



Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm

KẾ HOẠCH TIẾP CẬN NGÔN NGỮ

2024

KẾ HOẠCH TIẾP CẬN NGÔN NGỮ 2024 CỦA FDA



Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ FDA Bản Ghi Nhớ từ Ủy Viên Hội Đồng FDA

29 Tháng Bảy, 2024

Sự đa dạng của quốc gia chúng ta được thể hiện đầy đủ qua thực tế là gần 68 triệu người Mỹ – khoảng một phần năm – nói ngôn ngữ ngoài Anh Ngữ tại nhà. Điều này đặc biệt quan trọng với công việc mà Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm Hoa Kỳ (FDA hay Cơ Quan) đảm nhiệm. Công việc này dẫn đến trách nhiệm cốt lõi là cung cấp thông tin kịp thời cho công chúng gồm những người có Trình Độ Anh Ngữ Hạn Chế (LEP) và người khuyết tật, để họ có thể đưa ra quyết định trên cơ sở có thông tin đầy đủ về sức khỏe của mình. Trách nhiệm này liên quan đến sứ mệnh của Cơ Quan là bảo vệ sức khỏe cộng đồng và là điều then chốt nhằm đảm bảo việc FDA giao tiếp thông tin và tin tức y tế theo cách công chúng dễ dàng tiếp cận một cách bình đẳng.

FDA xin vui mừng công bố Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ 2024. Kế hoạch cập nhật này phù hợp với [Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ 2023 của Bộ Y Tế và Nhân Sinh Hoa Kỳ](#), [Pháp Lệnh Hành Pháp 13985 \(“Thúc Đẩy Bình Đẳng Sắc Tộc và Hỗ Trợ cho Cộng Đồng Ít Được Phục Vụ Thông Qua Chính Quyền Liên Bang”\)](#), mục 504 và 508 của Đạo Luật Phục Hồi năm 1973, và [Kế Hoạch Hành Động Công Bằng HHS](#). Kế hoạch 2024 của FDA đưa ra hướng dẫn thực hành và bước hành động cho Cơ Quan và các chương trình của mình nhằm đảm bảo việc tiếp cận với thông tin và dịch vụ tốt hơn.

Chương Trình Tiếp Cận Ngôn Ngữ do Văn Phòng Y tế Thiếu Số và Bình Đẳng Y Tế của FDA chủ trì, là một phần trong các nỗ lực Cơ Quan đang thực hiện để thông tin và tài liệu y tế trở nên dễ tiếp cận với nhóm dân số LEP và người khuyết tật.

FDA đã tập trung ngày càng nhiều vào thúc đẩy bình đẳng thông qua các việc làm cụ thể của mình. Điều này bao gồm các nỗ lực không chỉ nhằm tăng sự tham gia của người thiếu số, phụ nữ, bệnh nhân cao tuổi trong các thử nghiệm lâm sàng mà còn đưa tiếng nói của nhóm dân số có ít đại diện vào thế giới phát triển thuốc và thiết bị. Thực hiện tất cả những gì FDA có thể làm để đảm bảo tiếp cận ngôn ngữ là bước then chốt tiến tới đạt được các mục tiêu này.

Tôi cổ vũ quý vị xem xét bản kế hoạch của FDA và tham gia vào nỗ lực nhằm gia tăng bình đẳng y tế trong công việc quan trọng mà Cơ Quan đảm nhận để bảo vệ và thúc đẩy sức khỏe cộng đồng.

Trân trọng,

Robert M. Califf, M.D.
Ủy Viên Thực Phẩm và Dược Phẩm

Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm Hoa Kỳ
10903 New Hampshire Avenue
Silver Spring, MD 20993
www.fda.gov

MỤC LỤC

GIỚI THIỆU

Tóm Tắt Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ Của FDA

YẾU TỐ VÀ BƯỚC HÀNH ĐỘNG

[YẾU TỐ 1: Đánh Giá: Nhu Cầu và Năng Lực](#)

[YẾU TỐ 2: Dịch Vụ Hỗ Trợ Thông Ngôn](#)

[YẾU TỐ 3: Dịch Thuật Văn Bản](#)

[YẾU TỐ 4: Chính Sách, Quy Trình, và Thực Hiện](#)

[YẾU TỐ 5: Thông Báo về Hỗ Trợ Ngôn Ngữ Miễn Phí Có Sẵn](#)

[YẾU TỐ 6: Đào Tạo Nhân Viên](#)

[YẾU TỐ 7: Đánh Giá và Trách Nhiệm Giải Trình: Tiếp Cận, Chất Lượng, Nguồn Lực, Báo Cáo](#)

[YẾU TỐ 8: Tham Vấn Đối Tác Chăm Sóc Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh](#)

[YẾU TỐ 9: Thông Tin Số](#)

[YẾU TỐ 10: Đảm Bảo và Tuân Thủ Tài Trợ của Người Nhận Kinh Phí HHS](#)

[PHỤ LỤC A: Định Nghĩa](#)

[PHỤ LỤC B: Nguồn Hỗ Trợ Liên Quan đến Tiếp Cận Ngôn Ngữ](#)

GIỚI THIỆU:

Vào Tháng Mười Một năm 2023, Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ (HHS) đã ban hành Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ cập nhật của bộ, tham gia với các cơ quan khắp chính quyền liên bang trong việc ưu tiên giao tiếp bình đẳng về dịch vụ có sẵn với công chúng. Kế hoạch HHS cũng yêu cầu Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm (FDA) và các cơ quan HHS khác xây dựng kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ đặc thù của cơ quan mình để triển khai 10 yếu tố được lập ra trong kế hoạch của HHS.

Bản Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ FDA này hỗ trợ cho kế hoạch HHS và là phiên bản cập nhật của Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ FDA phát hành năm 2013. Ngoài ra, kế hoạch được cập nhật nhằm đảm bảo cơ quan cung cấp việc tiếp cận có ý nghĩa với chương trình và hoạt động do HHS quản lý và tài trợ cho các cá nhân có trình độ Anh Ngữ hạn chế (LEP) phù hợp với Title VI và Mục 1557, Sắc Lệnh Hành Pháp 13166, 13985, 13995, 14031, và 14091, và Kế Hoạch Hành Động Công Bằng HHS, được [cập nhật năm 2023](#).

Ngoài ra, Mục 504 của Đạo Luật Phục Hồi yêu cầu các cơ quan liên bang thực hiện các bước thích hợp nhằm đảm bảo cung cấp cơ hội bình đẳng cho người khuyết tật tham gia và tiếp cận phúc lợi và dịch vụ của chương trình. Các điều khoản bao gồm định dạng truyền thông hiệu quả để tiếp cận cho cá nhân có khuyết tật giao tiếp, chẳng hạn như người khiếm thị hoặc khiếm thính.

Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ FDA cũng hỗ trợ cho mục tiêu tổng thể của HHS trong việc giải quyết rào cản về cơ hội bình đẳng mà các cộng đồng ít được phục vụ có thể phải đối mặt và bảo đảm việc tiếp cận với dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ (LAS) kịp thời, chất lượng cho những người LEP.

Khi FDA thông báo về Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ đầu tiên của cơ quan vào năm 2013, số người ở Hoa Kỳ nói ngôn ngữ không phải Anh Ngữ tại nhà ước khoảng 61.8 triệu. Cho đến năm 2019, theo Điều tra Dân Số Hoa Kỳ, con số đó đã tăng lên đến 68.7 triệu người hay có khoảng 1 phần 5 số người sống ở Hoa Kỳ.

Trong Mục 1138, [Bảo Đảm Tiếp Cận Thông tin Đầy Đủ về Sản Phẩm Y Tế cho Mọi Người Đặc Biệt Chú Trọng vào Nhóm Dân Số Thiếu Số, Bao Gồm cả Nhóm Chủng Tộc Thiếu Số](#), của Đạo Luật An Toàn và Đổi Mới 2012 của Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm, FDA đã kết luận là “thách thức đầu tiên trong việc giao tiếp với các nhóm dân số thiểu số và nhóm chủng tộc thiểu số là các vấn đề liên quan đến trình độ Anh Ngữ hạn chế, hiểu biết về y tế và nhu cầu tiếp cận nhắm đến người tiêu dùng, bệnh nhân và chuyên gia chăm sóc y tế.”

FDA có trách nhiệm trong việc bảo vệ sức khỏe cộng đồng bằng cách đảm bảo tính an toàn, hiệu quả và an ninh dược phẩm cho người và thú y, sản phẩm sinh học và thiết bị y tế; và bằng cách đảm bảo tính an toàn của nguồn cung cấp thực phẩm, mỹ phẩm và các sản phẩm phát ra bức xạ của quốc gia chúng ta. FDA cũng chịu trách nhiệm trong việc quy định luật lệ về sản xuất, tiếp thị, và phân phối sản phẩm thuốc lá để bảo vệ sức khỏe cộng đồng và làm giảm việc sử dụng thuốc lá ở trẻ vị thành niên. Với trách nhiệm này, FDA đã tăng lượng thông tin đa ngôn ngữ cơ quan cung cấp bằng việc cung cấp biên dịch chất lượng cho văn bản, tài liệu số, và các kênh truyền thông khác tới được các cộng đồng LEP được nhắm đến.

