

Sở Y tế Virginia
Kế hoạch Hỗ trợ Ngôn ngữ và Tăng cường Khả
năng tiếp cận cho Người khuyết tật
2025-2027

Mục Lục

Mục Lục	2
Tổng quan về Kế hoạch Hỗ trợ Ngôn ngữ và Tăng cường Khả năng tiếp cận cho Người khuyết tật	3
Giới thiệu	3
Giới thiệu về Chúng tôi	3
Quy mô Cơ quan	4
Mục đích và Thẩm quyền	5
Phát triển và Triển khai Kế hoạch	6
Sơ lược/Phạm vi của Kế hoạch Hỗ trợ Ngôn ngữ và Tăng cường Khả năng tiếp cận cho Người khuyết tật	6
Điều phối viên Kế hoạch Hỗ trợ Ngôn ngữ và Tăng cường Khả năng tiếp cận cho Người khuyết tật của VDH	7
Dịch vụ Hỗ trợ Ngôn ngữ và Người khuyết tật cho Cư dân Virginia	7
Nhóm công tác về Hỗ trợ Ngôn ngữ và Tăng cường Khả năng tiếp cận cho Người khuyết tật	8
Yếu tố và Bước Hành động	9
Yếu tố 1: Đánh giá: Nhu cầu và Năng lực	9
Yếu tố 2: Cung cấp Dịch vụ	12
Yếu tố 3: Dịch vụ Hỗ trợ Ngôn ngữ Nói	13
Yếu tố 4: Bản dịch Giấy	15
Yếu tố 5: Chiến lược Giao tiếp Hiệu quả với Người Khuyết tật	17
Yếu tố 6: Thông báo về việc Cung cấp Dịch vụ Hỗ trợ Ngôn ngữ Miễn phí	18
Yếu tố 7: Đào tạo Nhân viên	19
Yếu tố 8: Đánh giá: Tiếp cận và Chất lượng	20
Yếu tố 9: Thông tin Kỹ thuật số	21
Yếu tố 10: Tham vấn Bên liên quan	22
KẾT LUẬN	23
Phù hợp với Kế hoạch về Khả năng truy cập Kỹ thuật số của VDH	24
Phụ lục A: Định nghĩa	25
Phụ lục B: Hướng dẫn Nguồn lực Trợ giúp Ngôn ngữ VDH	27

Tổng quan về Kế hoạch Hỗ trợ Ngôn ngữ và Tăng cường Khả năng tiếp cận cho Người khuyết tật

Sở Y tế Virginia (~~Virginia~~^{Virginia} Department of Health, VDH) tuân thủ tất cả các luật hiện hành về dân quyền ở cả cấp liên bang và tiểu bang, và không phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, tuổi tác, quốc tịch, tôn giáo, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính (bao gồm khuynh hướng tình dục và bản dạng giới).

Sứ mệnh của VDH là “bảo vệ sức khỏe và nâng cao phúc lợi của tất cả người dân tại Virginia”, bao gồm cả những người có Trình độ tiếng Anh Hạn chế (Limited English Proficiency, LEP) và những người khuyết tật. Kế hoạch Hỗ trợ Ngôn ngữ và Tăng cường Khả năng tiếp cận cho Người khuyết tật (Language and Disability Access Plan, LDAP) này sẽ giúp cơ quan hoàn thành sứ mệnh của mình. Kế hoạch này nêu rõ các biện pháp mà VDH sẽ thực hiện để đảm bảo mọi người đều có thể tiếp cận đầy đủ, hiệu quả với các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ và tăng cường khả năng tiếp cận cho người khuyết tật với tất cả các chương trình của VDH, bao gồm cả những chương trình tại các phòng y tế địa phương trên toàn khối Thịnh Vượng Chung.

Giới thiệu

VDH đã soạn thảo LDAP này để thiết lập các quy trình và thủ tục mà cơ quan thực hiện nhằm đảm bảo khả năng tiếp cận đầy đủ và công bằng với các dịch vụ, chương trình và hoạt động của mình. Điều này áp dụng cho những người khuyết tật và/hoặc những người có trình độ tiếng Anh hạn chế (LEP), hoặc những người mong muốn nhận tài liệu và dịch vụ bằng ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh.

Theo Văn phòng Dân Quyền của Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh (Health and Human Services, HHS) Hoa Kỳ, những người có LEP được định nghĩa là “những người không sử dụng tiếng Anh là ngôn ngữ chính và/hoặc có khả năng đọc, viết, nói hoặc hiểu tiếng Anh hạn chế.”¹ Nhóm đối tượng này bao gồm những người cần được hỗ trợ bằng Ngôn ngữ Ký hiệu Mỹ (American Sign Language, ASL). VDH hiểu rằng ai cũng có quyền tự xác định là người có LEP, cũng như quyền chỉ định ngôn ngữ họ ưu tiên sử dụng cho tất cả các dịch vụ, chương trình và hoạt động của VDH.

Giới thiệu về Chúng tôi

VDH tận tâm trong việc bảo vệ và nâng cao sức khỏe của cư dân Virginia. VDH gồm có một Văn phòng Trung tâm toàn tiểu bang tại Richmond và 35 khu vực y tế địa phương. Các đơn vị này hợp tác với nhau để thực hiện sứ mệnh của VDH bằng cách khuyến khích mọi người đưa ra lựa chọn lối sống lành mạnh để phòng ngừa bệnh mạn tính, tuyên truyền cho người dân về công tác chuẩn bị ứng phó với tình huống khẩn cấp và các mối nguy hại đến sức khỏe, cũng như điều tra các đợt bùng phát dịch bệnh ở Virginia, cùng với rất nhiều các lĩnh vực hoạt động khác.

¹ Văn phòng Dân Quyền của Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ, <https://www.hhs.gov/civil-rights/for-providers/laws-regulations-guidance/guidance-federal-financial-assistance-title-vi/index.html>

Quản lý Tài trợ
 Nhân sự
 Mua sắm và Dịch vụ Chung
 Quản lý Thông tin
 Hồ sơ Quan trọng
 Cấp phép và Chứng nhận
 Truyền thông
 Dịch tễ học
 Dịch vụ Sức khỏe Gia đình
 Dịch vụ Sức khỏe Môi trường
 Nước Uống
 Trưởng Giám định Y khoa
 Công bằng trong Chăm sóc Sức khỏe
 Dịch vụ Y tế Cấp cứu
 Chuẩn bị Ứng phó Tình huống Cấp cứu
 Sức khỏe trước tác động của Phóng xạ
 Dịch vụ Y tế Cộng đồng

Mục đích và Thẩm quyền

Tiếp cận đầy đủ, hiệu quả được hiểu là các dịch vụ ngôn ngữ giúp đảm bảo truyền đạt thông tin chính xác, kịp thời và hiệu quả với những người có LEP và những người khuyết tật. VDH cam kết bảo đảm quyền tiếp cận đầy đủ và hiệu quả với các dịch vụ, chương trình và hoạt động cho những người có LEP và/hoặc những người khuyết tật.

Mục đích của tài liệu này là xây dựng một chiến lược để đảm bảo quyền tiếp cận đầy đủ và hiệu quả của những người có LEP và/hoặc người khuyết tật đối với các dịch vụ, chương trình và hoạt động do VDH quản lý. VDH sẽ rà soát và cập nhật LDAP này hai năm một lần để đảm bảo luôn đáp ứng kịp thời nhu cầu cộng đồng và duy trì tuân thủ các quy định của pháp luật liên bang và tiểu bang.

Nguồn	Trích dẫn
Luật Liên bang	Đề mục 6 của Luật Dân Quyền năm 1964
	Luật Chăm sóc Sức khỏe Hợp túi tiền

	(Affordable Care Act, ACA), Quy định 1557
	Đạo luật Người Mỹ Khuyết Tật (Americans with Disabilities Act, ADA)
Luật Virginia	Đạo luật Người dân Virginia Khuyết tật
Luật khác	Đạo luật về Trách nhiệm Giải trình và Cung cấp Bảo hiểm Y tế (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA)

Phát triển và Triển khai Kế hoạch

Sơ lược/Phạm vi của Kế hoạch Hỗ trợ Ngôn ngữ và Tăng cường Khả năng tiếp cận cho Người khuyết tật

LDAP này hỗ trợ đội ngũ nhân viên VDH hiểu rõ vai trò và trách nhiệm của họ liên quan đến việc giúp đỡ những người có LEP và người khuyết tật vượt qua các rào cản trong việc tiếp cận các dịch vụ của Cơ quan, cả trong công việc hàng ngày và trong các tình huống khẩn cấp. Kế hoạch này là tài liệu quản lý nêu rõ các nhiệm vụ hỗ trợ ngôn ngữ thuộc về Cơ quan, cùng với các ưu tiên và thời hạn cụ thể, cũng như cách thức phân bổ các nguồn lực cần thiết để đảm bảo tuân thủ các quy định của pháp luật liên bang và tiểu bang về yêu cầu hỗ trợ ngôn ngữ và tăng cường khả năng tiếp cận cho người khuyết tật.

Kế hoạch này đặt ra các nguyên tắc hoạt động và hướng dẫn điều chỉnh việc cung cấp các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ và tăng cường khả năng tiếp cận cho người khuyết tật. Kế hoạch này được công khai để những người có LEP và người khuyết tật hiểu rằng họ được nhận miễn phí các dịch vụ hỗ trợ và trợ giúp.

Kế hoạch này là tài liệu hướng dẫn “cách thực hiện” cho nhân viên và các bên liên quan của Cơ quan. Kế hoạch này cũng nêu rõ các bước thu thập dữ liệu, cung cấp dịch vụ ngôn ngữ và hỗ trợ cho người khuyết tật, đồng thời cung cấp dịch vụ cho những người có LEP và người khuyết tật. Các quy trình và thủ tục ban hành thành tài liệu hướng dẫn nội bộ mà nhân viên VDH cần tuân thủ, đồng thời được chia sẻ nội bộ qua email của Cơ quan và truy cập Mạng nội bộ trung tâm.

