



إدارة الغذاء والدواء الأمريكية
خطة الوصول إلى خدمات اللغة

2024



خطة الوصول إلى خدمات اللغة الخاصة بإدارة الغذاء والدواء الأمريكية مذكرة من مفوض إدارة الغذاء والدواء الأمريكية

29 يوليو 2024

يتجلى تنوع أمتنا بشكلٍ كامل في حقيقة أن ما يقرب من 68 مليون أمريكي – أي حوالي واحد من بين كل خمسة - يتحدثون لغة غير الإنجليزية في المنزل. ويُعد هذا مهمًا بشكلٍ خاص للعمل الذي تقوم به إدارة الغذاء والدواء الأمريكية (FDA أو الوكالة). يتضمن هذا العمل مسؤولية أساسية تتمثل في توفير معلومات موثوقة وفي الوقت المناسب لأفراد الجمهور، بما في ذلك الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليز (LEP) والأشخاص ذوي الإعاقة، حتى يتمكنوا من اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن صحتهم. تتعلق هذه المسؤولية بمهمة الوكالة المتمثلة في حماية الصحة العامة وهي تُعد ضرورية لضمان قيام إدارة الغذاء والدواء الأمريكية بإيصال كل من المعلومات والأخبار الصحية بطريقة سهلة الوصول وعلى قدم المساواة إلى الجمهور.

يسر إدارة الغذاء والدواء الأمريكية إصدار خطة الوصول إلى خدمات اللغة لعام 2024 الخاصة بها. تتسق هذه الخطة المُحدّثة مع [U.S. خطة الوصول إلى خدمات اللغة لعام 2023 الخاصة بوزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية، و الأمر التنفيذي 13985 \("تعزيز الإنصاف العرقي ودعم المجتمعات المحرومة من خلال الحكومة الفيدرالية"\)](#)، والقسمين 504 و508 من قانون إعادة التأهيل لعام 1973، و [خطة عمل الإنصاف الخاصة بوزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية](#). توفر خطة عام 2024 الخاصة بإدارة الغذاء والدواء الأمريكية الإرشادات العملية وخطوات العمل لكل من الوكالة وبرامجها لضمان وصول أكبر إلى معلوماتها وخدماتها.

يُعد برنامج الوصول إلى خدمات اللغة، بقيادة مكتب صحة الأقليات والإنصاف في مجال الصحة التابع لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية، جزءًا من الجهود المستمرة التي تبذلها الوكالة لجعل كل من المعلومات والمواد الصحية متاحين بشكلٍ سهل الوصول بالنسبة للسكان من الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية والأشخاص ذوي الإعاقة.

وتركز إدارة الغذاء والدواء الأمريكية بشكلٍ متزايد على تعزيز الإنصاف في جميع أعمالها العلمية. وقد شمل ذلك الجهود ليس فقط لزيادة تسجيل الأقليات، والنساء، والمرضى المسنين في التجارب السريرية، ولكن أيضًا لإيصال صوت السكان غير الممثلين إلى صناعة تطوير الأدوية والأجهزة. ويُعد بذل إدارة الغذاء والدواء الأمريكية كل ما في وسعها لضمان الوصول إلى خدمات اللغة بمثابة خطوة حاسمة نحو تحقيق هذه الأهداف.

ولذا فإنني أشجعكم على استعراض خطة إدارة الغذاء والدواء الأمريكية والمشاركة في الجهود الرامية إلى زيادة الإنصاف الصحي في ما تقوم به الوكالة من عمل مهم من أجل حماية الصحة العامة وتعزيزها.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،

روبرت م. كاليف، دكتور في الطب
مفوض إدارة الغذاء والدواء الأمريكية

U.S. Food & Drug Administration
New Hampshire Avenue 10903
20993 Silver Spring, MD
www.fda.gov

جدول المحتويات

المقدمة

ملخص خطة الوصول إلى خدمات اللغة الخاصة بإدارة الغذاء والدواء الأمريكية

العناصر وخطوات العمل

العنصر 1: تقييم الاحتياجات والقدرات

العنصر 2: خدمات المساعدة اللغوية المتعلقة بالترجمة الشفهية

العنصر 3: الترجمات التحريرية

العنصر 4: السياسات والإجراءات والممارسات

العنصر 5: إخطار توفر المساعدة اللغوية مجاناً

العنصر 6: تدريب الموظفين

العنصر 7: التقييم والمساءلة: الوصول والجودة والموارد وإعداد التقارير

العنصر 8: المشاورات مع شركاء الرعاية الصحية والخدمات الإنسانية

العنصر 9: المعلومات الرقمية

العنصر 10: ضمان المنح وامتثال متلقي التمويل من وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية

الملحق "أ": التعريفات

الملحق "ب": الموارد ذات الصلة بالوصول إلى خدمات اللغة

المقدمة:

في نوفمبر 2023، أصدرت وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية (HHS) خطتها المحدثة للوصول إلى خدمات اللغة، وانضمت إلى الوكالات على مستوى الحكومة الفيدرالية في إعطاء الأولوية للتوفير العادل للخدمات المتاحة للجمهور. تتطلب خطة وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية أيضاً من إدارة الغذاء والدواء الأمريكية (FDA) وكذلك وكالات وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية الأخرى تطوير خطة وصول إلى خدمات اللغة خاصة بالوكالة تنفذ العناصر العشرة المنصوص عليها في خطة وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية.

تدعم خطة الوصول إلى خدمات اللغة الخاصة بإدارة الغذاء والدواء الأمريكية (FDA) خطة وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية وهي تمثل تحديثاً لخطة الوصول إلى خدمات اللغة الخاصة بإدارة الغذاء والدواء الأمريكية الصادرة في عام 2013. بالإضافة إلى ذلك، تم تحديث تلك الخطة للمساعدة في ضمان توفير الوكالة للوصول الفعال من جانب الأفراد ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية (LEP) إلى البرامج والأنشطة التي تديرها وتمولها وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية وفقاً للباب السادس والقسم 1557 من مدونة القانون الأمريكي وكذلك الأوامر التنفيذية 13166 و 13985 و 13995 و 14031 و 14091، ووفقاً أيضاً لخطة عمل الإنصاف الخاصة بوزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية التي تم تحديثها في عام 2023.

وفضلاً عن ذلك، يتطلب القسم 504 من قانون إعادة التأهيل من الوكالات الفيدرالية اتخاذ الخطوات المناسبة لضمان توفيرها فرصة متساوية للأفراد ذوي الإعاقة للمشاركة في كل من مزايا وخدمات البرنامج والحصول عليها. تتضمن الأحكام في ذلك القسم توفير تنسيقات تواصل فعالة يمكن للأفراد الذين يعانون من إعاقات متعلقة بالتواصل، مثل ضعف البصر أو السمع، الوصول إليها.

تدعم أيضاً خطة الوصول إلى خدمات اللغة الخاصة بإدارة الغذاء والدواء الأمريكية الهدف العام لوزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية العام المتمثل في معالجة العوائق التي تحول دون المساواة في الفرص والتي قد تواجهها المجتمعات المحرومة، وتضمن كذلك توفير الوصول إلى خدمات المساعدة اللغوية (LAS) عالية الجودة في الوقت المناسب للأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية.

عندما أعلنت إدارة الغذاء والدواء الأمريكية عن أول خطة للوصول إلى خدمات اللغة في عام 2013، كان عدد الأشخاص في الولايات المتحدة الذين يتحدثون لغة أخرى غير الإنجليزية في المنزل حوالي 61.8 مليون شخص. بحلول عام 2019، وفقاً لمكتب الولايات المتحدة للتعداد، ارتفع هذا العدد إلى 68.7 مليون شخص أو حوالي 1 من بين كل 5 أشخاص يعيشون في الولايات المتحدة.

في القسم 1138، ضمان الوصول إلى المعلومات الكافية عن المنتجات الطبية للجميع مع التركيز بشكل خاص على المجموعات السكانية الفرعية الممثلة تمثيلاً ناقصاً، بما في ذلك المجموعات الفرعية العرقية، من قانون السلامة والابتكار الخاص بإدارة الغذاء والدواء الأمريكية لعام 2012، خلصت إدارة الغذاء والدواء إلى أنه "أولاً تأتي من بين التحديات في التواصل مع المجموعات السكانية الفرعية الممثلة تمثيلاً ناقصاً والمجموعات الفرعية العرقية كل من القضايا المتعلقة بمحدودية إتقان اللغة الإنجليزية، ومحو الأمية الصحية، والحاجة إلى التواصل المستهدف مع المستهلكين والمرضى وممارسي الرعاية الصحية.

