вопросах здравоохранения
Неотложная медицинская помощь
Обеспечение готовности к чрезвычайным ситуациям
Радиологическая безопасность
Услуги здравоохранения штата

Цель и полномочия

Надлежащий доступ подразумевает языковые услуги, которые обеспечивают точное, своевременное и эффективное общение с лицами с LEP и лицами с инвалидностью. VDH исполняет свои обязанности обеспечения надлежащего доступа к услугам, программам и мероприятиям для лиц с LEP и лиц с инвалидностью.

Целью данного документа является выработка стратегии обеспечения надлежащего доступа для лиц с LEP и/или лиц с инвалидностью к услугам, программам и мероприятиям VDH. VDH будет пересматривать и обновлять этот План раз в два

года, чтобы обеспечить непрерывное реагирование на потребности жителей штата, а также соблюдение федеральных законов и законов штата.

Документ	Текст
Федеральное законодательство	Глава VI Закона о гражданских правах от 1964 г.
	Закон о защите пациентов и доступном здравоохранении, правило 1557 (ACA)
	Закон США об американцах с инвалидностью (ADA)
Законодательство ш. Виргиния	Закон штата Виргиния о защите прав лиц с инвалидностью
Прочее	Акт о мобильности и подотчётности медицинского страхования (HIPAA)

Разработка и реализация Плана

Описание/сфера применения Плана обеспечения доступности для лиц с ограниченным знанием языка и лиц с инвалидностью

Этот План помогает сотрудникам VDH понимать свои роли и обязанности, связанные с оказанием помощи лицам с LEP и лицам с инвалидностью в преодолении барьеров на пути предоставления услуг Агентства на ежедневной основе и в экстренных ситуациях. План представляет собой административный документ, в котором описаны задачи по оказанию языковой помощи, относящиеся к ведению Агентства, с указанием приоритетов и сроков выполнения, а также того, как могут быть распределены необходимые ресурсы для обеспечения соблюдения федеральных законов и законов штата, касающихся требований к доступности для лиц с ограничениями по знанию языка и лиц с инвалидностью.

В данном Плате излагаются руководящие принципы и указания, которые должны применяться при оказании услуг по обеспечению доступности для лиц с ограниченным знанием языка и лиц с инвалидностью. Он доступен для общественности, чтобы лица с LEP и лица с инвалидностью понимали, что услуги по оказанию помощи и поддержки предоставляются им бесплатно.

План служит инструкцией для сотрудников и представителей учредителей Агентства. В нем описаны шаги по сбору данных, предоставлению языковых услуг и услуг для лиц с инвалидностью, а также по предоставлению услуг лицам с LEP и лицам с инвалидностью. Протоколы и процедуры изложены в качестве внутренних инструкций для сотрудников VDH, которых они должны придерживаться и которые они должны распространять внутри Агентства по электронной почте и интранет-сети.

Ниже приведен список услуг VDH по обеспечению доступности для лиц с ограниченным знанием языка и лиц с инвалидностью:

- План обеспечения доступности для лиц с ограниченным знанием языка и лиц с инвалидностью, включающий в себя письменные правила и процедуры, применяемые во всех отделениях и округах;
- своевременные и высококачественные языковые услуги и услуги по обеспечению доступности для лиц с ограниченным знанием языка (LEP) и лиц с инвалидностью на бесплатной основе;
- штатный Координатор языковой доступности, ответственный за управление языковыми услугами;
- список пациентов и клиентов, предпочитающих письменный и устный язык, отличный от английского;
- брошюры, флаеры и особо важные, часто используемые документы, которые могут быть переведены по запросу;
- информирование лиц с LEP и лиц с инвалидностью об их праве на получение бесплатных языковых услуг при любом взаимодействии с VDH;
 - языковые слоганы, включая важные сообщения для членов, веб-страницы и приемную VDH;
 - постеры языкового доступа и карточки «Я говорю» («I Speak») в рабочих подразделениях VDH.

Координатор VDH по Плану обеспечения доступности для лиц с ограниченным знанием языка и лиц с инвалидностью

Координатор VDH по обеспечению доступности для лиц с ограниченным знанием языка и лиц с инвалидностью является назначенным Агентством контактным лицом, которое руководит разработкой, внедрением и мониторингом исполнения Плана VDH и его элементов. Отзывы и/или вопросы/жалобы касательно Плана могут быть отправлены следующему сотруднику:

Клаудиа Герреро Баррера (Claudia Guerrero Barrera)

VDH Language Access Coordinator
109 Governor Street
Richmond, VA 23219

Телефон: 804-489-7269

Эл. почта: claudia.guerrero-barrera@vdh.virginia.gov

Обо всех предполагаемых нарушениях требований к языковой доступности или жалобах на услуги по языковой доступности следует незамедлительно сообщать Координатору по языковой доступности. Данный координатор должен обеспечить рассмотрение всех жалоб и выработку решений по ним в соответствии с положениями Антидискриминационных правил VDH.

VDH намерен и далее поддерживать, расширять и/или совершенствовать указанные положения о языковой доступности посредством стратегического внедрения, мониторинга и оценки каждого компонента Плана.

Услуги помощи лицам с ограниченным знанием языка и лицам с инвалидностью в штате Виргиния

VDH стремится предоставлять услуги языковой доступности и разумные удобства для жителей Виргинии с LEP и лиц с инвалидностью, чтобы обеспечить надлежащий доступ к своим программам и услугам. Соответствующие меры включают в себя доступность языковых услуг для всех программ и их сопутствующих процессов по мере необходимости. VDH будет предпринимать согласованные меры для обеспечения того, чтобы услуги, запрашиваемые нуждающимися в них лицами, предоставлялись квалифицированными переводчиками и/или поставщиками вспомогательных средств в соответствии с требованиями федерального и штатного законодательства, обеспечивая надлежащий доступ к программам и услугам. VDH стремится преодолевать языковые барьеры, чтобы поддерживать повышение уровня общественного здравоохранения, выстраивая более тесные отношения с отдельными лицами и сообществами с LEP и/или лицами с инвалидностью, предоставляя надлежащий доступ ко всем программам и услугам агентства.

