

**Departamento ng Kalusugan ng Virginia
Plano ng Access sa Wika at May Kapansanan
2025-2027**

Talaan ng mga Nilalaman

Talaan ng mga Nilalaman.....	2
Pangkalahatang-ideya ng Plano ng Access sa Wika at May Kapansanan	3
Panimula.....	3
Sino Kami	3
Laki ng Ahensya.....	4
Layunin at Awtoridad.....	5
Pagbuo at Pagpapatupad ng Plano.....	6
Balangkas/Saklaw ng Plano sa Pag-access sa Wika at May Kapansanan	6
Tagapag-ugnay ng Plano sa Pag-access sa Wika at May Kapansanan ng VDH.....	7
Mga Serbisyo sa Tulong sa Wika at May Kapansanan para sa mga residente ng Virginia ..	8
Workgroup sa Pag-access sa Wika at May Kapansanan	8
Mga Bahagi at Hakbang na Gagawin.....	9
Bahagi 1: Pagtatasa: Mga Pangangailangan at Kapasidad	9
Bahagi 2: Paghahatid ng mga Serbisyo	13
Bahagi 3: Mga Serbisyo ng Tulong sa Pasalitang Wika	14
Bahagi 4: Mga Nakasulat na Pagsasalin	17
Bahagi 5: Mga Epektibong Estratehiya sa Komunikasyon sa mga Taong may Kapansanan	18
Bahagi 6: Abiso tungkol sa Pagkakaroon ng Libreng Tulong sa Wika	19
Bahagi 7: Pagsasanay ng mga Kawani	21
Bahagi 8: Pagtatasa: Access at Kalidad	22
Bahagi 9: Impormasyong Digital.....	24
Bahagi 10: Konsultasyon sa mga Stakeholder	25
PANGWAKAS NA PAHAYAG	26
Pagtutugma sa Plano ng Digital Accessibility ng VDH.....	26
Appendix A: Mga Kahulugan	28
Appendix B: Gabay sa Mapagkukunan ng Wika ng VDH	30

Pangkalahatang-ideya ng Plano ng Access sa Wika at May Kapansanan

Sumusunod ang Departamento ng Kalusugan ng Virginia (Virginia Department of Health, VDH) sa lahat ng naaangkop na batas sa karapatang sibil sa parehong antas ng pederal at estado, at hindi nandiskrimina batay sa lahi, kulay ng balat, edad, bansang pinagmulan, relihiyon, kapansanan, o kasarian (kasama ang sekswal na oryentasyon at pagkakakilanlan ng gender).

Ang misyon ng VDH ay “protektahan ang kalusugan at itaguyod ang kapakanan ng lahat ng tao sa Virginia,” na kinabibilangan ng mga indibidwal na may Limitadong Kasanayan sa Ingles (Limited English Proficiency, LEP) at mga indibidwal na may mga kapansanan. Ang Plano ng Access sa Wika at May Kapansanan (Language and Disability Access Plan, LDAP) na ito ay tutulong sa ahensya sa pagtupad sa misyon nito. Binabalangkas nito ang mga hakbang na gagawin ng VDH para matiyak ang makabuluhang pag-access sa mga serbisyo sa wika at access para sa may kapansanan para sa lahat ng programa ng VDH, kasama ang mga nasa loob ng mga lokal na departamento ng kalusugan sa buong Commonwealth.

Panimula

Inihanda ng VDH ang LDAP na ito para tukuyin ang mga protokol at pamamaraang sinusunod nito para matiyak ang makabuluhan at pangkalahatang access sa mga serbisyo, programa, at aktibidad nito. Nalalapat ito sa mga indibidwal na may mga kapansanan at/o mga indibidwal na may limitadong kasanayan sa Ingles (LEP), o sa mga mas gusto ang mga materyales at serbisyo sa wikang maliban sa Ingles.

Ayon sa Tanggapan ng mga Karapatang Sibil ng Departamento ng Kalusugan at Serbisyong Pantao (Health and Human Services, HHS) ng Estados Unidos, ang mga indibidwal na may LEP ay binibigyang kahulugan bilang “mga hindi nagsasalita ng Ingles bilang kanilang pangunahing wika at/o may limitadong kakayahang magbasa, magsulat, magsalita, o makaunawa ng Ingles.”¹ Kabilang dito ang mga indibidwal na nangangailangan ng tulong sa American Sign Language (ASL). Kinikilala ng VDH na may karapatan ang mga indibidwal na kilalanin ang kanilang sarili bilang taong may LEP, gayundin ang karapatang tukuyin ang kanilang piniling wika para sa lahat ng serbisyo, programa, at aktibidad ng VDH.

Sino Kami

Nakatuon ang VDH sa pagprotekta at pagtataguyod ng kalusugan para sa mga residente ng Virginia. Ang VDH ay binubuo ng isang Tanggapang Sentral na saklaw ang buong estado na matatagpuan sa Richmond at 35 lokal na distrito ng kalusugan. Nagtutulungan ang mga entidad na ito para matupad ang misyon ng ahensya sa pamamagitan ng

¹ U.S. Department of Health and Human Services Office of Civil Rights, <https://www.hhs.gov/civil-rights/for-providers/laws-regulations-guidance/guidance-federal-financial-assistance-title-vi/index.html>

pagtataguyod ng malusog na mga pagpipilian sa pamumuhay na maaaring makaiwas sa mga malalang sakit, pagbibigay kaalaman sa publiko tungkol sa paghahanda sa emerhensya at mga banta sa kanilang kalusugan, at pagsisiyasat sa mga pagkalat ng sakit sa Virginia, bilang ilan lang sa mga larangan na kanilang gagawin.

Laki ng Ahensya

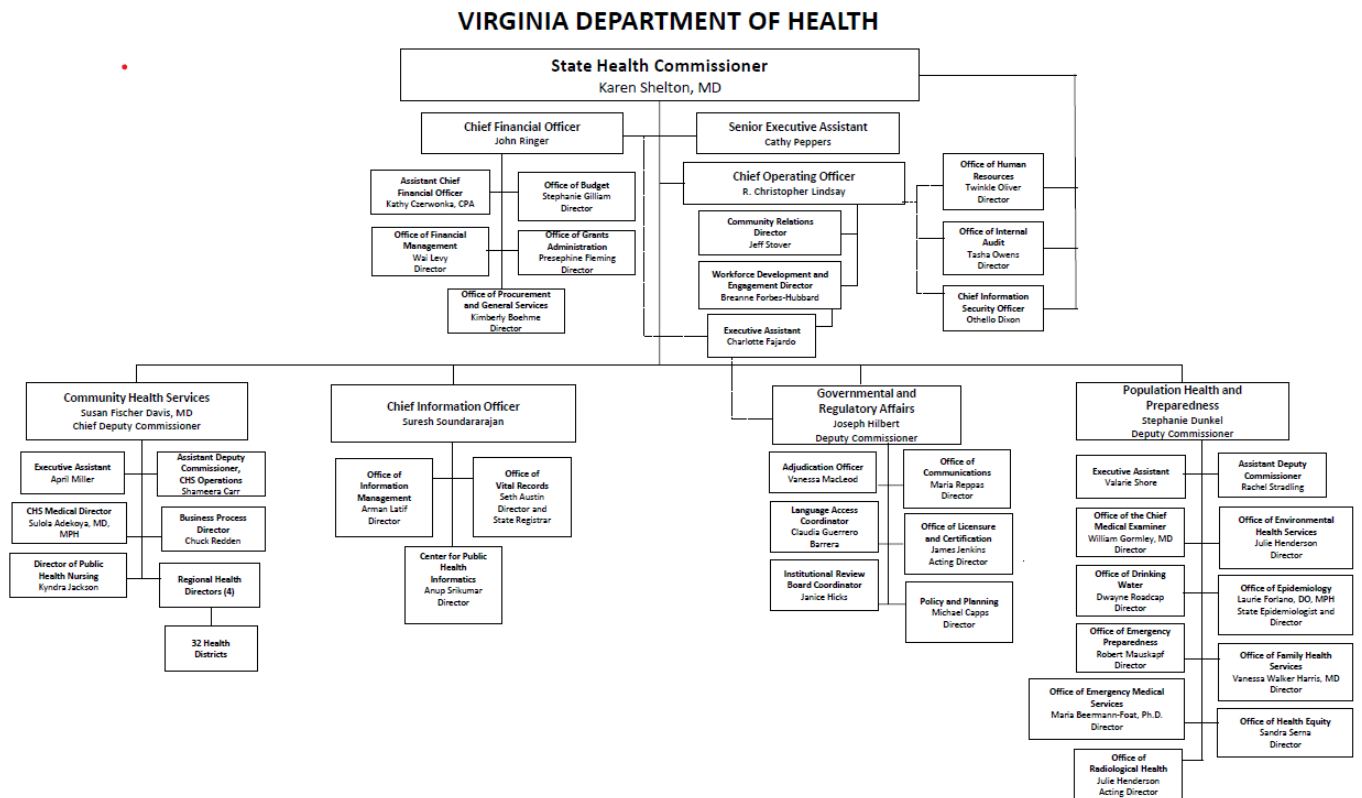
3,800 Empleyado

35 - Mga Lokal na Distrito ng Kalusugan

119 - Mga Lokal na Departamento ng Kalusugan

161 – Mga Lugar ng Trabaho

Ang VDH ay pinamumunuan ng Komisyoner ng Kalusugan ng Estado, na itinalaga ng Gobernador ng Virginia. Ang Komisyoner ang nangangasiwa sa direksyon ng ahensya at nag-uulat sa Gobernador sa pamamagitan ng Kalihim ng Kalusugan at Human Resources. Nakikipagtulungan ang Komisyoner sa maraming Pangalawang Komisyoner at iba pang mahahalagang miyembro ng pangkat ng pamunuan sa paggabay sa VDH sa mga pagsisikap nitong harapin ang masalimuot na kalagayan ng kalusugan at itaguyod ang kapakanan ng lahat ng tao sa Virginia.



August 25, 2025

Mga Tanggapan ng VDH

Tanggapan ng Komisyoner

Pamamahala ng Pananalapi

Budget

Pamamahala ng Mga Gawad

Human Resources

Pagkuha at Pangkalahatang Serbisyo

Pamamahala ng Impormasyon

Mga Mahalagang Rekord

Paglilisensya at Sertipikasyon

Komunikasyon

Epidemiology

Mga Serbisyong Pangkalusugan ng Pamilya

Mga Serbisyong Pangkalusugan sa Kapaligiran

Mainom na Tubig

Punong Tagasuring Medikal

Katarungan sa Kalusugan

Mga Serbisyong Medikal na Pang-emerhensya

Paghahanda sa Emerhensya

Kalusugan sa Radiasyon

Mga Serbisyong Pangkalusugan sa Komunidad

Layunin at Awtoridad

Ang makabuluhang access ay tinutukoy bilang mga serbisyong pangwika na nagreresulta sa tumpak, napapanahon, at epektibong komunikasyon sa mga indibidwal na may LEP at mga indibidwal na may mga kapansanan. Nakatuon ang VDH sa pagtiyak ng makabuluhang access sa mga serbisyo, programa, at aktibidad para sa mga may LEP at/o mga may kapansanan.

