

ورجینیا کا محکمہ صحت  
زبان اور معذوری سے متعلق رسائی کا منصوبہ  
2027-2025

## جدول مندرجات

جدول مندرجات.....	2
زبان اور معذوری سے متعلقہ رسائی کے منصوبے کا جائزہ.....	3
تعارف.....	3
ہم کون ہیں.....	3
ادارے کا سائز.....	3
مقصد اور اختیار.....	5
منصوبے کی تیاری اور نفاذ.....	6
زبان اور معذوری سے متعلقہ رسائی کے منصوبے کا خاکہ/دائرہ کار.....	6
زبان اور معذوری سے متعلقہ رسائی کے منصوبے کا کوآرڈینیٹر VDH.....	6
ورجینیا کے باشندوں کے لیے زبان اور معذوری کی معاونت کی خدمات.....	7
زبان اور معذوری سے متعلقہ رسائی کا ورک گروپ.....	7
عناصر اور عملی اقدامات.....	8
عنصر 1: تشخیص: ضروریات اور صلاحیت.....	8
عنصر 2: سروسز کی فراہمی.....	11
عنصر 3: بولی جانے والی زبان کی معاونت کی خدمات.....	12
عنصر 4: تحریری ترجمے.....	13
عنصر 5: معذور افراد کے ساتھ رابطے کی مؤثر حکمت عملیاں.....	14
عنصر 6: زبان کی معاونت کی دستیابی کی اطلاع بلا معاوضہ.....	15
عنصر 7: عملے کی تربیت.....	16
عنصر 8: تشخیص: رسائی اور معیار.....	18
عنصر 9: ڈیجیٹل معلومات.....	19
عنصر 10: اسٹیک ہولڈرز سے مشاورت.....	19
نتیجہ.....	20
ڈیجیٹل رسائی کے منصوبے کے ساتھ ہم آہنگی VDH.....	21
تعاریف A: ضمیمہ.....	21
زبان کے وسائل کا کتابچہ VDH: ضمیمہ B.....	24

## زبان اور معذوری سے متعلقہ رسائی کے منصوبے کا جائزہ

ورجینیا کا محکمہ صحت (VDH) وفاقی اور ریاستی سطح پر نافذ تمام قابل اطلاق شہری حقوق کے قوانین کی تعمیل کرتا ہے اور نسل، رنگ، عمر، قومی ماخذ، مذہب، معذوری یا جنس (بشمول جنسی رجحان اور صنفی شناخت) کی بنیاد پر کسی قسم کا امتیازی سلوک روا نہیں رکھتا۔

VDH کا مشن یہ ہے کہ ”ورجینیا کے تمام لوگوں کی صحت کی حفاظت کی جائے اور ان کے فلاح و بہبود کو فروغ دیا جائے“، جن میں انگریزی زبان کی محدود مہارت رکھنے والے افراد (LEP) اور معذوری کے حامل افراد بھی شامل ہیں۔ یہ زبان اور معذوری سے متعلقہ رسائی کا منصوبہ (LDAP) ادارے کو اپنے مشن کی تکمیل میں معاونت کرے گا۔ یہ منصوبہ ان اقدامات کی وضاحت کرتا ہے جو VDH تمام پروگراموں کے لیے زبان اور معذوری سے متعلق رسائی کی خدمات تک بامعنی رسائی کو یقینی بنانے کے لیے اختیار کرے گا، جن میں کامن ویلتھ بھر میں صحت کے مقامی محکموں کے پروگرامز بھی شامل ہیں۔

### تعارف

VDH نے یہ LDAP اس لیے تیار کیا ہے تاکہ ان ضوابط اور طریقہ کار کی وضاحت کی جا سکے جن پر عمل کرتے ہوئے وہ اپنی خدمات، پروگراموں اور سرگرمیوں تک بامعنی اور ہمہ گیر رسائی کو یقینی بناتا ہے۔ یہ ان افراد پر لاگو ہوتا ہے جو معذوری سے متاثرہ ہیں اور/یا انگریزی میں محدود مہارت رکھتے ہیں ((LEP)، یا وہ افراد جو مواد اور خدمات کسی دوسری زبان میں حاصل کرنا چاہتے ہیں۔

امریکہ کے محکمہ صحت اور انسانی خدمات (HHS) کے دفتر برائے شہری حقوق کے مطابق، LEP والے افراد کی تعریف ایسے افراد کے طور پر کی جاتی ہے جو ”انگریزی کو اپنی بنیادی زبان کے طور پر نہیں بولتے اور/یا ان کی انگریزی پڑھنے، لکھنے، بولنے یا سمجھنے کی صلاحیت محدود ہوتی ہے۔“<sup>1</sup> اس میں وہ افراد بھی شامل ہیں جنہیں امریکن سائن لینگویج (ASL) کی مدد درکار ہوتی ہے۔ VDH سمجھتا ہے کہ افراد کو یہ حق حاصل ہے کہ وہ خود کو انگریزی کی محدود مہارت (LEP) کا حامل شخص قرار دیں، اور یہ حق بھی حاصل ہے کہ وہ تمام VDH خدمات، پروگراموں، اور سرگرمیوں کے لیے اپنی ترجیحی زبان کا انتخاب کریں۔

### ہم کون ہیں

VDH ورجینیا کی عوام کی صحت کی حفاظت اور فروغ کے لیے پُر عزم ہے۔ VDH میں رچمنڈ میں واقع ایک ریاستی مرکزی دفتر اور 35 صحت کے مقامی ڈسٹرکٹس شامل ہیں۔ یہ ادارے مل کر ایجنسی کے مشن کی تکمیل کے لیے کام کرتے ہیں، جیسے کہ طرز زندگی کے صحت مند انتخاب کو فروغ دینا جو دائمی بیماریوں کو روک سکتے ہیں، عوام کو ہنگامی تیاری اور صحت کے خطرات کے بارے میں تعلیم دینا، اور ورجینیا میں بیماریوں کے پھیلاؤ کی تحقیقات کرنا، اور یہ سرگرمی کی محض چند مثالیں ہی ہیں۔

### ادارے کا سائز

3,800 ملازمین

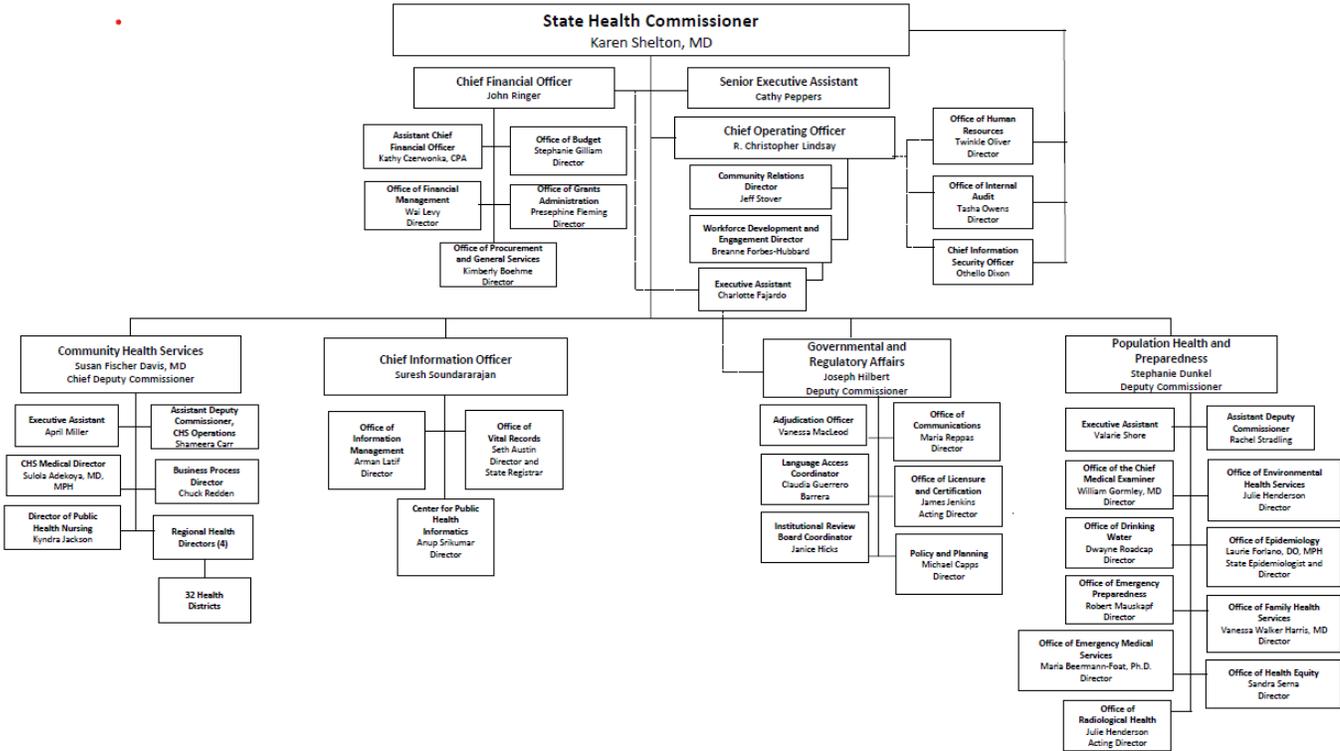
35 - صحت کے مقامی ڈسٹرکٹس

119 - مقامی صحت کے محکمے

<sup>1</sup> امریکہ کے محکمہ صحت اور انسانی خدمات، دفتر برائے شہری حقوق، <https://www.hhs.gov/civil-rights/for-providers/laws-regulations-guidance/guidance-federal-financial-assistance-title-vi/index.html>

VDH کی قیادت ریاستی ہیلتھ کمشنر کرتے ہیں، جنہیں ورجینیا کے گورنر کی جانب سے نامزد کیا جاتا ہے۔ کمشنر ایجنسی کی رہنمائی کرتے ہیں اور صحت و انسانی وسائل کے سیکریٹری کے ذریعے گورنر کو رپورٹ کرتے ہیں۔ کمشنر متعدد ڈپٹی کمشنرز اور قیادتی ٹیم کے دیگر اہم افراد کے ساتھ مل کر کام کرتے ہیں تاکہ VDH کو صحت کے پیچیدہ منظر نامے میں رہنمائی کرنے اور ورجینیا کے تمام لوگوں کی فلاح و بہبود کو فروغ دینے کی کوششوں کے لیے رہنمائی فراہم کی جا سکے۔

### VIRGINIA DEPARTMENT OF HEALTH



August 25, 2025

### VDH دفاتر

کمشنر کا دفتر

مالیاتی نظم و نسق

بجٹ

گرائٹس انتظامیہ

انسانی وسائل

پروکیورمنٹ اور عمومی خدمات

معلوماتی انتظام

اہم ریکارڈز

لائسنسنگ اور تصدیق

مواصلات

وبائیات

خاندانی صحت کی خدمات

ماحولیاتی صحت کی خدمات

پینے کے پانی کی خدمات

چیف میڈیکل ایگزامینر

صحتی مساوات

ایمرجنسی میڈیکل سروسز

ایمرجنسی میں تیاری

ریڈیولوجیکل صحت

کمیونٹی ہیلتھ سروسز

## مقصد اور اختیار

بامعنی رسائی کی تعریف ایسی زبان کی خدمات کے طور پر کی جاتی ہے جس کے ذریعے LEP والے افراد اور معذور افراد کے ساتھ درست، بروقت، اور مؤثر مواصلت قائم کی جاتی ہو۔ VDH پُر عزم ہے کہ وہ LEP والے افراد اور/یا معذوری کے حامل افراد کے لیے خدمات، پروگراموں، اور سرگرمیوں تک بامعنی رسائی کو یقینی بنائے۔

اس دستاویز کا مقصد ایک حکمت عملی قائم کرنا ہے تاکہ LEP والے افراد اور/یا معذور افراد کو VDH کی فراہم کردہ خدمات، پروگراموں، اور سرگرمیوں تک بامعنی رسائی کو یقینی بنایا جا سکے۔ VDH اس LDAP کا ہر دو سال بعد جائزہ لے گا اور اسے اپ ڈیٹ کرے گا تاکہ کمیونٹی کی ضروریات کے مطابق مؤثر رہیں اور وفاقی و ریاستی قوانین کی تعمیل برقرار رہے۔

حوالہ	ماخذ
<a href="#">1964 کے شہری حقوق کے ایکٹ کا عنوان VI</a>	وفاقی قانون
<a href="#">قابل استطاعت نگہداشت سے متعلق ایکٹ، ضابطہ 1557 (ACA)</a>	
<a href="#">معذور امریکی افراد کے حوالے سے ایکٹ (ADA)</a>	
<a href="#">ورجینیا کے معذور افراد کے حوالے سے ایکٹ</a>	ورجینیا کا قانون
<a href="#">ہیلتھ انشورنس کا پورٹیبلٹی اینڈ اکاؤنٹیبلٹی ایکٹ (HIPAA)</a>	دیگر