تتحمل إدارة الغذاء والدواء الأمريكية المسؤولية عن حماية الصحة العامة من خلال ضمان كل من سلامة وفعالية وأمن الأدوية البشرية والبيطرية والمنتجات البيولوجية والأجهزة الطبية، وأيضاً من خلال ضمان سلامة الإمدادات الغذائية ومستحضرات التجميل والمنتجات التي تنبعث منها إشعاعات في بلدنا. تتحمل إدارة الغذاء والدواء الأمريكية أيضاً مسؤولية تنظيم كل من تصنيع منتجات التبغ وتسويقها وتوزيعها من أجل حماية الصحة العامة والحد من استخدام التبغ من قبل القاصرين. ومن خلال هذه المسؤولية، قامت إدارة الغذاء والدواء الأمريكية (FDA) بزيادة كمية المعلومات التي تقدمها بلغات متعددة عن طريق استخدام الترجمات عالية الجودة من خلال قنوات التواصل التحريرية والإلكترونية وغيرها للمساعدة في ضمان وصول تلك المعلومات إلى مجتمعات الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية المستهدفة.

ملخص خطة الوصول إلى خدمات اللغة الخاصة بإدارة الغذاء والدواء الأمريكية:

بالتزامن مع إصدار أول خطة للوصول إلى خدمات اللغة خاصة بإدارة الغذاء والدواء الأمريكية (FDA) في عام 2013، دشنت أيضًا إدارة الغذاء والدواء الأمريكية اللجنة التوجيهية للوصول إلى خدمات اللغة (LASC) التابعة لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية. تضم اللجنة التوجيهية للوصول إلى خدمات اللغة، بقيادة مكتب صحة الأقليات والإنصاف في مجال الصحة (OMHHE)، ممثلين من مراكز ومكاتب إدارة الغذاء والدواء الأمريكية، وقد ساعدت تلك اللجنة في توجيه جهود الوكالة الخاصة بالوصول إلى خدمات اللغة في التواصل مع مختلف جماهير إدارة الغذاء والدواء الأمريكية، بما في ذلك المستهلكين والمرضى ومتخصصي الرعاية الصحية والأطباء البيطريين والعاملين في الصناعة وغيرهم.

ترسم هذه الخطة مسار إدارة الغذاء والدواء الأمريكية نحو مواصلة دعم جهود الوصول إلى خدمات اللغة وتوسيع نطاقها لتعزيز مهمة إدارة الغذاء والدواء الأمريكية وكذا التزامها بتوفير التسهيلات المعقولة والوصول المجدي للأفراد ذوي الإعاقة والأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية.

ستستمر خطة الوصول إلى خدمات اللغة لعام 2024 الخاصة بإدارة الغذاء والدواء في الاستفادة من اللجنة التوجيهية للوصول إلى خدمات اللغة بقيادة مكتب صحة الأقليات والإنصاف في مجال الصحة لتعزيز العناصر العشرة التي حددتها وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية في خطة الوصول إلى خدمات اللغة الخاصة بها لعام 2023.

العناصر، حسبما ترد في خطة الوصول إلى خدمات اللغة الخاصة بوزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية، هي كما يلي:

1. تقييم الاحتياجات والقدرات
2. خدمات المساعدة اللغوية المتعلقة بالترجمة الشفهية
3. الترجمات التحريرية
4. السياسات والإجراءات والممارسات
5. إخطار توفر المساعدة اللغوية مجانًا
6. تدريب الموظفين
7. التقييم والمساءلة: الوصول والجودة والموارد وإعداد التقارير
8. المشاورات مع شركاء الرعاية الصحية والخدمات الإنسانية
9. المعلومات الرقمية
10. ضمان المنح وامتثال متلقي التمويل من وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية

العنصر 1 - التقييم: الاحتياجات والقدرات

ستتخذ إدارة الغذاء والدواء الأمريكية (FDA) بشكل روتيني الخطوات لتقييم احتياجات المساعدة اللغوية للمرضى والمستهلكين (العملاء) الحاليين والمحتملين لدى إدارة الغذاء والدواء الأمريكية لتوجيه السياسات والعمليات والميزانيات اللازمة لزيادة الوعي وتنفيذ خدمات المساعدة اللغوية التي تزيد من الوصول إلى البرامج والأنشطة والخدمات المقدمة من إدارة الغذاء والدواء الأمريكية للسكان من الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية والأشخاص ذوي الإعاقة.

يمكن أن يشمل هذا التقييم 1. تحديد اللغات غير الإنجليزية، بما في ذلك لغة الإشارة الأمريكية (ASL) أو لغات الإشارة الأخرى، التي يتحدث بها السكان الذين من المحتمل أن يصلوا إلى خدمات الوكالة أو يحتاجون إليها ويكونون مؤهلين للحصول عليها، و2. العوائق - بما في ذلك عوائق الموارد - التي تعيق الوكالة عن توفير الترجمة الشفهية الفعالة والتواصل الكتابي مع الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية والأشخاص ذوي الإعاقة.

خطوات العمل

1. سوف يشارك مكتب صحة الأقليات والإنصاف في مجال الصحة التابع لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية (FDA OMHHE) بانتظام في جلسة استماع واحدة على الأقل غير تابعة لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية، تستضيفها وكالة معينة أو وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية (HHS) ككل، و/أو ينظم جلسة استماع خاصة بإدارة الغذاء والدواء الأمريكية للتعرف على التحديات والفرص بهدف تحسين جهود الوصول إلى خدمات اللغة الخاصة بالوكالة، واستشارة الخبراء المتخصصين بشأن تحديد ما إذا كان برنامج الوصول إلى خدمات اللغة الحالي الخاص بالوكالة فعالاً ويتسق مع القسم 1557 وخطة الوصول إلى خدمات اللغة هذه. وسوف تتناول الوكالة أيضًا الطرق الأخرى لجمع مدخلات الجمهور، بما في ذلك الاستبيانات أو عمليات التدقيق.
2. سوف يشارك مكتب صحة الأقليات والإنصاف في مجال الصحة التابع لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية (FDA OMHHE) بانتظام في مجموعة عمل واحدة على الأقل بشأن الوصول إلى خدمات اللغة على مستوى الوكالات و/أو على مستوى الوكالة، مثل اللجنة التوجيهية للوصول إلى خدمات اللغة التابعة لوزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية، لتحديد طرق تحسين كفاءة الوكالة في تقديم خدمات المساعدة اللغوية، مثل التوظيف ودعم الموظفين المؤهلين ثنائيي اللغة ومتعددي اللغات وأيضًا الموظفين الذين يتقنون لغة الإشارة الأمريكية بشكل عادل، وأيضًا لتوفير تواصل مباشر "باللغة"، وكذلك لضمان التوافر والاستخدام الفعالين لخدمات الترجمة الشفهية والترجمة التحريرية المقدمة بموجب عقود.
3. وعلى أساس مستمر، سيوصي كلٌّ من مكتب صحة الأقليات والإنصاف في مجال الصحة التابع لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية (FDA OMHHE) واللجنة التوجيهية للوصول إلى خدمات اللغة بسياسات أو ممارسات جديدة أو معدلة تضمن كلاً من كفاية وتلبية خدمات المساعدة اللغوية الخاصة بالوكالة لاحتياجات العملاء وتوفر المشورة لمسؤولي الوكالة بشأن تحديث خطة الوصول إلى خدمات اللغة الخاصة بإدارة الغذاء والدواء الأمريكية حسب الحاجة.

العنصر 2 - خدمات المساعدة اللغوية المتعلقة بالترجمة الشفهية

تُعد خدمات الترجمة الشفهية ضرورية لضمان الوصول الفعال والفرص المتساوية في المشاركة الكاملة في الخدمات أو الأنشطة أو البرامج أو المزايا الأخرى التي تديرها إدارة الغذاء والدواء الأمريكية أو تمويلها. يجب على الموظفين التأكد من أن جميع المترجمين الشفهيين الذين يستخدمونهم مؤهلون لتقديم الخدمة ويدركون ويطبّقون أخلاقيات المترجم الشفهي ويراعون احتياجات السرية الخاصة بالعملاء. ستتخذ إدارة الغذاء والدواء الأمريكية الخطوات لتحديد خدمات المساعدة اللغوية المتعلقة بالترجمة الشفهية (على سبيل المثال، وجهاً لوجه، و/أو افتراضية [اتصال الفيديو/ندوات عبر الإنترنت]، و/أو اللقاءات الهاتفية) المطلوبة، والتي تلبي الاحتياجات المحددة في العنصر 1. يرد تعريف المترجم الشفهي المؤهل في الملحق أ.