Ang layunin ng dokumentong ito ay para magtatag ng estratehiya para matiyak ang makabuluhang access ng mga indibidwal na may LEP at/o mga indibidwal na may

kapansanan sa mga serbisyo, programa, at aktibidad na pinangangasiwaan ng VDH. Susuriin at ia-update ng VDH ang LDAP na ito kada dalawang taon para matiyak ang patuloy na pagtugon sa mga pangangailangan ng komunidad at para mapanatili ang pagsunod sa mga batas pederal at pang-estado.

Sangunian	Sipi
Batas Pederal	<u>Title VI ng Batas sa Mga Karapatang Sibil ng 1964</u>
	<u>Batas para sa Abot-Kayang Pangangalaga, (Affordable Care Act, ACA) Alituntunin 1557</u>
	<u>Batas ng America para sa mga May Kapansanan (Americans with Disabilities Act, ADA)</u>
Batas ng Virginia	<u>Batas para sa mga Residente ng Virginia na May Kapansanan (Virginians with Disabilities Act)</u>
Iba pa	<u>Batas sa Paglilipat at Pananagutan ng Insurance sa Kalusugan (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA)</u>

Pagbuo at Pagpapatupad ng Plano

Balangkas/Saklaw ng Plano sa Pag-access sa Wika at May Kapansanan

Ang LDAP na ito ay tumutulong sa mga manggagawa ng VDH na maunawaan ang kanilang mga tungkulin at responsibilidad kaugnay ng pagtulong sa mga indibidwal na may LEP at mga indibidwal na may kapansanan na malampasan ang mga hadlang sa mga serbisyo ng Ahensya araw-araw at sa panahon ng mga operasyong pang-emerhensya. Ang Plano ay isang dokumento ng pamamahala na nagbabalangkas ng mga gawain sa pagtulong sa wika na kabilang sa Ahensiya, kasama ang mga prayoridad at takdang panahon, pati na rin kung paano maipapamahagi ang mga kinakailangang mapagkukunan para matiyak ang pagsunod sa mga batas pederal at pang-estado hinggil sa mga kinakailangan sa pag-access sa wika at may kapansanan.

Itinatakda ng Plano ang mga prinsipyo sa pagpapatakbo at mga alituntunin na namamahala sa pagbibigay ng mga serbisyo sa access sa wika at may kapansanan. Ang Plano ay inilalathala para sa publiko para maunawaan ng mga indibidwal na may LEP at mga indibidwal na may kapansanan na ibinibigay ang mga serbisyo at suporta nang wala silang babayaran.

Ang Plano ay nagsisilbing gabay na “paano gawin” para sa mga kawani ng Ahensiya at mga stakeholder. Binabalangkas nito ang mga hakbang para sa pangangalap ng data,

pagbibigay ng mga serbisyo sa wika at may kapansanan, at paghahatid ng mga serbisyo sa mga indibidwal na may LEP at mga indibidwal na may kapansanan. Ang mga protocol at pamamaraan ay itinatakdang bilang panloob na gabay para sa mga kawani ng VDH na sundin at ibahagi sa loob ng ahensiya gamit ang email ng Ahensiya at central na access sa Intranet.

Ang sumusunod ay listahan ng mga serbisyo sa wika at access sa may kapansanan ng VDH:

- Isang plano para sa access sa wika at may kapansanan na kinabibilangan ng mga nakasulat na patakaran at pamamaraan na naaangkop sa lahat ng tanggapan at distrito.
- Napapanahon at de-kalidad na mga serbisyo sa pag-access sa wika at may kapansanan para sa mga indibidwal na may LEP at mga taong may kapansanan, nang walang bayad.
- Isang in-house na Tagapag-ugnay ng Access ng Wika na responsable sa pamamahala ng mga serbisyo sa wika.
- Isang rekord ng mga pasyente at kliyente na may pinipiling nakasulat at pasalitang wika maliban sa Ingles habang isinasagawa ang interpretasyon.
- Maaaring isalin ang mga brosyur, flyer, at mahahalagang dokumentong madalas gamitin kapag hiniling.
- Binibigyan ng kaalaman ang mga indibidwal na may LEP at mga indibidwal na may kapansanan tungkol sa kanilang karapatan sa libreng serbisyo sa wika sa anumang punto ng pakikipag-ugnayan sa VDH.
 - Kasama sa mga tagline ng wika ang mahahalagang komunikasyon ng mga miyembro, mga web page, at ang lugar ng pagtanggap (reception area) ng VDH.
 - May mga poster para sa Pag-access sa Wika at mga card na “Magsasalita Ako (I Speak)” na makukuha sa mga yunit ng trabaho ng VDH.

Tagapag-ugnay ng Plano sa Pag-access sa Wika at May Kapansanan ng VDH

Ang Tagapag-ugnay ng Plano sa Pag-access sa Wika at May Kapansanan ng VDH ang itinalagang punto ng pakikipag-ugnayan ng Ahensiya na nangunguna sa pagbuo, pagpapatupad, at pagsubaybay ng Plano ng VDH at ng mga elemento nito. Maaaring ipadala ang mga feedback at/o mga tanong/reklamo tungkol sa Plano kay:

Claudia Guerrero Barrera

VDH Language Access Coordinator
109 Governor Street
Richmond, VA 23219

Telepono: 804-489-7269

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

Lahat ng pinaghihinalaang paglabag sa mga kinakailangan sa pag-access sa wika o anumang reklamo na may kaugnayan sa mga serbisyong pag-access sa wika ay dapat agad na iulat sa Tagapag-ugnay ng Pag-access sa Wika. Titiyakin ng Tagapag-ugnay ng Pag-access sa Wika na iniimbestigahan ang lahat ng reklamo at nireresolba alinsunod sa mga probisyon ng Patakaran sa Walang Diskriminasyon ng VDH.

Nilalayon ng VDH na higit pang suportahan, palawakin, at/o pahasayin ang mga probisyon sa pag-access sa wika na tinukoy sa pamamagitan ng estratehikong pagpapatupad, pagsubaybay, at pagsusuri ng bawat bahagi ng LDAP.

Mga Serbisyo sa Tulong sa Wika at May Kapansanan para sa mga residente ng Virginia

Nakatuon ang VDH sa pagbibigay ng mga serbisyo sa pag-access sa wika at makatuwirang mga akomodasyon para sa mga residente ng Virginia na may LEP at mga taong may kapansanan para matiyak ang makabuluhang pag-access sa mga programa at serbisyo. Kabilang dito ang pagkakaroon ng mga serbisyo sa wika para sa lahat ng programa at ang kani-kanilang mga proseso, kung naaangkop. Magsisikap ang VDH para matiyak na ang mga serbisyong hinihiling ng mga indibidwal na nangangailangan nito ay ibinibigay ng mga kwalipikadong interpreter, tagasalin, at/o mga tagapagkaloob ng pantulong na kagamitan para matiyak ang makabuluhang pag-access sa mga programa at serbisyo alinsunod sa mga batas pederal at pang-estado. Nakatuon ang VDH sa pag-alis sa mga hadlang sa wika para patuloy na mapabuti ang kalusugan ng publiko sa pamamagitan ng pagbuo ng mas matibay na ugnayan sa mga indibidwal at komunidad na may LEP at/o mga may kapansanan sa pamamagitan ng pagbibigay ng makabuluhang pag-access sa lahat ng programa at serbisyo ng ahensya.

Workgroup sa Pag-access sa Wika at May Kapansanan

Noong ika-3, 2024, Ang Komisyoner ng Kalusugan ng Estado, na si Dr. Karen Shelton, ay nagtatag ng isang workgroup para masuri, pangasiwaan, at magbigay ng feedback para maitatag ang VDH LDAP. Nagbigay ng feedback ang workgroup sa istruktura ng pagtatasa ng mga pangangailangan, na isang mahalagang kasangkapan para sa pangangalap ng impormasyon tungkol sa mga pangangailangan ng mga Tanggapan at mga Lokal na Distrito ng Kalusugan sa pagbibigay ng access sa wika sa lahat ng nakikipag-ugnayan sa mga serbisyong ibinibigay ng VDH. Iginiit din ng grupo na ang LDAP ay nagbibigay ng kinakailangang gabay para matiyak na makagagawa ng maayos at napag-isipang mga desisyon ang mga kawani ng VDH kapag naglilingkod sa mga komunidad na may LEP. Lilikha ang workgroup na ito ng isang espasyo kung saan ang lahat ng boses para magsama-sama na may iisang layunin na pagbutihin ang pag-access sa wika at may kapansanan sa buong ahensya. Itinatag ang Workgroup na may mga itinalaga at/o kinatawan mula sa pitong Tanggapan at labing-isang Lokal na Distrito ng Kalusugan, maaaring kasama rin dito ang pakikilahok ng iba pang miyembro ng ahensya at/o mga stakeholder kung kinakailangan.

Mga Lokal na Distrito ng Kalusugan	Mga Tanggapan
Blue Ridge	Tanggapan ng Epidemiology
Central Shenandoah	Tanggapan ng Mga Serbisyong Pangkalusugan ng Pamilya
Central Virginia	Tanggapan ng Mga Serbisyong Pangkalusugan sa Kapaligiran
Eastern Shore	Tanggapan ng Paghahanda sa Emerhensya
Fairfax	Tanggapan ng Katarungan sa Kalusugan
Mount Rodgers	Tanggapan ng Pamamahala ng Impormasyon
Piedmont	Tanggapan ng Mga Mahalagang Rekord
Rappahannock Area	
Richmond/Henrico	
Three Rivers	
Virginia Beach	

Magpupulong ang workgroup bawat tatlong buwan para magbigay ng pananaw tungkol sa mga pangangailangan ng mga yunit ng trabaho kaugnay ng pag-abot sa mga komunidad mula sa iba't ibang pinagmulan, wika, kultura, at pangangailangan para sa akomodasyon batay sa kapansanan. Magbibigay ito ng mas mahusay na suporta sa mga tanggapan at distrito hinggil sa kanilang pakikipag-ugnayan, komunikasyon, at paghahatid ng serbisyo. Magbibigay din ang workgroup ng mga rekomendasyon sa mga patakarán, pinakamahuhusay na kasanayan, at mga pamamaraan para matiyak ang pangako ng VDH sa pagbibigay ng makabuluhang access sa mga serbisyo nito.