TÓM TẮT KẾ HOẠCH TIẾP CẬN NGÔN NGỮ FDA

Cùng với việc phát hành Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ đầu tiên của FDA trong năm 2013, FDA đã thành lập Ủy Ban Chỉ Đạo Tiếp Cận Ngôn Ngữ FDA (LASC). LASC do Văn Phòng Y tế Thiếu Số và Bình Đẳng Y Tế (OMHHE) của FDA dẫn dắt, gồm có đại diện từ các trung tâm và văn phòng FDA và đã giúp hướng dẫn những nỗ lực tiếp cận ngôn ngữ của cơ quan trong việc giao tiếp với các khán thính giả FDA khác nhau, bao gồm người tiêu dùng, bệnh nhân, chuyên gia chăm sóc y tế, chuyên gia thú y, người trong ngành và những người khác.

Kế hoạch này vẽ ra biểu đồ tiến trình cho FDA tiếp tục củng cố và mở rộng hơn các nỗ lực tiếp cận ngôn ngữ của mình để thúc đẩy sứ mệnh của FDA và cam kết của cơ quan nhằm đưa ra các điều chỉnh hợp lý và tiếp cận có ý nghĩa cho các cá nhân khuyết tật và những người LEP.

Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ 2024 của FDA sẽ tiếp tục tận dụng LASC dưới sự dẫn dắt của OMHHE để thúc đẩy 10 yếu tố được HHS nêu ra trong Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ 2023 của mình.

Các yếu tố, như được liệt kê trong Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ HHS, là:

1. Đánh Giá Nhu Cầu và Năng Lực
2. Dịch Vụ Hỗ Trợ Thông Ngôn
3. Dịch Thuật Văn Bản
4. Chính Sách, Quy Trình, và Thực Hiện
5. Thông Báo về Hỗ Trợ Ngôn Ngữ Miễn Phí Có Sẵn
6. Đào Tạo Nhân Viên
7. Đánh Giá và Trách Nhiệm Giải Trình: Tiếp Cận, Chất Lượng, Nguồn Lực, Báo Cáo
8. Tham Vấn Đối Tác Chăm Sóc Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh
9. Thông Tin Số
10. Đảm Bảo và Tuân Thủ Tài Trợ của Người Nhận Kinh Phí HHS

Yếu Tố 1 – Đánh Giá: Nhu Cầu và Năng Lực

FDA sẽ điều đặn triển khai các bước đánh giá nhu cầu hỗ trợ ngôn ngữ của bệnh nhân và người tiêu dùng (khách hàng) hiện tại và tiềm năng của FDA nhằm cung cấp thông tin cho chính sách, quy trình và lên ngân sách cần thiết để tăng cường nhận thức cũng như triển khai dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ giúp gia tăng tiếp cận với chương trình, hoạt động và dịch vụ của FDA cho nhóm dân số LEP và người khuyết tật.

Đánh giá này có thể bao gồm 1.) xác định ngôn ngữ phi Anh Ngữ gồm Ngôn Ngữ Ký Hiệu Mỹ (ASL) hoặc ngôn ngữ ký hiệu khác, được dùng bởi nhóm dân số có khả năng tiếp cận hoặc có nhu cầu và hội đủ điều kiện để nhận dịch vụ của cơ quan, và 2.) các rào cản – gồm cả rào cản về nguồn lực – cản trở cơ quan cung cấp thông dịch và giao tiếp văn bản hiệu quả với các cá nhân LEP và người khuyết tật.

Bước Hành Động

1. FDA OMHHE sẽ thường xuyên tham gia vào ít nhất một phiên lắng nghe không phải của FDA, do cơ quan cụ thể hoặc HHS chủ trì, và/hoặc tổ chức một phiên lắng nghe riêng của FDA để tìm hiểu về thách thức và cơ hội cho việc cải thiện các nỗ lực tiếp cận ngôn ngữ của cơ quan, và tham vấn chuyên gia trong lĩnh vực này để xác định liệu chương trình tiếp cận ngôn ngữ hiện tại của cơ quan có hiệu quả và phù hợp với Mục 1557, cũng như Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ này hay không. Cơ quan cũng sẽ xem xét các phương pháp khác để thu thập ý kiến công chúng, gồm cả khảo sát hoặc kiểm tra sổ sách.
2. The FDA OMHHE sẽ thường xuyên tham gia vào ít nhất một nhóm công tác tiếp cận ngôn ngữ liên cơ quan và/hoặc nội bộ cơ quan, chẳng hạn như Ủy Ban Chỉ Đạo Tiếp Cận Ngôn Ngữ HHS, để xác định phương pháp cải thiện trình độ của cơ quan trong việc cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ, chẳng hạn như tuyển dụng và hỗ trợ bình đẳng với nhân viên song ngữ và đa ngữ đủ điều kiện chuyên môn và nhân viên thành thạo ASL, để thực hiện giao tiếp trực tiếp “bằng ngôn ngữ” và cũng đảm bảo việc có sẵn và sử dụng hiệu quả dịch vụ thông dịch và biên dịch hợp đồng.
3. Trên cơ sở thực hiện liên tục, FDA OMHHE và LASC sẽ khuyến nghị chính sách hoặc thực hành mới hoặc sửa đổi nhằm đảm bảo dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ của cơ quan đáp ứng đầy đủ nhu cầu khách hàng và tư vấn cho viên chức cơ quan trong việc cập nhật Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ FDA khi cần thiết.

Yếu Tố 2 – Dịch Vụ Hỗ Trợ Thông Ngôn

Dịch vụ thông dịch rất cần thiết để đảm bảo tiếp cận có ý nghĩa và cơ hội bình đẳng để tiếp cận đầy đủ các dịch vụ, hoạt động, chương trình hay các phúc lợi khác do FDA quản lý hoặc tài trợ. Nhân viên phải bảo đảm rằng tất cả thông dịch viên họ sử dụng đều có đủ trình độ chuyên môn để cung cấp dịch vụ, đồng thời hiểu và vận dụng đạo đức của thông dịch viên và nhu cầu bảo mật của khách hàng. FDA sẽ tiến hành các bước để xác định dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ thông dịch được yêu cầu (ví dụ: gặp trực tiếp, trực tuyến [videos/hội thảo trên web], và/hoặc trên điện thoại) giúp giải quyết các nhu cầu được xác định trong Yếu Tố 1. Định nghĩa về thông dịch viên đủ trình độ chuyên môn có trong Phụ Lục A.

Hỗ trợ ngôn ngữ có thể được cung cấp thông qua nhiều phương tiện khác nhau, gồm có nhân viên song ngữ và đa ngữ có trình độ, thông dịch viên đủ trình độ chuyên môn cung cấp dịch vụ trực tiếp, qua điện thoại, giọng nói từ xa, qua video, hoặc bất kể loại hình thông dịch nào khác.

FDA sẽ phản hồi một cách kịp thời và hiệu quả đến những người LEP và người khuyết tật liên hệ cơ quan tìm sự trợ giúp hoặc thông tin.

Bước Hành Động:

1. FDA OEA đã lập quy trình cho cả cơ quan về cung cấp dịch vụ thông dịch một cách kịp thời giữa người LEP và người khuyết tật với FDA. Quy trình phải đưa ra các phương pháp khác nhau để cung cấp dịch vụ thông dịch hiệu quả gồm cả dịch giọng nói và video từ xa.
2. FDA sẽ xác định đầu mối liên lạc (POC) của cơ quan chịu trách nhiệm việc xây dựng và quản lý chương trình thông dịch giọng nói và video từ xa để đảm bảo các cá nhân LEP nhận thức được việc FDA sẽ cung cấp dịch vụ thông dịch miễn phí và đưa ra hướng dẫn cách để nhận được dịch vụ thông dịch của cơ quan bất cứ khi nào cho phép. Chương trình như vậy cần xét đến thực tế là gia tăng hệ thống lời nhắc tích hợp (IVP) sẽ làm khó hơn cho cá nhân LEP để qua được hết các “cấu trúc dẫn thoại” khác nhau và gặp được thông dịch viên. Vì thế, FDA cần khai thác tùy chọn khác cho khách hàng để tiếp cận với dịch vụ ngôn ngữ trực tiếp hơn.
3. FDA sẽ thực hiện các bước, cùng với sự hỗ trợ từ LASC, để xây dựng chiến lược đánh giá tính sẵn có của dịch vụ điện thoại, chương trình thông dịch giọng nói và video từ xa cho các văn phòng làm việc trực tiếp với công chúng và phát triển phương pháp và cơ chế nhằm giúp đảm bảo những người LEP nhận thức được việc FDA sẽ cung cấp dịch vụ thông dịch miễn phí và hướng dẫn cách thức để nhận được dịch vụ thông dịch từ cơ quan bất kỳ khi nào cho phép.
4. FDA sẽ xây dựng biện pháp theo dõi và báo cáo số lượng yêu cầu dịch vụ thông dịch, loại hình thông dịch được yêu cầu, ngôn ngữ được yêu cầu, và khoảng thời gian phản hồi cung cấp thông dịch. FDA cũng sẽ phân tích dữ liệu yêu cầu so với dữ liệu điều tra dân số của khu vực được phục vụ.
5. Mỗi năm tài khóa, FDA phải nộp bản giải trình ngân sách cho việc tiếp cận để nâng cao hiểu biết về dịch vụ thông dịch có sẵn.
6. FDA OMHHE, với sự trợ giúp từ LASC, sẽ duy trì danh sách nhân viên song ngữ, đa ngữ và ngôn ngữ ký hiệu đủ trình độ chuyên môn có thể cung cấp dịch vụ thông dịch thành thạo.
7. FDA sẽ xem xét lập ra danh sách tất cả đầu mối liên lạc cũng như các nguồn tham khảo có sẵn khác cho các văn phòng và trung tâm của cơ quan, họ là những người đủ trình độ chuyên môn trong việc cung cấp dịch vụ thông dịch tại chỗ (OSI), thông dịch qua điện thoại (OPI), và thông