يمكن تقديم المساعدة اللغوية من خلال مجموعة متنوعة من الوسائل، بما في ذلك الموظفين المؤهلين ثنائيي اللغة ومتعددي اللغات، والمترجمين الشفهيين المؤهلين الذين يقدمون خدمات الترجمة الشخصية أو الهاتفية أو الصوتية عن بُعد أو اتصال الفيديو أو أي نوع آخر من الترجمة الشفهية.

سوف تستجيب إدارة الغذاء والدواء الأمريكية (FDA) في الوقت المناسب وبطريقة فعالة للأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية والأشخاص ذوي الإعاقة الذين يتصلون بالوكالة للحصول على المساعدة أو المعلومات.

خطوات العمل:

1. قام مكتب الشؤون الخارجية التابع لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية بتدشين إجراءات على مستوى الوكالة لتوفير خدمات الترجمة الشفهية في الوقت المناسب بين الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية والأشخاص ذوي الإعاقة وإدارة الغذاء والدواء الأمريكية. يجب أن تتناول الإجراءات الطرق المختلفة لتقديم خدمات الترجمة الشفهية الفعالة، بما في ذلك اتصال الصوت والفيديو عن بُعد.
2. ستحدد إدارة الغذاء والدواء الأمريكية نقاط اتصال الوكالة (POCs) المسؤولة عن كل من تطوير وإدارة برنامج الترجمة الشفهية الصوتية والمرئية عن بُعد الذي يضمن إدراك الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية أن إدارة الغذاء والدواء الأمريكية ستوفر لهم خدمات الترجمة الشفهية مجاناً وستقدم لهم إرشادات حول كيفية الحصول على خدمات مترجم الوكالة، متى توفرت. يجب أن تأخذ مثل هذه البرامج في الاعتبار حقيقة أن ظهور أنظمة التعليمات الصوتية المتكاملة (IVP) قد جعل من الصعب على الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية الوصول إلى "أشجار الاتصال الهاتفي" المختلفة للوصول إلى مترجم شفهي. ولذا، يجب على إدارة الغذاء والدواء الأمريكية استكشاف الخيارات الأخرى للوصول للعملاء إلى خدمات اللغة بشكل أكثر مباشرة.
3. ستتخذ إدارة الغذاء والدواء الأمريكية خطوات، بدعم من اللجنة التوجيهية للوصول إلى خدمات اللغة، لتطوير استراتيجية لتقييم مدى توفر الخدمات الهاتفية وخدمات برنامج الترجمة الشفهية الصوتية والمرئية عن بُعد للمكاتب التي تتعامل مع الجمهور، وتطوير أساليب وآليات للمساعدة في ضمان إدراك الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية أن إدارة الغذاء والدواء الأمريكية ستوفر خدمات الترجمة الشفهية مجاناً وستقدم الإرشادات حول كيفية الحصول على خدمات الترجمة الشفهية من الوكالة، متى توفرت.
4. ستعمل إدارة الغذاء والدواء الأمريكية على تطوير طرق لكل من رصد والإبلاغ عن عدد طلبات خدمات الترجمة الشفهية، ونوع الترجمة الشفهية المطلوبة، واللغات المطلوبة، ووقت الاستجابة الذي تم توفير الترجمة فيه. ستقوم إدارة الغذاء والدواء الأمريكية أيضًا بتحليل بيانات الطلبات مقارنة ببيانات التعداد للمناطق التي يتم تقديم الخدمة فيها.
5. في كل سنة مالية، يجب على إدارة الغذاء والدواء الأمريكية أن تقدم مبرراً لميزانية التوعية المخصصة لزيادة الوعي بخدمات الترجمة الشفهية المتاحة.
6. سيحتفظ مكتب صحة الأقليات والإنصاف في مجال الصحة التابع لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية، بدعم من اللجنة التوجيهية للوصول إلى خدمات اللغة، بقائمة من الموظفين المؤهلين ثنائيي اللغة ومتعددي اللغات والذين يجدون لغة الإشارة القادرين على تقديم خدمات الترجمة المتخصصة.
7. ستدرس إدارة الغذاء والدواء الأمريكية إنشاء قائمة لمكاتب الوكالة ومراكزها بجميع جهات الاتصال والموارد الأخرى المؤهلة لتقديم خدمات الترجمة الشفهية في الموقع (OSI)، والترجمة الشفهية عبر الهاتف (OPI)، والترجمة الشفهية عن بُعد عبر اتصال الفيديو (VRI) للأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية والأشخاص ذوي الإعاقة الذين يحتاجون إلى

- ترجمة لغة الإشارة للحصول على معلومات حول كل من برامج وأنشطة الوكالة أو للوصول إليها.
8. ستراعي إدارة الغذاء والدواء الأمريكية وضع معايير لتقييم قدرة الموظفين ثنائيي اللغة أو موظفي ترجمة لغة الإشارة على تقديم خدمات الترجمة والتأكد من تعويض هؤلاء الموظفين بشكل مناسب إذا تم استدعاؤهم لتقديم خدمات الترجمة.
- ستراعي إدارة الغذاء والدواء الأمريكية أيضًا وضع معايير لإعطاء النقاط في قرارات توظيف المرشحين ثنائيي اللغة ومتعددي اللغات. لا يتم تشجيع الاعتماد واسع النطاق على الموظفين المتطوعين بدلاً من الاستعانة بالمرجمين الشفهيين المحترفين.
9. سيقوم مكتب الشؤون الخارجية التابع لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية، بالتعاون مع اللجنة التوجيهية للوصول إلى خدمات اللغة، بوضع آلية لرصد خدمات الترجمة الشفهية وتقييمها.
10. ستقوم إدارة الغذاء والدواء الأمريكية بإنشاء نقطة اتصال للأفراد من الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية مثل عنوان بريد إلكتروني رسمي أو رقم هاتف للوصول إلى هذه الخدمة، والتأكد من أن هذه المعلومات متاحة للجمهور بسهولة.
11. سيواصل مكتب التسهيلات المعقولة التابع لإدارة الأغذية والعقاقير الأمريكية تعزيز الجهود لضمان إتاحة خدمات الترجمة الشفهية للأشخاص ذوي الإعاقة، بما في ذلك الأشخاص الصم أو ضعاف السمع أو الذين يعانون من إعاقات أخرى متعلقة بالتواصل. قد يشمل ذلك توفير ترجمة لغة الإشارة أو التعليقات التوضيحية أو دعم تواصل إضافي يسهل الوصول إليه.
- توجد بعض الأمثلة على أنماط التواصل المرئي الشائعة في المصدر التالي: [موجز أعمال الجمعية الأمريكية للأشخاص ذوي الإعاقة: التواصل مع الأشخاص الصم أو ضعاف السمع في بيئات المستشفيات](#).
12. يمكن طلب خدمات الترجمة الشفهية للغة الإشارة الأمريكية (ASL) للأشخاص ذوي الإعاقة من خلال مكتب التسهيلات المعقولة التابع [لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية](#).

العنصر 3 - الترجمات التحريرية

ستعمل إدارة الغذاء والدواء الأمريكية على تحديد المستندات الحيوية وستقوم بترجمتها وإتاحتها بتنسيقات مختلفة، بما في ذلك الوسائط المطبوعة ووسائط الإنترنت والوسائط الإلكترونية (انظر الملحق "أ")، بما فيها معلومات المستهلك/المريض المهمة، بتنسيق سهل الوصول وبلغات أخرى غير الإنجليزية وفقاً لتقييمات الاحتياجات والقدرات التي يتم إجراؤها بموجب العنصر 1.

ولأغراض خطة الوصول إلى خدمات اللغة هذه سيتم، على الأقل، تقديم إخطار بحقوق عدم التمييز وإتاحة خدمات اللغة المجانية وأي خدمات مساعدة مناسبة بأكثر من 15 لغة تحدثاً من قبل الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية.

ستعطي إدارة الغذاء والدواء الأمريكية الأولوية لترجمة المستندات الحيوية أو غيرها من معلومات الصحة العامة الهامة (خاصة أثناء حالات الطوارئ المتعلقة بالصحة العامة) استناداً إلى تقييمات الحاجة والقدرات، وستطور استراتيجيات الترجمة المناسبة لوسيلة النشر. يجب أن تكون المستندات المترجمة سهلة الفهم بالنسبة إلى الجمهور المستهدف وأن يتم تقديمها في الوقت المناسب، مع تخصيص الوقت للترجمة الشفهية. يجب مراعاة مسائل اللغة البسيطة، والتواصل الثقافي، ومحو الأمية الصحية في جميع المستندات، بما في ذلك عندما تكون الوثيقة مؤلفة في الأصل باللغة الإنجليزية.