Mga Bahagi at Hakbang na Gagawin

Nakabalangkas sa sampung bahagi ang VDH LDAP. Mahalaga ang mga bahaging ito sa pagbibigay ng makabuluhang access sa mga indibidwal na may LEP. Sa loob ng bawat bahagi, tinukoy ng VDH ang mga hakbang para matiyak na may malinaw na gabay sa pakikipag-ugnayan sa mga indibidwal na may LEP ang mga tanggapan at lokal na distrito ng kalusugan. Sa pakikipagtulungan sa Tagapag-ugnay ng Access sa Wika, dapat gawin ng mga tanggapan at mga lokal na distrito ng kalusugan sa buong ahensya ang mga hakbang na ito.

Bahagi 1: Pagtatasa: Mga Pangangailangan at Kapasidad

Nagsagawa ang VDH ng Pagtukoy at Pagtatasa ng mga Komunidad na may LEP sa buong ahensya. Kinumpleto ng mga Tanggapan at Lokal na Distrito ng Kalusugan na naglilingkod sa mga komunidad na may LEP ang survey, na nagbibigay ng impormasyon tungkol sa mga pinakakaraniwang wikang sinasalita, mga uri ng pakikipag-ugnayan, dalas, at mga pangangailangan para sa paglilingkod sa mga komunidad na ito.

Ang Pagkilala at Pagtatasa ay nagbigay ng detalyadong impormasyon na tumutulong sa paglikha ng mga patakaran at pamamaraan para mapahusay ang access sa wika at para sa may kapansanan sa buong ahensya.

Ang pagtatasang ito ay nagsisilbing kasangkapan para sa VDH upang pana-panahong suriin ang kapasidad at mga pangangailangan ng mga programang inaalok ng departamento. Ginagamit ang data na nakalap sa mga pinakakaraniwang wikang sinasalita ng mga Lokal na Distrito ng Kalusugan sa buong estado para magplano ng mga kinakailangang mapagkukunan para makapagbigay ng Access sa Wika para sa mga wikang hindi malawak na kinakatawan sa data ng census. Pinapahusay nito ang kakayahan ng ahensya na maging maagap sa pagseserbisyo sa mga indibidwal na may LEP.

Pagsusuri ng Apat na Salik

Ang VDH LDAP ay nakabatay sa pagsusuri ng apat na salik na ginagamit para tasahin ang mga serbisyo sa wika sa buong ahensya. Ginagamit ng VDH ang tool na ito para matukoy ang pangangailangang magbigay ng makabuluhang access sa mga indibidwal na may LEP na tumatanggap ng mga serbisyo at nakikilahok sa mga programang inaalok ng mga tanggapan at mga lokal na distrito ng kalusugan sa buong Estado. Ang apat na salik na ito ay:

Salik 1: Ang bilang o proporsyon ng mga indibidwal na may LEP at mga indibidwal na may kapansanan na pagsisilbihan o makakasalamuha

Gumagamit ang mga lokal na distrito ng kalusugan ng iba't ibang mapagkukunan para matukoy ang bilang ng mga indibidwal na may LEP at mga indibidwal na may kapansanan na karapat-dapat para sa mga serbisyo sa lahat ng programang inaalok. Kabilang sa mga mapagkukunang ito ang, ngunit hindi limitado sa, paghahatid ng programa, mga proseso ng pagtanggap, rekord ng pasyente, medikal na rekord, crossroads, sistema ng dispensing, at ang iba't ibang vendor na ginagamit para magbigay ng mga serbisyo sa interpretasyon at pagsasalin, na sumusubaybay sa mga uri ng wikang hinihiling. Kinukuha rin ang kagustuhan sa wika sa mga tawag para sa proseso ng pagtanggap/pagiging kwalipikado sa pamamagitan ng Call Center ng VA MAP. Ginagamit ng VDH ang mga card ng I Speak para matukoy ang wikang mas gusto ng mga taong naghahanap ng serbisyo sa oras na bukas ang tanggapan. Bukod dito, kinokolekta ang data ng demograpiko mula sa mga survey para sa mga espesyal na proyekto, pagsusuri ng pangangailangan, grupong nakatuon, pagbisita sa tahanan, at iba pang inisyatiba sa pagtulong. Nakaimbak sa Web Vision ang data na ito para mabigyang-daan ang karagdagang pagsusuri ng mga wikang pinakamadalas gamitin ayon sa heograpikal na lugar.

Noong Oktubre 2024, kinilala ng pagtatasa ng komunidad ng LEP ang mga sumusunod na wika bilang ang pinakaginagamit sa buong Komonwelt ng Virginia: Espanyol, Korean,

Simplified Chinese, Vietnamese, Arabic, Persian (kasama ang Farsi at Dari), Urdu, Haitian Creole, Tagalog, Amharic, Russian, French, Hindi, Japanese, Portuguese, Turkish, and Swahili. Naayon ang data na ito sa data ng census noong 2020 tungkol sa mga wikang pinakamadalas gamitin sa Virginia. (U.S. Census Bureau, 2025)

Aktibong nakikipagtulungan ang team ng Access sa wika sa mga lokal na distrito at tanggapan ng kalusugan na nagbibigay ng mga direktang serbisyo para tumulong sa pagsasalin ng mahahalagang dokumento. Iniimbak ang mga isinaling mapagkukunang ito sa [Language Access Hub](#) para mapabuti ang pagiging accessible sa impormasyon sa iba't ibang programa, kampanya, at mapagkukunan ng komunidad.

Salik 2: Ang dalas ng pakikipag-ugnayan ng mga indibidwal na may LEP at mga indibidwal na may Kapansanan sa mga programa ng VDH

Nakikipag-ugnayan sa VDH ang mga taong may LEP at mga taong may kapansanan sa iba't ibang paraan, kabilang ang personal, sa pamamagitan ng telepono, email, o sa pamamagitan ng website ng VDH. Humihingi ng mga serbisyo tulad ng WIC ng mga indibidwal na ito, Family Planning, pagsusuri para sa STI at TB, mga bakuna, pagiging kwalipikado sa medikal, at pag-iiskedyul ng appointment. Humihingi rin ng mga serbisyo ang mga miyembro ng komunidad tulad ng mga kahilingan para sa mahahalagang rekord, mga permit sa serbisyo ng pagkain, o mga inspeksyon.

Nagsasagawa ng masigasig na pagsisikap ang VDH na makipag-ugnayan sa komunidad sa pamamagitan ng pag-abot sa kanila sa kanilang kinaroroonan, gamit ang mga inisyatiba sa pagtulong tulad ng pagbisita sa mga paaralan, pagbisita sa mga tahanan, mga programang pang-outreach na katuwang ang iba pang ahensya at lokal na pamahalaan, at pakikilahok sa iba't ibang pagdiriwang na inorganisa ng mga katuwang sa komunidad. Bukod pa rito, nangongolekta ang VDH ng data sa dalas ng mga interaksyon sa pamamagitan ng pagsubaybay sa paggamit ng mga serbisyo ng interpretasyon at pagsasalin sa pamamagitan ng iba't ibang vendor.

Salik 3: Ang uri at kahalagahan ng programa, aktibidad, o serbisyong ibinibigay ng VDH

Mahalaga ang pagbibigay ng access sa wika para sa mga direktang serbisyo, lalo na para sa mga serbisyong may direktang epekto sa kalusugan. Ang kakulangan ng access sa wika, lalo na pagdating sa pagpapaliwanag ng mahahalagang impormasyon tungkol sa pag-iwas, paggamot, pagkontrol ng sakit, pagbabakuna, at kaligtasan, ay maaaring magdulot ng negatibong epekto sa kalusugan ng mga residente ng Virginia.

Para matiyak ang makabuluhang access at kalidad na mga serbisyo, nagbibigay ng kwalipikadong interpretasyon at pagsasalin ng mga dokumentong pinakamadalas gamitin ang VDH. Itinataguyod ng kasanayang ito ang karapatan ng mga indibidwal na ma-access

ang impormasyon sa kanilang pinipiling wika, na tinitiyak ang patas na access sa mga kritikal na serbisyo at impormasyon sa kalusugan.

Salik 4: Tukuyin ang mga mapagkukunang available para tulungan ang mga indibidwal na may LEP at mga indibidwal na may Kapansanan

Ginagamit ng VDH ang mga vendor na nasa ilalim ng mga kontrata ng estado na kinukuha ng Departamento ng Pangkalahatang Serbisyo (Department of General Services, DGS) para sa mga serbisyo ng pagsasalin at interpretasyon. Sa ilalim ng mga kontratang ito, pinalawak ng VDH ang bilang ng mga vendor na nagbibigay ng mga serbisyo sa wika, ang The Language Group, at ang OMNIA Partners (isang kontrata ng DGS para sa mga serbisyo sa wika na may kabuuang 12 vendor). Nag-aalok ang mga vendor na ito ng mataas na kalidad na interpretasyon at pagsasalin sa mahigit 250 wika. Ang Smartling ay isa ring kontratista sa buong estado na nagbibigay ng mataas na kalidad na serbisyo sa pagsasalin, kabilang ang pagsasalin ng website ng VDH sa nangungunang 11 wika.

Maaaring humiling ng mga serbisyo ang bawat tanggapan at lokal na distrito ng kalusugan nang hiwalay matapos magtatag ng account sa kanilang napiling (mga) vendor. Gumagamit ang bawat isa sa kanila ng natatanging numero ng pagsingil para sa kanilang mga serbisyo. Bagama't nagbibigay ang mga vendor ng interpretasyon sa ASL, nakikipag-ugnayan din sa Departamento para sa mga Bingi at May Kapansanan sa Pandinig ng Virginia (Virginia Department of the Deaf and Hard of Hearing, VDDHH) para sa mga naturang serbisyo. Nagpapanatili sila ng listahan ng mga mapagkakatiwalaan at kwalipikadong interpreter na nagbibigay ng parehong on-site at Video Remote na interpretasyon sa ASL. Bukod dito, kinokonsulta rin ang Departamento para sa mga Bulag at May Kapansanan sa Paningin para matiyak ang epektibong komunikasyon sa mga indibidwal na may kapansanan at para matugunan ang iba pang tiyak na pangangailangan sa komunikasyon.