- dịch từ xa qua video (VRI) cho những người LEP và người khuyết tật cần có thông dịch ngôn ngữ ký hiệu tìm kiếm thông tin hoặc tiếp cận với chương trình và hoạt động của cơ quan.
8. FDA sẽ xây dựng tiêu chí đánh giá nhân viên song ngữ hoặc nhân viên thông dịch ngôn ngữ ký hiệu về khả năng cung cấp dịch vụ thông dịch của họ và đảm bảo các nhân viên đó được trả thù lao thỏa đáng khi được gọi để cung cấp dịch vụ thông dịch. FDA cũng sẽ xem xét phát triển tiêu chí về cho điểm trong quyết định tuyển dụng các ứng viên cho vị trí nhân viên song và đa ngữ. Không khuyến khích việc lệ thuộc nhiều vào nhân viên tình nguyện thay vì sử dụng thông dịch viên chuyên nghiệp.
 9. FDA OEA, kết hợp với LASC, sẽ xây dựng cơ chế theo dõi và đánh giá dịch vụ thông dịch.
 10. FDA sẽ thiết lập đầu mối liên lạc cho các cá nhân LEP chẳng hạn như địa chỉ email, số điện thoại chính thức để tiếp cận dịch vụ này và bảo đảm là thông tin này sẵn sàng cung cấp cho công chúng.
 11. Văn Phòng FDA chuyên trách Điều Chỉnh Hợp Lý sẽ tiếp tục thúc đẩy các nỗ lực nhằm đảm bảo rằng người khuyết tật, gồm cả người điếc và khiếm thính hay người có khiếm khuyết khác liên quan đến giao tiếp có thể tiếp cận dễ dàng dịch vụ thông dịch. Điều này có thể bao gồm cả việc cung cấp thông dịch ngôn ngữ ký hiệu, làm phụ đề, hay hỗ trợ giao tiếp dễ tiếp cận bổ sung. Một vài ví dụ về phương thức giao tiếp trực quan phổ biến được tìm thấy trong nguồn dưới đây: [Tóm Tắt Kinh Doanh ADA: Giao Tiếp với Người Điếc hoặc Khiếm Thính trong Môi Trường Bệnh Viện.](#)
 12. Dịch vụ thông dịch ASL cho người khuyết tật có thể được yêu cầu thông qua [Văn Phòng Chuyên Trách Điều Chỉnh Hợp Lý](#) của FDA.

Yếu Tố 3 – Biên Dịch Văn Bản

FDA sẽ thực hiện xác định, biên dịch, và tạo định dạng dễ tiếp cận khác nhau, gồm bản in, trực tuyến, truyền thông điện tử, văn bản quan trọng (xem Phụ Lục A) đưa vào thông tin quan trọng của người tiêu dùng/bệnh nhân, ở định dạng dễ truy cập, bằng ngôn ngữ khác ngoài Anh Ngữ phù hợp với các đánh giá nhu cầu và năng lực được tiến hành theo Yếu Tố 1.

Đối với mục đích của Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ này, tối thiểu, thông báo về quyền không bị phân biệt đối xử và có sẵn ngôn ngữ cũng như dịch vụ phụ trợ phù hợp miễn phí sẽ được cung cấp bằng 15 ngôn ngữ hàng đầu được người LEP sử dụng.

FDA sẽ ưu tiên biên dịch các tài liệu quan trọng và thông tin y tế cộng đồng then chốt khác (đặc biệt trong các trường hợp y tế cộng đồng khẩn cấp) dựa trên đánh giá nhu cầu và năng lực đồng thời xây dựng chiến lược biên dịch phù hợp với phương tiện truyền phát thông tin. Tài liệu được biên dịch phải dễ hiểu đối với khán thính giả dự kiến và được cung cấp kịp thời, phân chia thời gian cho việc thông dịch. Vấn đề về ngôn ngữ đơn giản, giao tiếp văn hóa và hiểu biết y tế phải được cân nhắc trong tất cả tài liệu, kể cả khi tài liệu được biên soạn từ đầu bằng Anh Ngữ.

Để cải thiện giao tiếp văn hóa và tính chính xác trong biên dịch, FDA phải sử dụng biên dịch viên và người đánh giá đủ trình độ chuyên môn mà có các điều kiện sau:

- Bằng đại học hoặc chứng nhận chuyên ngành biên dịch của tổ hợp và hướng ngôn ngữ được yêu cầu.
- Chứng nhận của hiệp hội hoặc liên đoàn biên dịch chuyên nghiệp, chẳng hạn như Hiệp Hội Biên Dịch Viên Hoa Kỳ (ATA) hay tổ chức chứng nhận biên dịch khác của tổ hợp và hướng ngôn ngữ được yêu cầu, nếu có. Khi không có chứng nhận của tổ hợp và hướng ngôn ngữ nhất định được yêu cầu (ví dụ: Anh Ngữ và ngôn ngữ bản địa da đỏ), những yêu cầu tối thiểu khác có thể được sử dụng để đánh giá trình độ, gồm số năm kinh nghiệm, giới thiệu từ người đủ trình độ chứng thực chất lượng công việc của họ, v.v.
- Tối thiểu 3 năm kinh nghiệm chuyên môn ở vị trí nhân viên hoặc lao động tự do làm toàn thời gian cho công việc biên dịch, hoàn thành công việc bằng tổ hợp và hướng ngôn ngữ được yêu cầu.

Bên cạnh kinh nghiệm này, biên dịch viên phải có chuyên môn về vấn đề chủ đề sẽ được biên dịch bằng cách chứng minh nền tảng học vấn liên quan hoặc kinh nghiệm chuyên môn về những chủ đề đó.

Không được dùng dịch máy, ứng dụng trí tuệ nhân tạo khác, hoặc phần mềm thiết kế để chuyển đổi văn bản viết từ ngôn ngữ này sang ngôn ngữ khác mà không có nhận xét về văn bản được dịch từ biên dịch viên đủ trình độ chuyên môn trước khi đưa ra cho khán thính giả mục tiêu.

Các cá nhân LEP và/hoặc người có khuyết tật giao tiếp nhất định muốn tiếp cận dịch vụ FDA có thể không biết chữ bằng ngôn ngữ viết phổ biến ở quốc gia gốc của họ, hay ngôn ngữ của họ có thể không có chữ viết nên tài liệu được biên dịch sẽ không phải là cách giao tiếp hiệu quả với họ. FDA có thể cân nhắc việc dịch nhìn văn bản, thông dịch hay giao tiếp âm thanh/video và cũng phải hỏi cá nhân về phương pháp họ muốn nhận thông tin mà thường chỉ có ở dạng văn bản.

Bước Hành Động:

1. OEA đã xây dựng chương trình cho các văn phòng và trung tâm để đảm bảo cá nhân tham gia hoặc cố gắng tham gia vào chương trình, hoạt động do FDA tài trợ hay quản lý sẽ được cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ bằng văn bản phù hợp với nhu cầu, năng lực đánh giá của cơ quan và bản kế hoạch này.
2. FDA, thông qua LASC, sẽ xác định tài liệu phù hợp nhất của FDA để biên dịch và xác định kỹ năng đọc viết của những người LEP trong những cộng đồng nhất định, ngôn ngữ ưa thích của họ, và tần suất họ liên lạc với cơ quan phù hợp với nhu cầu, năng lực, đánh giá của cơ quan và bản kế hoạch này.
3. Mỗi năm tài khóa, FDA OMHHE, với sự trợ giúp từ LASC, sẽ nộp bản giải trình ngân sách cho việc tạo ra và phân phát những tài liệu quan trọng đã biên dịch cũng như thông tin y tế cộng đồng then chốt được biên dịch khác.
4. LASC cần hỗ trợ các nỗ lực của OEA trong việc xác định và tạo ra chỉ số mô tả tài liệu đã có sẵn bằng ngôn ngữ phi Anh Ngữ, bao gồm cả Ngôn Ngữ Ký Hiệu Mỹ, và đăng tải chỉ số lên các trang web sẵn sàng cho công chúng biết. LASC sẽ hỗ trợ OEA trong việc điều chỉnh chỉ số khi cần thiết để đảm bảo chất lượng, ngôn ngữ đơn giản và cập nhật chỉ số tương ứng. Khi cần thiết, FDA sẽ sử dụng bên thứ ba đủ trình độ chuyên môn để nhận xét bản dịch về tính chính xác, khả năng đọc được, dùng được và tính đáp ứng văn hóa.
5. OEA cần xác định nhân viên cơ quan chịu trách nhiệm về quản lý thông tin liên lạc về biên dịch và thông dịch cũng như chia sẻ thông tin liên lạc của họ cho các quản lý và nhân viên thực hiện giao tiếp với công chúng.
6. FDA OMHHE và FDA OEA, với sự trợ giúp từ LASC, sẽ xây dựng chiến lược cung cấp tài liệu văn bản được biên dịch bằng các định dạng khác chẳng hạn như bản ghi âm thanh, video có phụ đề, video có ngôn ngữ ký hiệu, đồ họa thông tin, v.v., cho người có khả năng đọc viết hạn chế hoặc bị khuyết tật giao tiếp, và cho người có ngôn ngữ không có chữ viết.
7. Tất cả nội dung trực tuyến được dịch phải tuân theo Mục 508 của Đạo Luật Phục Hồi và tuân thủ các yêu cầu của [Đạo Luật Trải Nghiệm Số Tích Hợp Thế Kỷ 21](#).