Dưới đây là danh sách các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ và tăng cường khả năng tiếp cận cho người khuyết tật của VDH:

- Kế hoạch hỗ trợ ngôn ngữ và tăng cường khả năng tiếp cận cho người khuyết tật bao gồm các chính sách và thủ tục bằng văn bản áp dụng cho tất cả các văn phòng và khu vực.
- Dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ và tăng cường khả năng tiếp cận cho người khuyết tật là những dịch vụ được cung cấp kịp thời, có chất lượng cao và hoàn toàn miễn phí dành cho những người có LEP và người khuyết tật.

- Điều phối viên Tiếp cận Ngôn ngữ nội bộ chịu trách nhiệm quản lý các dịch vụ ngôn ngữ.
- Lưu trữ thông tin của bệnh nhân, khách hàng có ngôn ngữ viết và nói ưu tiên khác tiếng Anh trong quá trình phiên dịch.
- Cung cấp bản dịch cho các tờ rơi, tài liệu quảng cáo và các tài liệu quan trọng, thường xuyên sử dụng nếu có yêu cầu.
- Những người có LEP và người khuyết tật được thông báo về việc họ có quyền nhận dịch vụ ngôn ngữ miễn phí thông qua bất kỳ người liên hệ nào với VDH.
 - Các khẩu hiệu ngôn ngữ được đưa vào các thông tin truyền thông quan trọng dành cho thành viên, trang web và khu vực tiếp tân của VDH.
 - Áp phích về Tiếp cận Ngôn ngữ và thẻ “I Speak” được bố trí tại các đơn vị làm việc của VDH.

Điều phối viên Kế hoạch Hỗ trợ Ngôn ngữ và Tăng cường Khả năng tiếp cận cho Người khuyết tật của VDH

Điều phối viên Kế hoạch Hỗ trợ Ngôn ngữ và Tăng cường Khả năng tiếp cận cho Người khuyết tật của VDH là người liên hệ được chỉ định của Cơ quan, chịu trách nhiệm chỉ đạo phát triển, triển khai và giám sát Kế hoạch của VDH và các yếu tố liên quan đến Kế hoạch. Ý kiến phản hồi và/hoặc thắc mắc/ khiếu nại liên quan đến Kế hoạch có thể được gửi đến địa chỉ:

Claudia Guerrero Barrera

VDH Language Access Coordinator
109 Governor Street
Richmond, VA 23219

Điện thoại: 804-489-7269

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

Tất cả các trường hợp cáo buộc vi phạm về yêu cầu tiếp cận ngôn ngữ hoặc các khiếu nại liên quan đến dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ cần được báo cáo ngay lập tức cho Điều phối viên Tiếp cận Ngôn ngữ. Điều phối viên Tiếp cận Ngôn ngữ có trách nhiệm đảm bảo rằng tất cả các khiếu nại được điều tra và giải quyết theo đúng các quy định của Chính sách Chống Phân biệt đối xử của VDH.

VDH dự định sẽ tiếp tục hỗ trợ, tăng cường và/hoặc hoàn thiện các điều khoản tiếp cận ngôn ngữ thông qua việc triển khai chiến lược, giám sát và đánh giá từng thành phần của LDAP.

Dịch vụ Hỗ trợ Ngôn ngữ và Người khuyết tật cho Cư dân Virginia

VDH cam kết cung cấp các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ và các hỗ trợ hợp lý cho những cư dân Virginia có LEP và người khuyết tật để đảm bảo quyền tiếp cận đầy đủ và hiệu quả với các chương trình và dịch vụ. Điều này bao gồm việc cung cấp dịch vụ ngôn ngữ cho tất cả các chương trình và quy trình tương ứng của chúng, khi có thể áp dụng. VDH sẽ nỗ

lực hết mình để đảm bảo các dịch vụ theo yêu cầu của những người có nhu cầu sẽ được cung cấp bởi các phiên dịch viên, biên dịch viên và/hoặc nhà cung cấp trợ giúp phụ trợ có trình độ, nhằm đảm bảo quyền tiếp cận đầy đủ và hiệu quả với các chương trình và dịch vụ theo đúng các quy định của pháp luật liên bang và tiểu bang. VDH cam kết vượt qua các rào cản ngôn ngữ để tiếp tục cải thiện sức khỏe cộng đồng bằng cách xây dựng mối quan hệ mạnh mẽ hơn với các cá nhân và cộng đồng có LEP và/hoặc người khuyết tật, thông qua việc cung cấp quyền tiếp cận đầy đủ và hiệu quả với tất cả các chương trình và dịch vụ của cơ quan.

Nhóm công tác về Hỗ trợ Ngôn ngữ và Tăng cường Khả năng tiếp cận cho Người khuyết tật

Vào ngày 3 tháng 6 năm 2024, Ủy viên Y tế Tiểu bang, Tiến sĩ Karen Shelton, đã thành lập một nhóm công tác để đánh giá, chỉ đạo và cung cấp phản hồi cho việc xây dựng LDAP của VDH. Nhóm công tác đã cung cấp ý kiến phản hồi về cơ cấu đánh giá nhu cầu, một công cụ quan trọng để thu thập thông tin về nhu cầu của các Văn phòng và Khu vực Y tế Địa phương trong việc cung cấp dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ cho mọi người khi tiếp xúc với các dịch vụ do VDH cung cấp. Nhóm công tác cũng khẳng định rằng LDAP cung cấp các hướng dẫn cần thiết để đảm bảo nhân viên VDH đưa ra các quyết định sáng suốt khi phục vụ các cộng đồng có LEP. Nhóm công tác này sẽ tạo điều kiện thuận lợi để tập hợp tất cả các ý kiến với mục tiêu chung là cải thiện việc hỗ trợ ngôn ngữ và tăng cường khả năng tiếp cận cho người khuyết tật trong phạm vi toàn cơ quan. Nhóm công tác được thành lập với các thành viên được bổ nhiệm và/hoặc đại diện từ bảy Văn phòng và mười một Khu vực Y tế Địa phương, và có thể có sự tham gia của các thành viên khác trong cơ quan và/hoặc các bên liên quan khi cần thiết.

Khu vực Y tế Địa phương	Văn phòng
Blue Ridge	Văn phòng Dịch tế học
Central Shenandoah	Văn phòng Dịch vụ Sức khỏe Gia đình
Central Virginia	Văn phòng Dịch vụ Sức khỏe Môi trường
Eastern Shore	Văn phòng Chuẩn bị Ứng phó Tình huống Cấp cứu
Fairfax	Văn phòng Công bằng về Sức khỏe
Mount Rodgers	Văn phòng Quản lý Thông tin
Piedmont	Văn phòng Hồ sơ Quan trọng
Rappahannock Area	
Richmond/Henrico	
Three Rivers	
Virginia Beach	

Nhóm công tác sẽ họp hàng quý để đóng góp ý kiến về nhu cầu của các đơn vị làm việc liên quan đến việc tiếp cận các cộng đồng có nền tảng, ngôn ngữ, văn hóa khác nhau và

nhu cầu hỗ trợ dựa trên tình trạng khuyết tật. Điều này sẽ giúp cải thiện chất lượng hỗ trợ cho các văn phòng và khu vực liên quan đến công tác tiếp cận, giao tiếp và cung cấp dịch vụ. Nhóm công tác cũng sẽ đưa ra các khuyến nghị về chính sách, các phương pháp thực hành hiệu quả nhất và quy trình để đảm bảo VDH duy trì cam kết cung cấp khả năng tiếp cận đầy đủ và hiệu quả với các dịch vụ của mình.

Yếu tố và Bước Hành động

LDAP của VDH được xây dựng cơ cấu xung quanh mười yếu tố. Các yếu tố này rất quan trọng trong việc cung cấp khả năng tiếp cận đầy đủ và hiệu quả cho những người có LEP. Trong mỗi yếu tố, VDH đã xác định các bước hành động để đảm bảo các văn phòng và khu vực y tế địa phương có hướng dẫn rõ ràng trong việc giao tiếp với những người có LEP. Cùng với Điều phối viên Tiếp cận Ngôn ngữ, các văn phòng và khu y tế địa phương trong toàn cơ quan cần áp dụng các bước hành động này.

Yếu tố 1: Đánh giá: Nhu cầu và Năng lực

VDH đã thực hiện việc Nhận diện và Đánh giá các Cộng đồng có LEP trong phạm vi toàn cơ quan. Các Văn phòng và Khu vực Y tế Địa phương phục vụ các cộng đồng có LEP đã hoàn thành khảo sát, cung cấp thông tin về các ngôn ngữ nói thông dụng nhất, các loại hình tương tác, tần suất và nhu cầu phục vụ các cộng đồng này.

Kết quả Nhận diện và Đánh giá đã cung cấp thông tin chi tiết giúp xây dựng các chính sách và thủ tục nhằm cải thiện hỗ trợ ngôn ngữ và tăng cường khả năng tiếp cận cho người khuyết tật trong phạm vi toàn cơ quan.

Đánh giá này là một công cụ giúp VDH định kỳ đánh giá khả năng và nhu cầu của các chương trình do sở cung cấp. Dữ liệu thu thập được về các ngôn ngữ nói thông dụng nhất ở các Khu vực Y tế Địa phương trên phạm vi toàn tiểu bang được sử dụng để lập kế hoạch các nguồn lực cần thiết nhằm cung cấp Tiếp cận Ngôn ngữ cho các ngôn ngữ ít được sử dụng trong dữ liệu điều tra dân số. Điều này giúp cải thiện khả năng chủ động của cơ quan khi phục vụ những người có LEP.