Bagama't malawak ang listahan ng mga vendor, gumaganap din ng mahalagang papel sa interpretasyon ang mga bilingual na kawani kapag tinatasa ang mga pangangailangan sa wika ng mga indibidwal sa panahon ng mga walk-in at iba't ibang iba pang sitwasyon. Para matiyak na handa ang mga kawani para sa mga tungkuling ito, nag-aalok ang VDH ng programa sa pagsasanay para sa mga interpreter sa pakikipagtulungan sa Virginia Institute of Interpreting. Idinisenyo ang programa sa pagsasanay sa interpreter para bigyan ng kakayahan ang mga piling bilingguwal na kawani ng mga kinakailangang kasanayan at kaalaman para maging mga propesyonal na interpreter. Ang programang ito ay isang mahalagang hakbang sa pag-unlad sa aming mga pagsisikap na mapahusay ang propesyonal na kakayahan ng mga bilingguwal na empleyado ng VDH na nagsisilbing mga interpreter, na tinitiyak na natutugunan nila ang lahat ng legal na kinakailangan.

Mga Hakbang na Gagawin:

- Magsagawa ng taunang pagtatasa ng mga komunidad na may LEP at mga indibidwal na may kapansanan para suriin ang mga pangangailangan sa wika sa lahat ng programa at matukoy kung epektibo ang mga kasalukuyang serbisyo.
- Tukuyin ang mga kakulangan kung saan hindi natutugunan ang mga pangangailangan sa paggamit ng wika at magtatag ng mas epektibong mga estratehiya para matugunan ang mga pangangailangan ito.
- Subaybayan ang mga kontratistang nagbibigay ng interpretasyon at pagsasalin para masuri ang kanilang pagiging epektibo at mapabuti ang mga protocol.
- Ang mga vendor na nagbibigay ng interpretasyon at pagsasalin ng wika ay magsusumite ng data sa paggamit bawat quarter sa Tagapag-ugnay ng Access sa Wika para matukoy ang pangangailangan magdagdag ng mga bagong wika o diyalekto, na magpapahusay sa pangkalahatang pagiging accessible.
- Isama ang feedback sa pamamagitan ng pagtatanong ng tig-iisang tanong para sa mga indibidwal na may LEP at mga indibidwal na gumagamit ng interpretasyon ng ASL at isang tanong para sa mga provider ng VDH pagkatapos ng bawat interpretasyon na isinasagawa ng isang vendor, para masuri ang kalidad at kontrol ng serbisyo.
- Saliksikin ang mga pinakamahuhusay na kagawian na itinatag ng mga departamento ng kalusugan sa buong bansa para mapabuti ang mga serbisyo sa loob ng ahensya.
- Suriin ang mga opsyon para sa pagbibigay ng kompensasyon sa mga bilingguwal na kawani na nakakumpleto ng pagsasanay sa kwalipikasyon ng interpreter at nagsasagawa ng mga tungkulin sa pagiging interpreter bilang bahagi ng kanilang landas sa pag-unlad ng karera.
- Sanayin ang mga kawani, kontratista, stakeholder, at mga boluntaryo tungkol sa VDH LDAP at mga pamamaraan sa buong ahensya.

Bahagi 2: Paghahatid ng mga Serbisyo

Maaaring ma-access ng mga kawani ng VDH ang Language Access Hub sa pamamagitan ng intranet. Ang Language Access Hub ay isang panloob na lugar para sa pag-aaral na idinisenyo para tulungan ang mga kawani ng VDH na mapalawak ang kanilang pag-unawa sa access sa wika at pasiglahin ang paglago bilang isang komunidad ng pag-aaral. Sa pamamagitan ng pag-unawa at pagpapatupad ng access sa wika, tinitiyak ng VDH ang pagsunod sa mga batas at alituntunin ng pederal at estado, habang sinusupportahan din ang aming misyon sa organisasyon na protektahan ang kalusugan at itaguyod ang kapakanan ng lahat ng indibidwal na naninirahan sa Virginia.

Ang Language Access Hub ay nagsisilbing sentralisadong platform para sa lahat ng mapagkukunan ng tulong sa wika na available para sa mga taong may LEP at mga taong may mga kapansanan. Hinihiling sa mga vendor na nagbibigay ng access sa wika sa buong ahensya na magsumite ng ulat sa bawat quarter na nagdedetalye sa bilang ng mga

indibidwal na may LEP at ASL na pinaglilingkuran ng Lokal na Distrito ng Kalusugan ng LHD. Magaganap sa dalawang yugto ang proseso ng pangongolekta ng datos:

- **Yugto 1:** Itatago ang data sa mga spreadsheet para sa paunang pagsubaybay at pag-uulat.
- **Yugto 2:** Isasama ang data sa interactive na sistema, na magbibigay-daan sa mga pagtataya ng mga bagong trend ng migrasyon, mga pattern ng paggamit ng wika, at ang potensyal na pangangailangan para sa ASL o iba pang serbisyo ng sign language para sa mga indibidwal mula sa iba't ibang bansa. Makakatulong din ang sistemang ito sa pag-unawa sa iba't ibang pangangailangan sa pagiging accessible sa iba't ibang populasyon.

Makakatulong ang dalawang-yugtong pamamaraan na ito sa mas epektibong pagsubaybay sa mga trend at pagpapabuti ng mga serbisyo ng access sa wika sa buong ahensya.

Mga Hakbang na Gagawin:

- Sanayin ang mga kawani kung paano epektibong gamitin ang portal ng Language Access Hub. Mapapalakas nito ang kakayahan ng mga kawani na mas mahusay na magamit ang mga magagamit na kagamitan at mapagkukunan, na nagreresulta sa pagpapabuti ng mga serbisyo para sa mga taong may LEP at mga taong may kapansanan.
- Bumuo ng mga sukatan para sa regular na pagsusuri sa pagganap ng programa at masubaybayan ang kahusayan ng serbisyo. Ang patuloy na pagsusuring ito ay makakatulong sa pagpapahusay ng mga estratehiya at pagpapabuti ng pagbibigay-serbisyo para sa mga indibidwal na may LEP at mga indibidwal na may kapansanan.
- Suriin ang data na ibinigay ng iba't ibang vendor na ginagamit para magbigay ng interpretasyon upang matukoy ang mga wika at rehiyong madalas hilingin. Ang pagsusuring ito ay magbibigay-impormasyon sa mga estratehiya sa pagkuha ng interpreter at sa pagtiyak na maipapamahagi nang wasto ang mga mapagkukunan sa mga lugar na higit na nangangailangan.
- Magtatag ng malinaw na mga patakaran at alituntunin para sa pagtukoy ng mga indibidwal na may LEP at mga pangangailangan para sa ASL at pagtatasa ng kanilang mga pangangailangan sa wika. Mapapabuti nito ang kakayahang maglingkod sa mga komunidad na nangangailangan ng tulong nang epektibo at patas.

Bahagi 3: Mga Serbisyo ng Tulong sa Pasalitang Wika

Nag-aalok ang VDH ng mga serbisyo sa interpretasyon sa pamamagitan ng iba't ibang paraan, kabilang ang mga bilingual na kawani na interpreter nang personal, mga kontratistang interpreter nang personal, mga interpreter sa pamamagitan ng

telepono/video, at American Sign Language kapag kinakailangan. Para sa mga walk-in, tinutukoy ng mga kawani ang pinipiling wika gamit ang card ng "I Speak". Kapag natukoy na ang wika, magpapatuloy ang kawani sa pagpili ng pinakamahusay na opsyon para makapagbigay ng mga serbisyo sa wikang iyon.

May access ang VDH sa mahigit 250 wika sa pamamagitan ng mga nakakontratang vendor nito. Nakasaad sa mga pinakamahusay na kasanayan ng VDH na tanging ang mga kawaning nakakumpleto ng 40-oras na pagsasanay sa pagiging interpreter ang pinahihintulutang magbigay ng interpretasyon. Para suportahan ang pamantayang ito, nag-aalok ang VDH ng pagsasanay sa mga bilingual na kawani nito para matulungan silang maging kwalipikadong mga interpreter, na nagpapahusay sa kalidad ng serbisyo sa buong ahensya at tinitiyak ang makabuluhang access para sa mga indibidwal na may LEP. Nag-aalok din ang VDH ng 8-oras na kurso sa pagsasalin para sa mga karaniwang tao sa pamamagitan ng isang katuwang na organisasyon. Idinisenyo ang pagsasanay na ito para sa mga kawaning hindi ganap na bilingual pero may sapat na kaalaman sa pangalawang wika para mapadali ang komunikasyon sa mga sitwasyong pang-emerhensya.

Ibinibigay nang walang bayad ang mga serbisyo ng interpretasyon para sa mga indibidwal na may LEP at mga indibidwal na humihiling ng interpretasyon sa ASL.

Ang pagkakasunud-sunod ng mga serbisyo ng interpretasyon ay ang mga sumusunod:

1. Bilingual na kawani na interpreter nang personal.
2. Kontratistang interpreter nang personal; o
3. Remote interpreter sa pamamagitan ng telepono/video; ay
4. ASL kung kinakailangan.

Kung kailangang mag-iskedyul ng hindi pang-emerhensiyang pagpupulong kasama ang isang taong nangangailangan ng tulong sa wika o komunikasyon, magsasaayos ng mga serbisyo ng interpreter ang mga kawani ng VDH.

Kung mayroong available na personal na interpreter, iyon ang mas mainam na paraan ng interpretasyon. Gagamitin lang ang interpretasyon sa telepono at/o interpretasyon gamit ang video remote kapag wala nang ibang opsyon. Bago gamitin ang interpretasyon sa telepono, dapat gumawa ng mga makatuwirang pagsisikap ang kawani ng Ahensya para makakuha ng isang personal na interpreter.

Sa mga operasyon ng pagtugon sa emerhensiya, tutukuyin at isasaayos ng VDH ang mga angkop na serbisyo ng tulong sa wika at komunikasyon para sa mga indibidwal na may limitadong kasanayan sa Ingles, mga taong humihiling ng ASL, at/o mga kapansanan sa komunikasyon. Pagaganahin ng mga kawani ng VDH ang mga naunang itinatag na kontrata sa mga kwalipikadong interpreter, serbisyo sa pagsasalin, at mga provider ng karagdagang tulong para matiyak ang maagap na pag-access sa mahahalagang

impormasyon at serbisyo. Ilalagay o gagamitin ang mga mapagkukunang ito ayon sa natukoy na pangangailangan ng komunidad at mga prayoridad sa pagtugon para mapadali ang epektibong komunikasyon sa buong panahon ng emerhensiya.