Yếu Tố 4 – Chính Sách, Quy Trình, và Thực Hiện

FDA LASC sẽ rà soát hàng năm và khi cần thiết cập nhật và khuyến nghị chính sách, quy trình, và việc thực hiện nhằm đảm bảo nhân viên FDA thực hiện các bước phù hợp đảm bảo việc các cá nhân LEP và người khuyết tật tiếp cận có ý nghĩa với thông tin y tế quan trọng về sản phẩm do FDA quy định.

FDA sẽ thiết lập và duy trì phương pháp được chỉ định để triển khai và cải thiện dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ trong cơ quan. FDA cần sử dụng kết quả đánh giá từ Yếu Tố 1 để xây dựng chính sách, quy trình và thực hành giúp thúc đẩy tiếp cận ngôn ngữ cho các cá nhân LEP và người khuyết tật.

Bước Hành Động

1. FDA OMHHE sẽ tham gia vào ít nhất một nhóm công tác liên cơ quan hoặc nội bộ cơ quan mà chú trọng hoặc chỉ ít một phần tập trung vào việc xác định và triển khai thực hành hiệu quả về cải thiện tiếp cận ngôn ngữ cho những người LEP.
2. FDA OMHHE, kết hợp với LASC, sẽ phát triển, rà soát và khi cần thiết đưa ra khuyến nghị cập nhật chính sách, quy trình và thực hành cho việc triển khai nhằm đảm bảo cơ quan tiến hành các bước phù hợp để cung cấp cho những người LEP và khách hàng khuyết tật có yêu cầu phụ trợ và dịch vụ giúp giao tiếp hiệu quả trong chương trình và hoạt động do FDA tài trợ hoặc quản lý, để tiếp cận có ý nghĩa với thông tin y tế quan trọng về sản phẩm do FDA quy định.
3. LASC sẽ hỗ trợ việc rà soát tài liệu nhằm đảm bảo chúng phù hợp với [Tiêu Chuẩn Quốc Gia cho Dịch Vụ Phù Hợp về Văn Hóa và Ngôn Ngữ \(CLAS\) trong Y Tế và Chăm Sóc Y Tế](#).
4. OMHHE, với sự trợ giúp từ LASC, sẽ kiến nghị lên Ủy Ban Chỉ Đạo Tiếp Cận Ngôn Ngữ của HHS chính sách và quy trình, nêu bật những điều có thể hiệu quả hoặc hiệu suất hơn khi được áp dụng trên cơ sở khắp toàn Bộ hoặc toàn chính phủ. Ủy Ban Chỉ Đạo Tiếp Cận Ngôn Ngữ sẽ đưa thông tin này vào báo cáo tiến độ hàng năm.
5. OMHHE và LASC sẽ đều đặn thu thập và chia sẻ tham số theo dõi việc triển khai và tính hiệu quả của Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ FDA. Việc này có thể bao gồm nhưng không chỉ gồm: xác định ngôn ngữ nhân viên tại FDA làm việc với công chúng thường hay gặp nhất, xác định cách thức những người LEP thích giao tiếp với FDA (dù là qua điện thoại, trực tiếp, thư từ, trên web, v.v.), rà soát hoạt động của văn phòng liên quan đến tiếp cận ngôn ngữ, và duy trì bảng kê nhân viên đã tham gia đào tạo tiếp cận ngôn ngữ.

Yếu Tố 5 – Thông Báo về Hỗ Trợ Ngôn Ngữ Miễn Phí Có Sẵn

FDA sẽ thực hiện các bước hợp lý để đảm bảo việc tiếp cận có ý nghĩa với chương trình và hoạt động của họ, bao gồm chủ động thông tin việc hỗ trợ ngôn ngữ hiện có sẵn miễn phí cho các cá nhân LEP và người khuyết tật, những người hiện tại hoặc tiềm năng là khách hàng (bệnh nhân và người tiêu dùng). Tối thiểu, FDA phải cung cấp thông tin về quyền không bị phân biệt đối xử và quyền có hỗ trợ và phụ trợ ngôn ngữ bằng 15 ngôn ngữ được nói phổ biến nhất trong bang theo dữ liệu liên quan cập nhật nhất từ Cục Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ.

Bước Hành Động

1. FDA OMHHE, với hỗ trợ từ LASC, sẽ xây dựng chiến lược thông báo việc hỗ trợ ngôn ngữ hiện có sẵn miễn phí cho các cá nhân LEP và người khuyết tật liên lạc với cơ quan hoặc được cơ quan liên lạc. Điều này bao gồm, nhưng không chỉ gồm, việc cung cấp thông tin về việc có sẵn dịch vụ ngôn ngữ là một phần tùy chọn ngay từ đầu được ghi âm trên đường dây điện thoại của FDA (1-888-463-6332).
2. FDA OMHHE, với sự hỗ trợ từ LASC, sẽ xây dựng chiến lược về phân phối và cung cấp các nguồn tham khảo, chẳng hạn như *Hướng Dẫn của Bộ cho Người Nhận Hỗ Trợ Tài Chính Liên Bang Liên Quan đến Title VI Cấm Phân Biệt Đối Xử Về Nguồn Gốc Quốc Gia Gây Ảnh Hưởng cho Người Có Trình Độ Anh Ngữ Hạn Chế* (Hướng dẫn LEP của HHS) và *Hướng Dẫn Ngôn ngữ Đơn Giản Liên Bang*, trực tiếp và qua internet cho tất cả người nhận, nhà cung cấp, nhà thầu, và người bán hàng hiện tại.
3. FDA sẽ phát triển và hiển thị nổi bật thông báo ngôn ngữ cho khán thính giả dự kiến việc hỗ trợ ngôn ngữ hiện có sẵn miễn phí và cách thức để nhận được hỗ trợ với các tài liệu quan trọng, trang web hiện có bằng Anh Ngữ hoặc chỉ có bằng số ít ngôn ngữ khác ngoài Anh Ngữ, tài liệu hỗ trợ kỹ thuật, tài liệu tiếp cận, cũng như các tài liệu khác.
4. FDA OMHHE, với sự hỗ trợ từ LASC, sẽ xây dựng chiến lược liên tục cung cấp thông tin và hỗ trợ kỹ thuật cho các thực thể được FDA tài trợ để họ nhận thức việc dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ phải được cung cấp miễn phí cho những người cần các dịch vụ này, để tuân thủ Title VI và Mục 1557.
5. FDA OMHHE, với sự hỗ trợ từ LASC, sẽ nộp bản giải trình ngân sách cho hoạt động tiếp cận để nâng cao nhận thức về dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ có sẵn.
6. FDA sẽ làm nổi bật tính sẵn có của tài liệu định hướng theo người tiêu dùng bằng ngôn ngữ đơn giản và ngôn ngữ khác ngoài Anh Ngữ trên trang web của Bộ và bảo đảm các tài liệu đó sẽ cung cấp thông tin về dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ có sẵn cho các cá nhân LEP.

Yếu Tố 6 – Đào Tạo Nhân Viên

FDA sẽ cung cấp đào tạo nhân viên khi cần thiết để tăng cường nhận thức về các nỗ lực hỗ trợ tiếp cận ngôn ngữ của FDA. Đào tạo được cung cấp sẽ hỗ trợ năng lực và khả năng của nhân viên FDA trong giao tiếp hiệu quả với các cá nhân LEP và người khuyết tật và nâng cao nhận thức về tầm quan trọng của giao tiếp hiệu quả với các cá nhân đó trong các chương trình và hoạt động tiếp cận của FDA.

Việc đào tạo nhân viên có thể bao gồm các thành phần sau:

- a. Nghĩa vụ pháp lý của Bộ và cơ quan trong cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ.
- b. Nguồn hỗ trợ tiếp cận ngôn ngữ và đầu mối liên lạc được chỉ định của Bộ và cơ quan.
- c. Xác định nhu cầu ngôn ngữ của các cá nhân LEP và người khuyết tật.
- d. Làm việc trực tiếp hoặc qua điện thoại với thông dịch viên.
- e. Yêu cầu tài liệu cần biên dịch.
- f. Tiếp cận và cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ thông qua nhân viên đa ngữ, thông dịch viên và biên dịch viên hoặc nhân sự ký hợp đồng trong cơ quan.
- g. Nghĩa vụ trong trách nhiệm chuyên môn với các cá nhân LEP.
- h. Đạo đức thông dịch viên.
- i. Theo dõi việc sử dụng dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ.
- j. Mẹo trong cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ có ý nghĩa cho cá nhân LEP.
- k. Cách thức yêu cầu dịch vụ biên dịch và thông dịch.
- l. Cách thức công chúng có thể yêu cầu dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ hoặc nộp đơn khiếu nại.

Đào tạo trực tuyến sẽ có sẵn trên cơ sở thường xuyên cho tất cả nhân viên.

Bước Hành Động

1. FDA OMHHE, với sự hỗ trợ từ LASC, sẽ làm việc với văn phòng chuyên trách quản lý và truyền thông của cơ quan để thông báo cho nhân viên việc FDA cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ và giải thích cách thức nhân viên có thể cung cấp hỗ trợ đó, bao gồm cả cách thức liên lạc với văn phòng hoặc viên chức chuyên trách để đảm bảo tính sẵn có của dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. FDA OMHHE cũng sẽ giúp nhân viên nhận thức về Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ của FDA.
2. FDA OMHHE, với sự hỗ trợ từ LASC, sẽ xây dựng chiến lược phổ biến tài liệu đào tạo, dù mới xây dựng hay có từ trước, để giúp quản lý và nhân viên thu được giao tiếp có ý nghĩa và cung cấp giao tiếp có ý nghĩa cho các cá nhân LEP.
3. FDA OMHHE, với sự hỗ trợ từ LASC, sẽ phát triển trang web nội bộ chuyên dùng để làm nơi lưu trữ nguồn tham khảo, cơ hội đào tạo liên quan đến dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ.
4. FDA OMHHE, với sự hỗ trợ từ LASC, sẽ thường xuyên theo dõi hiệu quả của đào tạo hỗ trợ ngôn ngữ và sẽ tham vấn với các chuyên gia trong lĩnh vực này để đưa ra khuyến nghị những đào tạo nào của FDA cần được cung cấp cho nhân viên.