## منصوبے کی تیاری اور نفاذ

### زبان اور معذوری سے متعلقہ رسائی کے منصوبے کا خاکہ/دائرہ کار

یہ LDAP VDH کے عملے کو ان کے کرداروں اور ذمہ داریوں کو سمجھنے میں مدد فراہم کرتا ہے، تاکہ وہ انگریزی کی محدود مہارت (LEP) والے افراد اور معذوری کے حامل افراد کو ایجنسی کی خدمات تک رسائی میں درپیش رکاوٹوں کا ہر دن اور ہنگامی امور کے دوران ازالہ کر سکیں۔ یہ منصوبہ ایک نظم و نسق کی دستاویز ہے جو ایجنسی کی زبان سے متعلق معاونتی امور کی وضاحت کرتا ہے، جن میں ترجیحات اور آخری تاریخیں شامل ہیں، نیز یہ کہ ضروری وسائل کس طرح مختص کیے جا سکتے ہیں تاکہ زبان اور معذوری سے متعلقہ رسائی کے تقاضوں کے حوالے سے وفاقی اور ریاستی قوانین کی تعمیل کو یقینی بنایا جا سکے۔

یہ منصوبہ امور کی انجام دہی کے اصولوں اور رہنما اصولوں کو وضع کرتا ہے جو زبان اور معذوری سے متعلقہ رسائی کی خدمات کی فراہمی کو منظم کرتے ہیں۔ یہ منصوبہ عوام کے لیے دستیاب کیا گیا ہے تاکہ LEP والے افراد اور معذوری کے حامل افراد یہ سمجھ سکیں کہ انہیں معاونت کی خدمات اور سہولتیں بلا معاوضہ فراہم کی جاتی ہیں۔

یہ منصوبہ ایجنسی کے عملے اور اسٹیک ہولڈرز کے لیے ایک ”کیسے کریں“ رہنمائی فراہم کرتا ہے۔ یہ منصوبہ ڈیٹا جمع کرنے، زبان اور معذوری کی خدمات فراہم کرنے، اور LEP والے افراد اور معذوری کے حامل افراد کو خدمات فراہم کرنے کے مراحل کی وضاحت کرتا ہے۔ ضوابط اور طریقہ کار VDH کے عملے کے لیے داخلی رہنمائی کے طور پر متعین کیے گئے ہیں تاکہ وہ ان پر عمل کریں اور ایجنسی کے ای میل اور مرکزی انٹرانیٹ رسائی کے ذریعے انہیں اندرونی طور پر شیئر کریں۔

ذیل میں VDH کی زبان اور معذوری سے متعلقہ رسائی خدمات کی فہرست دی جا رہی ہے:

- زبان اور معذوری سے متعلقہ رسائی کا ایک منصوبہ، جس میں تحریری پالیسیاں اور طریقہ کار شامل ہوں جو تمام دفاتر اور ڈسٹرکٹس پر لاگو ہوتے ہیں۔
- LEP والے افراد اور معذوری کے حامل افراد کے لیے بروقت اور اعلیٰ معیار کی زبان اور معذوری سے متعلقہ رسائی کی خدمات، بلا معاوضہ فراہم کی جاتی ہوں۔
- ایک داخلی زبان کی رسائی کا کوآرڈینیٹر موجود ہو، جو زبان کی خدمات کو منظم کرنے کا ذمہ دار ہوتا ہے۔
- ان مریضوں اور کسٹمرز کا ریکارڈ موجود ہو، ترجمے کے دوران، جن کی ترجیحی تحریری اور بولی جانے والی زبان انگریزی کے علاوہ کوئی زبان ہے۔
- پمفلٹس، فلائرز، اور اہم، اکثر استعمال ہونے والے دستاویزات ترجمے کے لیے درخواست کرنے پر دستیاب ہیں۔
- LEP والے افراد اور معذور افراد کو VDH کے ساتھ کسی بھی رابطے کے وقت زبان کی مفت خدمات حاصل کرنے کے ان کے حق سے متعلق آگاہ کیا جاتا ہے۔
- زبان کے ٹیگ لائنز میں اہم رکن مواصلات، ویب صفحات، اور VDH کا استقبالیہ علاقہ بھی شامل ہے۔
- زبان کی رسائی کے پوسٹرز اور ”I Speak“ کارڈز VDH کے ورک یونٹس میں دستیاب ہیں۔

### VDH زبان اور معذوری سے متعلقہ رسائی کے منصوبے کا کوآرڈینیٹر

VDH زبان اور معذوری سے متعلقہ رسائی کا کوآرڈینیٹر ایجنسی کا متعین کردہ رابطے کا شخص ہوتا ہے جو VDH منصوبے اور اس کے اجزاء کی ترقی، نفاذ اور نگرانی کی قیادت کرتا ہے۔ منصوبے کے حوالے سے رائے اور/یا سوالات/شکایات درج ذیل پر بھیجی جا سکتی ہیں:

Claudia Guerrero Barrera

زبان کی رسائی کے تقاضوں کی تمام مبینہ خلاف ورزیاں یا زبان کی رسائی کی خدمات کے بارے میں شکایات فوری طور پر زبان کی رسائی کے کوارڈینیٹر کو رپورٹ کی جانی چاہئیں۔ زبان کی رسائی کے کوارڈینیٹر کو یہ یقینی بنانا ہو گا کہ تمام شکایات کی تحقیقات کی جائیں اور انہیں VDH کی غیر امتیازی سلوک کی پالیسی کی دفعات کے مطابق حل کیا جائے۔

VDH کا کار عزم ہے کہ وہ زبان کی رسائی کی فراہم کردہ دفعات کی مزید تائید کرے، اضافہ کرے، اور/یا بہتر بنائے، جس کے لیے LDAP کے ہر جزو کے حکمت عملی کے تحت نفاذ، نگرانی، اور تشخیص کی جائے گی۔

### ورجینیا کے باشندوں کے لیے زبان اور معذوری کی معاونت کی خدمات

VDH اس بات کے لیے پر عزم ہے کہ وہ انگریزی کی محدود مہارت (LEP) کے حامل ورجینیا کے باشندوں اور معذوری کے حامل افراد کو زبان کی رسائی کی خدمات اور معقول سہولتیں فراہم کرے تاکہ پروگراموں اور خدمات تک بامعنی رسائی کو یقینی بنایا جاسکے۔ اس میں تمام پروگراموں اور ان کے متعلقہ عمل کے لیے زبان کی خدمات کی دستیابی شامل ہے، جیسا کہ مناسب ہو۔ VDH بھرپور کوشش کرے گا کہ جن افراد کو ترجمہ کی خدمات کی ضرورت ہو، انہیں اہل انٹریپرٹرز، مترجموں اور/یا اضافی معاونت فراہم کنندگان کے ذریعے مطلوبہ خدمات فراہم کی جائیں تاکہ وفاقی اور ریاستی قوانین کے مطابق پروگراموں اور سروسز تک بامعنی رسائی کو یقینی بنایا جاسکے۔ VDH اس بات کے لیے پر عزم ہے کہ زبان کی رکاوٹوں کا ازالہ کرے تاکہ عوامی صحت کو متواتر بہتر بنایا جاسکے اور LEP والے افراد اور/یا معذوری کے حامل افراد اور کمیونٹیز کے ساتھ مضبوط تعلقات قائم کیے جاسکیں، تاکہ ایجنسی کے تمام پروگراموں اور خدمات تک بامعنی رسائی فراہم کی جاسکے۔

### زبان اور معذوری سے متعلقہ رسائی کا ورک گروپ

3 جون 2024 کو ریاستی صحت کے کمشنر، ڈاکٹر کیرن شیلٹن نے ایک ورک گروپ قائم کیا تاکہ VDH LDAP کے قیام کے لیے اس کا جائزہ لیں، رہنمائی اور آراء فراہم کر سکیں۔ ورک گروپ نے ضروریات کی تشخیص کی ساخت پر رائے فراہم کی، جو VDH کی فراہم کردہ خدمات سے رابطہ کرنے والے افراد کے لیے زبان کی رسائی فراہم کرنے کے لیے 'دفاتر اور صحت کے مقامی ڈسٹرکٹس' کی ضروریات پر معلومات جمع کرنے کے لیے ایک اہم آلہ ہے۔ گروپ نے یہ بھی کہا کہ LDAP وہ رہنمائی فراہم کرتا ہے جو VDH کے عملے کو LEP والی کمیونٹیز کو خدمات فراہم کرتے وقت باخبر فیصلے کرنے کے لیے ضروری ہے۔ یہ ورک گروپ ایجنسی میں زبان اور معذوری سے متعلقہ رسائی کو بہتر بنانے کے ایک ہی مقصد کے ساتھ تمام آوازوں کو یکجا کرنے کے لیے ایک جگہ فراہم کرے گا۔ ورک گروپ سات دفاتر اور گیارہ صحت کے مقامی ڈسٹرکٹس سے تعینات افراد یا نمائندگان کے ساتھ تشکیل دیا گیا تھا، اور ضرورت کے مطابق اس میں دیگر ایجنسی کے ارکان اور/یا اسٹیک ہولڈرز کی شرکت بھی شامل ہو سکتی ہے۔

صحت کے مقامی ڈسٹرکٹس:	دفاتر:
بلو ریج	دفتر ایپیڈیمولوجی
سینٹرل شیناڈوہ	دفتر برائے خاندانی صحت کی خدمات
سینٹرل ورجینیا	دفتر برائے ماحولیاتی صحت کی خدمات
ایسٹرن شور	دفتر برائے ہنگامی تیاری
فٹرفیکس	دفتر برائے صحت مساوات

ماؤنٹ روگرز	دفتر برائے معلوماتی انتظام
پیڈمونٹ	دفتر برائے اہم ریکارڈز
رہباناک ایریا	
رچمنڈ/ہینرکو	
تھری ریورز	
ورجینیا بیچ	

ورک گروپ ہر تین ماہ بعد ملاقات کرے گا تاکہ مختلف پس منظر، زبانوں، ثقافتوں، اور معذوری کی بنیاد پر رہائش کی ضروریات کی حامل کمیونٹیز تک پہنچنے سے متعلق ورک یونٹس کی ضروریات پر مشورہ فراہم کر سکے۔ یہ عمل دفاتر اور ڈسٹرکٹس کو ان کی رسائی، مواصلات، اور خدمات کی فراہمی کے حوالے سے بہتر معاونت فراہم کرنے کے قابل بنائے گا۔ ورک گروپ پالیسیوں، بہترین مشق عمل اور طریقہ کار کے بارے میں بھی تجاویز فراہم کرے گا تاکہ VDH کی خدمات تک معنی خیز رسائی فراہم کرنے کے عزم کو یقینی بنایا جا سکے۔

## عناصر اور عملی اقدامات

VDH LDAP دس عناصر کے گرد تشکیل دیا گیا ہے۔ یہ عناصر LEP کے حامل افراد کو معنی خیز رسائی فراہم کرنے کے لیے نہایت اہم ہیں۔ ہر عنصر کے اندر، VDH نے عملی اقدامات کی نشاندہی کی ہے تاکہ دفاتر اور صحت کے مقامی ڈسٹرکٹس کو LEP والے افراد کے ساتھ بات چیت میں واضح رہنمائی فراہم کی جا سکے۔ زبان کی رسائی کے کوآرڈینیٹر کے ساتھ تعاون میں، یہ عملی اقدامات ایجنسی بھر کے دفاتر اور صحت کے مقامی ڈسٹرکٹس کے ذریعے اپنائے جانے چاہئیں۔

## عصر 1: تشخیص: ضروریات اور صلاحیت

VDH نے ایجنسی بھر میں LEP والی کمیونٹیز کی شناخت کی اور جائزہ لیا۔ وہ دفاتر اور صحت کے مقامی ڈسٹرکٹس جو LEP والی کمیونٹیز کو خدمات پیش کر رہے ہیں، نے سروے مکمل کیا، جس میں سب سے زیادہ بولی جانے والی زبانوں، تعاملات کی نوعیت، تعدد، اور ان کمیونٹیز کی خدمت کے لیے ضروریات کے حوالے سے معلومات فراہم کیں۔

شناخت اور جائزے نے مفصل معلومات فراہم کیں جو ایجنسی بھر میں زبان اور معذوری سے متعلقہ رسائی کو بہتر بنانے کے لیے پالیسیوں اور طریقہ کار کی تخلیق میں مددگار ثابت ہوئی ہیں۔