Рабочая группа по обеспечению доступности для лиц с ограниченным знанием языка и лиц с инвалидностью

3-го июня 2024 г. Комиссар штата по здравоохранению д-р Карен Шелтон (Dr. Karen Shelton) создала рабочую группу для оценки, направления и предоставления обратной связи в рамках разработки Плана VDH. Данная рабочая группа представила отзывы о структуре оценки потребностей, которая является важным инструментом для сбора информации о потребностях Отделений и местных округов здравоохранения в обеспечении языковой доступности для всех, кто пользуется услугами, предоставляемыми VDH. Группа также утверждает, что План предоставляет инструкции, необходимые для обеспечения того, чтобы сотрудники VDH принимали обоснованные решения при обслуживании сообществ с LEP. Эта рабочая группа создаст пространство для объединения всех мнений с одной и той же целью улучшения доступности для лиц с ограниченным знанием языка и лиц с инвалидностью во всем агентстве. Рабочая группа была создана с участием назначенных лиц из семи Отделений и одиннадцати местных округов здравоохранения. При необходимости в ней могут участвовать другие сотрудники и/или представители учредителей агентства.

Местные округа здравоохранения	Отделения
Блу-Ридж	Отделение эпидемиологии
Сентрал Шенандоа	Отделение услуг семейного здравоохранения

Сентрал Виргиния	Отделение услуг экологического здравоохранения
Истерн Шор	Отделение обеспечения готовности к чрезвычайным ситуациям
Фэрфакс	Отделение обеспечения равенства в вопросах здравоохранения
Маунт Роджерс	Отделение информационного управления
Пьемонт	Отделение актов гражданского состояния
Округ Раппаханнок	
Ричмонд/Хенрико	
Три Риверс	
Верджиния-Бич	

Рабочая группа будет собираться ежеквартально для представления информации о потребностях структурных подразделений, возникающих при взаимодействии с сообществами, различающимися по происхождению, языку, культуре, а также по потребностям в мерах по обеспечению доступности, связанным с различными формами инвалидности. Это улучшит поддержку отделений и округов в отношении их охвата, коммуникационных возможностей и предоставления услуг. Рабочая группа также будет предоставлять рекомендации по правилам, передовой практике и процедурам для обеспечения приверженности VDH реализации надлежащего доступа к своим услугам.

Элементы и принимаемые меры

План VDH структурирован по десяти элементам. Они являются критически важными для обеспечения надлежащего доступа для лиц с LEP. Для каждого элемента VDH выработал принимаемые меры в целях предоставления отделениям и местным округам здравоохранения четких инструкций при их взаимодействии с лицами с LEP. В сотрудничестве с координатором языковой доступности эти шаги должны быть приняты всеми отделениями и местными округами здравоохранения агентства.

Элемент 1: Оценка: потребности и возможностей

VDH провёл идентификацию и оценку сообществ с LEP на всей территории действия агентства. Отделения и местные округа здравоохранения, обслуживающие сообщества с LEP, провели исследование, предоставившее агентству информацию о наиболее распространенных языках, типах взаимодействия, частоте и потребностях в обслуживании этих сообществ.

В ходе идентификации и оценки была получена подробная информация, на основании которой вырабатываются правила и процедуры для повышения

доступности для лиц с ограниченным знанием языка и лиц с инвалидностью на всей территории действия агентства.

Данная оценка служит VDH инструментом периодического анализа возможностей и потребностей программ, реализуемых департаментом. Собранные данные о наиболее распространенных языках, на которых говорят в местных округах здравоохранения по всему штату, используются для планирования ресурсов, необходимых для обеспечения языковой доступности по тем языкам, которые недостаточно широко представлены в данных переписи. Это повышает готовность агентства к обслуживанию лиц с LEP.

Четырехфакторный анализ

План VDH основан на четырехфакторном анализе, применяемом для оценки языковых услуг на всей территории действия агентства. VDH использует этот инструмент для выявления потребности в предоставлении надлежащего доступа лицам с LEP, получающим услуги и участвующим в программах, предлагаемых отделениями и местными округами здравоохранения по всему Штату. К этим четырем факторам относятся следующие:

Фактор 1: количество или доля лиц с LEP и лиц с инвалидностью, которым предстоит предоставление услуг или которые выявляются в ходе деятельности.

Местные округа здравоохранения используют различные источники для определения числа лиц с LEP и лиц с инвалидностью, имеющих право на получение услуг по всем предлагаемым программам. Эти источники включают, помимо прочего, данные о реализации программ, процессах приёма, записях пациентов, медицинских картах, системе Crossroads, системах выдачи, а также различных поставщиках услуг устного и письменного перевода с отслеживанием типов запрашиваемых языков. Языковые предпочтения также выявляются во время звонков первичного приёма и определения права на получение услуг, поступающих в колл-центр VA MAP. VDH использует карточки «Я говорю» для выявления предпочитаемого языка лиц, обращающихся за услугами во время работы организации. Кроме того, демографические данные собираются в ходе исследований для специальных проектов, оценки потребностей, проведения фокус-групп, визитов на дом и других информационно-разъяснительных мероприятий. Эти данные сортируются в Web Vision для проведения дальнейшего анализа по наиболее распространенным языкам в географическом разрезе.

Проведенная в октябре 2024 г. оценка сообщества LEP выявила следующие наиболее распространенные языки в штате Виргиния: испанский, корейский, упрощенный китайский, вьетнамский, арабский, персидский (включая фарси и дари), урду, гаитянский креольский, тагальский, амхарский, русский, французский, хинди,

японский, португальский, турецкий и суахили. Эти данные соответствуют информации, полученной в ходе переписи 2020 г. в отношении наиболее распространенных языков в Виргинии. (U.S. Census Bureau, 2025)

Команда языковой доступности тесно сотрудничает с местными округами здравоохранения и отделениями, которые предоставляют прямые услуги для помощи в переводе наиболее важных документов. Эти переведенные ресурсы затем хранятся в [Центр языковой доступности](#) в целях повышения доступности информации в рамках различных программ, кампаний и ресурсов сообщества.

Фактор 2: частота, с которой лица с LEP и лица с инвалидностью взаимодействуют с программами VDH

Лица с LEP и лица с инвалидностью взаимодействуют с VDH различными способами, в том числе лично, по телефону, электронной почте или через сайт VDH. Они обращаются за такими услугами, как WIC (программа помощи женщинам, младенцам и детям из малообеспеченных семей), планирование семьи, тестирование на ИППП и туберкулез, иммунизация, получение медицинской помощи и запись на приём. Члены сообщества также обращаются за такими услугами, как запросы на регистрацию актов гражданского состояния, получение разрешений на обслуживание в пунктах общепита или инспекции.

VDH прилагает согласованные усилия для взаимодействия с сообществом, встречаясь с его представителями там, где они находятся, посредством таких информационно-разъяснительных мероприятий, как посещение школ, визиты на дом, информационно-разъяснительные программы в партнерстве с другими Агентствами и местными органами власти, а также участвуя в различных фестивалях, организуемых партнерами сообщества. Кроме того, VDH собирает данные о частоте взаимодействия, отслеживая использование услуг устного и письменного перевода различными поставщиками.