Yếu Tố 7 – Đánh Giá và Trách Nhiệm Giải Trình: Tiếp Cận, Chất Lượng, Nguồn Lực, Báo Cáo

FDA OMHHE, với sự hỗ trợ từ LASC, sẽ thường xuyên theo dõi và đánh giá thường niên dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ có sẵn cho các cá nhân LEP và người khuyết tật, duy trì hồ sơ chính xác về dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ do cơ quan cung cấp, lưu lại nguồn lực tài chính và nhân sự chuyên dụng cho cung cấp hỗ trợ ngôn ngữ, và báo cáo tiến bộ thường niên để triển khai toàn bộ Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ 2023 của HHS.

Việc đánh giá có thể bao gồm tính hiệu quả, chất lượng và tính sẵn có của dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ của FDA, bao gồm thời gian chờ của khách hàng; chất lượng của bản dịch viết và thông dịch sử dụng các kênh giao tiếp phù hợp; rào cản đối với việc cung cấp dịch vụ và sự hài lòng tổng thể của khách hàng.

Bước Hành Động:

1. FDA OMHHE và FDA OEA, cùng phối hợp với LASC, sẽ thường xuyên theo dõi và đánh giá thường niên các thực hiện và quy trình liên quan, tập trung vào tiến bộ FDA đạt được để cải thiện và đảm bảo chất lượng cũng như sự chính xác của dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ được cung cấp cho các cá nhân LEP và người khuyết tật trong lúc cũng đồng thời giải quyết các thách thức.
2. FDA OMHHE, phối hợp với LASC, sẽ làm việc để triển khai các phương pháp đo lường sự cải thiện về tiếp cận ngôn ngữ trong các chương trình và hoạt động đơn lẻ và thực hiện các bước bảo đảm thông tin đó được thu thập theo cách làm tăng tính so sánh, chính xác, nhất quán giữa các chương trình và hoạt động và có lưu ý đến hướng dẫn do Ủy Ban Chỉ Đạo Tiếp Cận Ngôn Ngữ của HHS đưa ra.
3. FDA OMHHE, phối hợp với LASC, sẽ báo cáo hàng năm lên Ủy Ban Chỉ Đạo Tiếp Cận Ngôn Ngữ của HHS về tiến trình cơ quan triển khai từng Nhân Tố của kế hoạch này, những thực hành hiệu quả cũng như rào cản nhằm cải thiện dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ, phù hợp với mốc báo cáo của Ủy Ban Chỉ Đạo Tiếp Cận Ngôn Ngữ HHS.
4. FDA OMHHE, với sự hỗ trợ từ LASC, sẽ xử lý khiếu nại nhận được liên quan đến dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ theo cách kịp thời và lưu hồ sơ giải quyết các khiếu nại đó.

Yếu Tố 8 – Tham Vấn Đối Tác Chăm Sóc Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh

Nhân Viên Tham Gia Bên Hữu Quan/Bệnh Nhân FDA OEA, được OMHHE trợ giúp, sẽ tham gia vào đối thoại thẳng thắn với các đối tác chăm sóc y tế và dịch vụ nhân sinh, người tiêu dùng, và bệnh nhân phù hợp với chính sách này và các chính sách khác của liên bang, để xác định nhu cầu tiếp cận ngôn ngữ của các cá nhân LEP và người khuyết tật, triển khai chiến lược tiếp cận ngôn ngữ phù hợp để đảm bảo các cá nhân LEP và người khuyết tật tiếp cận có ý nghĩa theo đánh giá nhu cầu khách hàng và năng lực cơ quan, và đánh giá tiến bộ liên tục được thực hiện. Thông tin thu được từ đối tác chăm sóc y tế và dịch vụ nhân sinh, bao gồm cả người tiêu dùng và bệnh nhân, có thể rất quan trọng để FDA đánh giá đầy đủ nhu cầu, năng lực và khả năng tiếp cận theo Yếu Tố 1 và 7 trong bản kế hoạch này. Đối tác y tế và dịch vụ nhân sinh, người tiêu dùng, và bệnh nhân có thể cung cấp cho FDA dữ liệu định tính và trực tiếp về nhu cầu dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ.

Bước Hành Động

1. Văn Phòng Đối Ngoại FDA, được hỗ trợ từ OMHHE, sẽ chịu trách nhiệm xác định và phát triển cơ hội để đưa đối tác chăm sóc y tế và dịch vụ nhân sinh (cũng như người tiêu dùng và bệnh nhân) vào việc xây dựng chính sách và thực hành làm tăng cường tiếp cận với chương trình và hoạt động cho những người LEP và người khuyết tật.
2. FDA OMHHE sẽ lên kế hoạch và điều phối các cuộc hội thoại với đối tác chăm sóc y tế và dịch vụ nhân sinh (gồm cả người tiêu dùng và bệnh nhân) để đánh giá tính đầy đủ, khả năng tiếp cận, tính chính xác, phù hợp về văn hóa, và chất lượng tổng thể của dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ của FDA.
3. FDA OMHHE sẽ chia sẻ Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ HHS và FDA cũng như nguồn tham khảo với các đối tác chăm sóc y tế và dịch vụ nhân sinh, người tiêu dùng và bệnh nhân theo cách thức dễ tiếp cận và tha thiết xin phản hồi từ họ. Lòng ghép ý kiến đóng góp của bên hữu quan chăm sóc y tế vào Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ FDA nếu phù hợp và nhất quán với bản kế hoạch này.
4. FDA OMHHE hàng năm sẽ tham gia ít nhất một phiên lắng nghe, hoặc do một cơ quan nhất định hoặc do HHS nói chung tổ chức, để học hỏi về cách thức cải thiện chương trình tiếp cận ngôn ngữ của cơ quan. Các phiên lắng nghe này có thể dẫn đến các bước hành động cụ thể FDA sẽ tiến hành.
5. FDA OMHHE sẽ đăng tải Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ FDA và các nguồn tham khảo lên trang web FDA ở định dạng dễ tiếp cận và bằng đa ngôn ngữ, cũng như thông tin liên lạc để nhận được các câu hỏi và bình luận. Khi khả thi, FDA cần chia sẻ dữ liệu và thông tin liên quan đến tiếp cận ngôn ngữ với các đối tác chăm sóc y tế và dịch vụ nhân sinh.

Yếu Tố 9 – Thông Tin Số

Hội Đồng Web OEA, với sự hỗ trợ của FDA LASC, sẽ xây dựng và triển khai chính sách và quy trình chiến lược cụ thể bằng văn bản nhằm đảm bảo thông tin số vừa phù hợp, có sẵn, vừa dễ tiếp cận cho những người LEP khi cần dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ bằng các ngôn ngữ khác ngoài Anh Ngữ theo đánh giá nhu cầu của nhóm dân số LEP, nhu cầu của người khuyết tật và năng lực cơ quan.

Mô tả:

Để giúp đảm bảo các cá nhân LEP có thể truy cập số/trực tuyến các thông tin và dịch vụ chương trình theo ngôn ngữ và để giúp đảm bảo họ nhận thức và có thể nhận được hỗ trợ ngôn ngữ cần thiết để truy cập thông tin và dịch vụ chương trình quan trọng, FDA OEA, cùng với hỗ trợ của Hội Đồng Web FDA và LASC, sẽ chịu trách nhiệm thành lập và duy trì cơ sở hạ tầng phù hợp với Đạo Luật Trải Nghiệm Số Tích Hợp Thế Kỷ 21 (IDEA) để phát triển hiệu quả thông tin trực tuyến theo ngôn ngữ nhằm thúc đẩy tiếp cận có ý nghĩa cho các cá nhân LEP. Ngoài ra, FDA OEA, cùng với sự hỗ trợ của LASC, sẽ thường xuyên theo dõi tính hiệu quả, chất lượng, khả năng đọc được, và dễ tiếp cận của tài liệu đã biên dịch trên trang web của FDA.

Các nhà quản lý web trung tâm FDA được khuyến khích làm việc cùng với nhân viên nội dung web nội bộ của họ và đại diện LASC để đánh giá định kỳ và theo dõi nội dung số đã biên dịch nhằm cải thiện tiếp cận có ý nghĩa cho những người LEP. FDA sẽ duy trì bảng ghi cập nhật về các trang web, tập tin PDF, và tài sản đa phương tiện (đồ họa, video, tranh ảnh, v.v.) được biên dịch.

FDA sẽ tiếp tục tuân thủ Mục 508 của Đạo Luật Phục Hồi năm 1973 (Mục 508), yêu cầu các cơ quan liên bang đảm bảo là thông tin và công nghệ truyền thông của họ, gồm trang web, tài liệu điện tử và ứng dụng phần mềm, phải dễ tiếp cận cho các cá nhân bị khuyết tật. Các hợp phần cần làm việc với quản lý chương trình Mục 508 và/hoặc nhóm/quản lý web của FDA để đảm bảo nội dung số được biên dịch đáp ứng điều kiện yêu cầu Mục 508.