یہ جائزہ VDH کے لیے ایک آلے کا کام کرتا ہے جس کے ذریعے وہ محکمہ کی جانب سے پیش کردہ پروگراموں کی صلاحیت اور ضروریات کا باقاعدگی سے جائزہ لے سکتا ہے۔ ریاست بھر میں صحت کے مقامی ڈسٹرکٹس کی طرف سے بولی جانے والی سب سے عام زبانوں پر جمع کردہ ڈیٹا، ان زبانوں کے لیے زبان کی رسائی فراہم کرنے کے لیے درکار وسائل کی منصوبہ بندی میں استعمال کیا جاتا ہے جو مردم شماری کے ڈیٹا میں وسیع پیمانے پر نمائندگی نہیں رکھتیں۔ یہ ایجنسی کی LEP والے افراد کی خدمت میں پیش قدمی کو بہتر بناتا ہے۔

## چار عوامل کا تجزیہ

VDH LDAP ایجنسی بھر میں زبان کی خدمات کا جائزہ لینے کے لیے استعمال ہونے والے چار عوامل کے تجزیے پر مبنی ہے۔ VDH اس آلے کا استعمال LEP والے افراد کو خدمات فراہم کرنے اور ریاست بھر میں دفاتر اور صحت کے مقامی ڈسٹرکٹس کے پیش کردہ پروگراموں میں شرکت کرنے والے افراد کے لیے معنی خیز رسائی فراہم کرنے کی ضرورت کی شناخت کے لیے کرتا ہے۔ وہ چار عوامل یہ ہیں:

## عامل 1: LEP والے افراد اور معذوری کے حامل افراد کی تعداد یا تناسب جو خدمت حاصل کریں گے یا جن سے ملاقات کی جائے گی

صحت کے مقامی ڈسٹرکٹس تمام پیش کردہ پروگراموں میں خدمات کے لیے اہل LEP والے افراد اور معذور افراد کی تعداد کا تعین کرنے کے لیے مختلف ذرائع کا استعمال کرتے ہیں۔ ان ذرائع میں بلا تحدید یہ شامل ہیں؛ پروگرام کی فراہمی، داخلہ کے عمل، مریض کے ریکارڈز، میڈیکل ریکارڈز، کراس روڈز، ادویات کی تقسیم کے نظام، اور مختلف وینڈرز جو انٹریپرٹیشن اور ترجمے کی خدمات فراہم کرتے ہیں، جو درخواست کی جانے والی زبانوں کی اقسام کو ٹریک کرتے ہیں۔ زبان کی ترجیح کو VA میپ کال سینٹر کے ذریعے داخلہ/اہلیت کی کالز کے دوران بھی ریکارڈ کیا جاتا ہے۔ VDH خدمات حاصل کرنے والے افراد کی ترجیحی زبان کا تعین کرنے کے لیے دفتری اوقات میں I Speak کارڈز کا استعمال کرتا ہے۔ اس کے علاوہ، خصوصی منصوبوں، ضروریات کے جائزوں، فوکس گروپس، گھریلو دوروں، اور دیگر رسائی کی کوششوں سے سروے کے ذریعے شہری معلومات جمع کی جاتی ہیں۔ یہ ڈیٹا ویب وژن پر محفوظ کیا جاتا ہے تاکہ جغرافیائی علاقے کے حساب سے سب سے زیادہ بولی جانے والی زبانوں کا مزید تجزیہ کیا جا سکے۔

اکتوبر 2024 میں، LEP کمیونٹی کے جائزے نے ورجینیا کامن ویلتھ بھر میں سب سے زیادہ بولی جانے والی درج ذیل زبانوں کی شناخت کی: ہسپانوی، کورین، سادہ چینی، ویتنامی، عربی، فارسی (بشمول فارسی اور داری)، اردو، ہیٹیائی کریول، ٹیگالوگ، امہاری، روسی، فرانسیسی، ہندی، جاپانی، پرتگالی، ترکش، اور سواحلی۔ یہ ڈیٹا 2020 کی مردم شماری کے ڈیٹا کے مطابق ہے جو ورجینیا میں سب سے زیادہ بولی جانے والی زبانوں سے متعلقہ ہے۔ (U.S. Census Bureau, 2025)

زبان کی رسائی کی ٹیم صحت کے مقامی ڈسٹرکٹس اور دفاتر کے ساتھ مل کر کام کرتی ہے جو اہم دستاویزات کا ترجمہ کرنے میں مدد فراہم کرنے کے لیے براہ راست خدمات فراہم کرتے ہیں۔ پھر یہ ترجمہ شدہ وسائل مختلف پروگراموں، مہمات، اور کمیونٹی وسائل میں معلومات کی رسائی کو بہتر بنانے کے لیے [زبان کی رسائی کا مرکز](#) میں ذخیرہ کیے جاتے ہیں۔

## عامل 2: LEP والے افراد اور معذوری کے حامل افراد کا VDH پروگراموں سے رابطے میں آنے کی تعداد

LEP والے افراد اور معذور افراد VDH سے مختلف طریقوں سے رابطہ کرتے ہیں، جن میں روبرو، فون، ای میل، یا VDH کی ویب سائٹ کے ذریعے رابطے شامل ہیں۔ یہ افراد ایسی خدمات حاصل کرتے ہیں جیسے WIC، خاندانی منصوبہ بندی، STI اور TB ٹیسٹنگ، حفاظتی ٹیکے، میڈیکل اہلیت، اور ملاقاتوں کی شیڈولنگ۔ کمیونٹی کے ارکان اہم ریکارڈز کی درخواستوں، فوڈ سروس کے اجازت ناموں، یا معائنوں جیسی خدمات کے لیے بھی رابطہ کرتے ہیں۔

VDH کمیونٹی کے ساتھ مشغولیت کے لیے ایک مشترکہ کوشش کرتا ہے، جہاں وہ لوگوں تک پہنچنے کے لیے مختلف رسائی کی کوششوں کے ذریعے ان کی موجودہ جگہوں پر رابطہ کرتا ہے، جیسے کہ اسکول کے دورے، گھر کے دورے، دیگر ایجنسیوں اور مقامی حکومت کے ساتھ شراکت داری میں رسائی کے پروگرامز اور کمیونٹی کے شراکت داروں کی جانب سے منعقد کردہ مختلف تہواروں میں شرکت وغیرہ۔ اس کے علاوہ، VDH مختلف وینڈرز کے ذریعے انٹریپرٹیشن اور ترجمہ کی خدمات کے استعمال کو ٹریک کر کے تعاملات کی تعدد پر ڈیٹا جمع کرتا ہے۔

## عامل 3: VDH کی طرف سے فراہم کردہ پروگرام، سرگرمی، یا سروس کی نوعیت اور اہمیت

براہ راست خدمات کے لیے زبان کی رسائی فراہم کرنا بہت ضروری ہے، خاص طور پر ایسی سروسز کے لیے جو صحت پر براہ راست اثر ڈالتی ہیں۔ زبان کی ناکافی رسائی، خاص طور پر جب بات صحت سے متعلق روک تھام، علاج، بیماریوں پر قابل پانے، حفاظتی ٹیکوں اور حفاظت کی اہم معلومات کی وضاحت کرنے کی ہو، ورجینیا کے رہائشیوں کی صحت کے نتائج پر منفی اثر ڈال سکتی ہے۔

معنی خیز رسائی اور معیاری خدمات کو یقینی بنانے کے لیے، VDH سب سے زیادہ استعمال ہونے والی دستاویزات کی اہل انٹرپرائٹیشن اور ترجمہ فراہم کرتا ہے۔ یہ عمل افراد کے حق کو برقرار رکھتا ہے کہ وہ اپنی ترجیحی زبان میں معلومات تک رسائی حاصل کر سکیں، اس بات کو یقینی بناتے ہوئے کہ صحت کی اہم خدمات اور معلومات تک منصفانہ رسائی میسر ہو۔

#### عامل 4: LEP والے افراد اور معذوری کے حامل افراد کی مدد کے لیے دستیاب وسائل کا تعین کریں

VDH ترجمہ اور انٹرپرائٹیشن کی خدمات کے لیے ان وینڈرز کا استعمال کرتا ہے جن سے ریاستی معاہدوں پر ڈیپارٹمنٹ آف جنرل سروسز (DGS) کے ذریعے خدمات حاصل کی جاتی ہیں۔ ان معاہدوں کے تحت، VDH نے زبان کی خدمات فراہم کرنے والے وینڈرز کی تعداد میں اضافہ کیا ہے، جن میں دی لینگویج گروپ اور OMNIA پارٹنرز شامل ہیں (جو کہ زبان کی خدمات کے لیے DGS معاہدہ ہے جس میں کل 12 وینڈرز ہیں)۔ یہ وینڈرز 250 سے زائد زبانوں میں اعلیٰ معیار کی انٹرپرائٹیشن اور ترجمہ کی خدمات فراہم کرتے ہیں۔ اسمارٹلنگ بھی ایک ریاستی معاہدہ کنندہ ہے جو اعلیٰ معیار کی ترجمہ کی خدمات فراہم کرتا ہے، بشمول VDH کی ویب سائٹ کا ترجمہ سرفہرست 11 زبانوں میں بھی۔

ہر دفتر اور مقامی صحت کے ڈسٹرکٹ کو اپنے منتخب کردہ وینڈر (وینڈرز) کے ساتھ اکاؤنٹ قائم کرنے کے بعد آزادانہ طور پر خدمات کی درخواست کرنے کی اجازت ہے۔ ہر ایک اپنی خدمات کے لیے ایک منفرد بلنگ نمبر استعمال کرتا ہے۔ اگرچہ وینڈرز ASL انٹرپرائٹیشن فراہم کرتے ہیں، ورجینیا کا محکمہ ڈیف اینڈ ہارڈ آف پیئرنگ (VDDHH) سے بھی ایسی خدمات کے لیے رابطہ کیا جاتا ہے۔ وہ معتبر اور اہلیت یافتہ انٹرپرائٹرز کی فہرست برقرار رکھتے ہیں جو آن سائٹ اور ویڈیو ریموٹ ASL انٹرپرائٹیشن دونوں فراہم کرتے ہیں۔ اس کے علاوہ، بصارت سے محروم اور بصری معذوری کے حامل افراد کے لیے محکمہ سے مشورہ کیا جاتا ہے تاکہ معذوری کے حامل افراد کے ساتھ مؤثر رابطے کو یقینی بنایا جا سکے اور دیگر مخصوص کمیونیکیشن کی ضروریات کو پورا کیا جا سکے۔

اگرچہ وینڈرز کی فہرست وسیع ہے، دو لسانی عملہ بھی انفرادی زبان کی ضروریات کا جائزہ لیتے وقت، خاص طور پر واک انز اور مختلف دیگر منظرناموں میں، ترجمے میں اہم کردار ادا کرتا ہے۔ یہ یقینی بنانے کے لیے کہ عملہ ان فرائض کی انجام دہی کے لیے اچھی طرح سے تیار ہو، VDH ورجینیا انسٹیٹیوٹ آف انٹرپرائٹنگ کے ساتھ مل کر انٹرپرائٹرز ٹریننگ پروگرام پیش کرتا ہے۔ انٹرپرائٹرز ٹریننگ پروگرام کو منتخب شدہ دو لسانی عملے کے افراد کو پیشہ ورانہ انٹرپرائٹرز بننے کے لیے ضروری مہارتوں اور علم سے لیس کرنے کے لیے تشکیل دیا گیا ہے۔ یہ پروگرام VDH کے بطور انٹرپرائٹرز خدمات فراہم کرنے والے دو لسانی ملازمین کی پیشہ ورانہ صلاحیتوں کو فروغ دینے کی ہماری کوششوں میں ایک اہم قدم ہے اور اس امر کو یقینی بناتا ہے کہ وہ تمام قانونی تقاضوں کو پورا کریں۔

#### عملی اقدامات:

- ہر سال LEP کی حامل کمیونٹیز اور معذوری کے حامل افراد کا جائزہ لیں تاکہ تمام پروگراموں میں زبان کی ضروریات کا اندازہ لگایا جا سکے اور موجودہ خدمات کی افادیت کا تعین کیا جا سکے۔
- جہاں زبان کی رسائی کی ضروریات پوری نہیں ہو رہی ہیں، وہاں خلا کی نشاندہی کریں اور ان ضروریات کو پورا کرنے کے لیے مزید مؤثر حکمت عملی وضع کریں۔
- انٹرپرائٹیشن اور ترجمہ فراہم کرنے والے کنٹریکٹرز کی نگرانی کریں تاکہ ان کی افادیت کا جائزہ لیا جا سکے اور پروٹوکولز میں بہتری لائی جا سکے۔
- زبان کی انٹرپرائٹیشن اور ترجمہ فراہم کرنے والے وینڈرز ہر سہ ماہی میں استعمال کا ڈیٹا زبان کی رسائی کے کوآرڈینیٹر کو جمع کرائیں گے تاکہ نئی زبانوں یا بولیوں کو شامل کرنے کی ضرورت کا تعین کیا جا سکے، جس سے مجموعی طور پر رسائی میں بہتری آئے گی۔