Фактор 3: тип и важность программы, мероприятия или услуги VDH

Обеспечение языковой доступности прямых услуг имеет большое значение, особенно для услуг, которые непосредственно связаны со здоровьем. Недостаточная языковая доступность, особенно когда речь заходит о разъяснении жизненно важной информации о профилактике, лечении, мониторинге болезней, иммунизации и безопасности, может негативно сказаться на состоянии здоровья жителей Виргинии.

В целях обеспечения надлежащего доступа и оказания качественных услуг VDH предоставляет квалифицированный устный и письменный перевод наиболее часто используемых документов. Такая практика поддерживает право на доступ к

информации на предпочитаемом языке, обеспечивая равный доступ к важнейшим медицинским услугам и данным.

Фактор 4: определение ресурсов, доступных для помощи лицам с LEP и лицам с инвалидностью

VDH пользуется услугами поставщиков, заключивших официальные договоры с Департаментом общих услуг (DGS), для предоставления устного и письменного перевода. В рамках этих договоров VDH расширил круг поставщиков языковых услуг, The Language Group и OMNIA Partners (договор с DGS на оказание лингвистических услуг заключён в общей сложности с 12 поставщиками). Эти поставщики оказывают услуги высококачественного устного и письменного перевода на более чем 250 языков. Smartling также является крупным поставщиком высококачественных услуг по переводу, в том числе выполнение перевода сайта VDH на 11 основных языков.

Каждое отделение и местный округ здравоохранения могут самостоятельно заказывать соответствующие услуги после заключения соглашения с выбранным(-и) поставщиком(-ами). Каждый из них использует собственный счёт для выставления счетов-фактур за оказанные услуги. При необходимости предоставления услуг перевода на американский жестовый язык (ASL) также привлекается Департамент по делам глухих и слабослышащих штата Виргиния (VDDHH). Он сотрудничает с пулом проверенных квалифицированных переводчиков, оказывающих услуги ASL-перевода как на месте, так и по видеосвязи. Кроме того, проводятся консультации с Департаментом поддержки слепых и слабовидящих в целях обеспечения эффективного общения с лицами с инвалидностью и удовлетворения любых других особых потребностей в общении.

Несмотря на обширный список поставщиков, двуязычный персонал также играет ключевую роль в устном переводе при оценке языковых потребностей во время обращений без предварительной записи и в других ситуациях. Для обеспечения высокого уровня подготовки сотрудников к выполнению этих обязанностей VDH реализует программу обучения устному переводу в сотрудничестве с Институтом устного перевода Виргинии. Программа обучения устных переводчиков предназначена для того, чтобы обучить отобранных двуязычных сотрудников необходимым навыкам и знаниям профессиональных переводчиков. Данная программа является значительным шагом вперёд в работе по повышению профессиональной компетентности двуязычных сотрудников VDH, осуществляющих функции переводчиков, и направлена на обеспечение их соответствия всем требованиям законодательства.

Принимаемые меры:

- проводить ежегодную оценку сообществ с LEP и лиц с инвалидностью для выявления языковых потребностей в рамках всех программ, а также определения эффективности оказываемых услуг;
- выявлять участки работы, на которых потребности в языковой доступности не удовлетворяются, и разрабатывать более эффективные стратегии по удовлетворению этих потребностей;
- проводить мониторинг подрядчиков, оказывающих услуги по устному и письменному переводу, для оценки их эффективности и оптимизации процедур;
- поставщики, предоставляющие услуги устного и письменного перевода, будут ежеквартально предоставлять данные о реальной востребованности Координатору языковой доступности для выявления необходимости добавления новых языков или диалектов в целях повышения общей доступности;
- обеспечивать обратную связь, задавая один вопрос лицам с LEP и лицам, использующим устный ASL-перевод, и один вопрос поставщикам услуг VDH после каждого устного перевода, выполненного поставщиком, для оценки качества обслуживания и контроля;
- изучать лучшие практики, разработанные департаментами здравоохранения по всей стране, для повышения качества предоставляемых агентством услуг;
- изучать варианты вознаграждения двуязычных сотрудников, которые проходят квалификационную подготовку переводчика и выполняют обязанности устного переводчика, в рамках их карьерного роста;
- обучать персонал, подрядчиков, представителей учредителей и волонтеров реализации Плана и процедур VDH на всей территории действия агентства.

Элемент 2: оказание услуг

Персонал VDH может получать доступ к Центру языковой доступности по интранет-сети. Данный центр является внутренней учебной платформой, предназначенной для содействия персоналу VDH в понимании языковой доступности и стимулирования развития в рамках развивающегося сообщества. Понимая и реализуя языковую доступность, VDH обеспечивает соблюдение федеральных законов и норм, а также законов и норм штата Виргиния, поддерживая достижение цели нашей организации по защите здоровья и популяризации здорового образа жизни для всех жителей Виргинии.

Центр языковой доступности является централизованной платформой для всех ресурсов языковой поддержки, доступных лицам с LEP и лицам с инвалидностью. Поставщики, обеспечивающие языковую доступность на всей территории действия агентства, должны предоставлять ежеквартальный отчет с указанием количества лиц с LEP и лиц, которым оказана услуга ASL-перевода, обслуженных силами

местного департамента здравоохранения (LHD). Процесс сбора данных делится на два этапа:

- **Этап 1:** данные хранятся в электронных таблицах для начального отслеживания и составления отчётов.
- **Этап 2:** данные интегрируются в интерактивную систему, позволяющую прогнозировать новые миграционные тенденции, модели использования языка и потенциальную потребность в ASL или других услугах, связанных с языком жестов, для людей из разных стран. Эта система также поможет понять различные потребности в доступности для различных групп населения.

Такой двухэтапный подход поможет более эффективно отслеживать тенденции и повышать качество языковых услуг на всей территории действия агентства.

Принимаемые меры:

- обучать сотрудников эффективной работе с Центром языковой доступности. Это позволит персоналу более эффективно использовать имеющиеся инструменты и ресурсы, повышая качество обслуживания лиц с LEP и лиц с инвалидностью;
- разрабатывать числовые показатели для регулярной оценки эффективности программы и мониторинга эффективности обслуживания. Данная непрерывная оценка поможет совершенствовать стратегии и повышать качество предоставления услуг лицам с LEP и лицам с инвалидностью;
- изучать данные, предоставляемые различными поставщиками, которые используются для обеспечения устного перевода, в целях выявления наиболее востребованных языков и регионов. Данный анализ послужит основой для разработки стратегий найма переводчиков и оптимизирует распределение ресурсов в соответствии с потребностью в них;
- выработать чёткие правила и инструкции для выявления лиц с LEP и потребностью в ASL, а также оценки их языковых потребностей. Это позволит более эффективно и справедливо удовлетворять потребности сообществ, испытывающих нехватку в получении услуг.