May karapatan ang mga benepisyaryo sa walang kinikilingan, patas, at kwalipikadong mga interpreter nang walang bayad sa lahat ng serbisyo/programang iniaalok. Ang mga interpreter na ito ay dapat lamang magbigay ng interpretasyon sa impormasyon at hindi magtatanong sa mga benepisyaryo sa labas ng kanilang nakasaad na setting. Dapat ipaalam sa mga indibidwal sa mga abiso at dokumento tungkol sa mga pagdinig at salungat na pagkilos ang kanilang karapatan sa isang kwalipikado, walang kinikilingan, at patas na interpreter nang hindi na kailangan pang magbayad. Dapat ding magbigay ng malinaw na mga tagubilin kung paano humiling ng interpretasyon. Dapat ibigay sa angkop na wika ang mga abiso at dokumento para sa mga taong may limitadong kasanayan sa Ingles/hindi mahusay sa Ingles (L/NEP), at dapat nitong isama ang sumusunod na pahayag:

- Sa pamamagitan nito, hayagang pinahihintulutan ko ang VDH na ma-access, makuha, at magamit ang data sa wika ayon sa aking mga kagustuhan. Nauunawaan ko na pinahihintulutan nito ang paggamit ng aking pinipiling wika, gaya ng ipinahiwatig ng kodigo ng wika na "___" na ginagamit para sa aking pinipiling wika, para sa komunikasyon at pag-unawa na nauukol sa mga serbisyo ng VDH. Mananatiling epektibo ang pahintulot na ito hanggang sa hayagang bawiin ko ito.
- Kinikilala ko na maaaring mabago anumang oras ang aking pinipiling wika, at agad na ia-update ng VDH ang mga sistema nito para maipakita ang mga nasabing pagbabago.
- Nauunawaan ko na hindi ako obligado na ibigay ang pahintulot na ito, pero nauunawaan ko rin na kung hindi ko ito ibibigay, maaaring hindi magampanan ng VDH ang lahat ng serbisyo nang may parehong kahusayan o katumpakan tulad ng mga serbisyong ibinibigay sa mga wika maliban sa Ingles.

Mga Hakbang na Gagawin:

- Gagawa ang VDH ng direktoryo ng mga bilingual na kawani at kontratista. Sa mga sitwasyon kung saan walang makukuhang mga provider ng Serbisyo sa Wika, hihilingin sa mga bilingguwal na kawani/kontratang ito na pangasiwaan ang interpretasyon hanggang sa magamit ang mga alternatibong mapagkukunan.
- Gagawa at ipamamahagi ng VDH sa lahat ng kawani ang isang-pahinang na Gabay sa Mapagkukunan sa Wika. Isasama sa gabay na ito ang mga pinakamahuhusay na kagawian para sa pakikipagtulungan sa mga interpreter.
- Makakatanggap ang mga kawani ng pagsasanay tungkol sa proseso ng pakikipagtulungan sa mga interpreter para matiyak ang epektibong komunikasyon.

- Isang tool ang itatatag para mangalap ng data tungkol sa kalidad ng bawat karanasan sa interpretasyon para patuloy na mapabuti ang paghahatid ng serbisyo.
- Para mapahusay ang pagiging kumpidensyal sa mga tatluhang interpretasyon, mamumuhunan ang VDH sa mga kagamitan para sa interpretasyon.
- Ibabahagi ng VDH ang impormasyon tungkol sa mga serbisyo ng tulong sa pasalitang wika sa lahat ng kawani, mayroon man silang direktang pakikipag-ugnayan sa publiko o wala.

Bahagi 4: Mga Nakasulat na Pagsasalin

Ang pagbuo ng tiwala sa mga komunidad na may L/NEP ay nangangailangan ng isang kritikal na pagsusuri sa kalidad ng lahat ng mga materyales sa pagsasalin para matiyak ang katumpakan ng impormasyon ng programa. Napakahalaga ng katiyakan ng kalidad para sa prosesong ito. Maaaring kabilang sa mga materyales na isasalin ang iba't ibang uri, tulad ng mga liham na nagpapaalam sa mga indibidwal tungkol sa pakikilahok sa programa, mga materyales na pang-edukasyon, abiso tungkol sa pag-apruba o hindi pag-apruba ng mga benepisyo, impormasyon tungkol sa mga karapatan sa apela, abisong nangangailangan ng mga tugon mula sa mga benepisyaryo, at mga alerto na nagpapaalam sa mga hindi Ingles wika at limitado ang pagsasalita ng Ingles tungkol sa pagkakaroon ng libreng tulong sa wika, at iba pang materyales sa pakikipag-ugnayan. Ang pagsasalin ay maaaring sumaklaw sa kabuuan o sa bahagi lamang ng isang dokumento.

Sa VDH Language Access Hub, makakahanap ang mga kawani ng mga dokumentong madalas gamitin na naisalin sa 12 pinakamadalas gamiting wika. Ang pagkakasunod-sunod ng prayoridad sa wika ay depende sa lugar kung saan ibinibigay ang mga serbisyo. Layunin ng aklatan ng pagsasalin na matiyak na madaling ma-access ng buong ahensya ang mga dokumentong ito at para maiwasan ang pag-uulit ng mga pagsisikap. Sa pamamagitan ng pag-iimbak ng lahat ng isinaling materyales sa iisang lugar, mabilis na makikita ng mga tanggapan at lokal na distrito ng kalusugan ang mga available na pagsasalin, na magpapahusay sa parehong kahusayan at pagiging accessible ng pagbibigay ng mga serbisyo sa tulong sa wika.

Ang pamunuan at mga kawani sa mga tanggapan at distrito ay dapat magpasiya sa bawat kaso kung aling mga dokumento ang isasalin. Dapat nilang isaalang-alang ang pagsasalin ng anumang dokumento na naglalaman ng mahalagang impormasyon para sa pag-access sa mga programa, serbisyo, o benepisyo ng VDH, o kung saan kinakailangan ng batas ang pagsasalin. Titiyakin ng mga tanggapan at distrito ng VDH na ang tagasalin na humahawak ng mga materyales ay may mga kinakailangang kwalipikasyon at naipapahayag nang tama ang lahat ng kinakailangang impormasyon sa mga pagsasalin. Maaaring hindi maipahayag nang tama ng ilang literal na pagsasalin (word-for-word) ang gustong mensahe ng orihinal na materyales, at ang transcreation ang pinakamahusay na alternatibo.

Mga Hakbang na Gagawin:

- Dapat tukuyin ng mga lokal na distrito at tanggapan ng kalusugan ang mga mahahalagang dokumentong pinakamadalas na ipinamamahagi para sa epektibong komunikasyon sa mga indibidwal na may LEP. Dapat isalin ang mga dokumentong ito at itago sa Language Access Hub. Maaaring kabilang sa mga halimbawa ang mga form ng pahintulot, aplikasyon, patakaran, abiso, at iba pang mahahalagang pampublikong impormasyon.
- Panatilihin ang kontrol sa bersyon ng dokumento: Magtatag ng sistema para subaybayan ang mga isinaling bersyon ng mga dokumento at tiyaking regular na sinusuri at ina-update ang mga ito para maipakita ang anumang pagbabago sa mga pinagmulang dokumento.
- Galugarin ang paggamit ng mga tool o software sa pamamahala ng pagsasalin para gawing mas madali ang proseso ng pagsasalin, mapabuti ang kahusayan, at mapanatili ang isang sentralisadong koleksyon ng mga isinaling dokumento.
- Magtatag ng sistema na nagbibigay-daan sa mga pangunahing kawani na madaling mag-upload at mag-download ng mga pagsasalin mula sa library ng pagsasalin para mapanatiling updated ang site at pagbutihin ang kahusayan.
- Magsagawa ng pagsusuri kasama ang mga taong may kapansanan sa mga isinaling dokumento para matukoy ang pagsunod sa Rehabilitation Act ng 1973 (Seksyon 508) at mabawasan ang mga hadlang sa pag-access sa teknolohiyang pantulong.
- Gumawa ng mga alituntunin para sa paggamit ng machine translation/AI para sa mga pagsasalin, dahil ito ang nagiging mas karaniwang ginagamit.

Bahagi 5: Mga Epektibong Estratehiya sa Komunikasyon sa mga Taong may Kapansanan

Nagsusumikap ang VDH na magbigay ng makabuluhang access sa mga serbisyo para sa mga taong may kapansanan. Habang nag-aalok ang VDH ng interpretasyon ng ASL at iba pang estratehiya para matugunan ang mga hadlang na nararanasan ng mga indibidwal na bulag, may kapansanan sa paningin, Deafblind, Deaf/mahina ang pandinig, at iba pang komunidad na may kapansanan na nakakaapekto sa komunikasyon, kinikilala namin na marami pang dapat gawin.

Para magkaroon ng mas malalim na pag-unawa sa mga hadlang na kinakaharap ng mga komunidad na ito—at para bumuo ng mas epektibong mga estratehiya sa komunikasyon upang matugunan ang mga hadlang na iyon—nakipag-usap ang VDH sa Departamento para sa mga Bingi at Mahina ang Pandinig ng Virginia (Virginia Department for the Deaf and Hard of Hearing, VDDHH), sa Departamento para sa mga Bulag at May Kapansanan sa Paningin ng Virginia (Virginia Department for the Blind and Vision Impaired, DBVI), at sa Paaralan para sa mga Bingi at Bulag ng Virginia (Virginia School for the Deaf and the Blind, VSDB). Ang karaniwang tool na binanggit ng mga eksperto mula sa mga ahensya

ay ang mga feature sa accessibility na nakapaloob sa mga iPad at smartphone. Mula sa Voiceover hanggang sa closed captions at transliteration, umunlad ang teknolohiya para gawing madaling gamitin at epektibong mga tool ang mga device na ito para sa komunikasyon sa mga taong may kapansanan.

Ipinakita ng mga talakayang ito na wala pang iisang solusyon. Sa halip, ang kombinasyon ng mga pamamaraan at isang matibay na pakikipagtulungan sa mga ahensyang ito, na ang gawain ay may kaalaman at isinasagawa ng mga may karanasan sa buhay, ay mahalaga.

Mga Hakbang na Gagawin:

- Magbibigay ang VSDB ng pagsasanay para sa mga kawani ng VDH kung paano gamitin ang mga feature na ito para sa accessibility. Irerekord at ia-upload sa intranet ang pagsasanay na ito para sa madaling pag-access sa panahon ng oryentasyon at kailan man kinakailangan.
- Tinitiyak na ang bawat distrito ng kalusugan at tanggapan ay may sapat na bilang ng mga iPad para magamit ang mga feature ng accessibility sa tuwing kinakailangan.
- Gumawa ng pagsasanay na nakatuon sa epektibong komunikasyon sa mga taong may kapansanan, na sumasaklaw sa iba't ibang sitwasyon at ang mga pinakamahusay na pamamaraan para matugunan ang mga partikular na pangangailangan ng bawat komunidad.
- Tiyaking alam ng mga distrito ng kalusugan ang tungkol sa mga pakikipagtulungan ng VDH sa VDDHH, DBVI, at sa VSDB, para malaman nila kung paano makipag-ugnayan sa mga ahensyang ito para sa konsultasyon o tulong.
- Ipabatid at ikonekta ang mga kawani ng VDH sa team ng Digital Accessibility para matiyak na nauunawaan nila ang kahalagahan ng pagsusuri sa mga dokumento para sa pagsunod sa Seksyon 508.
- Makipagtulungan sa Tanggapan ng Komunikasyon ng VDH para suportahan ang kanilang pagsasanay sa simpleng wika, kinikilala ang kahalagahan nito sa paggawa ng mga dokumento na mas madaling ma-access at maunawaan para sa lahat ng komunidad.