- ہر ویبڈر کی جانب سے انٹرپرائٹیشن کی خدمات فراہم کرنے کے بعد، LEP والے افراد اور ASL انٹرپرائٹیشن استعمال کرنے والوں سے ایک سوال اور VDH فراہم کنندگان سے ایک سوال پوچھ کر ان کی آراء شامل کریں، تاکہ خدمت کے معیار اور کنٹرول کا جائزہ لیا جا سکے۔
- ملک بھر کے صحت کے محکموں کے ذریعہ خدمات میں بہتری کے لیے قائم کردہ بہترین طریقوں کی تحقیق کریں تاکہ ایجنسی کے اندر خدمات کو بہتر بنایا جا سکے۔
- دو لسانی عملے کو جو انٹرپرائٹرز کی تربیت مکمل کرتے ہیں اور اپنے کیریئر کی ترقی کے راستے کے طور پر انٹرپرائٹیشن کے فرائض انجام دیتے ہیں، انہیں معاوضہ دینے کے مختلف اختیارات کو تلاش کریں۔
- عملے، کنٹریکٹرز، اسٹیک ہولڈرز، اور رضاکاروں کو VDH LDAP اور ایجنسی بھر میں طریقہ کار پر تربیت فراہم کریں۔

## عصر 2: سروسز کی فراہمی

VDH کا عملہ انٹرنیٹ کے ذریعے لینگویج ایکسیس ہب تک رسائی حاصل کر سکتا ہے۔ لینگویج ایکسیس ہب ایک اندرونی سیکھنے کی جگہ ہے جو VDH کے عملے کو زبان کی رسائی کی تفہیم کو بڑھانے میں مدد دینے اور ایک تعلیمی کمیونٹی کے طور پر ترقی کو فروغ دینے کے لیے تشکیل دی گئی ہے۔ زبان کی رسائی کو سمجھ کر اور اسے عمل میں لا کر، VDH وفاقی اور ریاستی قوانین اور رہنمائیوں کی پیروی کو یقینی بناتا ہے، ساتھ ہی ساتھ ہمارے اس تنظیمی مشن کی تائید بھی کرتا ہے جو کہ ورجینیا میں رہنے والے تمام افراد کی صحت کی حفاظت اور فلاح و بہبود کو فروغ دینا ہے۔

لینگویج ایکسیس ہب ایک مرکزی پلیٹ فارم کے طور پر کام کرتا ہے جو LEP والے افراد اور معذور فراد کے لیے دستیاب زبان کی مدد کے تمام وسائل فراہم کرتا ہے۔ پوری ایجنسی میں زبان کی رسائی فراہم کرنے والے ویبڈرز سے کہا جا رہا ہے کہ وہ ایک سہ ماہی رپورٹ جمع کرائیں جس میں مقامی صحت ڈسٹرکٹ (LHD) سے خدمات حاصل کرنے والے LEP اور ASL والے افراد کی تعداد کی تفصیلات دی جائیں۔ ڈیٹا جمع کرنے کا عمل دو مراحل میں ہوگا:

- **مرحلہ 1:** ڈیٹا ابتدائی ٹریکنگ اور رپورٹنگ کے لیے اسپریڈ شیٹس میں محفوظ کیا جائے گا۔
- **مرحلہ 2:** ڈیٹا کو ایک انٹرایکٹو سسٹم میں ضم کیا جائے گا، جس سے نئی ہجرت کے رجحانات، زبان کے استعمال کے پیٹرن، اور مختلف ممالک سے آنے والے افراد کے لیے ASL یا دیگر اشاروں کی زبان کی خدمات کی ممکنہ ضرورت کی پیشگوئی کی جا سکے گی۔ یہ سسٹم مختلف آبادیوں میں رسائی کی مختلف ضروریات کو سمجھنے میں بھی مدد فراہم کرے گا۔

یہ دو مرحلہ جاتی طریقہ کار رجحانات کو زیادہ مؤثر طریقے سے ٹریک کرنے میں مدد فراہم کرے گا اور ایجنسی میں زبان کی رسائی کی خدمات کو بہتر بنائے گا۔

### عملی اقدامات:

- عملے کو لینگویج ایکسیس ہب پورٹل کو مؤثر طریقے سے نیویگیٹ کرنے کی تربیت فراہم کریں۔ یہ عملے کو دستیاب ٹولز اور وسائل کو بہتر طریقے سے استعمال کرنے کے قابل بنائے گا، جس سے LEP والے افراد اور معذور افراد کے لیے خدمات میں بہتری آئے گی۔
- پروگرام کی کارکردگی کا باقاعدگی سے جائزہ لینے اور خدمت کی کارکردگی کی نگرانی کے لیے میٹرکس تیار کریں۔ یہ مسلسل جائزہ حکمت عملیوں کو بہتر بنانے اور LEP والے افراد اور معذور افراد کے لیے خدمات کی فراہمی کو بڑھانے میں مدد کرے گا۔
- انٹرپرائٹیشن کی خدمات فراہم کرنے والے مختلف ویبڈرز کے ذریعے فراہم کردہ ڈیٹا کا جائزہ لیں تاکہ سب سے زیادہ درخواست کی جانے والی زبانوں اور علاقوں کی نشاندہی کی جا سکے۔ یہ تجزیہ انٹرپرائٹرز کی تقرری کی

حکمت عملیوں سے آگاہ کرے گا اور یہ یقینی بنائے گا کہ وسائل کو ان جگہوں پر مختص کیا جائے جہاں ان کی سب سے زیادہ ضرورت ہو۔

- LEP والے افراد اور ASL کی ضروریات کی شناخت کرنے اور ان کی زبان کی ضروریات کا جائزہ لینے کے لیے واضح پالیسیاں اور رہنمائیاں تشکیل دیں۔ یہ عمل خدمات کی کمی والی کمیونٹیوں کو مؤثر اور منصفانہ طریقے سے خدمات فراہم کرنے کی صلاحیت کو بہتر بنائے گا۔

### عنصر 3: بولی جانے والی زبان کی معاونت کی خدمات

VDH مختلف طریقوں کے ذریعے ترجمے کی خدمات فراہم کرتا ہے، جن میں بالمشافہ دو لسانی عملے کے انٹرپریٹرز، بالمشافہ کنٹریکٹر انٹرپریٹرز، ٹیلیفون/ویڈیو ریموٹ انٹرپریٹرز اور ضرورت پڑنے پر امریکن سائن لینگویج شامل ہیں۔ واک انز کے لیے، عملہ "I Speak" کارڈ استعمال کر کے ترجیحی زبان کی نشاندہی کرتا ہے۔ جب زبان کی نشاندہی ہو جائے، تو عملے کا رکن اس زبان میں خدمات فراہم کرنے کے لیے بہترین آپشن پر عمل کرے گا۔

VDH اپنے معاہدہ کردہ وینڈرز کے ذریعے 250 سے زائد زبانوں تک رسائی رکھتا ہے۔ VDH کے بہترین طریقہ کار میں کہا گیا ہے کہ صرف وہ عملے کے افراد جو 40 گھنٹے کا انٹرپریٹر ٹریننگ کورس مکمل کر چکے ہوں، انہیں انٹرپریٹیشن فراہم کرنے کی اجازت ہے۔ اس معیار کی حمایت کے لیے، VDH اپنے دو لسانی عملے کو تربیت فراہم کر رہا ہے تاکہ وہ اہل انٹرپریٹرز بن سکیں، جس سے ایجنسی بھر میں خدمات کے معیار کو بہتر بنایا جا سکے اور LEP والے افراد کے لیے بامعنی رسائی کو یقینی بنایا جا سکے۔ VDH ایک شراکت دار تنظیم کے ذریعے عام افراد کے لیے 8 گھنٹے کا انٹرپریٹنگ کورس بھی فراہم کرتا ہے۔ یہ تربیت ایسے عملے کے لیے تشکیل دی گئی ہے جو مکمل طور پر دو لسانی نہیں ہیں لیکن ان کے پاس دوسری زبان کا اتنا علم ہو کہ وہ ایمرجنسی حالات میں رابطے میں مدد فراہم کر سکیں۔

محدود LEP والے افراد اور ASL انٹرپریٹیشن کی درخواست کرنے والوں کے لیے انٹرپریٹیشن کی خدمات مفت فراہم کی جاتی ہیں۔

انٹرپریٹیشن کی خدمات فراہم کرنے کی ترتیب درج ذیل ہوگی:

1. بالمشافہ دو لسانی عملے کا انٹرپریٹر۔
2. بالمشافہ کنٹریکٹر انٹرپریٹر؛ یا
3. ٹیلیفون/ویڈیو ریموٹ انٹرپریٹر؛ اور
4. حسبِ ضرورت ASL۔

اگر کسی غیر ہنگامی ملاقات میں ایسے شخص کو زبان یا مواصلت کی معاونت کی ضرورت ہو، تو VDH کا عملہ انٹرپریٹر کی خدمات کا بندوبست کرے گا۔

اگر بالمشافہ انٹرپریٹر دستیاب ہو، تو یہی انٹرپریٹیشن کا ترجیحی طریقہ ہو گا۔ جب کوئی اور آپشن دستیاب نہ ہو تو ٹیلیفون کے ذریعے اور/یا ویڈیو کال کے ذریعے انٹرپریٹیشن کی خدمات حاصل کی جائے گی۔ ٹیلیفون انٹرپریٹیشن استعمال کرنے سے پہلے، ایجنسی کا عملہ بالمشافہ انٹرپریٹر حاصل کرنے کے لیے معقول کوششیں کرے گا۔

ایمرجنسی ریسپانس کے آپریشنز کے دوران، VDH انگریزی کی محدود مہارت والے افراد، ASL کی درخواست کرنے والوں اور یا مواصلاتی معزوری رکھنے والے افراد کے لیے مناسب زبان اور مواصلاتی معاون خدمات کی شناخت کرے گا اور ان کا انتظام کرے گا۔ VDH کا عملہ اہلیت یافتہ انٹرپریٹرز، ترجمے کی سروسز، اور معاون آلات کے فراہم کنندگان کے ساتھ پہلے سے قائم شدہ معاہدوں کو فعال کرے گا تاکہ اہم معلومات اور خدمات تک بروقت رسائی کو یقینی بنایا جا

سکے۔ یہ وسائل کمیونٹی کی شناخت شدہ ضروریات اور ردعمل کی ترجیحات کے مطابق تعینات کیے جائیں گے تاکہ ایمرجنسی کے دوران مؤثر مواصلت کو فروغ دیا جا سکے۔

شہریوں کو تمام پیش کردہ خدمات/پروگرامز کے دوران بلا معاوضہ غیر جانبدار، منصفانہ اور اہل انٹریٹرز کا حق حاصل ہے۔ یہ انٹریٹرز صرف معلومات کا ترجمہ کریں گے اور اپنے قائم شدہ دائرہ کار سے باہر شہریوں سے سوالات نہیں کریں گے۔ سماعتوں اور منفی اقدامات کے متعلق نوٹسز اور دستاویزات افراد کو ان کے حق سے آگاہ کریں کہ انہیں بلا معاوضہ اہل، غیر جانبدار اور منصفانہ انٹریٹرز کی خدمات حاصل ہیں۔ انٹریٹیشن کی خدمات کی درخواست کرنے کے طریقہ کار پر بھی واضح ہدایات فراہم کی جانی چاہئیں۔ نوٹس اور دستاویزات کو انگریزی بولنے کی محدود/مہارت نہ رکھنے والے افراد (L/NEP) کے لیے مناسب زبان میں فراہم کیا جانا چاہیے، اور ان میں درج ذیل عبارت ہونی چاہیے:

- میں بذریعہ ہذا صریح طور پر VDH کو میری ترجیحات کے مطابق زبان کا ڈیٹا حاصل کرنے، بازیافت کرنے اور استعمال کرنے کی اجازت دیتا/دیتی ہوں۔ میں سمجھتا/سمجھتی ہوں کہ اس سے میری ترجیحی زبان کے استعمال کی اجازت دی جا رہی ہے، جیسا کہ میری ترجیحی زبان کے لیے زبان کوڈ ”\_\_“ میں نشاندہی کی گئی ہے، تاکہ VDH کی خدمات کے حوالے سے مؤثر مواصلت اور تفہیم ممکن ہو سکے۔ یہ اجازت نامہ اس وقت تک مؤثر رہے گا جب تک کہ میں اسے واضح طور پر منسوخ نہ کر دوں۔
- میں تسلیم کرتا/کرتی ہوں کہ میری زبان کی ترجیح کسی بھی وقت تبدیل ہو سکتی ہے، اور VDH فوری طور پر اپنے سسٹم کو ان تبدیلیوں کے مطابق اپ ڈیٹ کرے گا۔
- میں سمجھتا/سمجھتی ہوں کہ یہ اجازت دینا مجھ پر لازم نہیں ہے، لیکن میں سمجھتا/سمجھتی ہوں کہ اس کے بغیر VDH تمام خدمات کو اسی کارکردگی یا درستگی کے ساتھ فراہم نہیں کر سکے گا جیسی کہ وہ انگریزی کے علاوہ دیگر زبانوں میں فراہم کی جاتی ہیں۔