Bên cạnh yêu cầu của Mục 508, Mục 504 yêu cầu HHS/FDA tiến hành các bước đảm bảo giao tiếp hiệu quả với người khuyết tật, gồm cả các cá nhân LEP, cung cấp phụ trợ phù hợp, áp dụng nguyên tắc ngôn ngữ đơn giản, và cung cấp dịch vụ chẳng hạn như thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu. Ví dụ: ở cuộc họp trực tuyến, FDA có thể được yêu cầu cung cấp một thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu hoặc ghi phụ đề trực tiếp và nền tảng họp trực tuyến cần có thể cho phép có màn hình cho thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu để người khiếm thính có thể thấy. Nhân viên FDA cũng được khuyến khích cung cấp thông tin kịp thời, chẳng hạn như thay đổi đáng kể về thời hạn hoặc các chính sách thông qua video bằng ngôn ngữ ký hiệu hoặc có phụ đề.

Bước Hành Động:

1. Hội Đồng Web FDA chịu trách nhiệm và có năng lực thiết lập và duy trì cơ sở hạ tầng phù hợp với Đạo Luật Trải Nghiệm Số Tích Hợp Thế Kỷ 21 (IDEA) để phát triển hiệu quả thông tin trực tuyến theo ngôn ngữ nhằm thúc đẩy tiếp cận có ý nghĩa cho các cá nhân LEP, và thường xuyên theo dõi tính hiệu quả, chất lượng, khả năng đọc được và dễ truy cập của tài liệu đã biên dịch.
2. Trang web FDA cần hiển thị nổi bật đường dẫn và/hoặc ký hiệu ở góc trên cùng bên phải trang web cơ quan bằng Anh Ngữ cho biết các ngôn ngữ có sẵn cho trang cụ thể đó hoặc tài liệu cũng có sẵn bằng ngôn ngữ khác ngoài Anh Ngữ, bao gồm cả ASL.

3. Trang web FDA cần hiện thị nổi bật đường dẫn trên trang chủ Anh Ngữ của cơ quan giúp dẫn hướng hiệu quả cho khách đến dịch vụ thông dịch qua điện thoại bằng ngôn ngữ của khách.
4. FDA cần thông báo việc hỗ trợ ngôn ngữ có sẵn miễn phí cho khách LEP vào trang web FDA theo các bước hành động nêu ra trong Yếu Tố 5, bao gồm hỗ trợ kỹ thuật đa ngôn ngữ và giải pháp thay thế cho các cá nhân không thể sử dụng không gian số.
5. FDA OEA và các viên chức được chỉ định khác cần phục vụ trong ít nhất một nhóm công tác liên cơ quan và/hoặc nội bộ cơ quan tập trung một phần vào việc làm các trang web chính phủ để tiếp cận hơn cho những người LEP thông qua đa ngôn ngữ và cho người khuyết tật thông qua nhiều định dạng đa phương tiện khác nhau.
6. FDA cần sử dụng và thúc đẩy nguồn tham khảo trên www.lep.gov/VIE bằng cách cung cấp đường dẫn tới trang web LEP.gov trên trang web của cơ quan và chương trình.
7. FDA OEA, phối hợp với Hội Đồng Web FDA, cần xây dựng quy trình sáng tạo, đăng tải, và cập nhật nội dung web, tài liệu số và bài đăng mạng xã hội đa ngôn ngữ để tiếp cận với tất cả khán thính giả.
8. FDA cần tận dụng mạng xã hội, phát tán qua email, và/hoặc dịch vụ tin nhắn để tăng nhận thức và tăng việc sử dụng các chương trình, hoạt động, dịch vụ và sản phẩm hỗ trợ ngôn ngữ có sẵn của cơ quan bằng ngôn ngữ ngoài Anh Ngữ cho các cá nhân LEP và người khuyết tật.
9. FDA cần tận dụng chính sách số của HHS và Tiêu Chuẩn Thiết Kế Web Hoa Kỳ để chỉ dẫn về các hướng dẫn và tùy chọn hiển thị đa ngôn ngữ:
<https://designsystem.digital.gov/components/language-selector/>.
10. FDA cần thực hiện thử nghiệm khả năng sử dụng với khách LEP mỗi hai (2) năm để thu thập dữ liệu (gồm dữ liệu liên ngành và dữ liệu phân tách nhân chủng học), xác định đặc tính và cấu phần có thể cần giải quyết để cải thiện tiếp cận và điều hướng trang web, sản phẩm hay dịch vụ trực tuyến. Quản lý kỳ vọng khách bằng cách cũng xem xét thực hành tốt nhất về URL và chức năng tổng thể của trang. Nếu hiển thị hay trình chiếu các hình thức, hãy cân nhắc xem mục đích cho trải nghiệm người dùng khi nhấp vào nút kêu gọi hành động và hành trình của họ xuyên suốt hệ sinh thái số là gì. Hãy đảm bảo là họ dài, tên vắn tắt và/hoặc dấu đầu nhập được vào các trường đã được tạo. Hội Đồng Web FDA và FDA OEA sẽ thường xuyên theo dõi tính hiệu quả, chất lượng, khả năng đọc được và tiếp cận được của các tài liệu đã biên dịch được cung cấp trực tuyến nhằm thúc đẩy sử dụng và truy cập dễ dàng. Thường xuyên xem xét và đánh giá tiến bộ trong công nghệ chẳng hạn như trí tuệ nhân tạo, gồm cả máy học, để đẩy nhanh việc biên dịch đồng thời chuyển cho biên dịch viên và biên tập viên đủ trình độ chuyên môn đánh giá.
11. FDA, cùng với sự hỗ trợ của Hội Đồng Web FDA, cần thực hiện các bước để gây dựng nỗ lực lấy chuẩn so sánh và thường xuyên đánh giá qua dữ liệu (gồm dữ liệu liên ngành và phân tách), phân tích, phản hồi của người dùng và cơ chế phản hồi khách hàng chẳng hạn như khảo sát sự hài lòng của khách hàng (theo ngôn ngữ) để đánh giá sự hữu ích của thông tin nhằm xác định và giải quyết các khoảng lệch và tập trung nguồn lực vào thông tin và dịch vụ trực tuyến then chốt.
12. FDA cần phát triển và duy trì danh sách nội dung theo ngôn ngữ được cung cấp trên các trang web của cơ quan hoặc trên các trang web riêng biệt.
13. Với hợp trực tuyến, FDA cần có các bước đảm bảo nền tảng được sử dụng có cung cấp phụ đề đóng và người tổ chức có thể tắt bật chức năng phụ đề đó. Theo phương pháp thực hành tốt nhất, FDA cần cân nhắc sử dụng dịch vụ biên dịch thời gian thực, chẳng hạn như dịch vụ Biên Dịch Thời Gian Thực Tiếp Cận Giao Tiếp (CART) để đảm bảo phụ đề đóng chính xác hơn.
14. Với hợp trực tuyến, FDA cần các bước đảm bảo người tham gia có thể làm nổi bật màn hình của người tham gia khác và khiến họ tập trung vào màn hình đó để người dùng ngôn ngữ ký hiệu có thể chú tâm vào thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu, ngay cả khi thông dịch viên không nói gì.

15. Theo thực hành tốt nhất cho họp trực tuyến, FDA cần cung cấp cho người tham dự tùy chọn được yêu cầu phụ trợ và dịch vụ hoặc các điều chỉnh hợp lý trong giấy mời họp để người khuyết tật có thể tham gia. Trên thực tế, điều này rất cuộc thường là yêu cầu có phụ đề và/hoặc thông dịch viên ASL. Giấy mời có thể quy định yêu cầu về phụ trợ hoặc dịch vụ hay điều chỉnh hợp lý có thể được đề xuất trước ngày nhất định trước buổi họp để cho phép người tổ chức họp có đủ thời gian thu xếp.

Yếu Tố 10 – Đảm Bảo và Tuân Thủ Tài Trợ của Người Nhận Kinh Phí HHS

Người nhận tài trợ liên bang phải tuân thủ luật dân quyền liên bang và tất cả các quy định liên quan đến dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ, đặc biệt là Title VI và Mục 1557. Văn Phòng chuyên trách Dịch Vụ Mua Lại và Tài Trợ FDA (OAGS) và LASC sẽ cùng làm việc để đảm bảo việc tuân thủ ngôn ngữ có trong các thông báo tài trợ và những người nhận tài trợ từ cơ quan hiện tại và tiềm năng đều nhận thức được nghĩa vụ pháp lý của họ.

Bước Hành Động:

1. FDA sẽ chỉ định một văn phòng hoặc viên chức chịu trách nhiệm làm việc với Phụ Tá Bộ Trưởng chuyên trách Nguồn Lực Tài Chính (ASFR) hoặc văn phòng ngân sách HHS có liên quan nhằm 1.) xây dựng cơ chế cho tài trợ dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ do người nhận kinh phí của cơ quan cung cấp; và 2.) thiết lập lịch trình hợp lý cung cấp kinh phí đó tùy theo quy mô người nhận, nhóm dân số nhận dịch vụ và khả năng tài trợ chi phí cho dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ thông qua các nguồn tài trợ không thuộc liên bang.
2. OAGS, với hỗ trợ từ OMHHE, sẽ xây dựng chiến lược nâng cao nhận thức về các yêu cầu của Title VI và Mục 1557 cho các thực thể được FDA tài trợ.
3. OAGS, với hỗ trợ từ OMHHE, sẽ xây dựng chiến lược nâng cao nhận thức của nhân viên cơ quan giao tiếp với các thực thể được FDA tài trợ về các yêu cầu của Title VI và Mục 1557. OAGS cũng sẽ cung cấp nguồn tham khảo đào tạo cho nhân viên cơ quan để thúc đẩy nhận thức về Hướng Dẫn LEP của FDA.
4. OAGS, với hỗ trợ từ OMHHE, sẽ xây dựng chiến lược cung cấp và quảng bá liên kết đến nguồn tham khảo và tài liệu hỗ trợ kỹ thuật trên trang web chương trình của cơ quan tài trợ.