Элемент 3: услуги устной языковой поддержки

VDH предлагает услуги устного перевода по различным каналам, включая очных двуязычных штатных переводчиков, очных устных переводчиков от подрядчиков, дистанционных переводчиков по телефонной/видео- связи и, при необходимости, переводчиков американского языка жестов. При обращениях без предварительной записи персонал определяет предпочитаемый язык с помощью карточки «Я говорю». После определения языка сотрудник действует наиболее эффективным образом для оказания услуг на этом языке.

VDH имеет доступ к более чем 250 языкам через своих поставщиков. В соответствии с установленными практиками VDH, устный перевод вправе осуществлять только сотрудники, прошедшие 40-часовое обучение переводу. Для поддержания этой практики VDH проводит обучение своих двуязычных сотрудников, чтобы помочь им стать квалифицированными переводчиками, повысить качество обслуживания на всей территории действия агентства и обеспечить надлежащий доступ для лиц с LEP. VDH также предоставляет 8-часовой курс устного перевода для непрофессионалов через партнёрскую организацию. Данное обучение предназначено для сотрудников, которые не владеют полностью двумя языками, но обладают достаточными знаниями второго языка для облегчения общения в чрезвычайных ситуациях.

Услуги устного перевода для лиц с ограниченным LEP и лиц, нуждающихся в ASL-переводе, предоставляются бесплатно.

Порядок оказания услуг устного перевода:

1. очный двуязычный штатный переводчик,
2. очный переводчик от подрядчика,
3. переводчик по телефонной/видео- связи и
4. ASL, при необходимости.

При необходимости запланировать встречу с лицом, которому требуется языковая или коммуникационная помощь, сотрудники VDH подготавливают оказание услуг переводчика.

Предпочтительным вариантом является работа очного переводчика. Перевод по телефонной/видео- связи применяется, когда нет другой возможности. Перед использованием телефонного перевода сотрудник Агентства должен приложить все разумные усилия для предоставления очного переводчика.

Во время мероприятий по реагированию на чрезвычайные ситуации VDH будет выявлять потребность и организовывать предоставление соответствующих языковых и коммуникативных услуг поддержки для лиц с ограниченным знанием английского языка, лиц, запрашивающих перевод на американский жестовый язык (ASL), и/или лиц с нарушениями коммуникации. Сотрудники VDH будут пользоваться услугами по заключённым договорам с квалифицированными устными переводчиками, переводческими агентствами и поставщиками вспомогательных средств, чтобы обеспечить своевременный доступ к критически важной информации и услугам. Эти ресурсы будут задействованы в соответствии с выявленными потребностями сообщества и приоритетами реагирования для облегчения эффективной коммуникации на протяжении всей чрезвычайной ситуации.

Обращающиеся за помощью лица имеют право на использование нейтральных, беспристрастных и квалифицированных переводчиков бесплатно в рамках всех предлагаемых услуг/программ. Данные переводчики должны только переводить поступающую информацию и не задавать вопросы таким лицам вне рамок их полномочий. Уведомления и документы, касающиеся слушаний и судебных исков, должны информировать соответствующих лиц об их праве на квалифицированного, беспристрастного и нейтрального переводчика на безвозмездной основе. Также им должны быть предоставлены инструкции о том, как запросить оказание таких услуг. Уведомления и документы должны быть представлены на соответствующем языке для лиц с ограниченным/отсутствующим знанием английского языка (L/NEP) и содержать следующие формулировки:

- Настоящим я в явной форме предоставляю VDH право на доступ, получение и использование данных о предпочтительном для меня языке. Я понимаю, что таким образом предоставляю полномочия на использование предпочитаемого мною языка (согласно языковому коду «__», используемому для обозначения предпочитаемого мной языка) для взаимодействия и понимания, связанного с услугами VDH. Данное разрешение будет иметь силу, пока не будет отозвано мною.
- Я допускаю, что мои языковые предпочтения могут измениться в любой момент времени, и VDH своевременно внесёт соответствующие изменения в свои системы.
- Я понимаю, что я не обязан(-а) предоставлять это разрешение, но осознаю, что без него VDH, вероятно, не сможет предоставлять все услуги с той же эффективностью и точностью как в том случае, когда они предоставляются на других языках, кроме английского.

Принимаемые меры:

- VDH создаст справочник двуязычных сотрудников и соответствующих поставщиков; в тех ситуациях, когда поставщики лингвистических услуг недоступны, этим двуязычным сотрудникам/поставщикам будет предложено содействовать устному переводу до тех пор, пока не будут привлечены альтернативные ресурсы;
- VDH создаст одностраничную инструкцию по языковым ресурсам для всего персонала; она будет включать в себя описание наилучшей практики работы с переводчиками;
- сотрудники будут проходить обучение процессу работы с переводчиками для обеспечения эффективного взаимодействия;
- будет создан инструмент сбора данных о качестве каждого устного перевода в целях постоянного повышения качества предоставляемых услуг;
- в целях повышения уровня конфиденциальности во время трёхстороннего устного перевода, VDH будет приобретать оборудование для данной услуги;

- VDH будет распространять информацию об услугах по оказанию лингвистической помощи среди всех сотрудников, независимо от того, взаимодействуют ли они напрямую с населением или нет.

Элемент 4: письменные переводы

Формирование доверия в сообществах с L/NEP требует проведения тщательной проверки качества всех переводных материалов для обеспечения точности информирования о данной программе. Обеспечение качества является крайне важным компонентом этого процесса. Материалы, подлежащие переводу, могут быть различных типов, таких как письма, информирующие отдельных лиц об участии в программе, учебные материалы, уведомления об одобрении или неодобрении льгот, информация о правах на обжалование, уведомления, требующие ответов от бенефициаров, а также оповещения, информирующие лиц, не говорящих по-английски, и лиц с ограниченным знанием английского о доступности бесплатной языковой помощи, и другие информационно-разъяснительные материалы. Переводы могут включать в себя как документ целиком, так и его часть.

В Центре языковой доступности VDH сотрудникам доступны часто используемые документы с переводом на 12 наиболее распространённых языков. Порядок языкового приоритета будет зависеть от региона, в котором оказываются услуги. Цель создания библиотеки переводов — обеспечить простой доступ к этим документам для всего агентства и исключить дублирование. Благодаря хранению всех переведённых материалов в одном месте, отделения и местные округа здравоохранения могут быстро просматривать доступные переводы, что повышает эффективность и доступность предоставления языковых услуг.