#### عملی اقدامات:

- VDH دو لسانی عملے اور کنٹریکٹرز کی ایک ڈائریکٹری تیار کرے گا۔ ان حالات میں جب زبان کے خدمات فراہم کنندگان دستیاب نہ ہوں، تو ان دو لسانی عملے/کنٹریکٹرز سے درخواست کی جائے گی کہ وہ ترجمے کی سہولت فراہم کریں جب تک کہ متبادل وسائل کو استعمال نہ کیا جا سکے۔
- VDH تمام عملے کے لیے ایک صفحے پر مشتمل زبان کے وسائل کا کتابچہ تیار کرے گا اور تقسیم کرے گا۔ یہ کتابچہ انٹریٹرز کے ساتھ کام کرنے کے لیے بہترین طریقہ کار شامل کرے گا۔
- عملے کو انٹریٹرز کے ساتھ کام کرنے کے عمل پر تربیت فراہم کی جائے گی تاکہ مؤثر مواصلت کو یقینی بنایا جا سکے۔
- ایک ایسا ٹول قائم کیا جائے گا جس کے ذریعے ہر ترجمے کی ملاقات کے معیار کا ڈیٹا جمع کیا جائے گا تاکہ خدمات کی فراہمی کو مسلسل بہتر بنایا جا سکے۔
- تین طرفہ ترجمے کے دوران رازداری کو بہتر بنانے کے لیے، VDH انٹریٹیشن کے آلات میں سرمایہ کاری کرے گا۔
- VDH تمام عملے کے ساتھ بولی جانے والی زبان کی معاونت کی خدمات کی معلومات شیئر کرے گا، چاہے ان کا عوام سے براہ راست رابطہ ہو یا نہ ہو۔

#### عنصر 4: تحریری ترجمے

L/NEP والی کمیونٹیز میں اعتماد قائم کرنے کے لیے تمام ترجمہ شدہ مواد کا تنقیدی معیار کا جائزہ لینا ضروری ہے تاکہ پروگرام کی معلومات کی درستگی کو یقینی بنایا جا سکے۔ اس عمل کے لیے معیار کی ضمانت نہایت اہم ہے۔ ترجمہ کیے جانے والے مواد میں مختلف اقسام شامل ہو سکتی ہیں، جیسے پروگرام میں شرکت کے بارے میں افراد کو آگاہ کرنے والے

خطوط، تعلیمی مواد، فوائد کی منظوری یا مسترد ہونے کے بارے میں نوٹس، اپیل کے حقوق کی معلومات، مستفید افراد سے جوابات کی درخواست کرنے والے نوٹسز، اور انگریزی نہ بولنے اور انگریزی محدود حد تک بولنے والوں کو مفت زبان کی معاونت کی دستیابی کے بارے میں آگاہ کرنے والے الرٹس، اور دیگر آگاہی سے متعلقہ مواد۔ ترجمے میں پوری دستاویز یا جزوی دستاویز دونوں شامل ہو سکتی ہیں۔

VDH لینگویج ایکسیس ہب میں عملہ ان دستاویزات کو تلاش کر سکتا ہے جو 12 سب سے زیادہ بولی جانے والی زبانوں میں ترجمہ شدہ ہیں۔ زبان کی ترجیح کی ترتیب اس علاقے پر منحصر ہوگی جہاں خدمات فراہم کی جا رہی ہیں۔ ترجمہ لائبریری کا مقصد یہ ہے کہ یہ دستاویزات پوری ایجنسی کے لیے آسانی سے قابل رسائی ہوں اور کام کی غیر ضروری تکرار کو ختم کیا جا سکے۔ تمام ترجمہ شدہ مواد کو ایک جگہ پر ذخیرہ کر کے، دفاتر اور صحت کے مقامی ڈسٹرکٹس دستیاب ترجموں کو فوری طور پر دیکھ سکتے ہیں، جس سے زبان کی رسائی کی خدمات فراہم کرنے میں کارکردگی اور رسائی دونوں میں بہتری آتی ہے۔

دفاتر اور ڈسٹرکٹس میں انتظامیہ اور عملے کو ہر معاملے کی بنیاد پر یہ تعین کرنا چاہیے کہ کون سی دستاویزات کا ترجمہ کیا جائے۔ انہیں ایسی کسی بھی دستاویز کا ترجمہ کرنے پر غور کرنا چاہیے جس میں VDH کے پروگرامز، خدمات یا فوائد تک رسائی کے لیے اہم معلومات ہو، یا جہاں ترجمہ قانونی طور پر ضروری ہو۔ VDH کے دفاتر اور ڈسٹرکٹس اس بات کو یقینی بنائیں گے کہ مواد کو ہینڈل کرنے والا مترجم ضروری صلاحیتوں کا حامل ہو اور ترجمے صحیح طور پر مطلوبہ معلومات کو منتقل کریں۔ کچھ لفظ بہ لفظ ترجمے اصل تحریری مواد کا مطلوبہ پیغام منتقل کرنے میں ناکام ہو سکتے ہیں اور تخلیقی ترجمہ بہترین متبادل ہے۔

### عملی اقدامات:

- صحت کے مقامی ڈسٹرکٹس اور دفاتر کو ان اہم دستاویزات کی نشاندہی کرنی چاہیے جو LEP والے افراد کے ساتھ مؤثر مواصلت کے لیے سب سے زیادہ گردش میں رہتی ہیں۔ یہ دستاویزات ترجمہ کر کے لینگویج ایکسیس ہب میں ذخیرہ کی جانی چاہئیں۔ مثالوں میں رضامندی فارم، درخواستیں، پالیسیاں، نوٹسز، اور دیگر اہم عوامی معلومات شامل ہو سکتی ہیں۔
- دستاویزات کے ورژن کنٹرول کو برقرار رکھیں: دستاویزات کے ترجمہ شدہ ورژن کو ٹریک کرنے کے لیے ایک نظام قائم کریں اور یہ یقینی بنائیں کہ انہیں باقاعدگی سے جائزہ لیا جائے اور کسی بھی تبدیلی کو اصل دستاویزات میں شامل کیا جائے۔
- ترجمے کے عمل کو بہتر بنانے، کارکردگی میں اضافہ کرنے، اور ترجمہ شدہ دستاویزات کا ایک مرکزی مجموعہ برقرار رکھنے کے لیے ٹرانسلیشن مینجمنٹ ٹولز یا سافٹ ویئر کے استعمال کا جائزہ لیں۔
- ایسا نظام قائم کریں جو عملے کے اہم ارکان کو آسانی سے ترجمہ لائبریری سے ترجمے اپ لوڈ اور ڈاؤن لوڈ کرنے کی سہولت فراہم کرے، تاکہ سائٹ کو اپ ڈیٹ رکھا جا سکے اور کارکردگی میں بہتری آئے۔
- ترجمہ شدہ دستاویزات پر معذور افراد کے ساتھ صارف ٹیسٹنگ کریں تاکہ 1973 کے ری ہیبیلیٹیشن ایکٹ (سیکشن 508) کی تعمیل کو یقینی بنایا جا سکے اور معاون ٹیکنالوجی تک رسائی میں رکاوٹوں کو کم کیا جا سکے۔
- مشینی ترجمہ/AI کے استعمال کے لیے رہنما اصول تیار کریں، کیونکہ یہ ترجمے کے لیے مزید عام ہوتا جا رہا ہے۔

### عنصر 5: معذور افراد کے ساتھ رابطے کی مؤثر حکمت عملیاں

VDH معذور افراد کے لیے خدمات تک بامعنی رسائی فراہم کرنے کی بھرپور کوشش کرتا ہے۔ اگرچہ VDH ASL انٹرنیشن اور دیگر حکمت عملیاں فراہم کرتا ہے تاکہ ان رکاوٹوں کو دور کیا جا سکے جن کا نابینا، بصارت کی خرابی،

نابینا و بہرے، سننے یا دیکھنے کی کمی والے افراد اور معذوری کے حامل ان دیگر افراد کو سامنا ہوتا ہے جن کی معذوری مواصلت پر اثر انداز ہوتی ہے، تاہم ہم اس بات کو تسلیم کرتے ہیں کہ ابھی مزید کام کرنے کی ضرورت ہے۔

ان کمیونٹیز کو درپیش رکاوٹوں کو جامع طور پر سمجھنے اور ان رکاوٹوں کے ازالے کے لیے زیادہ مؤثر رابطے کی حکمت عملیاں تیار کرنے کے لیے — VDH نے ورجینیا کا محکمہ برائے ڈیف اور ہارڈ آف ہیئرنگ ((VDDHH، ورجینیا کا محکمہ برائے بلائنڈ اینڈ ویژن امپیئرڈ ((DBVI، اور ورجینیا اسکول برائے ڈیف اینڈ بلائنڈ ((VSDB) کے ساتھ بات چیت کی۔ ایجنسیوں کے ماہرین کی جانب سے جس عام ذریعے کا ذکر کیا جاتا ہے وہ آئی پیڈز اور اسمارٹ فونز میں موجود قابل رسائی فیچرز ہیں۔ وائس اوور سے لے کر کلوزڈ کپیشنز اور ٹرانسلٹیشن تک، ٹیکنالوجی اس حد تک ترقی کر چکی ہے کہ یہ آلات معذور افراد کے ساتھ رابطے کے لیے صارف دوست اور مؤثر ٹولز بن گئے ہیں۔

ان گفتگوؤں سے یہ واضح ہوا کہ کوئی واحد حل موجود نہیں ہے۔ اس کے بجائے مختلف طریقہ کار کا امتزاج اور ان اداروں کے ساتھ مضبوط شراکت داری نہایت ضروری ہے، جن کا کام ان افراد کے علم اور تجربات کی بنیاد پر انجام دیا جاتا ہے جو خود ان حالات سے گزر چکے ہیں۔

### عملی اقدامات:

- VDH، VSDB کے عملے کو یہ سکھانے کے لیے تربیت فراہم کرے گا کہ ان رسائی کے فیچرز کا کس طرح استعمال کیا جائے۔ یہ تربیت ریکارڈ کی جائے گی اور آسان رسائی کے لیے انٹرانٹ پر اپ لوڈ کی جائے گی، چاہے وہ اورینٹیشن کے دوران ہو یا جب بھی ضرورت ہو۔
- یہ یقینی بنائیں کہ ہر صحت کے ڈسٹرکٹ اور دفتر میں کافی آئی پیڈز موجود ہوں تاکہ ضرورت پڑنے پر رسائی کے فیچرز استعمال کیے جا سکیں۔
- ایسی تربیت تشکیل دیں جو معذور افراد کے ساتھ مؤثر رابطے پر مرکوز ہو، مختلف حالات کا احاطہ کرے اور ہر کمیونٹی کی مخصوص ضروریات کو پورا کرنے کے بہترین طریقے وضع کرے۔
- یہ یقینی بنائیں کہ صحت ڈسٹرکٹس کو VDH کی VDDHH، DBVI، اور VSDB کے ساتھ شراکت داری کے بارے میں آگاہ کیا جائے، تاکہ وہ مشورے یا مدد کے لیے ان ایجنسیوں سے رابطہ کرنے کا طریقہ جان سکیں۔
- VDH کے عملے کو ڈیجیٹل رسائی ٹیم سے آگاہ اور مربوط کریں تاکہ وہ دستاویزات کے 508 کے مطابق جائزہ لینے کی اہمیت کو سمجھ سکیں۔
- VDH کے دفتر برائے مواصلات کے ساتھ تعاون کریں تاکہ ان کی سادہ زبان میں تربیت میں مدد دی جا سکے، اور اس کی اہمیت کو تسلیم کرنا کہ یہ دستاویزات کو تمام کمیونٹیز کے لیے زیادہ قابل رسائی اور سمجھنے میں آسان بناتی ہے۔