Bahagi 6: Abiso tungkol sa Pagkakaroon ng Libreng Tulong sa Wika

Titiyakin ng VDH ang makabuluhang access sa pamamagitan ng pagpapaalam sa mga indibidwal na may LEP at mga indibidwal na humihiling ng ASL tungkol sa mga available na serbisyo ng interpretasyon. Ipapaalam sa mga kawani na ibinibigay nang libre ang mga serbisyong ito. Maaaring kabilang sa mga abiso ang mga poster, brochure, karatula, elektronikong form para sa Tanggapan ng Mga Mahalagang Rekord sa website, at iba pang mahahalagang dokumento. Sa pamamagitan ng patuloy na pagbibigay ng access sa

wika, mula sa oras na pumasok ang mga indibidwal hanggang sa mga follow-up na appointment at serbisyo, aasahan at pagtitiwalaan ng komunidad ang mga serbisyong ito.

Para matiyak na mauunawaan ng mga indibidwal na may LEP at mga indibidwal na may kapansanan, dapat ipaalam sa kanila ng VDH sa kanilang wika na maaari silang makatanggap ng libreng interpreter. Para sa layuning ito, gagamitin ang mga abiso ng pasyente, na nagtatampok ng pahayag sa Ingles pati na rin sa maraming wika. Makakatulong ito sa mga pasyente na tukuyin ang kanilang pinipiling wika at tutulungan ang VDH na makahanap ng interpreter na bihasa sa wikang iyon, kabilang ang ASL.

Bukod pa rito, ipapaalam at hihikayatin ng VDH ang mga stakeholder na mag-alok ng parehong antas ng access sa wika kapag nakikipagtulungan sa mga kaganapan tulad ng mga kampanya sa pagbabakuna, mga inisyatiba sa HIV, mga health fair, at anumang iba pang kaganapan na nagsisilbi sa mga indibidwal na may LEP. Ang lahat ng materyales na may kinalaman sa paglaganap ng sakit o sa kalusugan ng komunidad ay dapat isalin sa Espanyol at iba pang wika kapag hiniling, at dapat maging handa nang gamitin bago ang kaganapan.

Mga Hakbang na Gagawin:

- Magpaskil ng mga abiso tungkol sa pagkakaroon ng mga serbisyo ng tulong sa wika sa mga lugar kung saan nakikipag-ugnayan ang mga benepisyaryo at kawani.
- Gumawa ng isang-pahinang listahan ng mga Mapagkukunan sa Pag-access ng Wika na available para sa mga indibidwal na may Limitadong Kasanayan sa Ingles. Ang mga naturang dokumento ay dapat na maging available sa mga pangunahing lugar na kadalasang naa-access ng publiko.
- Palawakin ang paggamit ng sumusunod na tagline: "Kung nagsasalita ka ng ibang wika maliban sa Ingles, may mga serbisyo ng tulong sa wika na libreng magagamit. Humingi ng interpreter sa anumang pakikipag-ugnayan sa mga kawani ng departamento ng kalusugan o kailan mo kailangan ng tulong." Nilalayon ng tagline na ito na ipaalam sa mga indibidwal na may limitadong kasanayan sa Ingles ang tungkol sa pagkakaroon ng mga libreng serbisyo ng tulong sa wika at ang kanilang mga karapatang maghain ng reklamo kung kinakailangan. Ang tagline ay isasalin sa nangungunang 12 wika.
- Gawing pamantayan ang pamamaraan para sa mga inisyatiba sa marketing at mga personal na kaganapan, tulad ng mga health fair at mga kampanya sa pagbabakuna, para matiyak na ang mga serbisyo sa pagsasalin at interpretasyon ay maibibigay sa kabuuan ng mga ito. Tiyaking natatanggap ng mga kalahok ang impormasyon sa wikang gusto nilang gamitin.
- Magsagawa ng mga focus group kasama ang mga organisasyong tumutulong sa mga indibidwal na may LEP para mangalap ng feedback sa mga serbisyo sa pag-access sa wika na ibinibigay ng VDH, para mapahusay ang kalidad ng serbisyo.

Bahagi 7: Pagsasanay ng mga Kawani

Inirerekomenda ng VDH ang paggamit ng mga kwalipikadong medikal na interpreter na nakatanggap ng propesyonal na pagsasanay sa mga klinika hangga't maaari. Bukod pa rito, inirerekomenda na kukumpletuhin ng mga bilingual na kawani na nagsisilbing mga interpreter sa mga setting na hindi klinikal ang hindi bababa sa 40 oras ng kwalipikadong pagsasanay bilang interpreter. Para suportahan ito, nag-aalok ang VDH ng Programa sa Pagsasanay sa Interpreter sa pakikipagtulungan ng Virginia Institute of Interpreting. Idinisenyo ang programa para bigyan ng kakayahan ang mga bilingual na indibidwal ng VDH na magkaroon ng mga kinakailangang kasanayan at kaalaman para maging mga propesyonal na interpreter. Maaaring kumpletuhin ng mga bilingual na kawani ang form ng aplikasyon na makukuha sa Language Access Hub kapag naaprubahan na ng kanilang superbisor ang kanilang partisipasyon.

Ang programa ng pagsasanay ay nag-aalok ng dalawang opsyon:

1. **Propesyonal na Interpreter:** Isang 40-oras na programa sa pagsasanay na idinisenyo para mabigyan ang mga indibidwal ng mga kasanayan at kaalamang kinakailangan para maging mga propesyonal na interpreter sa isang pangkalahatang pampublikong kapaligiran.
2. **Propesyonal na Medikal na Interpreter:** Isang 60-oras na masinsinang programa sa pagsasanay na idinisenyo para sa mga may karanasang interpreter. Inirerekomenda ito para sa mga may hindi bababa sa dalawang taong karanasan sa propesyonal o interpreter na pang-komunidad o may hawak na pangkalahatang sertipiko ng interpreter mula sa anumang institusyon.

Bukod pa rito, nakipagtulungan ang VDH sa Departamento ng Kalusugan ng Pag-uugali at Mga Serbisyo sa Pag-unlad para mag-alok ng Kurso ng Interpreting para sa mga Hindi Propesyonal. Ang kursong ito ay nagbibigay ng panimulang pagsasanay para sa mga hindi pa sinanay at ad-hoc na interpreter, para matulungan silang maging epektibong interpreter sa mga di-pormal na sitwasyon. Inilaan ito para sa mga kawani na matatas sa pakikipag-usap sa pangalawang wika, kabilang ang mga bilingual na kawani na hindi sinanay, mga tagapagtaguyod ng kalusugan, at mga boluntaryo sa komunidad na tumutulong sa mga indibidwal na may LEP. Saklaw ng kurso ang mga pangunahing prinsipyo ng interpretasyon, etika, pagiging kompidensiyal, at kung paano pamahalaan ang kawalang-kinikilingan.

Kamakailan ay nag-alok ang Tanggapan ng Komunikasyon ng VDH ng isang detalyadong programa sa pagsasanay sa paggamit ng payak na wika. Mahigit 70 empleyado ang lumahok sa anim na magkakasunod na buwan ng pagsasanay, na nakatuon sa kahalagahan ng payak na pananalita para sa epektibong pagbibigay ng kaalaman sa komunidad tungkol sa mga isyu sa kalusugan ng publiko. Isa sa mga sesyon ang partikular na tumalakay sa kahalagahan ng paggamit ng payak na wika sa mga pagsasalin.

Mag-aalok din ang VDH ng isang webinar tungkol sa pagpapakumbaba at paggalang sa iba't ibang kultura para sa buong ahensya. Ang pag-unawa sa magkakaibang komunidad na pinaglilingkuran ng VDH ay mahalaga sa pagpapanatili ng mataas na antas ng kalidad ng serbisyo, at pinatitibay ng webinar na ito ang pangako ng VDH sa pagiging inklusibo at pagiging sensitibo sa kultura.

Mga Hakbang na Gagawin:

- Gumawa ng komprehensibong programa sa pagsasanay na nakatuon sa pagbibigay ng mga serbisyong sensitibo sa kultura sa mga katutubong komunidad mula sa Latin America, na binibigyang-diin ang wika, mga kasanayang pangkultura, at mga natatanging hamong kinakaharap ng mga komunidad na ito.
- Bumuo ng isang nakalaang modyul na tumutugon sa wika at access sa mga may kapansanan, na isasama sa mga materyales sa pagpasok para sa lahat ng mga bagong empleyado. Titiyakin nito na may kinakailangang kaalaman ang mga bagong empleyado at mga kagamitan para epektibong matulungan ang mga indibidwal sa mga pangangailangan sa wika at pagiging accessible.
- Makipagtulungan sa team ng pagpapaunlad ng mga manggagawa para maisama ang mga paksang may kaugnayan sa paggamit ng wika sa mga patuloy na oportunidad sa pagsasanay. Makakatulong ito para matiyak ang patuloy na pagkatuto ng mga kawani kung paano mapapabuti ang pagiging accessible ng wika sa kanilang trabaho.
- Mag-organisa ng mga regular na workshop para sa mga kawani tungkol sa pagiging mapagpakumbaba sa kultura at sa plano para sa access sa wika at may kapansanan.
- Sanayin ang mga kawani sa pinakamahuhusay na kasanayan para sa paggamit ng mga serbisyo ng remote na interpretasyon
- Maglagay ng kahon para sa puna at katanungan (inquiry box) sa loob ng Language Access Hub kung saan maaaring magbigay ang mga kawani ng feedback tungkol sa kasalukuyang mga programa sa pagsasanay at magmungkahi ng mga paksang gusto nilang maisama sa mga susunod na pagsasanay tungkol sa access sa wika at may kapansanan. Lilikha ito ng isang ugnayan ng puna at tugon (feedback loop) at magbibigay-daan sa mas angkop at may-kaugnayang nilalaman.