Phân tích Bốn Yếu tố

LDAP của VDH dựa trên kết quả phân tích bốn yếu tố được sử dụng để đánh giá dịch vụ ngôn ngữ trong phạm vi toàn cơ quan. VDH sử dụng công cụ này để xác định nhu cầu cung cấp quyền tiếp cận đầy đủ và hiệu quả cho những người có LEP nhận dịch vụ và tham gia vào các chương trình do các văn phòng và khu vực y tế địa phương trên toàn Tiểu bang cung cấp. Bốn yếu tố này là:

Yếu tố 1: Số lượng hoặc tỷ lệ người có LEP và người khuyết tật sẽ được phục vụ hoặc gặp gỡ

Các khu vực y tế địa phương sử dụng nhiều nguồn thông tin khác nhau để xác định số lượng người có LEP và người khuyết tật đủ điều kiện nhận dịch vụ từ tất cả các chương trình được cung cấp. Các nguồn thông tin này bao gồm, nhưng không giới hạn ở quá trình cung cấp chương trình, quy trình tiếp nhận, hồ sơ bệnh nhân, hồ sơ y tế, các điểm giao dịch, hệ thống phân phối và các nhà cung cấp dịch vụ phiên dịch và biên dịch khác nhau, theo dõi các loại ngôn ngữ được yêu cầu. Lựa chọn ưu tiên về ngôn ngữ cũng được ghi nhận trong quá trình gọi tiếp nhận/đánh giá tư cách đủ điều kiện thông qua Tổng đài VA MAP. VDH sử dụng thẻ "I Speak" để xác định ngôn ngữ ưu tiên của những người tìm kiếm dịch vụ trong giờ làm việc. Ngoài ra, dữ liệu nhân khẩu học được thu thập từ các khảo sát cho các dự án đặc biệt, đánh giá nhu cầu, nhóm trọng tâm, thăm nhà và các sáng kiến tiếp cận khác. Dữ liệu này được lưu trữ trên Web Vision để hỗ trợ phân tích thêm về các ngôn ngữ nói thông dụng nhất theo khu vực địa lý.

Vào tháng 10 năm 2024, công tác đánh giá cộng đồng LEP đã xác định các ngôn ngữ sau là các ngôn ngữ nói thông dụng nhất trên toàn Khối Thịnh Vượng Chung Virginia: Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Hàn, Tiếng Trung Giản thể, Tiếng Việt, Tiếng Ả Rập, Tiếng Ba Tư (bao gồm tiếng Farsi và Dari), Tiếng Urdu, Tiếng Creole Haiti, Tiếng Tagalog, Tiếng Amhara, Tiếng Nga, Tiếng Pháp, Tiếng Hindi, Tiếng Nhật, Tiếng Bồ Đào Nha, Tiếng Thổ Nhĩ Kỳ và Tiếng Swahili. Dữ liệu này phù hợp với dữ liệu điều tra dân số năm 2020 về các ngôn ngữ nói thông dụng nhất tại Virginia. (U.S. Census Bureau, 2025)

Nhóm Tiếp cận Ngôn ngữ phối hợp chặt chẽ với các khu vực y tế địa phương và văn phòng cung cấp dịch vụ trực tiếp để hỗ trợ dịch các tài liệu quan trọng. Các tài liệu đã được dịch này sau đó được lưu trữ trong [Trung tâm Tiếp cận Ngôn ngữ](#) để cải thiện khả năng tiếp cận thông tin từ các chương trình, chiến dịch và tài nguyên cộng đồng khác nhau.

Yếu tố 2: Tần suất mà những người có LEP và người khuyết tật tiếp xúc với các chương trình của VDH

Người có LEP và người khuyết tật tiếp xúc với VDH qua nhiều hình thức khác nhau, bao gồm trực tiếp, qua điện thoại, email hoặc thông qua trang web của VDH. Những đối tượng này tìm kiếm các dịch vụ như WIC (Chương trình Cung cấp Dinh dưỡng cho Phụ nữ, Trẻ em và Trẻ sơ sinh), Kế hoạch hóa Gia đình, xét nghiệm các bệnh lây truyền qua đường tình dục (STI) và lao (TB), tiêm chủng, tình trạng đủ điều kiện nhận dịch vụ y tế và đặt lịch hẹn khám. Các thành viên trong cộng đồng cũng liên hệ để yêu cầu các dịch vụ như yêu cầu cung cấp hồ sơ quan trọng, giấy phép dịch vụ thực phẩm hoặc kiểm tra an toàn vệ sinh.

VDH nỗ lực tích cực để kết nối với cộng đồng bằng cách tiếp cận họ tại nơi họ sinh sống, thông qua các sáng kiến tiếp cận như thăm trường học, thăm nhà, các chương trình hợp tác với các cơ quan khác và chính quyền địa phương, cũng như tham gia vào các lễ hội được tổ chức bởi các đối tác cộng đồng. Ngoài ra, VDH thu thập dữ liệu về tần suất tương

tác bằng cách theo dõi việc sử dụng dịch vụ phiên dịch và biên dịch thông qua các nhà cung cấp khác nhau.

Yếu tố 3: Tính chất và tầm quan trọng của chương trình, hoạt động hoặc dịch vụ do VDH cung cấp

Việc cung cấp quyền tiếp cận ngôn ngữ cho các dịch vụ trực tiếp có ý nghĩa rất quan trọng, đặc biệt đối với những dịch vụ có ảnh hưởng trực tiếp đến sức khỏe. Việc thiếu quyền tiếp cận ngôn ngữ, đặc biệt là khi giải thích các thông tin quan trọng về phòng bệnh, điều trị, kiểm soát bệnh tật, tiêm chủng và an toàn, có thể ảnh hưởng tiêu cực đến kết quả sức khỏe của người dân Virginia.

Để đảm bảo quyền tiếp cận đầy đủ, hiệu quả và dịch vụ chất lượng, VDH cung cấp dịch vụ phiên dịch và biên dịch được thực hiện bởi những người có trình độ chuyên môn cho các tài liệu được sử dụng thường xuyên nhất. Biện pháp thực hành này bảo vệ quyền cá nhân trong việc tiếp cận thông tin bằng ngôn ngữ ưu tiên của họ, đảm bảo quyền tiếp cận công bằng với các dịch vụ và thông tin y tế quan trọng.

Yếu tố 4: Xác định các nguồn lực có sẵn để hỗ trợ những người có LEP và người khuyết tật

VDH sử dụng các nhà cung cấp dịch vụ phiên dịch và biên dịch được lựa chọn thông qua các hợp đồng của tiểu bang do Sở Dịch vụ Chung (DGS) quản lý. Theo các hợp đồng này, VDH đã mở rộng số lượng nhà cung cấp dịch vụ ngôn ngữ, bao gồm The Language Group và OMNIA Partners (hợp đồng DGS về dịch vụ ngôn ngữ với tổng cộng 12 nhà cung cấp). Các nhà cung cấp này cung cấp dịch vụ phiên dịch và biên dịch chất lượng cao ở hơn 250 ngôn ngữ. Smartling cũng là nhà thầu cung cấp dịch vụ biên dịch chất lượng cao trên toàn tiểu bang, bao gồm cả việc dịch trang web của VDH sang 11 ngôn ngữ phổ biến nhất.

Mỗi văn phòng và khu vực y tế địa phương có thể yêu cầu dịch vụ độc lập sau khi lập tài khoản với nhà cung cấp dịch vụ mà họ chọn. Họ sử dụng một số hóa đơn riêng biệt cho các dịch vụ của mình. Mặc dù các nhà cung cấp có cung cấp dịch vụ phiên dịch ngôn ngữ ký hiệu Mỹ (ASL), nhưng Sở Hỗ trợ Người điếc và Khiếm thính Virginia (VDDHH) cũng được liên hệ để cung cấp các dịch vụ này. Họ lưu giữ danh sách các phiên dịch viên đáng tin cậy và có trình độ, họ cung cấp dịch vụ phiên dịch ngôn ngữ ký hiệu Mỹ (ASL) thông qua cả hình thức trực tiếp và Video Remote ASL. Ngoài ra, Sở Hỗ trợ Người mù và Khiếm thị cũng được tham vấn để đảm bảo giao tiếp hiệu quả với những người khuyết tật và giải quyết bất kỳ nhu cầu giao tiếp đặc biệt nào khác.

Mặc dù danh sách các nhà cung cấp dịch vụ rất dài, nhưng nhân viên song ngữ cũng đóng vai trò quan trọng trong công tác phiên dịch khi đánh giá nhu cầu ngôn ngữ của cá nhân trong các trường hợp như ghé qua không báo trước và các tình huống khác. Để đảm bảo nhân viên được trang bị đầy đủ kỹ năng để thực hiện các nhiệm vụ này, VDH

cung cấp chương trình đào tạo phiên dịch viên hợp tác với Viện Phiên dịch Virginia. Chương trình đào tạo phiên dịch viên được thiết kế để trang bị cho các nhân viên song ngữ được chọn những kỹ năng và kiến thức cần thiết để trở thành các phiên dịch viên chuyên nghiệp. Chương trình này là một bước tiến quan trọng trong nỗ lực nâng cao năng lực chuyên môn của các nhân viên song ngữ của VDH, đảm nhận vai trò phiên dịch viên, đảm bảo họ đáp ứng đầy đủ các yêu cầu pháp lý.

Các Bước Hành động:

- Tiến hành đánh giá hàng năm về cộng đồng có LEP và người khuyết tật để đánh giá nhu cầu ngôn ngữ trong tất cả các chương trình và xác định hiệu quả của các dịch vụ hiện tại.
- Xác định những khoảng trống khiến nhu cầu tiếp cận ngôn ngữ chưa được đáp ứng và xây dựng các chiến lược hiệu quả hơn để giải quyết những nhu cầu này.
- Giám sát các nhà thầu cung cấp dịch vụ phiên dịch và biên dịch để đánh giá hiệu quả của họ và cải thiện các quy trình.
- Các nhà cung cấp dịch vụ phiên dịch và biên dịch ngôn ngữ sẽ gửi dữ liệu sử dụng hàng quý cho Điều phối viên Tiếp cận Ngôn ngữ để xác định nhu cầu bổ sung ngôn ngữ hoặc phương ngữ mới, từ đó nâng cao khả năng tiếp cận tổng thể.
- Kết hợp ý kiến phản hồi bằng cách đặt một câu hỏi cho những người có LEP và một câu hỏi cho những người sử dụng dịch vụ phiên dịch ngôn ngữ ký hiệu Mỹ (ASL), cũng như một câu hỏi cho các nhà cung cấp dịch vụ của VDH sau mỗi lần phiên dịch do nhà cung cấp thực hiện, nhằm đánh giá chất lượng và kiểm soát dịch vụ.
- Nghiên cứu các phương pháp thực hành tốt nhất được thiết lập bởi các sở y tế trên toàn quốc để cải thiện dịch vụ trong cơ quan.
- Tìm hiểu các lựa chọn trả lương thưởng cho nhân viên song ngữ hoàn thành chương trình đào tạo chứng nhận phiên dịch viên và thực hiện nhiệm vụ phiên dịch như một phần trong lộ trình phát triển nghề nghiệp của họ.
- Đào tạo nhân viên, nhà thầu, các bên liên quan và tình nguyện viên về LDAP của VDH và các quy trình trên toàn cơ quan.