### عصر 6: زبان کی معاونت کی دستیابی کی اطلاع بلا معاوضہ

VDH یہ یقینی بنائے گا کہ LEP والے افراد اور ASL کی درخواست کرنے والے افراد کو دستیاب انٹرپرائٹیشن خدمات کے بارے میں اطلاع دے کر بامعنی رسائی فراہم کی جاتی ہے۔ عملے کو آگاہ کیا جائے گا کہ یہ خدمات بلا معاوضہ فراہم کی جاتی ہیں۔ اطلاعات میں پوسٹرز، بروشرز، علامات، ویب سائٹ پر دفتر برائے اہم ریکارڈز کے لیے الیکٹرانک فارمز اور دیگر اہم دستاویزات شامل ہو سکتی ہیں۔ دروازے میں قدم رکھنے سے لیکر بعد ازاں فالو آپ ملاقاتوں اور خدمات تک مسلسل زبان کی رسائی فراہم کرنے کے ذریعے، کمیونٹی ان خدمات کی توقع کرنے لگے گی اور ان پر اعتماد و انحصار کرے گی۔

یہ یقینی بنانے کے لیے کہ LEP والے افراد اور معذور افراد سمجھ سکیں، VDH کو ان کی زبان میں انہیں آگاہ کرنا ضروری ہے کہ وہ مفت میں انٹرپرائٹ حاصل کر سکتے ہیں۔ اس مقصد کے لیے مریضوں کو دی جانے والی اطلاعات

استعمال کی جائیں گی، جن میں انگریزی اور متعدد دیگر زبانیں بھی شامل ہوں گی۔ یہ مریضوں کو اپنی ترجیحی زبان بنانے کے قابل بنائے گا اور VDH کو ایک ایسا انٹر پریٹر تلاش کرنے میں مدد دے گا جو اس زبان، بشمول ASL، میں مہارت رکھتا ہو۔

مزید برآں، VDH شراکت داروں کو آگاہ کرے گا اور اس بات کی حوصلہ افزائی کرے گا کہ وہ ویکسینیشن مہمات، ایچ آئی وی اقدامات، ہیلتھ فیئرز اور LEP والے افراد کی خدمت کرنے والے دیگر تمام پروگراموں یا ایونٹس میں شراکت کے دوران زبان کی رسائی کی وہی سطح فراہم کریں۔ کمیونٹی کی صحت یا عوامی صحت کے وبائی امراض سے متعلق تمام مواد، درخواست پر اردو اور دیگر زبانوں میں ترجمہ کیا جانا چاہیے اور ایونٹ سے قبل استعمال کے لیے تیار ہونا چاہیے۔

### عملی اقدامات:

- ان علاقوں میں زبان کی معاونت کی خدمات کی دستیابی کے بارے میں اطلاعات لگائیں جہاں افراد اور عملہ باہم رابطے میں آتے ہوں۔
- ایک صفحے پر مشتمل دستاویز تیار کریں جس میں انگریزی کی محدود صلاحیت رکھنے والے افراد کے لیے دستیاب زبان کی رسائی کے وسائل کی فہرست دی گئی ہو۔ ایسی دستاویزات کو ان اہم علاقوں میں دستیاب بنایا جانا چاہیے جہاں عوام اکثر آتی جاتی ہے۔
- مندرجہ ذیل ٹیگ لائن کے استعمال کو بڑھائیں: ”اگر آپ انگریزی کے علاوہ کوئی اور زبان بولتے ہیں، تو زبان کی معاونت کی خدمات بلا معاوضہ دستیاب ہیں۔ محکمہ صحت کے عملے سے کسی بھی رابطے کے دوران یا جب بھی آپ کو مدد کی ضرورت ہو، مترجم طلب کریں۔“
- اس ٹیگ لائن کا مقصد انگریزی کی محدود مہارت رکھنے والے افراد کو یہ اطلاع دینا ہے کہ بلا معاوضہ زبان کی معاونت کی خدمات دستیاب ہیں اور ضرورت پڑنے پر شکایت درج کروانے کے ان کے حقوق بھی لاگو ہیں۔ اس ٹیگ لائن کا سب سے زیادہ بولی جانے والی 12 زبانوں میں ترجمہ کیا جائے گا۔
- مارکیٹنگ کے اقدامات اور بالمشافہ ایونٹس، جیسے ہیلتھ فیئرز اور ویکسینیشن کی مہمات، کے لیے طریقہ کار کو معیاری بنائیں تاکہ ترجمہ اور انٹر پریٹیشن کی خدمات ہر وقت فراہم کی جائیں۔ یقینی بنائیں کہ شرکاء کو ان کی ترجیحی زبان میں معلومات فراہم کی جائیں۔
- LEP والے افراد کی مدد کرنے والی تنظیموں کے ساتھ فوکس گروپس کا انعقاد کریں تاکہ VDH کی فراہم کردہ زبان کی رسائی کی خدمات پر رائے حاصل کی جا سکے اور خدمات کے معیار کو بہتر بنایا جا سکے۔

### عصر 7: عملے کی تربیت

VDH سفارش کرتا ہے کہ جہاں ممکن ہو، کلینکس میں پیشہ ورانہ تربیت یافتہ اہل طبی انٹر پریٹرز استعمال کیے جائیں۔ مزید برآں، یہ سفارش کی جاتی ہے کہ دو لسانی عملے کے اراکین جو غیر کلینیکل ماحول میں انٹر پریٹرز کے طور پر خدمات انجام دیتے ہیں، کم از کم 40 گھنٹے کی اہلیتی انٹر پریٹرز ٹریننگ مکمل کریں۔ اس کی اعانت کے لیے، VDH ورجینیا انسٹیٹیوٹ آف انٹر پریٹنگ کے تعاون سے انٹر پریٹرز ٹریننگ پروگرام فراہم کرتا ہے۔ یہ پروگرام VDH کے دو لسانی افراد کو پیشہ ورانہ انٹر پریٹرز بننے کے لیے ضروری مہارتیں اور علم فراہم کرنے کے لیے تیار کیا گیا ہے۔ دو لسانی عملہ، اپنے سپروائزر کی شرکت کے لیے منظوری کے بعد، لینگویج ایکسیس ہب پر دستیاب درخواست فارم مکمل کر سکتے ہیں۔

ٹریننگ پروگرام دو اختیارات فراہم کرتا ہے:

1. **پیشہ ورانہ انٹر پریٹرز:** یہ 40 گھنٹوں کا ٹریننگ پروگرام ہے جو افراد کو عام عوامی ماحول میں پیشہ ورانہ انٹر پریٹرز بننے کے لیے ضروری مہارتیں اور علم فراہم کرنے کے لیے تشکیل دیا گیا ہے۔

2. پیشہ ورانہ طبی انٹرپرائزر: یہ 60 گھنٹوں کا جامع ٹریننگ پروگرام ہے جو تجربہ کار انٹرپرائزرز کے لیے تشکیل دیا گیا ہے۔ یہ ان افراد کے لیے تجویز کیا جاتا ہے جن کے پاس کم از کم دو سال کا پیشہ ورانہ یا کمیونٹی مترجم کا تجربہ ہو یا جو کسی بھی ادارے سے عمومی انٹرپرائزر سرٹیفکیٹ رکھتے ہوں۔

اس کے علاوہ، VDH نے عام افراد کے لیے انٹرپرائزنگ کورس فراہم کرنے کے لیے ورجینیا کا محکمہ برائے ہیپوریل ہیلتھ اینڈ ڈویلپمنٹ سروسز کے ساتھ شراکت داری کی ہے۔ یہ کورس غیر تربیت یافتہ، عارضی انٹرپرائزرز کے لیے ابتدائی تربیت فراہم کرتا ہے، جس سے وہ غیر رسمی ماحول میں مؤثر انٹرپرائزرز بننے کے قابل ہو جاتے ہیں۔ یہ عملے کے ان اراکین کے لیے تیار کیا گیا ہے جو دوسری زبان میں بات چیت کی روانی رکھتے ہیں، بشمول غیر تربیت یافتہ دو لسانی عملہ، صحت کو فروغ دینے والے اور کمیونٹی رضاکار جو LEP والے افراد کی مدد کرتے ہیں۔ یہ کورس بنیادی ترجمے کے اصولوں، اخلاقیات، رازداری، اور غیر جانبداری کو برقرار رکھنے کے طریقوں کا احاطہ کرتا ہے۔

VDH کے دفتر برائے مواصلات نے حال ہی میں سادہ زبان کے استعمال میں تفصیلی ٹریننگ پروگرام فراہم کیا۔ چھ مسلسل ماہ کے ٹریننگ پروگرام میں 70 سے زیادہ ملازمین نے حصہ لیا، جس میں سادہ زبان کی اہمیت پر توجہ دی گئی تاکہ کمیونٹی کو عوامی صحت کے مسائل کے بارے میں مؤثر طریقے سے آگاہ کیا جا سکے۔ ایک اجلاس خاص طور پر ترجموں میں سادہ زبان کے استعمال کی اہمیت پر مرکوز تھا۔

VDH پوری ایجنسی کے لیے ثقافتی انکساری پر ایک ویبینار بھی فراہم کرے گا۔ VDH جس متنوع کمیونٹی کو خدمات پیش کرتا ہے اسے سمجھنا اعلیٰ سطح کی خدمات کے معیار کو برقرار رکھنے کے لیے ضروری ہے، اور یہ ویبینار VDH کی شمولیت اور ثقافتی حساسیت کے تئیں عزم کو تقویت دیتا ہے۔

### عملی اقدامات:

- ایک جامع ٹریننگ پروگرام تیار کریں جو لاطینی امریکہ کی مقامی کمیونٹیز کو ثقافتی لحاظ سے حساس خدمات فراہم کرنے پر مرکوز ہو، جس میں زبان، ثقافتی روایات اور ان کمیونٹیز کو درپیش منفرد چیلنجز کو زیر غور لایا جائے۔
- ایک مخصوص ماڈیول تیار کریں جو زبان اور معذوری سے متعلقہ رسائی کے مسائل کو حل کرتا ہو، تاکہ اسے تمام نئے ملازمین کے لیے آن بورڈنگ مواد میں شامل کیا جا سکے۔ یہ اس امر کو یقینی بنائے گا کہ نئے ملازمین کے پاس زبان اور رسائی کی ضروریات والے افراد کی مدد کرنے کے لیے درکار علم اور ٹولز مؤثر طریقے سے موجود ہوں۔
- ورک فورس ڈویلپمنٹ ٹیم کے ساتھ مل کر زبان کی رسائی سے متعلق موضوعات کو جاری تربیتی مواقع میں شامل کریں۔ یہ اس بات کو یقینی بنانے میں مددگار ثابت ہوگا کہ عملے کے لیے زبان کی رسائی کو بہتر بنانے کے بارے میں مسلسل سیکھنے کے مواقع دستیاب ہوں۔
- عملے کے لیے ثقافتی عاجزی اور زبان و معذوری سے متعلقہ رسائی کے منصوبے پر باقاعدہ ورکشاپس کا اہتمام کریں۔
- عملے کو ریموٹ انٹرپرائزیشن کی خدمات کے استعمال کے بہترین طریقوں پر تربیت دیں۔
- لینگویج ایکسیس ہب میں ایک انکوائری باکس متعارف کرائیں جہاں عملہ موجودہ ٹریننگ پروگرامز پر اپنی آراء فراہم کر سکے اور وہ موضوعات تجویز کر سکے جنہیں وہ مستقبل میں زبان اور معذوری سے متعلقہ رسائی کی تربیت میں شامل دیکھنا چاہتا ہو۔ یہ رائے کا ایک متواتر سلسلہ قائم کرے گا اور زیادہ مخصوص اور متعلقہ مواد کی فراہمی کو ممکن بنائے گا۔

## عنصر 8: تشخیص: رسائی اور معیار

مختلف ترجمہ اور انٹرپرائٹیشن کے وینڈرز کا انتخاب کرنا فائدہ مند ہے، لیکن اس کے ساتھ ہی ایک ایسا نظام تیار کرنا ضروری ہے جو خدمت کی فراہمی کی تاثیر کی پیمائش کرتا ہو۔ اس مقصد کے تحت، VDH نے ہر معاہدہ شدہ وینڈر کو ایک سلسلہ وار سوالات بھجے، جن میں ان کے انٹرپرائٹرز اور مترجمین کی اسناد، ان کے معیار کی پیمائش کے طریقے، اور شکایات کے حل کے عمل کے بارے میں معلومات حاصل کی گئیں۔ یہ پہلا قدم تھا تاکہ یہ یقینی بنایا جا سکے کہ تمام وینڈرز اعلیٰ معیار پر پورا اترتے ہیں اور قانونی تقاضوں کی تعمیل کرتے ہیں۔ چھ وینڈرز نے نئے انٹرپرائٹرز کی بھرتی اور تربیت کے لیے اپنے کوالٹی معیارات پر معلومات فراہم کیں، جن میں تعلیمی قابلیتیں، مہارت کا امتحان، اور جاری تشخیص اور تربیت شامل تھی۔ انہوں نے اپنے مترجمین کے لیے درکار تعلیمی قابلیتوں سے متعلق وضاحت کے ساتھ بیان کیا، اس بات کی تصدیق کرتے ہوئے کہ وہ مطلوبہ زبان (زبانوں) کے مقامی بولنے والے افراد ہیں، اور ترجموں کی درستگی کو یقینی بنانے کے لیے ان کے ترجمہ میں ترمیم کرنے کے عمل کو بھی بیان کیا۔ اس کے علاوہ، انہوں نے شکایات جمع کرنے، جائزہ لینے اور حل کرنے کے طریقہ کار کی تفصیل بھی فراہم کی۔