لتحسين التواصل الثقافي ودقة الترجمات، يجب على إدارة الغذاء والدواء الأمريكية الاستعانة بمتترجمين ومراجعين مؤهلين يتمتعون بالمؤهلات التالية:

- شهادة جامعية أو شهادة في الترجمة في الزوج اللغوي والاتجاه.
- اعتماد من جمعية أو نقابة مهنية للترجمة، مثل جمعية المترجمين الأمريكية (ATA) أو أي هيئة أخرى لاعتماد المترجمين في الأزواج اللغوية والاتجاه، عندما يكون ذلك متاحاً. عندما لا يكون الاعتماد متاحاً في أي زوج لغوي معين والاتجاه (على سبيل المثال، من الإنجليزية إلى إحدى لغات السكان الأصليين)، يمكن استخدام الحد الأدنى من المتطلبات الأخرى لتقييم المؤهلات، بما في ذلك سنوات الخبرة، والمراجع من الأفراد المؤهلين للمصادقة على جودة عمل هؤلاء المترجمين، إلخ.
- ما لا يقل عن 3 سنوات من الخبرة المهنية في منصب موظف أو موظف مستقل بدوام كامل في الترجمة، مع العمل في الزوج اللغوي والاتجاه المطلوب.

بالإضافة إلى هذه الخبرة، يجب أن يتمتع المترجم بخبرة مهنية في الموضوع (الموضوعات) التي سيتم ترجمتها من خلال إظهار الخلفية التعليمية ذات الصلة أو الخبرة المهنية في تلك المواضيع.

لا ينبغي استخدام الترجمة الآلية أو تطبيقات الذكاء الاصطناعي الأخرى أو البرامج المصممة لتحويل النص المكتوب من لغة إلى أخرى دون أن يقوم مترجم بشري مؤهل بمراجعة النص قبل وصوله إلى الجمهور المستهدف.

قد لا يُجيد الأفراد من الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية و/أو الذين يعانون من إعاقات معينة في التواصل والذين يرغبون في الوصول إلى خدمات إدارة الغذاء والدواء الأمريكية، القراءة والكتابة باللغة المكتوبة السائدة في بلدهم الأصلي، أو قد لا يكون لغاتهم تنسيق كتابي ومن ثم لن تكون المواد المترجمة وسيلة فعالة في التواصل معهم. قد تحتاج إدارة الغذاء والدواء الأمريكية إلى توفير الترجمة المنظورة، أو الترجمة الشفهية، أو التواصل الصوتي/المرئي، ولذا يتعين عليها أيضاً أن تسأل الأفراد عن طريقتهم المفضلة لتلقي المعلومات التي تتوفر عادةً بصورة كتابية.

خطوات العمل:

1. قام مكتب الشؤون الخارجية بتطوير برنامج للمكاتب والمراكز لضمان حصول الأفراد المشاركين، أو الذين يحاولون المشاركة، في البرامج والأنشطة التي تمولها أو تديرها إدارة الغذاء والدواء الأمريكية على خدمات المساعدة اللغوية التحريرية وفقاً لاحتياجات الوكالة وقدراتها وتقييمها وهذه الخطة.
2. ستقوم إدارة الغذاء والدواء الأمريكية، من خلال اللجنة التوجيهية للوصول إلى خدمات اللغة، بتحديد أكثر مواد الوكالة ملاءمة للترجمة وتحديد مهارات القراءة والكتابة للأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية داخل مجتمعات معينة، ولغاتهم المفضلة، ومدى تكرار تواصلهم مع الوكالة وفقاً لاحتياجات الوكالة وقدراتها وتقييمها وهذه الخطة.

3. في كل سنة مالية، سيقوم مكتب صحة الأقليات والإنصاف في مجال الصحة التابع لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية، بدعم من اللجنة التوجيهية للوصول إلى خدمات اللغة، بتقديم مبررات الميزانية الخاصة بإنشاء ونشر المستندات الحيوية المترجمة وغيرها من معلومات الصحة العامة الهامة.
4. يجب أن تدعم اللجنة التوجيهية للوصول إلى خدمات اللغة جهود مكتب الشؤون الخارجية في كل من تحديد وإنشاء فهرس يصف المواد المتوفرة بالفعل باللغات غير الإنجليزية، بما في ذلك لغة الإشارة الأمريكية، ونشر ذلك الفهرس على موقع ويب متاح للجمهور. سوف تقوم اللجنة التوجيهية للوصول إلى خدمات اللغة، بدعم من مكتب الشؤون الخارجية، بمراجعة الفهرس بحسب الحاجة لضمان الجودة واللغة البسيطة وتحديث الفهرس وفقًا لذلك. عند الحاجة، ستستخدم إدارة الغذاء والدواء الأمريكية طرقًا خارجيًا مؤهلاً لمراجعة الترجمات للتأكد من دقتها وسلاستها وقابلية استخدامها واستجابتها للجوانب الثقافية.
5. يجب على مكتب الشؤون الخارجية تحديد موظفي الوكالة المسؤولين عن إدارة عقود الترجمة التحريرية والشفوية ومشاركة معلومات الاتصال الخاصة بهم مع المديرين والموظفين الذين يتواصلون مع الجمهور.
6. سيقوم كل من مكتب صحة الأقليات والإنصاف في مجال الصحة ومكتب الشؤون الخارجية التابعين لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية، بدعم من اللجنة التوجيهية للوصول إلى خدمات اللغة، بتطوير استراتيجية لتقديم المواد المكتوبة المترجمة بتنسيقات أخرى مثل الصوت والفيديو مع ترجمة شاشة، والفيديو مع لغة الإشارة، والرسوم البيانية التوضيحية، وما إلى ذلك، للأشخاص ذوي القدرة المحدودة على القراءة والكتابة أو الذين يعانون من إعاقات متعلقة بالتواصل، وأولئك الذين ليس للغتهم تنسيق كتابي.
7. يجب أن يتوافق جميع المحتوى المترجم المتاح عبر الإنترنت مع المادة 508 من قانون إعادة التأهيل وبراعي متطلبات [21](#) قانون التجربة الرقمية المتكاملة للقرن .

العنصر 4 - السياسات والإجراءات والممارسات

ستقوم اللجنة التوجيهية للوصول إلى خدمات اللغة التابعة لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية بمراجعة السياسات والإجراءات والممارسات وتحديثها إذا دعت الحاجة إلى ذلك، والتوصية بها سنوياً للتأكد من أن موظفي إدارة الغذاء والدواء يتخذون الخطوات المعقولة لضمان حصول الأفراد من الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية على إمكانية الوصول الفعال إلى المعلومات الصحية الحيوية حول المنتجات التي تنظمها إدارة الغذاء والدواء الأمريكية.

ستقوم إدارة الغذاء والدواء الأمريكية بكل من إنشاء وحفظ الأساليب المصممة لتنفيذ خدمات المساعدة اللغوية داخل الوكالة وتحسينها. يجب على إدارة الغذاء والدواء الأمريكية استخدام نتائج التقييم من العنصر 1 لتطوير السياسات والإجراءات والممارسات التي تعزز الوصول إلى خدمات اللغة للأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية.