Bahagi 8: Pagtatasa: Access at Kalidad

Kapaki-pakinabang ang pagkakaroon ng iba't ibang pagpipilian ng vendor ng pagsasalin at interpretasyon, pero nangangailangan din ito ng paglikha ng isang sistema para masukat ang pagiging epektibo ng paghahatid ng serbisyo. Para sa layuning ito, nagpadala ang VDH ng serye ng mga tanong sa bawat nakakontratang vendor, na nagtatanong tungkol sa mga kredensyal ng kanilang mga interpreter at tagasalin, ang kanilang mga kasanayan sa pagsukat ng kalidad, at ang proseso para sa paghawak ng mga reklamo. Ito ang unang hakbang para matiyak na ang lahat ng mga vendor ay

nakakatugon sa pinakamataas na pamantayan at sumusunod sa mga legal na kinakailangan. Anim na vendor ang nagbigay ng impormasyon tungkol sa kanilang mga pamantayan sa kalidad para sa pagkuha at pagsasanay ng mga bagong interpreter, kabilang ang mga kwalipikasyon, pagsusuri ng kahusayan, at patuloy na pagtatasa at pagsasanay. Binalangkas din nila ang mga kwalipikasyong kinakailangan para sa kanilang mga tagasalin, na kinukumpirma na sila ay mga katutubong nagsasalita ng (mga) target na wika, pati na rin ang kanilang proseso para sa pag-e-edit ng mga pagsasalin para matiyak ang higit na katumpakan. Bukod pa rito, idinetalye nila ang mga pamamaraan para sa pagsusumite, pagsusuri, at paglutas ng mga reklamo.

Nagsimula rin ang team ng Access sa Wika at May Kapansanan ng isang talakayan sa loob ng Ahensya tungkol sa pinakamainam na paraan ng pagkolekta ng data sa kahusayan ng bawat pakikipag-ugnayan. Dapat humingi ang mga kawani ng feedback mula sa customer sa bawat pakikipag-ugnayan. Bukod pa rito, dapat hingin sa mga kawani sa kabilang panig ng interpretasyon na i-rate ang vendor sa pagiging maagap, pagsunod sa iskedyul, at pagiging maaasahan. Ang mga sagot sa dalawang tanong na ito ay itatago sa isang database na maa-access ng mga direktor ng distrito ng kalusugan, mga direktor ng tanggapan, at iba pang kawani ng VDH na kasangkot sa proseso ng pagtatasa ng kalidad.

Magpapatupad ang VDH ng isang sistema para sa pagsusuri ng katumpakan, tamang oras ng pagtapos, at pangkalahatang kalidad ng pagsasalin sa mga vendor na kinuha para sa mga proyektong ito. Susuportahan nito ang pananagutan at makakatulong na mapanatili ang mataas na pamantayan ng serbisyo sa mga nakakontratang vendor. Isang komprehensibong paraan ng pagsusuri ang pipiliin pagkatapos makatanggap ng feedback mula sa Workgroup sa Pag-access sa Wika at May Kapansanan.

Mga Hakbang na Gagawin:

- Mangalap ng data tungkol sa mga kahilingan sa paggamit ng wika at mga hadlang na kinakaharap ng mga indibidwal na may LEP at mga indibidwal na may kapansanan para matukoy ang mga lugar kung saan kinakailangan ang pagpapabuti.
- Magsagawa ng mga survey kasama ang mga customer/kliyente ng LHD na may LEP para masuri ang kanilang mga karanasan sa mga serbisyo sa pag-access sa wika, partikular na ang interpretasyon.
- Gamitin ang feedback mula sa mga survey at pakikipag-ugnayan para patuloy na pagbutihin ang mga patakaran at gawi sa access sa wika, para mas mapabuti ang serbisyo para sa mga indibidwal na may LEP
- Madalas na suriin ang pagiging epektibo ng mga panukat ng kalidad na ipinapatupad para sa mga vendor ng VDH, at gawin ang mga kinakailangang pagbabago para mapabuti ang kalidad ng mga serbisyo sa wika na ibinibigay.

- Regular na suriin ang kasiyahan ng customer sa mga vendor na nagbibigay ng mga serbisyo sa wika para matiyak na natutugunan nila ang mga pangangailangan at inaasahan ng mga kliyente.
- Magsaliksik at magpatupad ng mga pinakamahuhusay na kagawian sa access sa wika habang nananatiling updated sa mga bagong trend at teknolohiya para patuloy na mapahusay ang kalidad ng serbisyo.

Bahagi 9: Impormasyong Digital

Naglalaman ang website ng VDH ng mahahalagang impormasyon para sa publiko, kabilang ang mga serbisyo sa pagsasalin sa format na madaling ma-access. Kasama sa impormasyon, ngunit hindi limitado sa, mga detalye ng hurisdiksyon para sa bawat distrito ng kalusugan, mga tagubilin kung paano maghain ng mga reklamo, impormasyon sa pakikipag-ugnayan para sa mga kawani ng programa, at mga mapagkukunang pang-edukasyon tungkol sa mga legal na karapatan. Layunin ng VDH na matiyak ang kalinawan, pagiging accessible, at komprehensibong pag-unawa para sa lahat ng gumagamit.

Kasalukuyang nagtatrabaho ang mga ahensya ng estado ng Virginia sa pagsasalin ng kanilang mga website sa pakikipagtulungan ng Ahensya ng Teknolohiya ng Impormasyon sa Virginia (Virginia Information Technologies Agency, VITA). Gumaganap ng mahalagang papel ang team ng Access sa Wika at May Kapansanan sa pagpili ng kontratista (Smartling) na humahawak sa inisyatibang ito. Magkakaroon ng kakayahan ang team ng Access sa Wika na tukuyin, ipabatid sa VITA, at sa huli ay itama ang anumang pagsasalin sa website na kulang sa kawastuhan o kalinawan sa konteksto. Kasama rin ang mga pangunahing kawani mula sa ibang ahensya para matiyak na naisasalin ang nilalaman sa pinakamataas na kalidad. Ang Tagapamahala ng Pagsasalin at Interpretasyon ng VDH ay gumawa ng gabay sa estilo para sa Espanyol, na isinama para mapabuti ang kawastuhan at pagkakapare-pareho ng mga pagsasalin sa Espanyol.

Ang mga tanong o alalahanin ay dapat iparating sa vccc@vita.virginia.gov. Dapat ding sumunod ang lahat ng website ng VDH sa Seksyon 508 at sa Mga Alituntunin sa Pagiging Accessible ng Nilalaman ng Web (Web Content Accessibility Guidelines, WCAG) 2.1 Level AA. Sinusuportahan din ng VITA ang mga pamantayang ito.

Nagsusumikap ang VDH na patuloy na pagbutihin at panatilihin ang pagiging accessible sa website sa pamamagitan ng mga manu-manong pagsusuri, pagsasanay ng mga kawani, at mga serbisyo sa pagsubaybay sa pamamagitan ng SiteImprove. Maaaring makita ang higit pang impormasyon tungkol dito sa [Plano sa Digital Accessibility ng Ahensya](#). Ang anumang isyu sa accessibility na nararanasan habang ginagamit ang website ay dapat iulat kay Nicholas Horton, ang Tagapamahala ng Programa sa Accessibility ng VDH sa nicholas.horton@vdh.virginia.gov para agad itong matugunan. ^[OBJ]

Mga Hakbang na Gagawin:

- Ipaalam sa mga kawani ng VDH ang tungkol sa mga pagsasalin sa website at magbigay ng gabay kung paano humiling ng mga pagsasalin sa pamamagitan ng Smartling.
- Patuloy na payuhan ang VITA tungkol sa mga pinakamahuhusay na gawi at mga pagpapabuti para sa mga pagsasalin sa web.
- Isama ang Plano sa Digital Accessibility sa mga focus group at iba pang oportunidad sa pakikipag-ugnayan na may kaugnayan sa makabuluhang accessibility.
- Itaguyod ang paggamit ng simpleng wika sa lahat ng nabuong dokumento. Makipagtulungan sa Tanggapan ng Komunikasyon para mag-alok ng mga karagdagang webinar sa simpleng wika para sa mga kawani ng VDH.

Bahagi 10: Konsultasyon sa mga Stakeholder

Ihaharap ng team ng Access sa Wika at May Kapansanan ang unang draft sa Workgroup sa Pag-access sa Wika at May Kapansanan para sa paunang feedback. Matapos maisama ang input na ito, ibabahagi ang plano sa Team para sa Estratehikong Pamumuno. Susunod, gagawin ang ikatlong presentasyon para sa mga Direktor ng Distrito. Pagkatapos nito, ipakikilala ang LDAP sa lingguhang forum ng Ahensya ng VDH para ipaalam sa mga kawani ang tungkol sa plano at magbigay ng mga paraan para makapagsumite ng feedback. Panghuli, ihaharap ang LDAP sa mga stakeholder para sa konsultasyon. Ia-upload ang plano sa Language Access Hub, kung saan maaaring magsumite ng mga mungkahi ang mga kawani ng VDH

Tutukuyin din ng team ng Access sa Wika at May Kapansanan ang mga pangunahing organisasyon na nakikipagtulungan sa mga taong may LEP at mga may kapansanan sa buong Virginia para mag-iskedyul ng mga focus group para sa paglalahad ng plano at pangangalap ng karagdagang feedback.

Ipo-post din sa website ang panghuling bersyon, na magbibigay-daan sa publiko na magsumite ng mga mungkahi para matiyak na ang plano ay inklusibo at natutugunan ang mga pangangailangan ng access sa wika ng lahat ng mga residente ng Virginia.

Mga Hakbang na Gagawin:

- Mag-iskedyul ng oras para ipakita ang plano sa Team para sa Estratehikong Pamumuno.
- Mag-iskedyul ng oras para sa Forum ng Ahensya para ipakita ang plano sa Ahensya.
- Gumawa ng mga focus group para ipakita ang plano sa mga pangunahing organisasyon na nakikipagtulungan sa mga indibidwal na may LEP at mga taong may kapansanan.

- Gumawa ng kahon para sa mungkahi sa Language Access Hub para sa mga kawani na makapagsumite ng kanilang feedback sa Plano ng Access sa Wika at May Kapansanan.
- Maglagay ng katulad na kahon para sa mungkahi sa website ng VDH para makapagbigay ng feedback ang publiko tungkol sa plano.
- Patuloy na tukuyin ang mga pagkakataon para maisama ang mga stakeholder sa pagbuo ng mga patakaran na nagpapatibay sa pangako ng VDH sa pagbibigay ng access sa wika at may kapansanan, at hinihikayat ang mga tao na makipag-ugnayan sa kanilang lokal na departamento ng kalusugan.