زبان اور معذوری سے متعلقہ رسائی کی ٹیم نے ایجنسی کے اندر ہر ملاقات کی کارکردگی کے بارے میں ڈیٹا اکٹھا کرنے کے لیے بہترین طریقہ کار پر بھی بات چیت کا آغاز کیا ہے۔ عملے کو ہر ملاقات پر کسٹمر سے فیڈبیک طلب کرنی چاہیے۔ اس کے علاوہ، انٹرپرائٹیشن کے دوسری جانب موجود عملے کے افراد سے وینڈر کی وقت کی پابندی، شیڈولنگ، اور اعتباریت کے حوالے سے درجہ بندی کرنے کا کہا جانا چاہیے۔ ان دو سوالات کے جوابات ایک ڈیٹا بیس میں محفوظ کیے جائیں گے جو صحت کے ڈسٹرکٹ ڈائریکٹرز، دفتر کے ڈائریکٹرز اور دیگر VDH کے عملے کے ارکان کے لیے دستیاب ہوگا جو معیار کے جائزے کے عمل میں شامل ہوں گے۔

VDH ان پروجیکٹس کے لیے بھرتی کیے گئے وینڈرز کے درمیان ترجمے کی درستگی، وقت کی پابندی، اور مجموعی معیار کے جائزے کے لیے ایک نظام نافذ کرے گا۔ یہ احتساب کو فروغ دے گا اور معاہدے کے تحت وینڈرز کے درمیان اعلیٰ سروس کے معیار کو برقرار رکھنے میں مدد کرے گا۔ ایک جامع جائزے کا طریقہ کار زبان اور معذوری سے متعلقہ رسائی کے ورک گروپ سے فیڈبیک موصول ہونے کے بعد منتخب کیا جائے گا۔

### عملی اقدامات:

- زبان کی رسائی کی درخواستوں اور LEP والے افراد اور معذوری کے حامل افراد کو درپیش رکاوٹوں پر ڈیٹا جمع کریں تاکہ ان علاقوں کی نشاندہی کی جا سکے جہاں بہتری کی ضرورت ہے۔
- LEP والے LHD کسٹمرز/کلائنٹس کے ساتھ سروے منعقد کریں تاکہ زبان کی رسائی کی خدمات، خصوصاً انٹرپرائٹیشن کے بارے میں ان کے تجربات کا جائزہ لیا جا سکے۔
- سروے اور ملاقاتوں سے حاصل ہونے والی آراء کو استعمال کرتے ہوئے زبان کی رسائی کی پالیسیوں اور طریقوں میں مسلسل بہتری لائیں، تاکہ LEP والے افراد کے لیے بہتر خدمات کو یقینی بنایا جا سکے۔
- VDH کے وینڈرز کے لیے موجود کوالٹی کی پیمائشوں کی مؤثریت کا باقاعدگی سے جائزہ لیں اور فراہم کی جانے والی زبان کی خدمات کے معیار کو بہتر بنانے کے لیے ضروری تبدیلیاں کریں۔
- زبان کی خدمات فراہم کرنے والے وینڈرز کے ساتھ کسٹمر کے اطمینان کا باقاعدگی سے جائزہ لیں تاکہ یہ یقینی بنایا جا سکے کہ وہ کلائنٹس کی ضروریات اور توقعات پر پورا اترتے ہیں۔
- زبان کی رسائی میں بہترین طریقوں پر تحقیق کریں اور انہیں نافذ کریں، ساتھ ہی نئے رجحانات اور ٹیکنالوجیز سے آگاہ رہتے ہوئے خدمات کے معیار کو مسلسل بہتر بنائیں۔

## عنصر 9: ڈیجیٹل معلومات

VDH کی ویب سائٹ عوام کے لیے اہم معلومات فراہم کرتی ہے، جن میں ایک قابل رسائی فارمیٹ میں ترجمہ کی خدمات بھی شامل ہیں۔ اس معلومات میں بلا تحدید یہ شامل ہیں؛ ہر صحت ڈسٹرکٹ کے دائرہ اختیار کی تفصیلات، شکایات درج کرنے کے طریقہ کار، پروگرام کے عملے کے رابطہ کی معلومات، اور قانونی حقوق سے آگاہی کے ذرائع۔ VDH کا مقصد تمام صارفین کے لیے وضاحت، رسائی، اور مکمل تفہیم کو یقینی بنانا ہے۔

ورجینیا کی ریاستی ایجنسیاں فی الحال ورجینیا انفارمیشن ٹیکنالوجیز ایجنسی (VITA) کے ساتھ مل کر اپنی ویب سائٹس کے ترجمے کرنے پر کام کر رہی ہیں۔ زبان اور معذوری سے متعلقہ رسائی کی ٹیم نے اس اقدام کے لیے کنٹریکٹر (Smartling) کو منتخب کرنے میں اہم کردار ادا کیا۔ زبان کی رسائی کی ٹیم کے پاس یہ صلاحیت ہوگی کہ وہ کسی بھی ترجمے کی عدم درستگی یا سیاق و سباق میں وضاحت کی کمی کو شناخت کرے، VITA کو اطلاع دے، اور آخر کار ویب سائٹ پر اس کی اصلاح کرے۔ دیگر ایجنسیوں کا کلیدی عملہ بھی اس عمل میں شامل ہے تاکہ یہ یقینی بنایا جا سکے کہ مواد کا ترجمہ اعلیٰ ترین معیار کا حامل ہو۔ VDH کے ترجمہ اور انٹریپرٹیشن کے مینیجر نے ایک ہسپانوی طرز کا کتابچہ تیار کیا ہے، جسے ہسپانوی ترجموں کی درستگی اور ہم آہنگی کو بہتر بنانے کے لیے شامل کیا گیا ہے۔

سوالات یا تشویشات [vccc@vita.virginia.gov](mailto:vccc@vita.virginia.gov) پر بھیجی جانی چاہئیں۔ تمام VDH ویب سائٹس کو سیکشن 508 اور ویب مواد کی رسائی پذیری کے رہنمائی اصول (WCAG) 2.1 لیول AA کے ساتھ ہم آہنگ ہونا ضروری ہے۔ ان معیارات کو VITA کی بھی معاونت حاصل ہے۔

VDH ویب سائٹ پر رسائی کو مسلسل بہتر بنانے اور برقرار رکھنے کے لیے دستی جائزوں، عملے کی تربیت، اور SiteImprove سے خدمات کی نگرانی کے ذریعے کوشاں ہے۔ اس بارے میں مزید معلومات یہاں دستیاب ہیں [ایجنسی کا ڈیجیٹل رسائی کا منصوبہ](#)۔ ویب سائٹ استعمال کرتے وقت پیش آنے والی کسی بھی رسائی کے مسائل کو نکولس ہارٹن، VDH رسائی پذیری پروگرام مینیجر، کو [nicholas.horton@vdh.virginia.gov](mailto:nicholas.horton@vdh.virginia.gov) پر بھیجا جانا چاہیے تاکہ ان کو فوری طور پر حل کیا جا سکے۔ [08]

## عملی اقدامات:

- VDH کے عملے کو ویب سائٹ کے ترجموں کے بارے میں آگاہ کریں اور انہیں یہ رہنمائی فراہم کریں کہ وہ Smartling کے ذریعے ترجمے کی درخواست کیسے کر سکتے ہیں۔
- VITA کو ویب ترجموں کے لیے بہترین طریقوں اور بہتری کے بارے میں مشورہ دیتے رہیں۔
- ڈیجیٹل رسائی کے منصوبے کو فوکس گروپوں اور دیگر آگاہی کے مواقع میں شامل کریں جو معنی خیز رسائی سے متعلق ہوں۔
- تمام تیار کردہ دستاویزات میں سادہ زبان کے استعمال کی حمایت کریں۔ VDH کے عملے کے لیے سادہ زبان پر اضافی ویبپارز فراہم کرنے کے لیے دفتر برائے مواصلات کے ساتھ تعاون کریں۔

## عنصر 10: اسٹیک ہولڈرز سے مشاورت

زبان اور معذوری سے متعلق رسائی کی ٹیم ابتدائی رائے کے لیے زبان اور معذوری سے متعلق رسائی ورک گروپ کے سامنے پہلا مسودہ پیش کرے گی۔ اس رائے کو شامل کرنے کے بعد، منصوبہ اسٹریٹیجک لیڈرشپ ٹیم کے ساتھ شیئر کیا جائے گا۔ اس کے بعد، اسے تیسری مرتبہ ڈسٹرکٹ کے ڈائریکٹرز کے سامنے پیش کیا جائے گا۔ بعد ازاں، LDAP کو VDH کے ہفتہ وار ایجنسی فورم میں متعارف کروایا جائے گا تاکہ عملے کو منصوبے کے بارے میں آگاہ کیا جا سکے اور رائے دینے کے مواقع فراہم کیے جائیں۔ آخر میں، LDAP کو مشاورت کے لیے اسٹیک ہولڈرز کے سامنے پیش کیا جائے گا۔ منصوبہ لینگویج ایکسیس ہب پر اپ لوڈ کیا جائے گا، جہاں VDH کا عملہ تجاویز جمع کروا سکتا ہے

زبان اور معذوری سے متعلق رسائی کی ٹیم ویرجینیا میں LEP والے افراد اور معذور افراد کے ساتھ کام کرنے والی اہم تنظیموں کی نشاندہی بھی کرے گی تاکہ منصوبہ پیش کرنے اور اضافی رائے وصول کرنے کے لیے فوکس گروپس کا شیڈول بنایا جا سکے۔

حتمی ورژن ویب سائٹ پر بھی شائع کیا جائے گا، جس سے عوام کو تجاویز جمع کرانے کا موقع ملے گا تاکہ منصوبہ جامع ہو اور تمام ورجینیائی باشندوں کی زبان کی رسائی کی ضروریات کو پورا کرتا ہو۔

### عملی اقدامات:

- منصوبہ پیش کرنے کے لیے اسٹریٹیجک لیڈرشپ ٹیم کے ساتھ وقت طے کریں۔
- منصوبہ پیش کرنے کے لیے ایجنسی فورم میں وقت طے کریں۔
- LEP والے اور معذور افراد کے ساتھ کام کرنے والی اہم تنظیموں کو منصوبہ پیش کرنے کے لیے فوکس گروپس تشکیل دیں۔
- زبان اور معذوری سے متعلق رسائی کے منصوبے پر عملے کی رائے وصول کرنے کے لیے لینگویج ایکسیس بپ پر تجاویز کا باکس بنائیں۔
- منصوبے پر عوام کی رائے وصول کرنے کے لیے VDH کی ویب سائٹ پر تجاویز کے خانے کی نقل تشکیل دیں۔
- پالیسیوں کی تشکیل میں اسٹیک ہولڈرز کو شامل کرنے کے مواقع مسلسل تلاش کریں جو VDH کی زبان اور معذوری سے متعلقہ رسائی فراہم کرنے کے عزم کو تقویت دیں، اور لوگوں کو اپنے مقامی محکمہ صحت سے رابطہ کرنے کی ترغیب دیں۔

### نتیجہ

یہ LDAP VDH کے اس عزم کی دوبارہ تصدیق کرتا ہے کہ وہ LEP والے افراد اور معذوری کے حامل افراد کے لیے مؤثر رسائی فراہم کرے گا۔ VDH ریاستی اور وفاقی قوانین کی تعمیل کرتا ہے جو نسل، رنگ، قومی پس منظر، جنس، عمر، معذوری، اور مذہب کی بنیاد پر امتیازی سلوک کی ممانعت کرتے ہیں۔ منصوبے کا ہر دو سال بعد یہ یقینی بنانے کے لیے جائزہ لیا جائے گا کہ یہ قوانین اور کسی بھی نئے قانون کی مطابقت میں ہے۔