Yếu tố 2: Cung cấp Dịch vụ

Nhân viên VDH có thể truy cập Trung tâm Tiếp cận Ngôn ngữ qua mạng nội bộ. Trung tâm Tiếp cận Ngôn ngữ là một không gian học tập nội bộ được thiết kế để giúp nhân viên VDH mở rộng hiểu biết về việc tiếp cận ngôn ngữ và thúc đẩy sự phát triển trong một cộng đồng ham học hỏi. Bằng cách tìm hiểu và triển khai hoạt động tiếp cận ngôn ngữ, VDH đảm bảo tuân thủ luật pháp và hướng dẫn của liên bang và tiểu bang, đồng thời hỗ trợ thực hiện sứ mệnh của tổ chức là bảo vệ sức khỏe và nâng cao phúc lợi cho tất cả những người đang sinh sống tại Virginia.

Trung tâm Tiếp cận Ngôn ngữ là nền tảng tập trung của tất cả các tài nguyên hỗ trợ ngôn ngữ dành cho người có LEP và người khuyết tật. Các nhà cung cấp dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ trên phạm vi toàn cơ quan được yêu cầu gửi báo cáo hàng quý chi tiết về số lượng người có LEP và ngôn ngữ ký hiệu Mỹ (ASL) đã được phục vụ bởi LHD Khu vực Y tế Địa phương. Quá trình thu thập dữ liệu sẽ được thực hiện trong hai giai đoạn:

- **Giai đoạn 1:** Dữ liệu sẽ được lưu trữ trong các bảng tính để theo dõi và báo cáo ban đầu.
- **Giai đoạn 2:** Dữ liệu sẽ được tích hợp vào một hệ thống tương tác, cho phép dự đoán các xu hướng di cư mới, mô hình sử dụng ngôn ngữ và nhu cầu tiềm năng về ASL hoặc các ngôn ngữ ký hiệu khác cho những người đến từ các quốc gia khác nhau. Hệ thống này cũng sẽ giúp hiểu rõ các nhu cầu tiếp cận khác nhau ở các nhóm dân cư đa dạng.

Phương pháp hai giai đoạn này sẽ giúp theo dõi các xu hướng một cách hiệu quả hơn và cải thiện dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ trên toàn cơ quan.

Các Bước Hành động:

- Đào tạo nhân viên cách sử dụng hiệu quả cổng thông tin của Trung tâm Tiếp cận Ngôn ngữ. Điều này sẽ giúp nhân viên tận dụng tốt hơn các công cụ và tài nguyên có sẵn, cải thiện dịch vụ cho những người có LEP và người khuyết tật.
- Lập các chỉ số để thường xuyên đánh giá hiệu quả hoạt động của chương trình và theo dõi hiệu suất cung cấp dịch vụ. Việc đánh giá liên tục này sẽ giúp hoàn thiện các chiến lược và nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ cho người có LEP và người khuyết tật.
- Rà soát dữ liệu do các nhà cung cấp dịch vụ phiên dịch khác nhau cung cấp để xác định những ngôn ngữ và khu vực được yêu cầu nhiều nhất. Việc phân tích này sẽ giúp định hướng chiến lược tuyển dụng phiên dịch viên và bảo đảm phân bổ nguồn lực đến những nơi có nhu cầu cao nhất.
- Xây dựng các chính sách và hướng dẫn rõ ràng để xác định người có LEP và nhu cầu sử dụng ASL, đồng thời đánh giá nhu cầu ngôn ngữ của họ. Điều này sẽ nâng cao khả năng phục vụ các cộng đồng chưa được đáp ứng đầy đủ một cách hiệu quả và công bằng.

Yếu tố 3: Dịch vụ Hỗ trợ Ngôn ngữ Nói

VDH cung cấp dịch vụ phiên dịch thông qua nhiều hình thức khác nhau, bao gồm phiên dịch viên song ngữ là nhân viên làm việc trực tiếp, phiên dịch viên hợp đồng làm việc trực tiếp, phiên dịch qua điện thoại/video từ xa và phiên dịch Ngôn ngữ Ký hiệu Mỹ khi cần thiết. Đối với các trường hợp đến trực tiếp không hẹn trước, nhân viên xác định ngôn ngữ ưu tiên bằng cách sử dụng thẻ “I Speak”. Sau khi xác định được ngôn ngữ, nhân viên sẽ tiếp tục lựa chọn phương án phù hợp nhất để cung cấp dịch vụ bằng ngôn ngữ đó.

VDH có khả năng tiếp cận hơn 250 ngôn ngữ thông qua các nhà cung cấp dịch vụ theo hợp đồng. Phương pháp thực hành hiệu quả nhất của VDH quy định rằng chỉ những nhân viên đã hoàn thành khóa đào tạo phiên dịch 40 giờ mới được phép cung cấp dịch vụ phiên dịch. Để hỗ trợ tiêu chuẩn này, VDH cung cấp chương trình đào tạo cho đội ngũ nhân viên song ngữ nhằm giúp họ trở thành phiên dịch viên đủ điều kiện, qua đó nâng cao chất lượng dịch vụ trên toàn cơ quan và bảo đảm khả năng tiếp cận đầy đủ, hiệu quả cho người có LEP. VDH cũng cung cấp khóa học phiên dịch kéo dài 8 giờ dành cho người không chuyên thông qua một tổ chức đối tác. Khóa đào tạo này được thiết kế dành cho những nhân viên không hoàn toàn thông thạo hai ngôn ngữ nhưng có đủ kiến thức về ngôn ngữ thứ hai để hỗ trợ giao tiếp trong các tình huống khẩn cấp.

Dịch vụ phiên dịch cho người có LEP và những người yêu cầu phiên dịch ASL được cung cấp miễn phí.

Thứ tự ưu tiên cung cấp dịch vụ phiên dịch như sau:

1. Phiên dịch viên là nhân viên song ngữ làm việc trực tiếp.
2. Phiên dịch viên hợp đồng làm việc trực tiếp; hoặc
3. Phiên dịch viên Từ xa qua Điện thoại/Video; và
4. ASL khi cần thiết.

Nếu cần sắp xếp một buổi làm việc không khẩn cấp với người cần hỗ trợ ngôn ngữ hoặc giao tiếp, nhân viên VDH sẽ bố trí dịch vụ phiên dịch.

Nếu có sẵn phiên dịch viên trực tiếp, thì đây là hình thức phiên dịch được ưu tiên. Phiên dịch qua điện thoại và/hoặc phiên dịch từ xa qua video sẽ được sử dụng khi không có lựa chọn nào khác. Trước khi sử dụng dịch vụ phiên dịch qua điện thoại, nhân viên của Cơ quan phải thực hiện các nỗ lực hợp lý để bố trí phiên dịch viên trực tiếp.

Trong quá trình ứng phó khẩn cấp, VDH sẽ xác định và bố trí các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ và giao tiếp phù hợp cho người có trình độ tiếng Anh hạn chế, người yêu cầu ASL và/hoặc người gặp khó khăn về giao tiếp. Nhân viên VDH sẽ kích hoạt các hợp đồng đã được thiết lập sẵn với các phiên dịch viên có trình độ chuyên môn, dịch vụ biên dịch và các nhà cung cấp phương tiện hỗ trợ bổ trợ nhằm bảo đảm khả năng tiếp cận kịp thời với thông tin và dịch vụ thiết yếu. Các nguồn lực này sẽ được triển khai dựa trên nhu cầu của cộng đồng đã được xác định và các ưu tiên trong công tác ứng phó nhằm bảo đảm giao tiếp hiệu quả trong suốt tình trạng khẩn cấp.

Người dân có quyền được cung cấp phiên dịch viên trung lập, khách quan và đủ năng lực, hoàn toàn miễn phí, trong suốt quá trình tiếp cận và sử dụng tất cả các dịch vụ/chương trình được cung cấp. Các phiên dịch viên này chỉ được thực hiện việc phiên dịch thông tin và không được đặt câu hỏi cho người dân ngoài môi trường làm việc đã được xác lập. Các thông báo và tài liệu liên quan đến phiên điều trần và các hành động bất lợi cần thông báo cho cá nhân biết về quyền được cung cấp phiên dịch viên có trình độ chuyên môn,

khách quan và trung lập mà không phải chịu bất kỳ chi phí nào. Cũng cần cung cấp hướng dẫn rõ ràng về cách yêu cầu dịch vụ phiên dịch. Các thông báo và tài liệu cần được cung cấp bằng ngôn ngữ phù hợp cho người có trình độ tiếng Anh hạn chế hoặc không sử dụng tiếng Anh (L/NEP) và phải bao gồm nội dung sau đây:

- Theo đây, tôi chính thức cho phép VDH truy cập, truy xuất và sử dụng dữ liệu ngôn ngữ theo các lựa chọn ưu tiên của tôi. Tôi hiểu rằng việc này cho phép sử dụng ngôn ngữ ưu tiên của tôi, thể hiện bằng mã ngôn ngữ “___” dành cho ngôn ngữ ưu tiên của tôi, nhằm mục đích giao tiếp và bảo đảm hiểu biết liên quan đến các dịch vụ của VDH. Sự ủy quyền này sẽ tiếp tục có hiệu lực cho đến khi tôi chủ động thu hồi một cách rõ ràng.
- Tôi xác nhận rằng lựa chọn ngôn ngữ của tôi có thể thay đổi vào bất kỳ thời điểm nào và VDH sẽ kịp thời cập nhật các hệ thống của mình để phản ánh những thay đổi đó.
- Tôi hiểu rằng tôi không bắt buộc phải ủy quyền này; tuy nhiên, tôi cũng hiểu rằng nếu không có ủy quyền đó, VDH có thể không có khả năng cung cấp đầy đủ các dịch vụ với mức độ hiệu quả hoặc độ chính xác tương đương như khi cung cấp bằng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh.