خطوات العمل

1. سيشترك مكتب صحة الأقليات والإنصاف في مجال الصحة التابع لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية في مجموعة عمل واحدة على الأقل على مستوى الوكالات و/أو على مستوى الوكالة والتي تركز، جزئياً على الأقل، على كل من تحديد وتنفيذ الممارسات الفعالة لتحسين الوصول إلى خدمات اللغة للأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية.
2. سيقوم مكتب صحة الأقليات والإنصاف في مجال الصحة التابع لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية، بالتنسيق مع اللجنة التوجيهية للوصول إلى خدمات اللغة، بكل من تطوير ومراجعة وتقديم توصيات تحديثات، بحسب الضرورة، السياسات والإجراءات والممارسات الخاصة بالتنفيذ للتأكد من أن الوكالة تتخذ الخطوات المعقولة لتزويد الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية والعملاء ذوي الإعاقة الذين يحتاجون إلى خدمات أو وسائل مساعدة للتواصل الفعال مع البرامج والأنشطة التي تمولها أو تديرها إدارة الغذاء والدواء الأمريكية، بالوصول الفعال إلى المعلومات الصحية الحيوية المتعلقة بالمنتجات الخاضعة لتنظيم الوكالة.
3. ستدعم اللجنة التوجيهية للوصول إلى خدمات اللغة مراجعة المستندات للتأكد من اتساقها مع المعايير الوطنية للخدمات المناسبة ثقافياً ولغوياً (CLAS) في مجال الصحة والرعاية الصحية.
4. سيوصي مكتب صحة الأقليات والإنصاف في مجال الصحة، بدعم من اللجنة التوجيهية للوصول إلى خدمات اللغة، بكل من سياسات وإجراءات اللجنة التوجيهية للوصول إلى خدمات اللغة التابعة لوزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية، مع تسليط الضوء على تلك التي قد تكون أكثر فعالية أو كفاءة إذا تم اعتمادها على مستوى الوزارة أو الحكومة. ستقوم اللجنة التوجيهية للوصول إلى اللغة بإدراج هذه المعلومات في التقرير المرحلي السنوي.
5. سيقوم مكتب صحة الأقليات والإنصاف في مجال الصحة واللجنة التوجيهية للوصول إلى خدمات اللغة بكل من جمع ومشاركة القياسات بشكل روتيني لمراقبة تنفيذ خطة الوصول إلى خدمات اللغة الخاصة بإدارة الغذاء والدواء الأمريكية وفعاليتها. قد يشمل ذلك، على سبيل المثال لا الحصر: تحديد اللغات التي يستخدمها موظفو إدارة الغذاء والدواء الأمريكية الذين يتعاملون مع الجمهور في أغلب الأحيان، وتحديد الطريقة التي يفضلها الأشخاص ذوو الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية للتواصل مع إدارة الغذاء والدواء الأمريكية (سواء أكان ذلك عبر الهاتف أم شخصياً أم بالمراسلة أم عبر الإنترنت وما إلى ذلك)، واستعراض أنشطة المكاتب المعنية بالوصول إلى خدمات اللغة، والاحتفاظ بقائمة الموظفين الذين حضروا التدريب على الوصول إلى خدمات اللغة.

العنصر 5 - الإخطار بتوفر خدمات المساعدة اللغوية مجاناً

ستتخذ إدارة الغذاء والدواء الأمريكية الخطوات المعقولة لضمان الوصول الفعال إلى برامجها وأنشطتها، بما في ذلك إعلام الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية والأشخاص ذوي الإعاقة بشكل استباقي، والذين هم عملاء حاليون أو محتملون (مرضى ومستهلكون) بأن المساعدة اللغوية متاحة مجاناً. على الأقل، يجب على إدارة الغذاء والدواء توفير معلومات حول حقوق عدم التمييز وتوافر المساعدة اللغوية والوسائل المساعدة باللغات الـ 15 الأكثر شيوعاً في الولاية وفقاً لأحدث البيانات ذات الصلة من الولايات المتحدة. مكتب التعداد.

خطوات العمل

1. سيعمل مكتب صحة الأقليات والإنصاف في مجال الصحة التابع لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية، بدعم من اللجنة التوجيهية للوصول إلى خدمات اللغة، على تطوير استراتيجية لإخطار الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية والأشخاص ذوي الإعاقة الذين يتصلون بالوكالة أو تتصل بهم الوكالة بأن المساعدة اللغوية متاحة لهم مجاناً. يتضمن ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، توفير المعلومات حول توفر الخدمات اللغوية كجزء من الخيارات المسجلة الأولية على خط هاتف إدارة الغذاء والدواء الأمريكية (1-888-463-6332).
2. سيعمل مكتب صحة الأقليات والإنصاف في مجال الصحة التابع لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية، بدعم من اللجنة التوجيهية للوصول إلى خدمات اللغة، على تطوير استراتيجية لنشر الموارد وإتاحتها، مثل إرشادات الوزارة لمتلقي المساعدة المالية الفيدرالية فيما يتعلق بحظر الباب السادس للتمييز على أساس الأصل القومي الذي يؤثر على الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية (إرشادات وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية للأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية) والتوجيهات الفيدرالية بشأن اللغة البسيطة، مباشرةً وعبر الإنترنت لجميع المتلقين الحاليين ومقدمي الخدمات والمقاولين والبائعين.
3. ستعمل إدارة الغذاء والدواء الأمريكية على تطوير خدمات اللغة وعرضها بشكل جلي لإخطار الجمهور المستهدف بأن المساعدة اللغوية متاحة مجاناً وكيف يمكن الحصول عليها بخصوص: المستندات الحيوية، وصفحات الويب المتوفرة حالياً باللغة الإنجليزية فقط أو بعدد محدود فقط من اللغات غير الإنجليزية، والمساعدة الفنية ومواد التوعية، فضلاً عن الوثائق الأخرى.
4. سيعمل مكتب صحة الأقليات والإنصاف في مجال الصحة التابع لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية، بدعم من اللجنة التوجيهية للوصول إلى خدمات اللغة، على تطوير استراتيجية مستمرة لتوفير المعلومات والمساعدة الفنية للكيانات التي تمولها إدارة الغذاء والدواء الأمريكية لتوعيتها بأن خدمات المساعدة اللغوية يجب تقديمها مجاناً لأولئك الذين يحتاجون إليها، وفقاً للباب السادس والقسم 1557 من القانون.
5. سيقدم مكتب صحة الأقليات والإنصاف في مجال الصحة التابع لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية، بدعم من اللجنة التوجيهية للوصول إلى خدمات اللغة، مبررات الميزانية للوصول إلى زيادة الوعي بخدمات المساعدة اللغوية المتاحة.
6. ستسلط إدارة الغذاء والدواء الأمريكية الضوء على مدى توفر المواد الموجهة إلى المستهلكين بلغة بسيطة وبلغات أخرى غير الإنجليزية على المواقع الإلكترونية للوزارة وتضمن إعلام الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية بخدمات المساعدة اللغوية المتاحة من خلال هذه المواد.

العنصر 6 - تدريب الموظفين

ستقدم إدارة الغذاء والدواء الأمريكية تدريباً للموظفين بحسب الضرورة لزيادة الوعي بجهودها في دعم الوصول إلى خدمات اللغة. سيعمل التدريب المقدم قدرة موظفي إدارة الغذاء والدواء الأمريكية على التواصل بشكل فعال مع الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية والأشخاص ذوي الإعاقة وزيادة الوعي بأهمية التواصل الفعال مع هؤلاء الأفراد في برامج إدارة الغذاء والدواء وأنشطتها التوعوية.

يمكن أن يشمل تدريب الموظفين العناصر التالية:

- الالتزامات القانونية للوزارة والوكالة بتقديم خدمات المساعدة اللغوية.
- موارد الوصول إلى خدمات اللغة الخاصة بالوزارة والوكالة ونقاط الاتصال المعينة.
- تحديد الاحتياجات اللغوية للأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية والأشخاص ذوي الإعاقة.
- العمل مع مترجم شخصياً أو عبر الهاتف.
- طلب ترجمة وثائق.
- الوصول إلى خدمات المساعدة اللغوية وتوفيرها من خلال موظفين متعددي اللغات، ومترجمين تحريريين أو مترجمين شفهيين داخليين، أو موظفين متعاقدين.
- واجبات المسؤولية المهنية فيما يتعلق بالأفراد ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية.
- أخلاقيات المترجم.
- رصد استخدام خدمات المساعدة اللغوية.
- نصائح حول تقديم خدمات المساعدة اللغوية الفعالة إلى الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية.
- كيفية طلب خدمات الترجمة التحريرية والشفهية.
- كيف يمكن للجمهور طلب خدمات المساعدة اللغوية أو تقديم شكوى.

سيكون التدريب عبر الإنترنت متاحاً لجميع الموظفين بشكلٍ منتظم.

خطوات العمل

1. سيتعاون مكتب صحة الأقليات والإنصاف في مجال الصحة التابع لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية، بدعم من اللجنة التوجيهية للوصول إلى خدمات اللغة، مع إدارة الوكالة ومكاتب التواصل لإخطار الموظفين بأن الوكالة توفر خدمات المساعدة اللغوية وشرح كيف يمكن للموظفين تقديم هذه المساعدة، بما في ذلك كيفية الاتصال بالمكتب أو الموظف المسؤول عن ضمان توافر خدمات المساعدة اللغوية. سيقوم مكتب صحة الأقليات والإنصاف في مجال الصحة التابع لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية، بدعم من اللجنة التوجيهية للوصول إلى خدمات اللغة، أيضاً بتوعية الموظفين بخطة الوصول إلى خدمات اللغة الخاصة بإدارة الغذاء والدواء.
2. سيعمل مكتب صحة الأقليات والإنصاف في مجال الصحة التابع لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية، بدعم من اللجنة التوجيهية للوصول إلى خدمات اللغة، على تطوير استراتيجية لنشر المواد التدريبية، سواء أكانت قد تم تطويرها حديثاً أم كانت موجودة من قبل، التي تساعد الإدارة والموظفين على إيجاد وتوفير عمليات تواصل فعالة للأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية.
3. سيقوم مكتب صحة الأقليات والإنصاف في مجال الصحة التابع لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية، بدعم من اللجنة التوجيهية للوصول إلى خدمات اللغة، بتطوير صفحة ويب داخلية مخصصة ستكون بمثابة مستودع للموارد وفرص التدريب المتعلقة بخدمات المساعدة اللغوية.
4. سيقوم مكتب صحة الأقليات والإنصاف في مجال الصحة التابع لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية، بدعم من اللجنة التوجيهية للوصول إلى خدمات اللغة، بمراقبة فعالية التدريبات الخاصة بالمساعدة اللغوية بشكل منتظم وسوف يتشاور مع الخبراء المتخصصين لتقديم توصيات بشأن تدريبات إدارة الغذاء والدواء الأمريكية التي يجب توفيرها للموظفين.