Руководство и сотрудники отделений и округов должны в каждом конкретном случае определять, какие документы подлежат переводу. Они должны рассматривать возможность перевода любого документа, содержащего важную информацию для доступа к программам, услугам или льготам VDH, или в тех случаях, когда перевод необходим по закону. Отделения и округа VDH должны принимать меры для того, чтобы переводчик, работающий с материалами, обладал необходимой квалификацией, а переводы верно передавали необходимую информацию. Некоторые дословные переводы могут не передавать задуманный смысл исходных письменных материалов, и в таких случаях наилучшей альтернативой является транскреация.

Принимаемые меры:

- Местные округа здравоохранения и отделения должны определить основные наиболее часто используемые документы для обеспечения эффективного взаимодействия с лицами с LEP; данные документы должны быть переведены

и храниться в Центре языковой доступности; к ним могут относиться формы согласия, заявления, правила, уведомления и другая важная общедоступная информация;

- обеспечивать контроль версий документов: создать систему отслеживания переведённых версий документов и обеспечения их регулярной проверки и обновления с учётом любых изменений, вносимых в исходные документы;
- изучать использование инструментов или программного обеспечения для управления переводами для оптимизации процесса перевода, повышения эффективности и ведения централизованного сбора переведённых документов;
- создать систему, которая позволит ключевым сотрудникам легко загружать/скачивать переводы в/из библиотеки переводов для постоянного обновления и повышения эффективности;
- проводить пользовательское тестирование переведённых документов с участием лиц с инвалидностью для оценки соответствия требованиям Закона о реабилитации 1973 года (раздел 508) и устранения барьеров доступа к вспомогательным технологиям;
- создавать инструкции для использования машинного перевода/ИИ для переводов в связи с его растущим распространением.

Элемент 5: стратегии эффективного взаимодействия с лицами с инвалидностью

VDH стремится предоставлять надлежащий доступ к своим услугам для лиц с инвалидностью. Хотя VDH уже предоставляет переводы на американский жестовый язык (ASL) и применяет другие стратегии по устранению барьеров, с которыми сталкиваются слепые, слабовидящие, глухослепые, глухие и слабослышащие, а также другие сообщества лиц с особенностями, затрагивающими коммуникацию, нужно признать, что в этом направлении ещё предстоит значительная работа.

Для лучшего понимания барьеров, с которыми сталкиваются эти сообщества, и разработки более эффективных коммуникационных стратегий в целях устранения этих барьеров, VDH сотрудничает с Департаментом по поддержке глухих и слабослышащих штата Виргиния (VDDHH), Департаментом по поддержке слепых и слабовидящих штата Виргиния (DBVI) и Школой для глухих и слепых Виргинии (VSDB). Распространённым инструментом, отмеченным экспертами из данных организаций, являются встроенные функции доступности устройств iPad и смартфонов. От функции чтения с экрана до субтитров и транслитерации — технологии развивались, чтобы превратить эти устройства в удобные и эффективные инструменты для общения с лицами с инвалидностью.

Данные обсуждения привели к выводу о том, что единого решения не существует. Вместо этого важно практиковать сочетание подходов и тесное взаимодействие с

этимися организациями, работа которых информационно поддерживается и выполняется теми, у кого есть соответствующий практический опыт.

Принимаемые меры:

- VSDB предоставит обучение сотрудникам VDH по использованию этих опций специальных возможностей; это обучение будет записано и загружено в интранет-сеть для удобства доступа во время ознакомления и всякий раз, когда это потребуется;
- обеспечить достаточное количество устройств iPad в каждом местном округе здравоохранения и отделении для использования опций специальных возможностей в случае необходимости;
- создать курс обучения, ориентированный на эффективное взаимодействие с лицами с инвалидностью, охватывающий различные обстоятельства и наилучшие подходы для удовлетворения конкретных потребностей каждого сообщества;
- обеспечить информирование округов здравоохранения о партнёрстве VDH с VDDHH, DBVI и VSDB, чтобы они могли связываться с этими организациями для получения консультаций и помощи;
- проинформировать сотрудников VDH и связать их с командой Доступности цифровых технологий для обеспечения понимания ими важности пересмотра документов на соответствие требованиям стандарта 508;
- сотрудничать с Отделом общественных связей VDH для поддержки их обучения на понятном языке, признавая его важность для повышения доступности и понимания документов для всех сообществ.

Элемент 6: уведомление о доступности бесплатной языковой поддержки

VDH обеспечит надлежащий доступ, уведомляя лиц с LEP и лиц, запрашивающих ASL, о наличии услуг по переводу. Сотрудники будут уведомлены о том, что такие услуги оказываются бесплатно. Уведомления по форме могут включать в себя плакаты, брошюры, вывески, электронные формы для Отделения актов гражданского состояния на сайте и другие важные документы. Благодаря постоянному обеспечению языковой доступности, начиная с того момента, как посетители впервые переступают порог VDH, и заканчивая последующими встречами и услугами, сообщество будет ожидать этих услуг и полагаться на них.

Для того чтобы убедиться, что лица с LEP и лица с инвалидностью понимают необходимую информацию, VDH необходимо проинформировать их на понятном им языке о том, что они могут бесплатно воспользоваться услугами переводчика. Для этой цели должны использоваться уведомления пациентов, которые содержат текст

на английском языке, а также на нескольких других языках. Это позволит пациентам указать предпочитаемый ими язык и поможет VDH найти переводчика, свободно владеющего этим языком, включая ASL.

Кроме того, VDH будет информировать и поощрять заинтересованные стороны предоставлять такой же уровень языковой доступности в рамках своих партнёрств с целью проведения таких мероприятий, как кампании вакцинации, инициативы по борьбе с ВИЧ, ярмарки здоровья и любые другие мероприятия, в которых могут участвовать лица с ограниченным знанием английского языка (LEP). Все материалы, связанные со вспышками заболеваний в области общественного здравоохранения или касающиеся здоровья населения, должны быть переведены на испанский и другие языки по запросу и быть готовы к использованию до начала мероприятия.