Các Bước Hành động:

- VDH sẽ xây dựng một danh bạ nhân viên song ngữ và nhà thầu. Trong những tình huống không có sẵn nhà cung cấp Dịch vụ Ngôn ngữ, các nhân viên song ngữ/nhà thầu này sẽ được đề nghị hỗ trợ phiên dịch cho đến khi có thể sử dụng các nguồn lực thay thế.
- VDH sẽ xây dựng và phổ biến một tài liệu Hướng dẫn ngắn gọn về Nguồn lực Ngôn ngữ cho toàn thể nhân viên. Tài liệu hướng dẫn này sẽ bao gồm các phương pháp thực hành tốt nhất khi làm việc với phiên dịch viên.
- Nhân viên sẽ được đào tạo về quy trình làm việc với phiên dịch viên nhằm bảo đảm giao tiếp hiệu quả.
- Một công cụ sẽ được thiết lập để thu thập dữ liệu về chất lượng của từng lần phiên dịch, qua đó liên tục cải thiện việc cung cấp dịch vụ.
- Để tăng cường tính bảo mật trong các buổi phiên dịch ba bên, VDH sẽ đầu tư trang thiết bị phiên dịch.
- VDH sẽ chia sẻ thông tin về các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ nói với toàn thể nhân viên, kể cả những người không trực tiếp tiếp xúc với công chúng.

Yếu tố 4: Bản dịch Giấy

Việc xây dựng niềm tin trong các cộng đồng có L/NEP đòi hỏi phải thực hiện rà soát chất lượng nghiêm ngặt đối với toàn bộ tài liệu biên dịch nhằm bảo đảm tính chính xác của thông tin chương trình. Bảo đảm chất lượng là yếu tố hết sức quan trọng trong quy trình này. Các tài liệu cần được biên dịch có thể bao gồm nhiều loại khác nhau, chẳng hạn như thư thông báo cho cá nhân về việc tham gia chương trình, tài liệu giáo dục, thông báo về

việc chấp thuận hoặc từ chối quyền lợi, thông tin về quyền kháng nghị, các thông báo yêu cầu người thụ hưởng phản hồi, thông báo cho người không sử dụng tiếng Anh và người có trình độ tiếng Anh hạn chế về việc có sẵn dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí; cùng các tài liệu truyền thông, tiếp cận cộng đồng khác. Dịch vụ biên dịch có thể áp dụng cho toàn bộ hoặc một phần tài liệu.

Trong Cổng thông tin Tiếp cận Ngôn ngữ của VDH, nhân viên có thể tìm thấy các tài liệu thường xuyên được sử dụng đã được biên dịch sang 12 ngôn ngữ được sử dụng phổ biến nhất. Thứ tự ưu tiên ngôn ngữ sẽ phụ thuộc vào khu vực nơi cung cấp dịch vụ. Mục đích của thư viện biên dịch là đảm bảo các tài liệu này dễ dàng tiếp cận đối với toàn bộ cơ quan và loại bỏ trùng lặp. Bằng cách lưu trữ tất cả các tài liệu đã biên dịch ở một vị trí duy nhất, các văn phòng và các khu vực y tế địa phương có thể nhanh chóng xem các bản dịch sẵn có, qua đó nâng cao hiệu quả và khả năng tiếp cận trong việc cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ.

Ban quản lý và nhân viên tại các văn phòng và khu vực y tế nên quyết định theo từng trường hợp cụ thể về việc cần biên dịch những tài liệu nào. Họ nên cân nhắc biên dịch bất kỳ tài liệu nào chứa thông tin quan trọng liên quan đến việc tiếp cận các chương trình, dịch vụ hoặc quyền lợi của VDH, hoặc những tài liệu mà việc biên dịch được yêu cầu theo pháp luật. Các văn phòng và khu vực y tế của VDH sẽ đảm bảo rằng người biên dịch tài liệu có đủ trình độ cần thiết và các bản biên dịch truyền đạt chính xác thông tin được yêu cầu. Một số bản dịch theo từng từ có thể không truyền tải đúng thông điệp mà tài liệu gốc muốn gửi, và phương pháp dịch sáng tạo là lựa chọn thay thế tốt nhất.

Các Bước Hành động:

- Các khu vực y tế địa phương và văn phòng nên xác định những tài liệu thiết yếu được lưu hành thường xuyên nhất để đảm bảo giao tiếp hiệu quả với người có LEP. Các tài liệu này nên được biên dịch và lưu trữ trong Cổng thông tin Tiếp cận Ngôn ngữ. Các ví dụ có thể bao gồm mẫu đơn đồng ý, đơn đăng ký, chính sách, thông báo và các thông tin quan trọng khác dành cho công chúng.
- Duy trì việc kiểm soát phiên bản tài liệu: Thiết lập một hệ thống để theo dõi các bản dịch của tài liệu và đảm bảo chúng được rà soát, cập nhật thường xuyên để phản ánh bất kỳ thay đổi nào trong tài liệu gốc.
- Khảo sát việc sử dụng các công cụ hoặc phần mềm quản lý biên dịch nhằm tối ưu hóa quy trình biên dịch, nâng cao hiệu quả và duy trì một kho lưu trữ tập trung các tài liệu đã biên dịch.
- Thiết lập một hệ thống cho phép các nhân viên chủ chốt dễ dàng tải lên và tải xuống các bản dịch từ thư viện biên dịch nhằm duy trì cập nhật trang và nâng cao hiệu quả làm việc.
- Tiến hành thử nghiệm người dùng với những người khuyết tật trên các tài liệu đã biên dịch để xác định việc tuân thủ Đạo luật Phục hồi Chức năng năm 1973 (Mục 508) và giảm thiểu các rào cản trong việc tiếp cận công nghệ hỗ trợ.

- Xây dựng hướng dẫn về việc sử dụng dịch máy/AI cho công tác biên dịch, vì phương pháp này ngày càng được áp dụng phổ biến.

Yếu tố 5: Chiến lược Giao tiếp Hiệu quả với Người Khuyết tật

VDH nỗ lực đảm bảo khả năng tiếp cận dịch vụ một cách đầy đủ và hiệu quả cho người khuyết tật. Mặc dù VDH cung cấp dịch vụ phiên dịch ASL và các chiến lược khác nhằm giải quyết những rào cản mà người khiếm thị, người suy giảm thị lực, người vừa khiếm thị vừa khiếm thính, người khiếm thính/khó nghe và các cộng đồng khuyết tật khác gặp phải trong giao tiếp, chúng tôi nhận thấy vẫn còn nhiều việc cần làm.

Để hiểu sâu hơn về những rào cản mà các cộng đồng này gặp phải — và để phát triển các chiến lược giao tiếp hiệu quả hơn nhằm giải quyết các rào cản đó — VDH đã tiến hành các cuộc trao đổi với Sở Hỗ trợ Người Khiếm Thính và Người Khó Nghe Virginia (VDDHH), Sở Hỗ trợ Người Khiếm Thị và Suy giảm Thị lực Virginia (DBVI) và Trường Virginia dành cho Người Khiếm thính và Khiếm thị (VSDB). Một công cụ phổ biến được các chuyên gia từ các cơ quan nhắc đến là các tính năng hỗ trợ truy cập được tích hợp sẵn trên iPad và điện thoại thông minh. Từ tính năng Thuyết minh đến phụ đề đóng và chuyển tự, công nghệ đã phát triển để biến các thiết bị này thành những công cụ thân thiện với người dùng và hiệu quả trong việc giao tiếp với người khuyết tật.

Các nội dung thảo luận này đã cho thấy rõ ràng rằng không có một giải pháp duy nhất. Thay vào đó, việc kết hợp nhiều phương pháp cùng với một quan hệ đối tác chặt chẽ với các cơ quan này — những cơ quan hoạt động dựa trên kinh nghiệm thực tiễn của những người trực tiếp trải qua — là điều thiết yếu.

Các Bước Hành động:

- VSDB sẽ cung cấp khóa đào tạo cho nhân viên VDH về cách sử dụng các tính năng hỗ trợ truy cập này. Khóa đào tạo này sẽ được ghi hình và tải lên mạng nội bộ để dễ dàng tiếp cận trong quá trình định hướng nhân viên và bất cứ khi nào cần thiết.
- Đảm bảo rằng mỗi khu vực y tế và văn phòng đều được trang bị đầy đủ iPad để sử dụng các tính năng hỗ trợ truy cập bất cứ khi nào cần.
- Xây dựng chương trình đào tạo tập trung vào giao tiếp hiệu quả với người khuyết tật, bao quát các tình huống khác nhau và các phương pháp tốt nhất để đáp ứng nhu cầu cụ thể của từng cộng đồng.
- Đảm bảo các khu vực y tế được thông báo về mối quan hệ hợp tác của VDH với VDDHH, DBVI và VSDB, để họ biết cách liên hệ với các cơ quan này khi cần tư vấn hoặc hỗ trợ.
- Thông báo và kết nối nhân viên VDH với nhóm Hỗ trợ truy cập Kỹ thuật số để đảm bảo họ hiểu tầm quan trọng của việc rà soát tài liệu nhằm tuân thủ Mục 508.

- Hợp tác với Văn phòng Truyền thông của VDH để hỗ trợ đào tạo về ngôn ngữ thuần, nhận thức tầm quan trọng của việc này trong việc làm cho tài liệu trở nên dễ tiếp cận và dễ hiểu hơn cho tất cả các cộng đồng.

Yếu tố 6: Thông báo về việc Cung cấp Dịch vụ Hỗ trợ Ngôn ngữ Miễn phí

VDH sẽ đảm bảo khả năng tiếp cận đầy đủ bằng cách thông báo cho người có LEP và những người yêu cầu ASL về các dịch vụ phiên dịch sẵn có. Nhân viên sẽ được thông báo rằng các dịch vụ này được cung cấp hoàn toàn miễn phí. Các thông báo có thể bao gồm áp phích, tờ rơi, biển hiệu, mẫu điện tử cho Văn phòng Hồ sơ Quan trọng trên trang web và các tài liệu quan trọng khác. Bằng cách liên tục cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ, từ khi một người đến trực tiếp cho đến các cuộc hẹn và dịch vụ theo dõi, cộng đồng sẽ kỳ vọng và dựa vào các dịch vụ này.