العنصر 7 - التقييم والمساءلة: الوصول والجودة والموارد وإعداد التقارير

سيقوم مكتب صحة الأقليات والإنصاف في مجال الصحة التابع لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية، بدعم من اللجنة التوجيهية للوصول إلى خدمات اللغة، بكل من مراقبة وتقييم خدمات المساعدة اللغوية المتاحة للأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية والأشخاص ذوي الإعاقة بشكلٍ منتظم، والاحتفاظ بسجل دقيق لخدمات المساعدة اللغوية التي تقدمها الوكالة، وتوثيق الموارد المالية وموارد الموظفين المخصصة لتقديم خدمات المساعدة اللغوية تلك، وإعداد التقارير سنويًا عن التقدم المحرز في التنفيذ الكامل لخطة الوصول إلى خدمات اللغة لعام 2023 الخاص بوزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية.

يمكن أن يشمل التقييم كلاً من كفاءة وجودة ومدى توفر الوصول إلى خدمات اللغة التي تقدمها إدارة الغذاء والدواء الأمريكية، بما في ذلك وقت انتظار العملاء؛ وجودة الترجمات التحريرية والشفهية واستخدام قنوات التواصل المناسبة؛ والعوائق التي تحول دون تقديم الخدمات؛ ورضا العملاء بشكلٍ عام.

خطوات العمل:

1. سيقوم كل من مكتب صحة الأقليات والإنصاف في مجال الصحة التابع لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية ومكتب الشؤون الخارجية التابع لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية، بدعم من اللجنة التوجيهية للوصول إلى خدمات اللغة، بمراقبة كل من الممارسات والإجراءات ذات الصلة وتقييمها سنويًا بشكلٍ منتظم، مع التركيز على التقدم الذي تحرزه إدارة الغذاء والدواء الأمريكية في كل من تحسين وضمان جودة ودقة خدمات المساعدة اللغوية المقدمة إلى الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية والأشخاص ذوي الإعاقة، وذلك مع التصدي للتحديات أيضًا.
2. سيقوم مكتب صحة الأقليات والإنصاف في مجال الصحة التابع لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية، بدعم من اللجنة التوجيهية للوصول إلى خدمات اللغة، بتنفيذ طرق لقياس التحسينات في الوصول إلى خدمات اللغة في البرامج والأنشطة الفردية واتخاذ خطوات لضمان جمع هذه المعلومات بطريقة تزيد من إمكانية المقارنة والدقة والاتساق عبر البرامج والأنشطة وتأخذ في الاعتبار الإرشادات المقدمة من اللجنة التوجيهية للوصول إلى خدمات اللغة التابعة لوزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية.
3. سيقدم مكتب صحة الأقليات والإنصاف في مجال الصحة التابع لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية، بدعم من اللجنة التوجيهية للوصول إلى خدمات اللغة، تقريرًا سنويًا إلى اللجنة التوجيهية للوصول إلى خدمات اللغة التابعة لوزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية حول التقدم الذي أحرزته الوكالة في تنفيذ كل عنصر من عناصر هذه الخطة، والممارسات الفعالة، والعوائق التي تحول دون تحسين الوصول إلى خدمات اللغة، وفقًا لجدول توجيهات إعداد التقارير الخاصة باللجنة التوجيهية للوصول إلى خدمات اللغة التابعة لوزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية.
4. سيقوم مكتب صحة الأقليات والإنصاف في مجال الصحة التابع لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية، بدعم من اللجنة التوجيهية للوصول إلى خدمات اللغة، بمعالجة الشكاوى الواردة بخصوص خدمات المساعدة اللغوية في الوقت المناسب والاحتفاظ بسجل لحل هذه الشكاوى.

العنصر 8 - المشاورات مع شركاء الرعاية الصحية والخدمات الإنسانية

سوف يشارك فريق عمل إدارة مشاركة المرضى/أصحاب المصلحة لدى مكتب الشؤون الخارجية التابع لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية، بدعم من مكتب الصحة والإنصاف في مجال الصحة، في حوار قوي مع شركاء الرعاية الصحية والخدمات الإنسانية والمستهلكين والمرضى وفقًا لهذه السياسة والسياسات الفيدرالية الأخرى من أجل تحديد احتياجات الوصول إلى خدمات اللغة للأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية والأشخاص ذوي الإعاقة، وتنفيذ استراتيجيات الوصول إلى خدمات اللغة المناسبة لضمان حصول الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية على وصول مفيد وفقًا لتقييمات احتياجات العملاء وقدرة الوكالة، وتقييم التقدم على أساس مستمر. قد تكون المعلومات التي يتم الحصول عليها من شركاء الرعاية الصحية والخدمات الإنسانية، بما في ذلك المستهلكين والمرضى، حاسمة بالنسبة لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية فيما يتعلق بتقييم الاحتياجات والقدرات وإمكانية الوصول بشكل مناسب بموجب العنصرين 1 و7 من هذه الخطة. يمكن لشركاء الرعاية الصحية والخدمات الإنسانية والمستهلكين والمرضى تزويد إدارة الغذاء والدواء الأمريكية ببيانات نوعية ومباشرة حول الحاجة إلى الوصول إلى خدمات اللغة.

خطوات العمل

1. سيكون مكتب الشؤون الخارجية التابع لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية، بدعم من مكتب صحة الأقليات والإنصاف في مجال الصحة، مسؤولاً عن كلٍ من تحديد وتطوير الفرص لتضمين شركاء الرعاية الصحية والخدمات الإنسانية (وكذلك المستهلكين والمرضى) في تطوير السياسات والممارسات التي تعزز الوصول إلى برامج الوكالة وأنشطتها بالنسبة للأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية والأشخاص ذوي الإعاقة.
2. سيقوم مكتب صحة الأقليات والإنصاف في مجال الصحة التابع لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية (FDA OMHHE) بتخطيط وتنسيق المحادثات مع شركاء الرعاية الصحية والخدمات الإنسانية (بما في ذلك المستهلكين والمرضى) لتقييم مدى كفاية وإمكانية الوصول والدقة والملاءمة الثقافية والجودة الشاملة لخدمات الوصول إلى اللغة الخاصة بإدارة الغذاء والدواء.
3. سيقوم مكتب صحة الأقليات والإنصاف في مجال الصحة التابع لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية بمشاركة كل من خطط وموارد الوصول إلى خدمات اللغة الخاصة بوزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية وإدارة الغذاء والدواء الأمريكية مع شركاء الرعاية الصحية والخدمات الإنسانية والمستهلكين والمرضى بطريقة يسهل الوصول إليها وسيطلب تعقيباتهم. قم بدمج مدخلات أصحاب المصلحة في مجال الرعاية الصحية في خطة الوصول إلى خدمات اللغة الخاصة بإدارة الغذاء والدواء الأمريكية، حسب الاقتضاء وبما يتسق مع هذه الخطة.
4. سيشترك مكتب صحة الأقليات والإنصاف في مجال الصحة التابع لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية سنويًا في جلسة استماع واحدة على الأقل، سواء أضيفتها وكالة معينة أم وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية ككل، للتعرف على طرق تحسين برنامج الوصول إلى خدمات اللغة الخاص بالوكالة. قد تؤدي جلسات الاستماع هذه إلى اتخاذ خطوات عمل ملموسة من قبل إدارة الغذاء والدواء الأمريكية.
5. سيقوم مكتب صحة الأقليات والإنصاف في مجال الصحة التابع لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية، بنشر خطة الوصول إلى خدمات اللغة والموارد الخاصة بإدارة الغذاء والدواء الأمريكية على موقعها الإلكتروني بتنسيقات يسهل الوصول إليها وبلغات متعددة، بالإضافة إلى معلومات الاتصال لتلقي الأسئلة والتعليقات. حيثما يكون ذلك ممكنًا، يجب على إدارة الغذاء والدواء الأمريكية مشاركة البيانات والمعلومات ذات الصلة المتعلقة بالوصول إلى خدمات اللغة مع شركاء الرعاية الصحية والخدمات الإنسانية.