Принимаемые меры:

- размещать уведомления о доступности услуг языковой поддержки в местах взаимодействия обращающихся за помощью лиц и персонала;
- создать листовку с указанием ресурсов языковой доступности для лиц с ограниченным знанием английского языка; такие документы должны быть в наличии в ключевых общественных местах;
- расширять использование следующего слогана: «Если вы говорите не на английском языке, услуги языковой поддержки предоставляются бесплатно. Попросите услуги переводчика при любом контакте с сотрудниками департамента здравоохранения или всякий раз, когда вам нужна помощь»; этот слоган призван информировать лиц с ограниченным знанием английского языка о доступности бесплатных языковых услуг и их правах на подачу жалобы в случае необходимости; он будет переведён на 12 основных языков;
- стандартизировать процедуру внедрения маркетинговых инициатив и очных мероприятий, таких как ярмарки здоровья и кампании по вакцинации, чтобы обеспечить повсеместное предоставление услуг письменного и устного перевода; обеспечить получение участниками информации на предпочитаемом ими языке;
- проводить фокус-группы с организациями, которые помогают лицам с LEP, для сбора отзывов об услугах языковой доступности, предоставляемых VDH, в целях повышения качества обслуживания.

Элемент 7: обучение персонала

VDH рекомендует пользоваться услугами квалифицированных медицинских переводчиков, прошедших профессиональное обучение в клиниках, если это возможно. Кроме того, рекомендуется прохождение двуязычными сотрудниками, выполняющими функции устных переводчиков в неклинических условиях, курса подготовки квалифицированных переводчиков в объёме не менее 40 часов. В целях поддержки этой инициативы VDH предлагает Программу обучения устному переводу

в сотрудничестве с Институтом устного перевода Виргинии. Эта программа предназначена для того, чтобы обучить двуязычных сотрудников VDH необходимым навыкам и знаниям профессиональных переводчиков. Двуязычные сотрудники могут заполнить форму заявки, доступную на сайте Центра языковой доступности, после того как их участие будет одобрено руководителем.

Программа обучения предлагает два варианта:

1. **Профессиональный переводчик:** 40-часовая программа обучения, направленная на формирование навыков и знаний, необходимых для работы в качестве профессионального переводчика в общегражданском контексте;
2. **Профессиональный медицинский переводчик:** 60-часовая программа интенсивного обучения, предназначенная для опытных переводчиков; она рекомендуется для тех, кто имеет как минимум двухлетний опыт профессионального или общественного устного перевода или имеет сертификат переводчика общего направления, выданный каким-либо учебным заведением.

В дополнение к этому VDH сотрудничает с Департаментом поведенческого здоровья и развития штата Виргиния в целях предоставления курсов устного перевода для непрофессионалов. Этот курс обеспечивает вводную подготовку для необученных переводчиков и переводчиков, привлекаемых по мере необходимости (*ad hoc*), помогая им стать эффективными устными переводчиками в неформальной обстановке. Он предназначен для сотрудников, свободно владеющих вторым языком, включая необученный двуязычный персонал, специалистов по продвижению здорового образа жизни и общественных волонтеров, которые помогают лицам с LEP. Курс охватывает основные принципы устного перевода, этику, конфиденциальность и то, как обеспечить беспристрастность.

Отдел общественных связей VDH недавно предложил подробную программу обучения использованию простого языка. Более 70 сотрудников приняли участие в шестимесячном курсе обучения, уделяя особое внимание важности простого языка для эффективного информирования сообщества о проблемах общественного здравоохранения. На одной из сессий особое внимание уделялось важности использования простого языка при переводе.

VDH также будет проводить вебинар по культурной беспристрастности для всех сотрудников агентства. Понимание многообразия сообщества, которое обслуживает VDH, имеет большое значение для поддержания высокого уровня качества обслуживания, и этот вебинар подтверждает приверженность VDH принципам инклюзивности и учёта культурных особенностей.

Принимаемые меры:

- создать комплексную учебную программу, направленную на предоставление услуг, учитывающих культурные особенности коренных общин Латинской Америки, с акцентом на язык, культурные обычаи и уникальные проблемы, с которыми сталкиваются эти общины;
- разработать специальный модуль, посвящённый языковой доступности и доступности для лиц с инвалидностью, который будет включаться в ознакомительные материалы для всех новых сотрудников. Это обеспечит их необходимыми знаниями и инструментами для эффективной помощи лицам, нуждающимся в языковой помощи и помощи в отношении доступности;
- сотрудничать с командой по развитию персонала для включения тем, связанных с языковой доступностью, в текущие программы обучения. Это поможет персоналу понимать, как повышать языковую доступность в своей работе;
- регулярно проводить семинары для сотрудников по культурной беспристрастности и плану языковой доступности и доступности для лиц с инвалидностью;
- обучать персонал лучшим практикам использования сервисов удалённого перевода;
- внедрить в Центре языковой доступности ящик для запросов, где сотрудники могут оставлять отзывы о текущих программах обучения и предлагать темы, которые они хотели бы видеть затронутыми в будущих курсах обучения по языковой доступности и доступности для лиц с инвалидностью; это создаст круговую систему обратной связи и позволит предоставлять более подготовленный и релевантный контент.

Элемент 8: Оценка: доступность и качество

Наличие широкого круга поставщиков услуг письменного и устного перевода является преимуществом, однако требует создания системы оценки эффективности оказания услуг. С этой целью VDH направил ряд вопросов каждому поставщику, с которым был заключён договор, о данных их устных и письменных переводчиков, их методах оценки качества и процессе рассмотрения жалоб. Это первый шаг к обеспечению соответствия всех подрядчиков высоким стандартам и применимому законодательству. Шесть поставщиков предоставили информацию о своих стандартах качества при найме и обучении новых устных переводчиков, включая квалификацию, профессиональное тестирование, а также постоянное оценивание и обучение. Они также рассказали о квалификации, требуемой от их переводчиков, подтвердив, что они являются носителями языка(-ов) перевода, а также о процессе редактирования переводов для обеспечения большей точности. Кроме того, они описали свои процедуры подачи, рассмотрения и решения жалоб.

Команда обеспечения доступности для лиц с ограниченным знанием языка и лиц с инвалидностью также инициировала в Агентстве обсуждение наилучшего подхода к

сбору данных об эффективности каждой встречи. Персонал должен просить клиентов предоставить обратную связь при каждом взаимодействии. Кроме того, следует просить сотрудников, работающих по другую сторону устного перевода, оценивать поставщиков по пунктуальности, качеству планирования и надежности. Ответы на эти два вопроса будут храниться в базе данных, доступной для руководителей округов здравоохранения, руководителей отделений и других сотрудников VDH, участвующих в процессе оценки качества.

VDH внедрит систему оценки точности, своевременности и общего качества перевода среди своих поставщиков, нанимаемых для данных проектов. Это повысит уровень подотчетности и поможет поддерживать высокие стандарты оказания услуг среди поставщиков, работающих по контракту. Комплексный метод оценки будет утверждён после получения отзыва от рабочей группы по обеспечению доступности для лиц с ограниченным знанием языка и лиц с инвалидностью.