Để đảm bảo rằng người có LEP và người khuyết tật hiểu rõ, VDH phải thông báo cho họ bằng ngôn ngữ của mình rằng họ có thể nhận phiên dịch viên miễn phí. Nhằm mục đích này, các thông báo dành cho bệnh nhân sẽ được sử dụng, bao gồm cả nội dung bằng tiếng Anh và nhiều ngôn ngữ khác. Điều này sẽ giúp bệnh nhân chỉ định ngôn ngữ ưu tiên của họ và giúp VDH tìm phiên dịch viên thành thạo ngôn ngữ đó, bao gồm cả ASL.

Ngoài ra, VDH sẽ thông báo và khuyến khích các bên liên quan cung cấp cùng mức độ hỗ trợ ngôn ngữ khi hợp tác trong các sự kiện như chiến dịch tiêm chủng, chương trình HIV, hội chợ sức khỏe và bất kỳ sự kiện nào khác phục vụ người có LEP. Tất cả các tài liệu liên quan đến dịch bệnh trong cộng đồng hoặc các vấn đề sức khỏe cộng đồng nên được biên dịch sang tiếng Tây Ban Nha và các ngôn ngữ khác theo yêu cầu, và phải sẵn sàng sử dụng trước khi diễn ra sự kiện.

Các Bước Hành động:

- Đăng tải thông báo về việc cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ tại những khu vực mà người dân và nhân viên có tương tác.
- Soạn một tài liệu ngắn gọn liệt kê các nguồn lực hỗ trợ ngôn ngữ dành cho người có LEP. Các tài liệu này nên được đặt tại những khu vực quan trọng mà công chúng thường xuyên tiếp cận.
- Mở rộng việc sử dụng khẩu hiệu sau: “Nếu quý vị sử dụng ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh, quý vị sẽ được cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ hoàn toàn miễn phí. Hãy yêu cầu phiên dịch viên trong bất kỳ buổi liên hệ nào với nhân viên sở y tế hoặc bất cứ khi nào quý vị cần hỗ trợ.”
Khẩu hiệu này nhằm thông báo cho những người có trình độ tiếng Anh hạn chế về việc có sẵn dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí, cũng như họ có quyền nộp đơn khiếu nại nếu cần. Khẩu hiệu sẽ được biên dịch sang 12 ngôn ngữ phổ biến nhất.
- Tiêu chuẩn hóa quy trình cho các hoạt động tiếp thị và sự kiện trực tiếp, chẳng hạn như hội chợ sức khỏe và chiến dịch tiêm chủng, để đảm bảo rằng dịch vụ biên dịch

và phiên dịch được cung cấp xuyên suốt. Đảm bảo rằng người tham gia nhận được thông tin bằng ngôn ngữ ưu tiên của họ.

- Tổ chức các nhóm thảo luận tập trung với các tổ chức hỗ trợ người có LEP để thu thập ý kiến phản hồi về dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ do VDH cung cấp, nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ.

Yếu tố 7: Đào tạo Nhân viên

VDH khuyến nghị sử dụng phiên dịch viên y tế đủ trình độ chuyên môn, đã được đào tạo chuyên nghiệp tại các phòng khám, bất cứ khi nào có thể. Ngoài ra, khuyến nghị yêu cầu các nhân viên song ngữ đảm nhiệm vai trò phiên dịch viên trong các môi trường phi lâm sàng đã hoàn thành ít nhất 40 giờ đào tạo phiên dịch viên đủ tiêu chuẩn. Để hỗ trợ điều này, VDH cung cấp Chương trình Đào tạo Phiên dịch viên hợp tác với Viện Phiên dịch Virginia. Chương trình này được thiết kế để trang bị cho các nhân viên song ngữ VDH những kỹ năng và kiến thức cần thiết để trở thành các phiên dịch viên chuyên nghiệp. Nhân viên song ngữ có thể hoàn thành mẫu đơn đăng ký có sẵn trên Trung tâm Truy cập Ngôn ngữ khi sự tham gia của họ đã được giám sát viên phê duyệt.

Chương trình đào tạo cung cấp hai lựa chọn:

1. **Phiên dịch viên Chuyên nghiệp:** Một chương trình đào tạo 40 giờ được thiết kế để cung cấp cho nhân viên những kỹ năng và kiến thức cần thiết để trở thành phiên dịch viên chuyên nghiệp trong các tình huống công cộng chung.
2. **Phiên dịch viên Y tế Chuyên nghiệp:** Một chương trình đào tạo chuyên sâu 60 giờ được thiết kế dành cho các phiên dịch viên có kinh nghiệm. Chương trình này được khuyến nghị dành cho những người có ít nhất hai năm kinh nghiệm làm phiên dịch viên chuyên nghiệp hoặc trong cộng đồng, hoặc có chứng chỉ phiên dịch viên tổng quát từ bất kỳ tổ chức nào.

Ngoài ra, VDH đã hợp tác với Sở Sức khỏe Tâm lý và Dịch vụ Phát triển Virginia để cung cấp Khóa học Phiên dịch cho Người Không chuyên. Khóa học này cung cấp đào tạo cơ bản cho những phiên dịch viên chưa qua đào tạo, giúp họ trở thành phiên dịch viên hiệu quả trong các tình huống không chính thức. Khóa học này dành cho các nhân viên có khả năng giao tiếp bằng một ngôn ngữ thứ hai, bao gồm nhân viên song ngữ chưa qua đào tạo, những người thúc đẩy sức khỏe và tình nguyện viên cộng đồng hỗ trợ những người có LEP. Khóa học bao gồm các nguyên tắc cơ bản về phiên dịch, đạo đức, bảo mật thông tin và cách quản lý tính khách quan.

Văn phòng Truyền thông của VDH gần đây đã cung cấp một chương trình đào tạo chi tiết về việc sử dụng ngôn ngữ đơn giản. Hơn 70 nhân viên đã tham gia sáu tháng đào tạo liên tiếp, tập trung vào tầm quan trọng của việc sử dụng ngôn ngữ đơn giản trong việc cung cấp thông tin hiệu quả cho cộng đồng về các vấn đề sức khỏe cộng đồng. Một trong các buổi đào tạo đã đặc biệt đề cập đến tầm quan trọng của việc sử dụng ngôn ngữ đơn giản trong các bản dịch.

VDH cũng sẽ tổ chức một hội thảo trực tuyến về tính khiêm tốn trong văn hóa cho toàn thể cơ quan. Việc hiểu rõ cộng đồng đa dạng mà VDH phục vụ là điều quan trọng để duy trì chất lượng dịch vụ cao, và hội thảo trực tuyến này củng cố cam kết của VDH về sự hòa nhập và nhạy cảm văn hóa.

Các Bước Hành động:

- Tạo một chương trình đào tạo toàn diện tập trung vào việc cung cấp dịch vụ nhạy cảm với văn hóa cho các cộng đồng người bản địa từ Mỹ Latinh, nhấn mạnh đến ngôn ngữ, các tập quán văn hóa và những thách thức đặc thù mà các cộng đồng này gặp phải.
- Phát triển một mô-đun chuyên biệt về quyền hỗ trợ ngôn ngữ và tăng cường khả năng tiếp cận cho người khuyết tật, để đưa vào tài liệu hướng dẫn cho tất cả nhân viên mới. Điều này sẽ đảm bảo rằng nhân viên mới được trang bị đầy đủ kiến thức và công cụ cần thiết để hỗ trợ hiệu quả những người có nhu cầu về ngôn ngữ và khả năng tiếp cận.
- Hợp tác với đội ngũ phát triển nguồn nhân lực để tích hợp các chủ đề liên quan đến tiếp cận ngôn ngữ nhân dịp các cơ hội đào tạo liên tục. Điều này sẽ giúp đảm bảo nhân viên được học liên tục về cách cải thiện tiếp cận ngôn ngữ trong công việc của họ.
- Tổ chức các buổi hội thảo định kỳ cho nhân viên về tính khiêm tốn trong văn hóa và kế hoạch hỗ trợ ngôn ngữ và tăng cường khả năng tiếp cận cho người khuyết tật.
- Đào tạo nhân viên về các phương pháp thực hành tốt nhất khi sử dụng dịch vụ phiên dịch từ xa
- Triển khai một hộp ý kiến trong Trung tâm Tiếp cận Ngôn ngữ, nơi nhân viên có thể đóng góp ý kiến phản hồi về các chương trình đào tạo hiện tại và đề xuất các chủ đề họ muốn thấy được đề cập trong các khóa đào tạo về hỗ trợ ngôn ngữ và tăng cường khả năng tiếp cận cho người khuyết tật trong tương lai. Điều này sẽ tạo ra một vòng phản hồi và cho phép cung cấp nội dung được điều chỉnh phù hợp và có tính liên quan cao hơn.

Yếu tố 8: Đánh giá: Tiếp cận và Chất lượng

Việc có nhiều nhà cung cấp dịch vụ biên dịch và phiên dịch để lựa chọn là rất có lợi, nhưng cũng đòi hỏi phải xây dựng một hệ thống để đánh giá hiệu quả của việc cung cấp dịch vụ. Để thực hiện điều này, VDH đã gửi một loạt câu hỏi đến từng nhà cung cấp dịch vụ đã ký hợp đồng, yêu cầu họ cung cấp thông tin về chứng chỉ của các phiên dịch viên và biên dịch viên, các phương pháp đo lường chất lượng dịch vụ của họ và quy trình giải quyết khiếu nại. Đây là bước đầu tiên để đảm bảo tất cả các nhà cung cấp dịch vụ đều đáp ứng các tiêu chuẩn cao nhất và tuân thủ các yêu cầu pháp lý. Sáu nhà cung cấp dịch vụ đã cung cấp thông tin về các tiêu chuẩn chất lượng trong việc tuyển dụng và đào tạo các phiên dịch viên mới, bao gồm các yêu cầu về trình độ, kiểm tra năng lực, cũng như đánh giá và đào tạo liên tục. Họ cũng đã nêu rõ các yêu cầu về trình độ đối với các biên

dịch viên của mình, xác nhận rằng họ là người bản ngữ sử dụng ngôn ngữ đích, cũng như quy trình biên tập bản dịch để đảm bảo tính chính xác cao hơn. Ngoài ra, họ cũng đã nêu chi tiết các quy trình gửi, xem xét và giải quyết khiếu nại.