PHỤ LỤC A: Định nghĩa

Lưu ý: Bất kỳ định nghĩa liên quan nào có thể được ban hành theo Mục 1557 sẽ bổ sung hoặc thay thế cho định nghĩa làm việc chung được nêu dưới đây.

Thuật Ngữ Văn Bản	Thuật Ngữ Được Định Nghĩa
Người Nộp Đơn	Bất kỳ người nào yêu cầu hoặc nộp đơn xin phúc lợi hỗ trợ công cộng trong bất kỳ chương trình hoặc dịch vụ nào.
Phụ Trợ và Dịch Vụ	Công cụ hoặc trợ giúp được cung cấp để giao tiếp với người có khuyết tật giao tiếp.
Người Thụ Hưởng	Bất kỳ ai nộp đơn đăng ký và đang nhận quyền lợi Medicare, Medicaid, hoặc quyền lợi y tế khác.
Nhân Viên Song Ngữ/Đa Ngữ	Nhân viên có trình độ cao cấp (tức là trình độ cấp độ 3 trở lên của ILR (Hội Nghị Bản Tròn Ngôn Ngữ Liên Ngành Liên Bang - https://www.govtllr.org) về nghe, đọc và nói hoặc ở cấp độ “Cao Cấp” của Hội Đồng Giảng Dạy Ngoại Ngữ Hoa Kỳ về nghe đọc và nói) về Anh Ngữ và ít nhất một ngôn ngữ khác và có kiến thức cũng như kinh nghiệm về thuật ngữ chuyên ngành cần thiết để giao tiếp hiệu quả. Nhân viên chỉ mới bắt đầu hiểu biết về một ngôn ngữ ngoài Anh Ngữ không được coi là Nhân Viên Song Ngữ/Đa Ngữ. Nhân Viên Song Ngữ/Đa Ngữ không được thông dịch hay biên dịch trừ khi họ độc lập đáp ứng được yêu cầu trở thành thông dịch viên hoặc biên dịch viên đủ trình độ chuyên môn. Nhân Viên Song Ngữ/Đa Ngữ sẽ được giao vai trò và yêu cầu rõ ràng liên quan đến việc liệu họ thực hiện trách nhiệm công việc của mình bằng nhiều ngôn ngữ hay phục vụ như thông dịch viên hoặc biên dịch viên đủ trình độ chuyên môn. Phải có sự phân biệt rõ ràng giữa Nhân Viên Song Ngữ/Đa Ngữ cung cấp dịch vụ trực tiếp bằng ngôn ngữ phi Anh Ngữ (ví dụ: nhân viên tổng đài) và những người làm thông dịch do việc đánh giá và yêu cầu kỹ năng cho mỗi vị trí khác nhau.
Bảng Cấp	Sự công nhận học thuật chứng tỏ việc thành công hoàn thành chương trình nghiên cứu, thường dựa trên số giờ giảng dạy và điểm tối thiểu.
Chứng Nhận	Công nhận của tổ chức chứng tỏ thành công vượt qua kỳ thi kiểm tra về kiến thức, kỹ năng và khả năng liên quan đến một nghề nghiệp.
Nhà Thầu	Bất kỳ thực thể nào thực hiện công việc hoặc cung cấp dịch vụ thay mặt cho một cơ quan hoặc phòng ban theo thỏa thuận hợp đồng có hoàn trả.
Khách Hàng	Cá nhân, doanh nghiệp, và tổ chức có tương tác với cơ quan hoặc chương trình HHS. Thuật ngữ khách hàng bao gồm cả người thụ hưởng và các đối tác chăm sóc y tế và dịch vụ nhân sinh.
Thông Tin Số	Thông tin, như được định nghĩa trong Thông Tư A-130 OMB, do chính phủ tạo ra và cung cấp số hóa để giúp cá nhân tiếp cận chương trình và hoạt động HHS thực hiện, trong đó họ hội đủ điều kiện cá nhân để tham gia. Thông Tư A-130 OMB định nghĩa thông tin số là bất kỳ hình thức giao tiếp hoặc thể hiện kiến thức nào như sự việc, số liệu hay ý kiến dưới bất kỳ phương tiện hay hình thái nào, gồm hình thức văn bản, số, hình vẽ, bản đồ, tường thuật hoặc nghe nhìn.
Giao tiếp trực tiếp “bằng ngôn ngữ”	Giao tiếp đơn ngữ bằng ngôn ngữ khác ngoài Anh Ngữ giữa nhân viên đa ngôn ngữ và người LEP (ví dụ: Tiếng Hàn Quốc với Người Hàn Quốc).
Dữ Liệu Phân Tách	Dữ liệu tách khỏi phân nhóm để cung cấp thông tin mô tả và chi tiết nhất có thể; ví dụ: thay vì sử dụng dữ liệu về “ngôn ngữ Châu Á” hoặc “ngôn ngữ Người Mỹ Bản Địa”, dữ liệu phân tách sẽ chỉ ra ngôn ngữ cụ thể nào được cá nhân hoặc ở cấp độ cộng đồng nói. Dữ liệu phân tách có thể cũng gồm thông tin về nhiều phương ngữ khác nhau cũng như cụ thể hơn về thông tin nguồn gốc quốc gia.
Giao Tiếp Hiệu Quả	Với khuyết tật giao tiếp, thuật ngữ ám chỉ phương tiện trợ giúp và dịch vụ nhằm đảm bảo việc giao tiếp với người khuyết tật, chẳng hạn người điếc hoặc khiếm

KẾ HOẠCH TIẾP CẬN NGÔN NGỮ 2024 CỦA FDA

Thuật Ngữ Văn Bản	Thuật Ngữ Được Định Nghĩa
	thính, cũng hiệu quả như khi giao tiếp đối với người không khuyết tật. Phụ trợ và dịch vụ sẽ được cung cấp nếu cần thiết để đạt được sự giao tiếp hiệu quả.
Đối Tác Chăm Sóc Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh	Người thụ hưởng, gồm những người nhận hỗ trợ tài chính liên bang, nhà thầu, người bán hàng, các nhóm ủng hộ, tổ chức tôn giáo, tổ chức phi chính phủ, quản lý bệnh viện, công ty bảo hiểm y tế, biên dịch viên, thông dịch viên, phòng khám y tế cộng đồng, các đại diện từ nhiều thành phần của cộng đồng tiếp cận ngôn ngữ, các cá nhân bị khuyết tật, v.v.
Thông Dịch	Hành động nghe, hiểu, phân tích và xử lý giao tiếp nói bằng một ngôn ngữ (ngôn ngữ nguồn) và sau đó diễn tả trung thực bằng lời sang một ngôn ngữ nói khác (ngôn ngữ đích) nhưng vẫn giữ nguyên ý nghĩa. Với cá nhân khuyết tật nhất định bị ảnh hưởng đến giao tiếp, thuật ngữ này có thể gồm hiểu, phân tích và xử lý giao tiếp nói hoặc ra hiệu bằng ngôn ngữ nguồn và chuyển tải trung thực thông tin sang ngôn ngữ đích nói hoặc ra hiệu nhưng vẫn giữ nguyên ý nghĩa.
Dữ Liệu Liên Ngành	Dữ liệu kết hợp hoặc bao gồm thông tin khác về nhiều đặc điểm nhân khẩu học hoặc đặc điểm khác; ví dụ: dữ liệu liên ngành sẽ có dữ liệu về quốc gia nguồn gốc và tình trạng LEP, và/hoặc dữ liệu liên quan đến phụ nữ Bản Địa Mỹ (vì thế có thể phân tích dữ liệu liên quan giữa chủng tộc và giới tính). Nó cũng có thể bao gồm dữ liệu về tỷ lệ biết chữ, tỷ lệ đói nghèo, tình trạng gia đình, hoặc các đặc tính khác liên quan đến yếu tố xã hội quyết định đến y tế.
Tiếp Cận Ngôn Ngữ	Khả năng của cá nhân LEP để giao tiếp với nhân viên và nhà thầu HHS, và để tìm hiểu, áp dụng, hoặc tham gia có ý nghĩa vào các chương trình, hoạt động và dịch vụ của HHS.
Dịch Vụ Hỗ Trợ Ngôn Ngữ	Tất cả dịch vụ ngôn ngữ lời nói, văn bản và ký hiệu cần thiết để hỗ trợ cá nhân LEP và người khuyết tật giao tiếp hiệu quả với nhân viên và nhà thầu của HHS và thu được tiếp cận có ý nghĩa và cơ hội bình đẳng tham gia vào dịch vụ, hoạt động, chương trình hay các lợi ích khác do HHS quản lý.
Trình Độ Anh Ngữ Hạn Chế (LEP)	Một cá nhân không nói Anh Ngữ như ngôn ngữ ưa thích của họ và là người có khả năng hạn chế về đọc, viết, nói, hoặc hiểu Anh Ngữ theo cách cho phép họ giao tiếp hiệu quả với HHS và có tiếp cận có ý nghĩa và tham gia vào dịch vụ, hoạt động, chương trình hay các lợi ích khác do HHS quản lý. Cá nhân LEP có thể thành thạo Anh Ngữ với hình thức giao tiếp nhất định (ví dụ: nói hoặc hiểu), nhưng có trình độ Anh Ngữ hạn chế trong các hình thức khác (ví dụ: đọc hoặc viết). Việc ấn định LEP còn tùy theo bối cảnh cụ thể; cá nhân sở hữu kỹ năng Anh Ngữ đủ để thực hiện trong một môi trường (ví dụ: hội thoại bằng Anh Ngữ với đồng nghiệp), nhưng kỹ năng này có thể không đủ trong môi trường khác (ví dụ: giải quyết thủ tục tố tụng tòa án). Cá nhân bị điếc hoặc khiếm thính cũng có thể có trình độ hạn chế về nói và viết Anh Ngữ.
Dịch Máy	Việc biên dịch tự động dựa trên văn bản và cung cấp bản dịch tức thì giữa các ngôn ngữ khác nhau, đôi khi có tùy chọn cho đầu vào và đầu ra dạng âm thanh.
Tiếp Cận Có Ý Nghĩa	Hỗ trợ ngôn ngữ tạo ra giao tiếp chính xác, kịp thời và hiệu quả không tốn phí cho cá nhân LEP có nhu cầu nhận hỗ trợ. Tiếp cận có ý nghĩa biểu thị tiếp cận không bị hạn chế, trì hoãn hay thua kém đáng kể so với chương trình hoặc hoạt động cung cấp cho cá nhân thành thạo Anh Ngữ.
Người Tham Gia	Bất kỳ người nào đã nộp đơn xin và nhận được phúc lợi hoặc dịch vụ hỗ trợ công theo bất kỳ chương trình hoặc dịch vụ HHS nào.
Ngôn Ngữ Đơn Giản	Ngôn ngữ đơn giản như được định nghĩa trong Bộ Luật Viết Đơn Giản năm 2010 là viết sao cho “rõ ràng, súc tích và có cấu trúc chặt chẽ.”
Ngôn Ngữ Ưa Thích/Chính	Ngôn ngữ mà cá nhân LEP xác định là ngôn ngữ ưa thích là ngôn ngữ họ dùng để giao tiếp hiệu quả. Ngôn ngữ mà cá nhân LEP xác định là ngôn ngữ ưa thích là ngôn ngữ họ dùng để giao tiếp hiệu quả.