Принимаемые меры:

- собирать данные по запросам в отношении языковой доступности и препятствиям, с которыми сталкиваются лица с LEP и лица с инвалидностью, для выявления тех областей, в которых необходимы улучшения;
- проводить исследования среди заказчиков/клиентов LHD с LEP для оценки их опыта получения языковых услуг, в частности устного перевода;
- использовать обратную связь, полученную в результате проведения исследований и взаимодействия, для постоянного совершенствования правил и практики языковой доступности, оптимизируя таким образом обслуживание лиц с LEP;
- проводить частую оценку эффективности мер по обеспечению качества, принимаемых поставщиками услуг VDH, внося необходимые изменения для повышения качества предоставляемых языковых услуг;
- регулярно проводить оценку удовлетворенности клиентов поставщиками языковых услуг для выявления их соответствия потребностям и ожиданиям клиентов;
- изучать и внедрять лучшие практики в сфере языковой доступности, отслеживать новые тенденции и технологии в целях постоянного повышения качества обслуживания.

Элемент 9: цифровая информация

Интернет-сайт VDH содержит важную информацию для общества, в том числе об услугах перевода, в доступном формате. Эта информация включает в себя, помимо прочего, сведения о юрисдикции каждого округа здравоохранения, инструкции по подаче жалоб, контактную информацию для сотрудников программы и образовательные ресурсы по юридическим правам. Целью VDH является

обеспечение ясности, доступности и полной понятности этих данных для всех пользователей.

Агентства штата Виргиния в настоящее время работают над переводом своих сайтов в сотрудничестве с Агентством информационных технологий штата Виргиния (VITA). Команда обеспечения доступности для лиц с ограниченным знанием языка и лиц с инвалидностью сыграла ключевую роль в выборе подрядчика (Smartling) для данного проекта. Команда языковой доступности будет иметь возможность идентифицировать, уведомлять VITA и при необходимости исправлять любые переводы, которым не хватает точности или ясности в контексте сайта. Также к этому проекту будут подключены ключевые сотрудники из других агентств для обеспечения высокого качества перевода соответствующего контента. Менеджер по письменному и устному переводу VDH составил стилистическое руководство для испанского языка, которое было внедрено для повышения точности и последовательности переводов на испанский.

Вопросы и замечания принимаются по следующему адресу: vccc@vita.virginia.gov. Все сайты VDH также должны соответствовать разделу 508 и Инструкциям по доступности интернет-контента (WCAG) 2.1 Уровень AA. Эти стандарты также поддерживаются VITA.

VDH стремится постоянно улучшать и поддерживать доступность сайта посредством ручных проверок, обучения персонала и услуг мониторинга с помощью SiteImprove. Подробнее об этом см. [План Агентства по доступности цифровых технологий](#). О любых проблемах с доступностью, возникающих при использовании сайта, необходимо сообщать Николасу Хортону (Nicholas Horton), Менеджеру программы обеспечения доступности VDH, по адресу nicholas.horton@vdh.virginia.gov в целях их оперативного решения. 

Принимаемые меры:

- информировать персонал VDH о переводах сайта и предоставлять инструкции о том, как запрашивать переводы через Smartling;
- продолжать консультации с VITA по лучшим практикам и оптимизации для веб-переводов;
- включать План по доступности цифровых технологий в фокус-группы и другие информационно-разъяснительные мероприятия, касающиеся надлежащей доступности;
- популяризировать использование простого языка во всех создаваемых документах; сотрудничать с Отделом общественных связей для проведения дополнительных вебинаров по простому языку для персонала VDH.

Элемент 10: консультации с представителями учредителей

Команда обеспечения доступности для лиц с ограниченным знанием языка и лиц с инвалидностью представит первый черновик Рабочей группе по обеспечению доступности для лиц с ограниченным знанием языка и лиц с инвалидностью для получения начальной обратной связи. После внедрения этих данных план будет отправлен Стратегической руководящей команде. Затем директорам округов будет представлена третья презентация. Впоследствии План будет представлен на еженедельном форуме Агентства VDH в целях информирования сотрудников о плане и предоставления возможности для направления отзывов. И наконец, План будет представлен представителям учредителей для обсуждения. Он будет загружен в Центр языковой доступности, где сотрудники VDH смогут высказывать свои предложения.

Команда обеспечения доступности для лиц с ограниченным знанием языка и лиц с инвалидностью также обозначит ключевые организации, работающие с лицами с LEP и лицами с инвалидностью по всей Виргинии, чтобы запланировать проведение фокус-групп для представления плана и сбора дополнительных отзывов.

Окончательная версия также будет размещена на сайте, что позволит общественности вносить предложения и способствовать тому, чтобы план был всеобъемлющим и отвечал потребностям всех жителей Виргинии в сфере языковой доступности.

Принимаемые меры:

- запланировать время для презентации плана Стратегической руководящей команде;
- запланировать время для презентации Агентству плана на Форуме агентства;
- создать фокус-группы, чтобы представить план ключевым организациям, работающим с лицами с LEP и лицами с инвалидностью;
- создать ящик для предложений в Центре языковой доступности, чтобы сотрудники могли оставлять отзывы о Плане обеспечения доступности для лиц с ограничениями по знанию языка и лиц с инвалидностью;
- продублировать ящик для предложений на сайте VDH, чтобы общественность имела возможность оставлять свои отзывы о данном плане;
- постоянно выявлять возможности для привлечения заинтересованных сторон к разработке правил, укрепляющих приверженность VDH обеспечению доступности для лиц с ограниченным знанием языка и лиц с инвалидностью, поощряя людей обращаться в свои местные департаменты здравоохранения.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Данный План подтверждает приверженность VDH предоставлению надлежащего доступа для лиц с LEP и лиц с инвалидностью. VDH соблюдает законодательство федерального уровня и уровня штата, не допускающее дискриминации по признаку расы, цвета кожи, национального происхождения, пола, возраста, инвалидности и религии. Этот План будет пересматриваться каждые два года для обеспечения соответствия данным нормам и всем новым законам.

Как указано в Плате, местные округа здравоохранения и отделения работают над тем, чтобы знание языка или инвалидность не были препятствием в получении услуг, предлагаемых на ежедневной основе. Данный план поддерживает их усилия и служит инструкцией для всего агентства. Он предназначен для всех сотрудников, которые регулярно взаимодействуют с общественностью, включая тех, кто участвует в планировании, руководстве программами, проведении кампаний, взаимодействии с общественностью и принятии решений. Он отражает общую обеспокоенность теми барьерами, с которыми лица с LEP и лица с инвалидностью сталкиваются при взаимодействии с системой здравоохранения.