العنصر 9 - المعلومات الرقمية

سيقوم مجلس ويب مكتب الشؤون الخارجية (OEA Web Council)، بدعم من اللجنة التوجيهية للوصول إلى خدمات اللغة التابعة لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية، بكل من تطوير وتنفيذ سياسات وإجراءات استراتيجية كتابية محددة لضمان تلبية احتياجات السكان من الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية وفقاً لتقييمات احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة وقدرة الوكالة، وتوفير المعلومات الرقمية بشكل مناسب وسهل الوصول بالنسبة للأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية الذين يحتاجون إلى خدمات المساعدة اللغوية بلغات أخرى غير الإنجليزية.

الوصف:

للمساعدة في ضمان حصول الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية على وصول رقمي/عبر الإنترنت إلى كل من معلومات وخدمات البرامج باللغة المطلوبة والمساعدة في التأكد من أنهم على دراية بالمساعدة اللغوية اللازمة ويمكنهم الحصول عليها للوصول إلى معلومات البرامج وخدماتها المهمة، سيكون مكتب الشؤون الخارجية التابع لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية، بدعم من مجلس ويب إدارة الغذاء والدواء الأمريكية واللجنة التوجيهية للوصول إلى خدمات اللغة مسؤولين عن كل من إنشاء وحفظ بنية تحتية تتسق مع قانون التجربة الرقمية المتكاملة للقرن الحادي والعشرين (IDEA) لنشر المعلومات باللغة بشكل فعال عبر الإنترنت بطريقة تعزز الوصول الفعال للأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية. بالإضافة إلى ذلك، سيقوم مكتب الشؤون الخارجية التابع لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية، بدعم من اللجنة التوجيهية للوصول إلى خدمات اللغة، بمراقبة فعالية المواد المترجمة وجودتها وسهولة قراءتها وسهولة الوصول إليها بشكل منتظم على الموقع الإلكتروني لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية.

يتم تشجيع مديري ويب مراكز إدارة الغذاء والدواء الأمريكية على العمل مع موظفي محتوى الويب الداخليين وممثلي اللجنة التوجيهية للوصول إلى خدمات اللغة من أجل تقييم المحتوى الرقمي المترجم ومراقبته بشكل دوري لتحسين الوصول الفعال بالنسبة للأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية. ستحتفظ إدارة الغذاء والدواء الأمريكية بقائمة محدث من صفحات الويب المترجمة وملفات PDF والأصول متعددة الوسائط (الرسومات ومقاطع الفيديو والصور وما إلى ذلك).

ستواصل إدارة الغذاء والدواء الأمريكية الالتزام بالمادة 508 من قانون إعادة التأهيل لعام 1973 (القسم 508)، الذي يتطلب من الوكالات الفيدرالية التأكد من أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخاصة بها، بما في ذلك مواقع الويب والمستندات الإلكترونية وتطبيقات البرامج، متاحة للأفراد ذوي الإعاقة. يجب أن يتعاون المعنيون مع مديري برامج القسم 508 و/أو فريق/مديري شبكة الويب الخاصة بإدارة الغذاء والدواء للتأكد من أن المحتوى الرقمي المترجم يلبي متطلبات القسم 508.

بالإضافة إلى متطلبات القسم 508، يتطلب القسم 504 من وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية/إدارة الغذاء والدواء الأمريكية اتخاذ خطوات لضمان التواصل الفعال مع الأشخاص ذوي الإعاقة، بما في ذلك الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية، وتوفير الوسائل المساعدة المناسبة، وتطبيق مبادئ اللغة البسيطة، وتقديم خدمات مثل خدمات مترجمي لغة الإشارة. على سبيل المثال، في الاجتماعات الافتراضية، قد يُطلب من إدارة الغذاء والدواء الأمريكية توفير مترجم لغة الإشارة أو التعليق التوضيحي النصي المباشر ويجب أن تكون منصة الاجتماعات الافتراضية قادرة على استيعاب شاشة مترجم لغة الإشارة بحيث يمكن للشخص الذي يعاني من ضعف السمع رؤيته. كما يتم تشجيع موظفي إدارة الغذاء والدواء الأمريكية على تقديم المعلومات في الوقت المناسب، مثل المواعيد النهائية أو التغييرات المهمة في السياسة، من خلال مقاطع الفيديو بلغة الإشارة أو التعليقات التوضيحية.

خطوات العمل:

1. يكون مجلس ويب إدارة الغذاء والدواء الأمريكية مسؤولاً عن كل من إنشاء وصيانة بنية تحتية تتسق مع قانون التجربة الرقمية المتكاملة للقرن الحادي والعشرين (IDEA) ويكون قادراً على ذلك من أجل نشر المعلومات باللغة بشكل فعال عبر الإنترنت بطريقة تعزز الوصول الفعال بالنسبة للأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية، فضلاً عن مراقبة فعالية المواد المترجمة وجودتها وسهولة قراءتها وإمكانية الوصول إليها بانتظام.
2. يجب أن يعرض الموقع الإلكتروني لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية بشكل بارز روابط و/أو رموز في الزاوية العلوية اليمنى من الموقع الإلكتروني باللغة الإنجليزية الخاص بالوكالة مع توضيح اللغات المتاحة بحيث تكون الصفحة أو المستند المعين متاحاً أيضاً بلغات أخرى غير الإنجليزية، بما في ذلك لغة الإشارة الأمريكية.
3. يجب أن يعرض الموقع الإلكتروني لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية بشكل بارز روابط في الصفحة الرئيسية باللغة الإنجليزية للوكالة والتي توجه الزائرين بشكل فعال إلى خدمات الترجمة الهاتفية بلغة الزائر.