KẾ HOẠCH TIẾP CẬN NGÔN NGỮ 2024 CỦA FDA

Thuật Ngữ Văn Bản	Thuật Ngữ Được Định Nghĩa
Thông Dịch Viên hoặc Biên Dịch Viên Đủ Trình Độ Chuyên Môn	Người song/đa ngữ được đào tạo và có kinh nghiệm phù hợp hoặc khả năng thể hiện hiểu, phân tích và xử lý đầy đủ và sau đó diễn tả trung thực thông điệp được nói, viết hoặc ra hiệu từ một ngôn ngữ sang một ngôn ngữ thứ hai và tuân theo quy tắc thực hành và đạo đức nghề nghiệp. Trong bối cảnh khuyết tật, thông dịch viên có đủ trình độ chuyên môn là người có thể thông dịch hiệu quả, chính xác và khách quan, vừa dễ tiếp thu vừa diễn cảm, dùng bất kỳ từ vựng chuyên ngành cần thiết nào. Trẻ em không được xem là biên dịch viên hoặc thông dịch viên có đủ trình độ chuyên môn, cũng như thành viên gia đình hay nhân viên khi không đáp ứng được điều kiện chuyên môn tối thiểu nêu trên.
Dịch Nhìn Văn Bản	Việc diễn tả bằng lời hoặc ra hiệu văn bản viết sang ngôn ngữ nói hoặc ra hiệu của thông dịch viên mà không làm thay đổi ý nghĩa dựa trên đánh giá trực quan văn bản hoặc tài liệu gốc.
Ngôn Ngữ Ký Hiệu	Ngôn ngữ mà người điếc hoặc khiếm thính sử dụng di chuyển bàn tay, cử chỉ và biểu cảm mặt để truyền tải cấu trúc ngữ pháp và ngữ nghĩa. Không có ngôn ngữ ký hiệu phổ quát. Ngôn ngữ ký hiệu khác nhau được dùng ở quốc gia và khu vực khác nhau. Ví dụ, Ngôn Ngữ Ký Hiệu Anh (BSL) khác với Ngôn Ngữ Ký Hiệu Mỹ (ASL), và Người Mỹ biết ASL có thể không hiểu BSL.
Người Nhận Phụ	Một thực thể, thay mặt và theo cách thức như một người nhận hỗ trợ tài chính liên bang, cung cấp dịch vụ và có liên lạc với người nộp đơn và người tham gia vào một chương trình do người nhận hỗ trợ tài chính liên bang quản lý, nhưng không bao gồm cá nhân người nộp đơn hay người tham gia là người thụ hưởng của chương trình.
Khẩu Hiệu	Thông điệp ngắn có thể được đưa vào hoặc kèm theo tài liệu. Khẩu hiệu trong ngôn ngữ không phải Anh Ngữ được dùng trong tài liệu (gồm cả trang web) được viết bằng Anh Ngữ để mô tả cách cá nhân LEP có thể nhận bản dịch văn bản hoặc có thông dịch viên để đọc hoặc giải thích tài liệu. Mục 1557 và Title VI sẽ quy định ngôn ngữ phải đưa vào trong thông báo khẩu hiệu kiểu này nhưng các thực thể bị điều chỉnh theo luật cũng có thể bổ sung thêm ngôn ngữ.
Biên Dịch	Quá trình chuyển tải văn bản viết từ ngôn ngữ nguồn sang văn bản viết tương đương bằng ngôn ngữ đích một cách đầy đủ và chính xác nhất có thể nhưng giữ nguyên phong cách, giọng văn và mục đích văn bản và có cân nhắc đến sự khác biệt về văn hóa và phương ngữ.
Tài Liệu Quan Trọng	Tài liệu viết bằng giấy hoặc điện tử có chứa thông tin then chốt để tiếp cận chương trình hay hoạt động của thành phần hoặc bị bắt buộc theo luật định. Tài liệu quan trọng bao gồm nhưng không chỉ gồm: hồ sơ và thông báo then chốt là một phần của việc chuẩn bị ứng phó khẩn cấp và truyền thông rủi ro; đơn đăng ký giấy và trực tuyến; biểu mẫu đồng ý; biểu mẫu khiếu nại; thư hoặc thông báo liên quan đến điều kiện hội đủ hưởng phúc lợi; thư hoặc thông báo liên quan đến cắt giảm, từ chối hoặc chấm dứt các dịch vụ hoặc phúc lợi phải có phản hồi từ cá nhân LEP; bài kiểm tra viết đánh giá năng lực để cấp giấy phép, công việc hoặc kỹ năng cụ thể không bắt buộc biết Anh Ngữ; tài liệu phải được cung cấp theo luật định; và thông báo về dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ có sẵn miễn phí cho cá nhân LEP.

PHỤ LỤC B: Nguồn Hỗ Trợ Liên Quan đến Tiếp Cận Ngôn Ngữ

- Hiệp Hội Biên Dịch Viên Hoa Kỳ: <https://www.atanet.org/>
- Ủy Ban Chứng Nhận Thông Dịch Viên Y Tế: <https://cchicertification.org/>
- Văn Phòng Chuyên Trách Dịch Vụ Ngôn Ngữ Bộ Ngoại Giao: <https://www.state.gov/frequently-asked-questions-office-of-language-services/>
- Nhóm Công Tác Liên Ngành Liên Bang về Trình Độ Anh Ngữ Hạn Chế (LEP): www.lep.gov/VIE
- Hướng Dẫn Ngôn Ngữ Đơn Giản Liên Bang: <https://www.plainlanguage.gov/guidelines/>
- Tiếp Cận Ngôn Ngữ FDA: <https://www.fda.gov/consumers/minority-health-and-health-equity/language-access>
- Kiến Thức Y Tế Trực Tuyến: Hướng Dẫn Viết và Thiết Kế Trang Web Y Tế Dễ Sử Dụng: https://health.gov/healthliteracyonline/2010/Web_Guide_Health_Lit_Online.pdf
- Trình Độ Anh Ngữ Hạn Chế (LEP) HHS: <https://www.hhs.gov/civil-rights/for-individuals/special-topics/limited-english-proficiency/index.html>
- Hội Nghị Bàn Tròn Ngôn Ngữ Liên Cơ Quan: www.govtilr.org/
- Tổ Chức Quốc Tế về Chuẩn Hóa: Biên dịch, thông dịch và các kỹ thuật liên quan (ISO/TC 37/SC 5) <https://www.iso.org/committee/654486.html>
- Kế Hoạch Hành Động Quốc Gia để Cải Thiện Kiến Thức Y Tế: <https://health.gov/our-work/national-health-initiatives/health-literacy/national-action-plan-improve-health-literacy>
- Hội Đồng Chứng Nhận Quốc Gia về Thông Dịch Viên Y Tế <https://www.certifiedmedicalinterpreters.org/>
- Hội Đồng Quốc Gia về Thông Dịch Viên trong Y Tế: <https://ncihc.memberclicks.net/>
- Văn Phòng Chuyên Trách Dân Quyền: Nguồn Tham Khảo Tiếp Cận Ngôn Ngữ: www.hhs.gov/lep
- Văn Phòng Chuyên Trách Sức Khỏe Thiểu Số: Tiêu Chuẩn CLAS Quốc Gia <https://thinkculturalhealth.hhs.gov/clas>