منصوبے میں بیان کردہ کے مطابق، صحت کے مقامی ڈسٹرکٹس اور دفاتر یہ یقینی بنانے کے لیے کام کر رہے ہیں کہ زبان یا معذوری روزانہ فراہم کی جانے والی خدمات تک رسائی میں رکاوٹ نہ بنے۔ یہ منصوبہ ان کی کوششوں کی حمایت کرتا ہے اور پوری ایجنسی کے لیے رہنمائی کے طور پر کام کرتا ہے۔ یہ تمام اراکین کے لیے بنایا گیا ہے جو باقاعدگی سے عوام کے ساتھ رابطے میں آتے ہیں، بشمول وہ افراد جو منصوبہ بندی، پروگراموں کی رہنمائی، مہمات چلانے، عوام سے رابطہ کرنے، اور فیصلے کرنے میں شامل ہوتے ہیں۔ یہ LEP اور معذور افراد کو صحت کے نظام میں خدمات حاصل کرنے میں درپیش رکاوٹوں کے بارے میں مشترکہ تشویش کی عکاسی کرتا ہے۔

VDH رائے کو خوش آمدید کہتا ہے اور اسے اہمیت دیتا ہے۔ تبصرے اور تجاویز زبان کی رسائی کے کوآرڈینیٹر [claudia.guerrero-barrera@vdh.virginia.gov](mailto:claudia.guerrero-barrera@vdh.virginia.gov) کو جمع کروائی جا سکتی ہیں یا 109 Governor Street, Richmond, VA 2321 پر ڈاک کے ذریعے بھی بھیجی جا سکتی ہیں۔

## VDH ڈیجیٹل رسائی کے منصوبے کے ساتھ ہم آہنگی

ڈیجیٹل رسائی کا منصوبہ اس امر کو یقینی بناتا ہے کہ VDH کا ڈیجیٹل مواد اور خدمات تمام افراد کے لیے، بشمول معذور افراد کے، قانونی تقاضوں جیسے کہ معذور امریکی افراد کے حوالے سے ایکٹ (ADA) اور سیکشن 508 کے مطابق قابل رسائی ہوں۔ منصوبہ حکمت عملیوں، اہداف، اور ٹائم لائنز بیان کرتا ہے تاکہ ایجنسی کے ڈیجیٹل وسائل، بشمول ویب سائٹس، موبائل ایپس، دستاویزات، اور دیگر آن لائن ٹولز، مختلف معذوریوں والے افراد کے لیے، بشمول بصری، سماعتی، حرکتی، اور ذہنی معذوریوں والے افراد کے، قابل رسائی ہوں۔

منصوبہ عملے کے کردار اور ذمہ داریوں کو بھی واضح کرتا ہے تاکہ رسائی پذیری کے اقدامات کو نافذ کیا جا سکے۔ یہ ویب مواد تک رسائی کے رہنما اصولوں (WCAG) 2.1 AA کے ساتھ تعمیم کے لیے واضح معیارات قائم کرتا ہے، صارف کے اثر کی بنیاد پر اصلاحی کوششوں کو ترجیح دیتا ہے اور یہ یقینی بناتا ہے کہ ایجنسی کے ڈیجیٹل انٹرفیسز کو معاون ٹیکنالوجیز جیسے اسکرین ریڈرز، متبادل ان پٹ ڈیوائسز، اور گفتگو کی شناخت کے سافٹ ویئر کے ساتھ آزمایا جائے۔ اس کے علاوہ، یہ متبادل فارمیٹس فراہم کرنے کا تقاضا کرتا ہے، جیسے ویڈیوز کے لیے کپشننگ اور دستاویزات کے لیے ٹیکسٹ ٹو اسپیک، تاکہ معذور افراد معلومات تک رسائی حاصل کر سکیں اور ڈیجیٹل وسائل کے ساتھ یکساں طور پر تعامل کر سکیں۔

منصوبہ معذور افراد سے رائے جمع کرنے کے عمل کو شامل کرتا ہے تاکہ رسائی میں کسی بھی خلا کی نشاندہی اور اسے دور کیا جا سکے، نیز اس کے پروٹوکولز یہ یقینی بناتے ہیں کہ تمام نئے ڈیجیٹل مواد ابتداء سے ہی قابل رسائی ہو۔ منصوبہ میں تمام عملے کے لیے تربیت بھی شامل ہے جو ڈیجیٹل مواد کی تخلیق اور انتظام میں شامل ہوتے ہیں، تاکہ یہ یقینی بنایا جا سکے کہ وہ ڈیجیٹل رسائی کو فروغ دینے میں اپنے کردار کو سمجھیں اور ایجنسی کے رسائی کے معیارات کو پورا کرنے کے لیے اہل ہوں۔

دونوں منصوبے اس بات کو یقینی بنانے کا مقصد رکھتے ہیں کہ معذور افراد کے لیے ایجنسی کی خدمات اور معلومات تک مساوی رسائی میسر ہو۔ جبکہ LDAP LEP والے افراد اور معذور افراد کے لیے زبان کی اعانت اور معاون آلات فراہم کرنے پر مرکوز ہے، ڈیجیٹل رسائی منصوبہ اس عزم کو درج ذیل طریقوں سے فروغ دیتا ہے:

- یہ تصدیق کرنا کہ ایجنسی کا ڈیجیٹل مواد معاون ٹیکنالوجیز کے ساتھ ہم آہنگ ہے۔
- یہ یقینی بنانا کہ ترجمہ شدہ مواد قابل رسائی فارمیٹس میں دستیاب ہے۔
- زبان کی خدمات کو شامل کرنے میں سہولت فراہم کرنا، اس بات کو یقینی بنا کر کہ ڈیجیٹل مواصلات LEP والے افراد کے لیے قابل موافقت ہوں۔
- ایجنسی کے اس عزم کو تقویت دینا کہ تمام صارفین، اپنی صلاحیت یا بنیادی زبان سے قطع نظر، رسائی حاصل کر سکیں۔

### ضمیمہ A: تعاریف

رسائی یا شرکت - VDH کی خدمات، پروگراموں، یا افعال میں اس طرح شامل ہونے کی صلاحیت کہ ایک فرد کی انگریزی مہارت کی سطح سے قطع نظر ہر شخص کے لیے یکساں مواقع موجود ہوں تاکہ سب ایک جیسی خدمات سے فائدہ اٹھا سکیں۔

**معذور امریکی افراد کے حوالے سے ایکٹ:** ریاستی اور مقامی حکومتوں سے یہ تقاضا کرتا ہے کہ وہ معذور افراد کے ساتھ مؤثر مواصلت کو یقینی بنانے کے لیے جہاں ضروری ہو مناسب معاون آلات اور خدمات فراہم کریں (عنوان II)۔

**سول رائٹس ایکٹ 1964:** جامع امریکی قانون جو نسل، رنگ، مذہب، یا قومی پس منظر کی بنیاد پر امتیازی برتاؤ کی ممانعت کرنے کے لیے وضع کیا گیا ہے۔ یہ وفاقی امدادی پروگرامز کے تحت فنڈز کی تقسیم میں غیر امتیازی سلوک کو یقینی بناتا ہے (عنوان VI)۔

**معذوری:** ایسی حالت جو زندگی کی اہم سرگرمیوں کو نمایاں طور پر محدود کرتی ہے، جیسے خود کی دیکھ بھال، دستی کام انجام دینا، چلنا، دیکھنا، بولنا، سانس لینا، سیکھنا، اٹھانا، سونا، اور کام کرنا۔

**امتیازی برتاؤ:** لوگوں اور گروہوں کے ساتھ غیر منصفانہ یا تعصب پر مبنی سلوک کرنا، جو خصوصیات جیسے نسل، جنس، عمر، یا جنسی رجحان کی بنیاد پر ہو۔

**انٹریپرٹیشن -** کسی مکالمے کے مواد کو ایک زبان (ماخذ زبان) سے دوسری زبان (بدفی زبان) میں زبانی طور پر منتقل کرنا جبکہ اس کے اصل معنی کو برقرار رکھا جاتا ہے۔ انٹریپرٹیشن آمنے سامنے یا آڈیو ویڈیو کالز کے ذریعے کی جا سکتی ہے۔ اس کی دو مختلف اقسام ہیں: **متواتر انٹریپرٹیشن اور بیک وقت انٹریپرٹیشن۔**

**Speak | کارڈز:** استعمال کیے جاتے ہیں تاکہ کسی شخص کی بات چیت کے لیے ترجیحی زبان واضح کی جا سکے، LEP والے افراد کسی بھی VDH مقامی صحت ڈسٹرکٹ، دفتر، یا ایونٹ میں خدمات حاصل کرنے کے لیے اپنی ترجیحی زبان کی طرف اشارہ کر سکتے ہیں۔

**انگریزی کی محدود مہارت (LEP) کا حامل فرد -** وہ شخص جو انگریزی کو اپنی بنیادی زبان کے طور پر استعمال نہیں کرتا یا جو فرد "بہت اچھے سے" انگریزی بول، پڑھ، لکھ اور سمجھ نہیں سکتا۔

**کثیر/دو لسانی ملازم/کنٹریکٹر -** وہ شخص جو انگریزی اور کسی دوسری زبان دونوں میں مہارت رکھتا ہو اور جس نے لسانی قابلیت کا مظاہرہ کیا ہو۔

**انگریزی میں غیر ماہر (NEP) فرد -** وہ شخص جو انگریزی زبان پر عبور نہیں رکھتا۔ اس سے مراد وہ فرد ہے جو انگریزی بولنے، پڑھنے، لکھنے، اور/یا سمجھنے سے قاصر ہو۔

**بنیادی زبان -** وہ زبان جو کوئی فرد مواصلت کے لیے سب سے زیادہ استعمال کرتا ہے۔

**پروگرام یا سرگرمی -** ایجنسی کی کوئی بھی یا تمام کارروائیاں۔

**کوالٹی کنٹرول -** سرگرمیوں کا مجموعہ (جیسے ڈیزائن کا تجزیہ اور نقائص کے لیے معائنہ) جو مناسب معیار کو یقینی بنانے کے لیے وضع کیا گیا ہو۔

**اشاروں کی زبان:** ایک مواصلاتی نظام جس میں بصری اشارے اور علامات استعمال ہوتی ہیں، جیسا کہ سماعت سے محروم افراد استعمال کرتے ہیں۔

**ترجمہ -** متن کو دوسری زبان میں منتقل کرنا، جبکہ اس کے اصل معنی، مقصد، اور تمام متعلقہ زبانوں میں ثقافتی مطابقت برقرار رکھی جاتی ہے۔

## امریکہ کا محکمہ صحت و انسانی خدمات (HHS) - دفتر برائے شہری حقوق

یہ وفاقی ایجنسی محکمہ جاتی سطح پر وفاقی ضوابط کی تعمیل کی ذمہ دار ہے، جن میں سول رائٹس ایکٹ 1964 کے عنوان VI کی ترمیم شدہ شقیں شامل ہیں۔ 1981 کا مصالحتی قانون بھی، بطور ترمیم شدہ شامل ہے۔

## امریکہ کا محکمہ انصاف (DOJ) - دفتر برائے شہری حقوق

یہ وفاقی ایجنسی محکمہ جاتی وفاقی قوانین کی تعمیل کی ذمہ دار ہے، جن میں بلا تحدید شامل ہیں؛ عنوان VI - قومی پس منظر کی بنیاد پر امتیازی سلوک کی ممانعت، جو انگریزی کی محدود مہارت رکھنے والے افراد پر اثر انداز ہوتی ہے۔

**VA MAP کال سینٹر:** ورجینیا میڈیکیشن اسسٹنس پروگرام (VA MAP) کال سینٹر HIV کے ساتھ زندگی گزارنے والے افراد کے لیے VA MAP پروگراموں میں مدد حاصل کرنے کا ایک ذریعہ ہے۔

**اہم دستاویزات - VDH** کی جانب سے جاری کردہ ضروری کاغذات، جو مادی (کاغذ یا الیکٹرانک) فارمز، نوٹسز، فوائد اور شرکت کی اہلیت کے لیے درخواستیں، قانونی معاہدے، اور/یا افراد کو ان کے شہری حقوق کے بارے میں آگاہ کرنے والے معلوماتی مواد ہو سکتے ہیں۔



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



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

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



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

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



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

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



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

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

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



### Written Language Access Services:

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



### Complaints about Language Access Services:

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



### Questions in Regards to Language Access:

For any questions regarding Language Access, you can contact:

- **Claudia Guerrero Barrera**  
Language Access Coordinator  
804-489-7269  
[claudia.guerrero-barrera@vdh.virginia.gov](mailto:claudia.guerrero-barrera@vdh.virginia.gov)
- **Ana Trigueros-Merritt**  
Translation and Interpretation Manager  
804-664-4962  
[Ana.trigueros-merritt@vdh.virginia.gov](mailto:Ana.trigueros-merritt@vdh.virginia.gov)

Created By:  
VDH Language Access Team  
09/2025

**VDH** VIRGINIA  
DEPARTMENT  
OF HEALTH