Nhóm Hỗ trợ Ngôn ngữ và Tăng cường Khả năng tiếp cận cho Người khuyết tật cũng đã khởi xướng một cuộc thảo luận trong cơ quan về phương pháp tốt nhất để thu thập dữ liệu về hiệu quả của từng cuộc gặp gỡ. Nhân viên nên yêu cầu khách hàng cung cấp ý kiến phản hồi trong mỗi lần tương tác. Thêm vào đó, các nhân viên ở phía bên kia của dịch vụ thông dịch cũng nên được yêu cầu đánh giá nhà cung cấp dịch vụ về đúng giờ, lên lịch và độ tin cậy. Các phản hồi cho hai câu hỏi này sẽ được lưu trữ trong một cơ sở dữ liệu mà các giám đốc khu vực y tế, giám đốc văn phòng và các nhân viên khác của VDH tham gia vào quá trình đánh giá chất lượng có thể truy cập.

VDH sẽ triển khai một hệ thống để đánh giá độ chính xác của bản dịch, thời gian hoàn thành và chất lượng tổng thể của các nhà cung cấp dịch vụ đã được thuê cho các dự án này. Điều này sẽ hỗ trợ duy trì trách nhiệm và giúp đảm bảo các tiêu chuẩn dịch vụ cao đối với các nhà cung cấp dịch vụ ký hợp đồng. Một phương pháp đánh giá toàn diện sẽ được lựa chọn sau khi nhận được ý kiến phản hồi từ Nhóm công tác về Hỗ trợ Ngôn ngữ và Tăng cường Khả năng tiếp cận cho Người khuyết tật.

Các Bước Hành động:

- Thu thập dữ liệu về các yêu cầu truy cập ngôn ngữ và các rào cản mà những người có LEP và người khuyết tật gặp phải, nhằm xác định các lĩnh vực cần cải thiện.
- Tiến hành khảo sát với các khách hàng/cư dân của LHD có LEP để đánh giá trải nghiệm của họ với các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ, đặc biệt là dịch vụ thông dịch.
- Sử dụng ý kiến phản hồi từ các cuộc khảo sát và tương tác để liên tục cải thiện các chính sách và phương pháp thực hành tiếp cận ngôn ngữ, đảm bảo cung cấp dịch vụ tốt hơn cho những người có LEP.
- Thường xuyên đánh giá hiệu quả của các biện pháp chất lượng hiện có đối với các nhà cung cấp dịch vụ của VDH, thực hiện các thay đổi cần thiết để cải thiện chất lượng các dịch vụ ngôn ngữ được cung cấp.
- Thường xuyên đánh giá sự hài lòng của khách hàng với các nhà cung cấp dịch vụ ngôn ngữ để đảm bảo họ đáp ứng được nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng.
- Nghiên cứu và triển khai các phương pháp thực hành tốt nhất trong tiếp cận ngôn ngữ, đồng thời cập nhật các xu hướng và công nghệ mới để liên tục nâng cao chất lượng dịch vụ.

Yếu tố 9: Thông tin Kỹ thuật số

Trang web của VDH chứa thông tin thiết yếu để cung cấp cho công chúng, bao gồm các dịch vụ biên dịch ở định dạng dễ truy cập. Thông tin bao gồm, nhưng không giới hạn ở chi tiết về thẩm quyền của từng khu vực y tế, hướng dẫn cách nộp đơn khiếu nại, thông tin

liên hệ của nhân viên chương trình và các tài nguyên giáo dục về quyền hợp pháp. Mục tiêu của VDH là đảm bảo tính rõ ràng, dễ tiếp cận và hiểu biết toàn diện cho tất cả người sử dụng.

Các cơ quan của tiểu bang Virginia hiện đang hợp tác với Cơ quan Công nghệ Thông tin Virginia (VITA) để dịch các trang web của họ. Nhóm Hỗ trợ Ngôn ngữ và Tăng cường Khả năng tiếp cận cho Người khuyết tật đã đóng vai trò quan trọng trong việc lựa chọn nhà thầu (Smartling) phụ trách sáng kiến này. Nhóm Tiếp cận Ngôn ngữ sẽ có khả năng xác định, thông báo cho VITA và cuối cùng sửa chữa bất kỳ bản dịch nào thiếu độ chính xác hoặc tính rõ ràng về ngữ cảnh trên trang web. Các nhân viên chủ chốt từ các cơ quan khác cũng tham gia để đảm bảo rằng bản dịch đạt chất lượng cao nhất. Giám đốc Biên dịch và Thông dịch của VDH đã soạn ra một hướng dẫn về phong cách Tây Ban Nha, được tích hợp vào quy trình để cải thiện độ chính xác và tính nhất quán của các bản dịch tiếng Tây Ban Nha.

Mọi câu hỏi hoặc thắc mắc cần được gửi đến vccc@vita.virginia.gov. Tất cả các trang web của VDH cũng phải tuân thủ Mục 508 và Hướng dẫn Truy cập Nội dung Web (WCAG) 2.1 Cấp AA. Các tiêu chuẩn này cũng được VITA hỗ trợ.

VDH nỗ lực cải thiện và duy trì khả năng truy cập trên trang web thông qua việc đánh giá thủ công, đào tạo nhân viên và giám sát dịch vụ thông qua SiteImprove. Thông tin chi tiết hơn về vấn đề này có thể có trong [Kế hoạch về Khả năng truy cập Kỹ thuật số của Cơ quan](#). Mọi vấn đề liên quan đến khả năng truy cập khi sử dụng trang web cần được gửi đến ông Nicholas Horton, Quản lý Chương trình Khả năng truy cập của VDH qua email nicholas.horton@vdh.virginia.gov để được giải quyết kịp thời. [OBJ]

Các Bước Hành động:

- Thông báo cho nhân viên VDH về các bản dịch trang web và cung cấp hướng dẫn về cách yêu cầu nhận bản dịch thông qua Smartling.
- Tiếp tục tư vấn cho VITA về các phương pháp thực hành tốt nhất và các điểm cải tiến trong các bản dịch trang web.
- Kết hợp Kế hoạch về Khả năng truy cập Kỹ thuật số vào các nhóm trọng tâm và các cơ hội tiếp cận khác liên quan đến khả năng truy cập đầy đủ và hiệu quả.
- Vận động sử dụng phương pháp ngôn ngữ đơn giản trong tất cả các tài liệu được tạo ra. Hợp tác với Văn phòng Truyền thông để tổ chức các buổi hội thảo trực tuyến bổ sung về ngôn ngữ đơn giản cho nhân viên VDH.

Yếu tố 10: Tham vấn Bên liên quan

Nhóm Hỗ trợ Ngôn ngữ và Tăng cường Khả năng tiếp cận cho Người khuyết tật sẽ trình bày bản dự thảo đầu tiên cho Nhóm Công tác về Hỗ trợ Ngôn ngữ và Tăng cường Khả năng tiếp cận cho Người khuyết tật để lấy ý kiến phản hồi ban đầu. Sau khi kết hợp các ý kiến phản hồi này, kế hoạch sẽ được chia sẻ với Nhóm Lãnh đạo Chiến lược. Tiếp theo, một buổi trình bày thứ ba sẽ được thực hiện cho các Giám đốc Khu vực. Sau đó, LDAP

sẽ được giới thiệu trong diễn đàn hàng tuần của Cơ quan VDH để thông báo cho nhân viên về kế hoạch và cung cấp các kênh gửi ý kiến phản hồi. Cuối cùng, LDAP sẽ được trình bày cho các bên liên quan để tham vấn. Kế hoạch sẽ được tải lên Trung tâm Tiếp cận Ngôn ngữ, nơi nhân viên VDH có thể gửi đề xuất.

Hỗ trợ Ngôn ngữ và Tăng cường Khả năng tiếp cận cho Người khuyết tật cũng sẽ xác định các tổ chức quan trọng làm việc với người có LEP và người khuyết tật trên khắp Virginia để lên lịch các nhóm trọng tâm, trình bày kế hoạch và thu thập thêm ý kiến phản hồi.

Phiên bản chính thức cũng sẽ được đăng tải trên trang web, cho phép công chúng gửi đề xuất nhằm đảm bảo kế hoạch mang tính toàn diện và đáp ứng nhu cầu tiếp cận ngôn ngữ của tất cả người dân Virginia.

Các Bước Hành động:

- Đặt lịch trình bày kế hoạch cho Nhóm Lãnh đạo Chiến lược.
- Sắp xếp thời gian trên lịch trong Diễn đàn Cơ quan để trình bày kế hoạch cho Cơ quan.
- Tổ chức các nhóm tập trung để trình bày kế hoạch với các tổ chức chủ chốt đang làm việc với người có LEP và người khuyết tật.
- Tạo một hộp đề xuất trên Trung tâm Tiếp cận Ngôn ngữ để nhân viên gửi ý kiến phản hồi về Kế hoạch Hỗ trợ Ngôn ngữ và Tăng cường Khả năng tiếp cận cho Người khuyết tật.
- Nhân rộng hộp đề xuất trên trang web của VDH để cho phép công chúng gửi ý kiến phản hồi về kế hoạch.
- Liên tục xác định các cơ hội thu hút các bên liên quan tham gia vào việc xây dựng chính sách, củng cố cam kết của VDH trong việc cung cấp quyền hỗ trợ ngôn ngữ và tăng cường khả năng tiếp cận cho người khuyết tật, đồng thời khuyến khích mọi người liên hệ với cơ quan y tế địa phương của họ.

KẾT LUẬN

LDAP này tái khẳng định cam kết của VDH trong việc cung cấp quyền tiếp cận đầy đủ và hiệu quả cho người có LEP và người khuyết tật. VDH tuân thủ các luật tiểu bang và liên bang cấm phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, giới tính, tuổi tác, tình trạng khuyết tật và tôn giáo. Kế hoạch sẽ được xem xét hai năm một lần để đảm bảo phù hợp với các quy định hiện hành và bất kỳ luật nào mới ban hành.