PANGWAKAS NA PAHAYAG

Muling pinagtatibay ng LDAP na ito ang pangako ng VDH sa pagbibigay ng makabuluhang access para sa mga taong may LEP at mga taong may kapansanan. Sumusunod ang VDH sa mga batas ng estado at pederal na nagbabawal sa diskriminasyon batay sa lahi, kulay ng balat, bansang pinagmulan, kasarian, edad, kapansanan, at relihiyon. Susuriin ang planong ito tuwing dalawang taon para matiyak ang pagkakatatugma nito sa mga regulasyong ito at sa anumang bagong batas.

Tulad ng nakabalangkas sa plano, nagsisikap ang mga lokal na distrito at tanggapan ng kalusugan para matiyak na hindi hadlang ang wika o kapansanan sa pag-access sa mga serbisyong inaalok araw-araw. Sinusuportahan ng planong ito ang kanilang mga pagsisikap at nagsisilbing gabay para sa buong ahensya. Inilaan ito para sa lahat ng miyembro na regular na nakikipag-ugnayan sa publiko, kabilang ang mga kasangkot sa pagpapalano, pagdidirekta ng mga programa, pagpapatakbo ng mga kampanya, pakikipag-usap sa publiko, at paggawa ng mga desisyon. Sinasalamatin nito ang isang ibinahaging alalahanin tungkol sa mga hadlang na kinakaharap ng mga indibidwal na may LEP at mga may kapansanan kapag nagna-navigate sa sistema ng pangangalagang pangkalusugan.

Tinatanggap at pinahahalagahan ng VDH ang mga feedback. Maaaring isumite ang mga komento at mungkahi sa Tagapag-ugnay ng Access sa Wika claudia.querrero-barrera@vdh.virginia.gov o sa pamamagitan ng mail sa 109 Governor Street, Richmond, VA 2321.

Pagtutugma sa Plano ng Digital Accessibility ng VDH

Tinitiyak ng Plano ng Digital Accessibility na ang digital na content at mga serbisyo ng VDH ay naa-access ng lahat ng indibidwal, kabilang ang mga may kapansanan, alinsunod sa mga legal na kinakailangan gaya ng Americans with Disabilities Act (ADA) at Seksyon 508. Inilalahad ng plano ang mga estratehiya, layunin, at takdang panahon para gawing accessible ang mga digital na mapagkukunan ng ahensya, kabilang ang mga website,

mobile app, dokumento, at iba pang online na tool, para sa mga taong may iba't ibang kapansanan, kabilang ang may kapansanan sa paningin, pandinig, paggalaw, at kognitibo.

Tinutukoy din ng plano ang mga tungkulin at responsibilidad ng mga kawani sa pagpapatupad ng mga hakbang sa accessibility. Nagtatakda ito ng mga malinaw na pamantayan para sa pagsunod sa Mga Alituntunin sa Accessibility sa Nilalaman ng Web (Web Content Accessibility Guidelines, WCAG) 2.1 AA, binibigyang-prioridad ang mga pagsusumikap sa pagremedyo batay sa epekto ng gumagamit, at tinitiyak na ang mga digital na interface ng ahensya ay nasubok gamit ang mga pantulong na teknolohiya gaya ng mga screen reader, alternatibong input device, at speech recognition software. Bukod pa rito, nangangailangan ito ng probisyon ng mga alternatibong format, tulad ng captioning para sa mga video at text-to-speech para sa mga dokumento, para matiyak na makaka-access ng impormasyon ang mga indibidwal na may mga kapansanan at nakikipag-ugnayan sa mga digital na mapagkukunan nang pantay-pantay.

Kasama sa plano ang isang proseso para sa pangangalap ng feedback mula sa mga indibidwal na may mga kapansanan para matukoy at matugunan ang anumang kakulangan sa accessibility, pati na rin ang mga protocol para sa pagtiyak na maa-access mula sa simula ang lahat ng bagong digital na nilalaman. Kasama rin sa plano ang pagsasanay para sa lahat ng kawani na kasangkot sa paglikha at pamamahala ng digital na nilalaman para matiyak na nauunawaan nila ang kanilang tungkulin sa pagsulong ng digital accessibility at nasangkapan para matugunan ang mga pamantayan ng accessibility ng ahensya.

Ang parehong mga plano ay naglalayong tiyakin ang pantay na pag-access sa mga serbisyo at impormasyon ng ahensya para sa mga indibidwal na may mga kapansanan. Bagama't nakatuon ang LDAP sa pagbibigay ng tulong sa wika at mga karagdagang tulong para sa mga indibidwal na may LEP at mga may kapansanan, pinalalawak ng Plano ng Digital Accessibility ang pangakong ito sa pamamagitan ng:

- Pagpapatunay na ang digital na nilalaman ng ahensya ay tugma sa mga pantulong na teknolohiya.
- Pagtiyak na makukuha sa mga format na madaling ma-access ang isinaling nilalaman
- Pagpapadali sa pagsasama ng mga serbisyo sa wika sa pamamagitan ng pagtiyak na ang mga digital na komunikasyon ay madaling ibagay para sa mga indibidwal na may LEP

- Pagpapatibay sa pangako ng ahensya sa pagiging accessible para sa lahat ng gumagamit, anuman ang kanilang kakayahan o pangunahing wika.

Appendix A: Mga Kahulugan

Mag-access o lumahok – Ang kakayahang makipag-ugnayan sa mga serbisyo, programa, o tungkulin ng VDH sa pantay na antas anuman ang antas ng kahusayan sa Ingles ng isang indibidwal, para magkaroon ng parehong pagkakataon na makinabang mula sa mga serbisyong ito ang lahat .

Americans with Disabilities Act: Inaatasan ang mga estado at lokal na pamahalaan na maglaan ng angkop na pantulong na kagamitan at serbisyo kapag kinakailangan para matiyak ang epektibong komunikasyon sa mga indibidwal na may kapansanan (Title II)

Batas sa Karapatang Sibil ng 1964: Komprehensibong batas ng Estados Unidos na naglalayong ipagbawal ang diskriminasyon batay sa lahi, kulay ng balat, relihiyon, o bansang pinagmulan. Tinitiyak nito ang walang diskriminasyon sa pamamahagi ng mga pondo sa ilalim ng mga programang tulong ng pederal (Titulo VI)

Kapansanan: Isang kondisyon na lubos na naglilimita sa isang pangunahing aktibidad sa buhay tulad ng pag-aalaga sa sarili, pagsasagawa ng mga manwal na gawain, paglalakad, pagtingin, pagsasalita, paghinga, pagkatuto, pagbubuhat, pagtulog, at pagtatrabaho.

Diskriminasyon: Ang hindi patas o mapanghamak na pagtrato sa mga tao at grupo batay sa mga katangian tulad ng lahi, gender, edad, o sekswal na oryentasyon.

Interpretasyon - Pasalita at berbal na pagsasalin ng nilalaman ng isang diyalogo mula sa isang wika (pinagmulang wika) patungo sa isa pa (target na wika) habang pinapanatili ang orihinal na kahulugan nito. Maaaring gawin ang interpretasyon nang personal o malayuan. Ang dalawang magkaibang uri nito ay ang **magkasunod (consecutive) na interpretasyon** at **sabayang (simultaneous) na interpretasyon**.

Mga Card ng I Speak: Ginagamit para makatulong na ipahayag ang pinipiling wika ng isang tao para sa pakikipag-usap, maaaring ituro ng mga indibidwal na may LEP ang kanilang pinipiling wika para makatanggap ng mga serbisyo sa anumang Lokal na Distrito ng Kalusugan, tanggapan, o kaganapan ng VDH.

Indibidwal na may limitadong kasanayan sa Ingles (LEP) - Isang taong hindi Ingles ang pangunahing wika sa pakikipag-usap o taong hindi gaanong “mahusay” magsalita, magbasa, magsulat, at nakakaunawa ng Ingles.

Multi/Bilingual na empleyado/kontratista - Isang taong mahusay sa Ingles at anumang iba pang wika, at napatunayang may kakayahang magsalita ng iba’t ibang wika.

Indibidwal na hindi mahusay sa Ingles (Non-English proficient, NEP) - Isang indibidwal na walang sapat na kasanayan sa wikang Ingles. Tumutukoy ito sa isang indibidwal na hindi makapagsalita, makabasa, makasulat, at/o makaunawa ng wikang Ingles.

Pangunahing Wika - Aang wikang madalas gamitin ng isang indibidwal para sa pakikipag-usap.

Programa o Aktibidad - Anuman o lahat ng operasyon ng Ahensya.

Pagkontrol sa Kalidad - Isang pinagsama-samang hanay ng mga gawain (tulad ng pagsusuri sa disenyo at inspeksyon para sa mga depekto) na idinisenyo para matiyak ang sapat na kalidad.

Sign Language: Isang sistema ng komunikasyon gamit ang mga biswal na kilos at senyas, gaya ng ginagamit ng mga bingi.

Pagsasalin - Ang proseso ng pagsasalin ng teksto sa ibang wika nang hindi nawawala ang orihinal na kahulugan, layunin, at kultural na konteksto sa lahat ng wikang kasangkot.

Departamento ng Kalusugan at Serbisyong Pantao (Department of Health and Human Services, HHS) ng US - Tanggapan para sa mga Karapatang Sibil

Ang pederal na ahensya na responsable para sa pagsunod ng Departamento sa mga regulasyong pederal kabilang ngunit hindi limitado sa Titulo VI ng Batas ng mga Karapatang Sibil ng 1964, na may pag-amyenda. Pagsasaayos ng 1981, na may pag-amyenda.

Departamento ng Hustisya ng (Department of Justice, DOJ) ng US - Tanggapan para sa mga Karapatang Sibil

Ang pederal na ahensya na responsable para sa pagsunod ng Departamento sa mga regulasyong pederal kabilang ngunit hindi limitado sa Titulo VI - Pagbabawal sa Diskriminasyon Batay sa Bansang Pinagmulan Dahil Nakakaapekto Ito sa mga Taong may Limitadong Kasanayan sa Ingles

Call Center ng VA MAP: Ang Call Center ng Programa ng Tulong sa Gamot sa Virginia (Virginia Medication Assistance Program, VA MAP) ay isang mapagkukunan para sa mga indibidwal na may HIV para makakuha ng tulong sa mga programa ng VA MAP.

Mahahalagang dokumento - Mahahalagang dokumento na inilalabas ng VDH, na maaaring pisikal (papel o elektronikong anyo) na mga form, abiso, aplikasyon para sa benepisyo at mga kinakailangan sa pagiging karapat-dapat sa paglahok, mga legal na kontrata, at/o materyales sa pagtulong para ipabatid sa mga indibidwal ang kanilang mga karapatang sibil.

Appendix B: Gabay sa Mapagkukunan ng Wika ng VDH (Para sa Panloob na Paggamit Lang)



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

VDH VIRGINIA
DEPARTMENT
OF HEALTH