VDH приветствует и ценит обратную связь/отзывы. Комментарии и предложения могут направляться Координатору языковой доступности claudia.guerrero-barrera@vdh.virginia.gov или по почте по адресу 109 Governor Street, Richmond, VA 2321.

Координация с Планом по доступности цифровых технологий VDH

План по доступности цифровых технологий обеспечивает доступность цифрового контента и услуг VDH для всех, включая лиц с инвалидностью, в соответствии с требованиями законодательства, такими как Закон США об американцах с инвалидностью (ADA) и раздел 508. В плане изложены стратегии, цели и сроки обеспечения доступности цифровых ресурсов агентства, включая сайты, мобильные приложения, документы и другие онлайн-инструменты для лиц с инвалидностью, в том числе с нарушениями зрения, слуха, моторики и когнитивных функций.

Он также описывает роли и сферы ответственности персонала в реализации мер обеспечения доступности. План устанавливает четкие стандарты соответствия требованиям руководства по доступности интернет-контента (WCAG) 2.1 AA, определяет приоритетность корректирующих усилий исходя из влияния на пользователей и обеспечивает тестирование цифровых интерфейсов агентства с

использованием поддерживающих технологий, таких как программы чтения с экрана, альтернативные устройства ввода и программное обеспечение для распознавания речи. Кроме того, он требует предоставления альтернативных форматов, таких как субтитры для видео и преобразование текста в речь для документов, чтобы лица с инвалидностью могли на равной основе получать доступ к информации и взаимодействовать с цифровыми ресурсами.

План включает в себя процесс сбора отзывов от лиц с инвалидностью для выявления и устранения любых пробелов в доступности, а также протоколы, обеспечивающие доступность всего нового цифрового контента с самого начала. Он также включает обучение всех сотрудников, занимающихся созданием цифрового контента и управлением им, для обеспечения понимания ими своей роли в реализации доступности цифровых технологий и готовности соответствовать стандартам доступности, применяемым агентством.

Оба плана направлены на обеспечение равного доступа к услугам агентства и информации для лиц с инвалидностью. Если План обеспечения доступности для лиц с ограниченным знанием языка и лиц с инвалидностью фокусируется на предоставлении языковой помощи и вспомогательных средств для лиц с LEP и лиц с инвалидностью, то План по доступности цифровых технологий расширяет это стремление посредством следующих действий:

- обеспечение совместимости цифрового контента агентства с поддерживаемыми технологиями;
- предоставление переводного контента в доступных форматах;
- облегчение интеграции языковых услуг посредством адаптации цифровых коммуникаций для лиц с LEP;
- укрепление приверженности агентства обеспечению доступности для всех пользователей, независимо от их возможностей или основного языка.

Приложение А: определения

Доступ или участие: возможность пользоваться/участвовать в услугах, программах или функциях VDH на равном уровне, независимо от степени владения английским языком так, чтобы у всех были одинаковые возможности воспользоваться этими услугами.

Закон о защите прав лиц с инвалидностью: требует, чтобы государственные и местные органы власти предоставляли соответствующие вспомогательные средства

и услуги, если это необходимо, для обеспечения эффективной коммуникации с лицами с инвалидностью (Глава II).

Закон о гражданских правах от 1964 г.: всеобъемлющий законодательный акт США, препятствующий дискриминации на основании расы, цвета кожи, религии или национального происхождения; в нём закреплён запрет на дискриминацию при распределении средств по федеральным программам помощи (Глава VI).

Инвалидность: состояние, которое существенно ограничивает основные виды жизнедеятельности, такие как уход за собой, выполнение ручной работы, ходьба, зрение, речь, дыхание, обучение, подъём тяжестей, сон и работа.

Дискриминация: несправедливое или предвзятое отношение к людям и группам по таким признакам, как раса, пол, возраст или сексуальная ориентация.

Устный перевод: перевод устными и вербальными средствами содержания диалога с одного языка (языка оригинала) на другой (язык перевода) с сохранением его первоначального смысла. Устный перевод может выполняться как очно, так и дистанционно. Данный перевод подразделяется на два типа — **последовательный устный перевод** и **синхронный устный перевод**.

Карточки «Я говорю» (I Speak): используются для определения предпочтительного языка общения; лица с LEP могут указать свой предпочтительный язык для получения услуг в любом местном округе здравоохранения, отделении или на мероприятии VDH.

Лицо с ограниченным знанием английского языка (LEP): человек, для которого английский не является основным языком общения или тот, кто говорит, читает, пишет и понимает английский хуже, чем на уровне «очень хорошо».

Мульти-/двужызычный сотрудник/поставщик: человек, хорошо владеющий как английским, так и каким-либо ещё языком и продемонстрировавший лингвистические способности.

Лицо с отсутствующим знанием английского языка (NEP): лицо, не владеющее английским языком; данное определение относится к лицу, которое не может говорить, читать, писать и/или понимать английский язык.

Основной язык: язык, который лицо использует чаще всего для общения.

Программа или мероприятие: все действия Агентства или любое из них.

Контроль качества: совокупность мероприятий (таких как анализ конструкции и проверка на наличие дефектов), направленных на обеспечение надлежащего качества.

Язык жестов: система общения с использованием визуальных жестов и знаков, применяемая глухими людьми.

Перевод: преобразование текста на другой язык с сохранением его первоначального смысла, замысла и культурной значимости для всех задействованных языков.

Министерство здравоохранения и социальных служб США (HHS) – Управление по гражданским правам:

федеральное агентство, ответственное за соблюдение различными ведомствами федеральных нормативных актов, включая, помимо прочего, Главу VI Закона о гражданских правах 1964 г. с поправками. Положение 1981 с поправками.

Министерство юстиции США (DOJ) – Управление по гражданским правам:

федеральное агентство, ответственное за соблюдение различными ведомствами федеральных нормативных актов, включая, помимо прочего, Главу VI – Запрет дискриминации по национальному происхождению, поскольку это затрагивает лиц с ограниченным знанием английского языка.

Колл-центр VA MAP: Колл-центр Программы медицинской помощи Виргинии (VA MAP) является ресурсом для лиц с ВИЧ, стремящихся получить поддержку по программам VA MAP.

Важные документы: основные документы, выдаваемые VDH, которые могут быть практическими (бумажными или электронными) бланками, уведомлениями, заявлениями на получение льгот и требованиями по участию в программе, юридическими договорами и/или информационно-разъяснительными материалами для информирования лиц об их гражданских правах.

Приложение В: инструкция по языковым ресурсам VDH(только для внутреннего пользования)



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