Như được nêu trong kế hoạch, các khu vực và văn phòng y tế địa phương đang nỗ lực đảm bảo rằng ngôn ngữ hoặc tình trạng khuyết tật không trở thành rào cản trong việc tiếp cận các dịch vụ được cung cấp hàng ngày. Kế hoạch này hỗ trợ những nỗ lực của họ, đồng thời đóng vai trò là hướng dẫn cho toàn bộ cơ quan. Kế hoạch này dành cho tất cả

các thành viên thường xuyên tương tác với công chúng, bao gồm những người tham gia vào việc lập kế hoạch, chỉ đạo chương trình, triển khai chiến dịch, truyền thông với công chúng và ra quyết định. Kế hoạch này phản ánh mối quan tâm chung về những rào cản mà người có LEP và người khuyết tật gặp phải khi tiếp cận hệ thống chăm sóc sức khỏe.

VDH hoan nghênh và trân trọng mọi ý kiến phản hồi. Các ý kiến và đề xuất có thể được gửi đến Điều phối viên Tiếp cận Ngôn ngữ claudia.guerrero-barrera@vdh.virginia.gov hoặc qua đường bưu điện đến địa chỉ 109 Governor Street, Richmond, VA 2321.

Phù hợp với Kế hoạch về Khả năng truy cập Kỹ thuật số của VDH

Kế hoạch về Khả năng truy cập Kỹ thuật số đảm bảo rằng tất cả mọi người đều có thể tiếp cận nội dung và dịch vụ kỹ thuật số của VDH, bao gồm cả những người khuyết tật, phù hợp với các yêu cầu pháp lý như Đạo luật Người khuyết tật Mỹ (ADA) và Mục 508. Kế hoạch này nêu rõ các chiến lược, mục tiêu và thời gian thực hiện nhằm đảm bảo rằng những người mắc nhiều loại khuyết tật khác nhau, bao gồm khuyết tật về thị giác, thính giác, vận động và nhận thức có thể tiếp cận các nguồn lực kỹ thuật số của cơ quan, bao gồm trang web, ứng dụng di động, tài liệu và các công cụ trực tuyến khác.

Kế hoạch cũng chỉ rõ vai trò và trách nhiệm của nhân viên trong việc thực hiện các biện pháp tiếp cận. Kế hoạch đặt ra các tiêu chuẩn rõ ràng để tuân thủ Hướng dẫn Truy cập Nội dung Web (WCAG) 2.1 AA, ưu tiên các nỗ lực khắc phục dựa trên mức độ ảnh hưởng đến người dùng, và đảm bảo rằng các giao diện kỹ thuật số của cơ quan được kiểm tra bằng các công nghệ hỗ trợ như trình đọc màn hình, thiết bị nhập liệu thay thế và phần mềm nhận dạng giọng nói. Ngoài ra, kế hoạch yêu cầu cung cấp các định dạng thay thế, chẳng hạn như phụ đề đối với video và chuyển văn bản thành giọng nói đối với tài liệu, nhằm đảm bảo rằng người khuyết tật có thể truy cập thông tin và tương tác với các nguồn lực kỹ thuật số một cách bình đẳng.

Kế hoạch bao gồm quy trình thu thập ý kiến phản hồi từ người khuyết tật để xác định và khắc phục bất kỳ khoảng cách nào về khả năng tiếp cận, cũng như các quy định đảm bảo rằng họ có thể truy cập tất cả nội dung kỹ thuật số mới ngay từ đầu. Kế hoạch cũng bao gồm việc đào tạo cho tất cả nhân viên tham gia tạo lập và quản lý nội dung kỹ thuật số nhằm đảm bảo họ hiểu rõ vai trò của mình trong việc thúc đẩy khả năng tiếp cận kỹ thuật số và được trang bị để đáp ứng các tiêu chuẩn tiếp cận của cơ quan.

Cả hai kế hoạch đều nhằm đảm bảo người khuyết tật có quyền tiếp cận công bằng với các dịch vụ và thông tin của cơ quan. Mặc dù LDAP tập trung vào việc cung cấp hỗ trợ

ngôn ngữ và các phương tiện phụ trợ cho người có LEP và người khuyết tật, nhưng Kế hoạch về Khả năng truy cập Kỹ thuật số mở rộng cam kết này bằng cách:

- Xác minh rằng nội dung kỹ thuật số của cơ quan tương thích với các công nghệ hỗ trợ.
- Đảm bảo rằng nội dung được dịch có sẵn ở các định dạng có thể truy cập
- Tạo điều kiện thuận lợi cho việc cung cấp dịch vụ ngôn ngữ bằng cách đảm bảo rằng các thông tin kỹ thuật số có thể điều chỉnh để phù hợp với người có LEP
- củng cố cam kết của cơ quan về việc đảm bảo khả năng tiếp cận cho tất cả người dùng, bất kể khả năng hay ngôn ngữ chính của họ ở mức độ nào.

Phụ lục A: Định nghĩa

Tiếp cận hoặc tham gia – Khả năng tương tác với các dịch vụ, chương trình hoặc chức năng của VDH ở mức bình đẳng, bất kể trình độ tiếng Anh của từng cá nhân, để mọi người đều có cùng cơ hội hưởng lợi từ các dịch vụ này.

Đạo luật Người Mỹ Khuyết tật: Yêu cầu chính quyền tiểu bang và địa phương cung cấp các phương tiện và dịch vụ hỗ trợ phù hợp khi cần thiết để đảm bảo giao tiếp hiệu quả với người khuyết tật (Tiêu đề II)

Đạo luật Dân Quyền năm 1964: Đạo luật toàn diện của Hoa Kỳ nhằm cấm phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, tôn giáo hoặc nguồn gốc quốc gia. Đạo luật đảm bảo không phân biệt đối xử trong việc phân phối quỹ theo các chương trình hỗ trợ liên bang (Tiêu đề VI).

Tình trạng khuyết tật: Một tình trạng hạn chế đáng kể một hoạt động quan trọng trong đời sống, chẳng hạn như tự chăm sóc bản thân, thực hiện các công việc thủ công, đi lại, nhìn, nói, thở, học tập, nâng nhắc, ngủ và làm việc.

Phân biệt đối xử: Hành vi đối xử bất công hoặc có thành kiến với cá nhân hoặc nhóm dựa trên các đặc điểm như chủng tộc, giới tính, tuổi tác hoặc xu hướng tình dục.

Phiên dịch - Dịch miệng và bằng lời nói nội dung của một cuộc đối thoại từ một ngôn ngữ (ngôn ngữ nguồn) sang ngôn ngữ khác (ngôn ngữ đích) đồng thời giữ nguyên ý nghĩa gốc. Có thể thực hiện phiên dịch trực tiếp hoặc từ xa. Hai loại phiên dịch khác nhau là **phiên dịch nối tiếp** và **phiên dịch song song**.

Thẻ I Speak: Được sử dụng để giúp xác định ngôn ngữ giao tiếp ưu tiên của một người, những người có LEP có thể chỉ vào ngôn ngữ mà họ muốn sử dụng để nhận dịch vụ tại bất kỳ Khu vực Y tế Địa phương, văn phòng hoặc sự kiện nào của VDH.

Người có trình độ tiếng Anh hạn chế (LEP) - Người không sử dụng tiếng Anh làm ngôn ngữ chính để giao tiếp hoặc người nói, đọc, viết và hiểu tiếng Anh dưới mức “không thành thạo”.

Nhà thầu/nhân viên đa ngôn ngữ hoặc song ngữ - Người thành thạo cả tiếng Anh và ít nhất một ngôn ngữ khác, đồng thời đã chứng minh khả năng ngôn ngữ của mình.

Người không thành thạo tiếng Anh (NEP) - Người không sử dụng thành thạo tiếng Anh. Thuật ngữ này đề cập đến một người không thể nói, đọc, viết và/hoặc hiểu tiếng Anh.

Ngôn ngữ Chính - Ngôn ngữ mà một người sử dụng thường xuyên nhất phục vụ mục đích giao tiếp.

Chương trình hoặc Hoạt động - Bất kỳ hoặc tất cả các hoạt động của Cơ quan.

Kiểm soát Chất lượng - Tập hợp các hoạt động (chẳng hạn như phân tích thiết kế và kiểm tra lỗi) được thực hiện nhằm đảm bảo chất lượng đạt yêu cầu.

Ngôn ngữ Ký hiệu: Hệ thống giao tiếp sử dụng các cử chỉ và ký hiệu bằng hình ảnh, như được người khiếm thính sử dụng.

Dịch - Dịch văn bản sang ngôn ngữ khác trong khi vẫn giữ nguyên ý nghĩa, mục đích và sự phù hợp về văn hóa của tất cả các ngôn ngữ liên quan.

Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ (HHS) - Văn phòng Dân Quyền

Cơ quan liên bang chịu trách nhiệm đảm bảo Sở tuân thủ các quy định liên bang, bao gồm nhưng không giới hạn ở Tiêu đề VI của Đạo luật Dân Quyền năm 1964, đã được sửa đổi. Đạo luật Hòa giải năm 1981, đã được sửa đổi.

Bộ Tư pháp Hoa Kỳ (DOJ) - Văn phòng Dân Quyền

Cơ quan liên bang chịu trách nhiệm đảm bảo Sở tuân thủ các quy định liên bang, bao gồm nhưng không giới hạn ở Tiêu đề VI – Cấm Phân biệt đối xử Dựa trên Nguồn gốc Quốc gia đối với Những người có Trình độ tiếng Anh Hạn chế

Tổng Đài VA MAP: Tổng Đài của Chương trình Hỗ trợ Thuốc Virginia (VA MAP) là nguồn hỗ trợ cho những người sống chung với HIV để nhận trợ giúp liên quan đến các chương trình VA MAP.

Tài liệu quan trọng - Các tài liệu thiết yếu do VDH phát hành, có thể là tài liệu vật lý (bằng giấy hoặc điện tử), thông báo, đơn yêu cầu quyền lợi và yêu cầu về tư cách đủ điều kiện tham gia, hợp đồng pháp lý và/hoặc tài liệu tiếp cận cộng đồng nhằm thông báo cho mọi người về quyền dân sự của họ.

Phụ lục B: Hướng dẫn Nguồn lực Trợ giúp Ngôn ngữ VDH (Chỉ Sử dụng Nội bộ)



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