4. يجب على إدارة الغذاء والدواء الأمريكية إخطار الزائرين من الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية الذين يستخدمون صفحات ويب الوكالة بأن المساعدة اللغوية متاحة مجاناً بما يتسق مع خطوات العمل الموضحة في العنصر 5، بما في ذلك الدعم الفني متعدد اللغات والبدائل المتاحة للأفراد الذين لا يستطيعون التنقل في المساحات الرقمية.
5. ينبغي أن يعمل مكتب الشؤون الخارجية التابع لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية والمسؤولون المعينون الآخرون في مجموعة عمل واحدة على الأقل على مستوى الوكالة و/أو الوكالات والتي تركز جزئياً على جعل المواقع الإلكترونية الحكومية أسهل وصولاً بلغات متعددة بالنسبة للأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية وبتنسيقات مختلفة متعددة الوسائط بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة.
6. يجب على إدارة الغذاء والدواء الأمريكية استخدام الموارد الموجودة على الموقع الإلكتروني www.lep.gov/ARA والترويج لها من خلال توفير روابط إلى الموقع الإلكتروني LEP.gov على صفحات الويب الخاصة بالوكالة والبرامج.
7. يتعين على مكتب الشؤون الخارجية، بالتعاون مع مجلس ويب إدارة الغذاء والدواء الأمريكية، وضع إجراءات لكل من إنشاء ونشر وتحديث محتوى الويب متعدد اللغات والمواد الرقمية ومنشورات وسائل التواصل الاجتماعي التي يمكن لجميع الجماهير الوصول إليها.
8. يجب على إدارة الغذاء والدواء الأمريكية الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي و/أو النشر من خلال رسائل البريد الإلكتروني و/أو خدمات الرسائل النصية لزيادة الوعي وتحقيق الاستفادة من برامج الوكالة وأنشطتها وخدمات المساعدة اللغوية والمنتجات المتاحة باللغات غير الإنجليزية بالنسبة للأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية والأشخاص ذوي الإعاقة.
9. يجب على إدارة الغذاء والدواء الأمريكية الاستفادة من سياسات وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية الرقمية وأيضاً معايير تصميم الويب بالولايات المتحدة للحصول على التوجيه بشأن كل من إرشادات وخيارات العرض متعدد اللغات: <https://designsystem.digital.gov/components/language-selector/>.
10. يجب على إدارة الغذاء والدواء الأمريكية إجراء اختبار قابلية الاستخدام من قبل الزائرين الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية كل عامين (2 عام) لجمع البيانات (بما في ذلك البيانات الديموغرافية المتقاطعة والمُصنَّفة)، وتحديد الميزات والمكونات التي قد تحتاج إلى معالجة لتحسين الوصول إلى صفحات الويب، أو المنتجات، أو الخدمات عبر الإنترنت. ينبغي إدارة توقعات الزائرين من خلال مراعاة أفضل ممارسات عناوين URL ووظائف الموقع العامة. في حالة عرض النماذج أو استعراضها، فكر في تجربة المستخدم الذي ينقر على أزرار الحث على اتخاذ إجراء ورحلته عبر النظام البيئي الرقمي. تأكد من أن الأسماء الأخيرة و/أو الأسماء القصيرة و/أو علامات التشكيل مقبولة في الحقول التي تم إنشاؤها. سيقوم مجلس ويب إدارة الغذاء والدواء الأمريكية ومكتب الشؤون الخارجية التابع لإدارة الغذاء والدواء الأمريكية بمراقبة فعالية المواد المترجمة المتوفرة عبر الإنترنت وجودتها وسلاسة قراءتها وسهولة الوصول إليها بشكل منتظم لتعزيز سهولة الاستخدام والوصول. ادرس وقيّم التطورات في التكنولوجيا مثل الذكاء الاصطناعي، بما في ذلك التعلم الآلي، لتسريع الترجمة مع الالتزام بإجراء مراجعة من قبل المترجمين والمحريين البشريين المؤهلين.
11. يتعين على إدارة الغذاء والدواء الأمريكية، بمساعدة مجلس ويب إدارة الغذاء والدواء الأمريكية، اتخاذ خطوات لتطوير الجهود المرجعية وإجراء التقييم المنتظم من خلال البيانات (بما في ذلك البيانات المتقاطعة والمُصنَّفة)، والتحليلات، وتعليقات المستخدمين، وآليات تعقيبات العملاء مثل استبيانات رضا العملاء (باللغة) لتقييم مدى فائدة المعلومات من أجل كل من تحديد ومعالجة الثغرات وتركيز الموارد حول المعلومات والخدمات الهامة عبر الإنترنت.
12. يجب أن تعمل إدارة الغذاء والدواء الأمريكية على كل من تطوير وحفظ قائمة المحتوى باللغة المتوفرة على صفحات الويب الخاصة بالوكالة أو المواقع الإلكترونية المنفصلة.
13. بالنسبة للاجتماعات الافتراضية، يجب على إدارة الغذاء والدواء الأمريكية اتخاذ الخطوات اللازمة للتأكد من أن النظام الأساسي المستخدم يوفر التعليقات التوضيحية المغلقة وأن وظيفة التعليقات التوضيحية مُمكنة من قبل المضيف. وكأفضل ممارسة، يتعين على إدارة الغذاء والدواء الأمريكية أن تفكر في استخدام خدمات الترجمة في الوقت الفعلي مثل "الترجمة في الوقت الفعلي للوصول من أجل التواصل" (CART) لضمان دقة أفضل للتعليقات التوضيحية المغلقة.
14. بالنسبة للاجتماعات الافتراضية، يجب على إدارة الغذاء والدواء الأمريكية اتخاذ الخطوات لضمان قدرة المشاركين على تمييز شاشة مشارك آخر ومواصلة التركيز على تلك الشاشة حتى يتمكن مستخدمو لغة الإشارة من التركيز على مترجم لغة الإشارة، حتى لو كان المترجم لا يتحدث.
15. كأفضل ممارسة للاجتماعات الافتراضية، يجب على إدارة الغذاء والدواء الأمريكية أن توفر للحاضرين خيار طلب المساعدات والوسائل المساعدة أو التعديلات المعقولة في دعوة الاجتماع حتى يتمكن الأشخاص ذوو الإعاقة من المشاركة. من الناحية العملية، سيصل هذا عمومًا إلى مستوى طلبات الشرح المكتوب لأحداث العرض و/أو مترجمي لغة الإشارة الأمريكية. قد تتطلب الدعوة أن يتم تقديم أي طلبات للحصول على أي وسائل مساعدة وخدمات أو تعديلات معقولة بحلول تاريخ معين قبل الاجتماع لإتاحة الوقت الكافي لمنظم الاجتماع لتلبية الطلب.

العنصر 10 - ضمان المنح وامتثال متلقي التمويل من وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية

يجب على متلقي الأموال الفيدرالية الالتزام بقوانين الحقوق المدنية الفيدرالية وجميع اللوائح المتعلقة بالوصول إلى خدمات اللغة، وخاصة الباب السادس والقسم 1557. سيعمل مكتب خدمات المنح والمشتريات (OAGS) التابع لإدارة الغذاء والدواء واللجنة التوجيهية للوصول إلى خدمات اللغة معاً لضمان تضمين لغة الامتثال في إعلانات المنح وأن المتلقين الحاليين والمحتملين لأموال الوكالة على دراية بالتزاماتهم القانونية.

خطوات العمل:

1. ستقوم إدارة الغذاء والدواء الأمريكية بتعيين موظف أو مسؤول يكون مسؤولاً عن العمل مع الأمين المساعد للموارد المالية (ASFR) أو مكتب ميزانية وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية ذي الصلة من أجل 1. وضع آلية لتمويل خدمات المساعدة اللغوية المقدمة من قبل المتلقين للتمويل من قبل الوكالة؛ و 2. وضع جدول زمني معقول لتقديم هذا التمويل اعتماداً على حجم المتلقي ومجموعة السكان المتلقين للخدمات والقدرة على تغطية تكاليف خدمات المساعدة اللغوية من خلال الموارد غير الممولة فيدرالياً.
2. سيقوم مكتب خدمات المنح والمشتريات، بدعم من مكتب صحة الأقليات والإنصاف في مجال الصحة، بوضع استراتيجية لرفع مستوى الوعي لدى الكيانات الممولة من قبل إدارة الغذاء والدواء الأمريكية حول متطلبات الباب السادس والقسم 1557.
3. سيقوم مكتب خدمات المنح والمشتريات، بدعم من مكتب صحة الأقليات والإنصاف في مجال الصحة، بوضع استراتيجية لرفع مستوى وعي موظفي الوكالة الذين يتواصلون مع الكيانات الممولة من قبل إدارة الغذاء والدواء الأمريكية حول متطلبات الباب السادس والقسم 1557. سيوفر مكتب خدمات المنح والمشتريات أيضاً موارد تدريبية لموظفي الوكالة لتعزيز الوعي بالإرشادات الخاصة بالأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية لدى إدارة الغذاء والدواء الأمريكية.
4. سيقوم مكتب خدمات المنح والمشتريات، بدعم من مكتب صحة الأقليات والإنصاف في مجال الصحة، بوضع استراتيجية لكل من توفير وترويج الروابط إلى الموارد ووثائق المساعدة الفنية على الموقع الإلكتروني (المواقع الإلكترونية) لبرنامج الوكالة المُقدَّمة للمنح.

خطة الوصول إلى خدمات اللغة لعام 2024 الخاصة بإدارة الغذاء والدواء الأمريكية

الملحق "أ": التعريفات

ملاحظة: أي تعريفات ذات صلة قد يتم إصدارها بموجب القسم 1557 ستكمل أو تحل محل التعريفات العامة السارية الموضحة أدناه.

مصطلحات الوثيقة	تعريف المصطلحات
مقدم الطلب	أي شخص يستفسر أو يقدم طلبًا للحصول على مزايا المساعدة العامة بموجب أي برنامج أو خدمة.
الخدمات والوسائل المساعدة	الأدوات أو المساعدات المقدمة فيما يتعلق بالتواصل مع الأشخاص الذين يعانون من إعاقات متعلقة بالتواصل.
المستفيد	أي شخص تقدم بطلب للحصول على تغطية Medicare أو Medicaid أو أي منفعة صحية أخرى ويتلقاها.
الموظفون ثنائيو اللغة/متعددو اللغات	أي موظف يتمتع بكفاءة متقدمة (على سبيل المثال، الكفاءة من أو أعلى من المستوى 3 على المائدة المستديرة اللغوية الفيدرالية المشتركة بين الوكالات (https://www.govtillr.org) في الاستماع والقراءة والتحدث أو أعلى من مستوى المجلس الأمريكي في تدريس اللغات الأجنبية "متفوق" من حيث الاستماع والقراءة والتحدث)) في اللغة الإنجليزية ولغة أخرى على الأقل ولديه معرفة وخبرة بالمصطلحات المتخصصة اللازمة للتواصل المُجدي. لا يعتبر الموظف الذي لديه معرفة أولية بلغة أخرى غير الإنجليزية موظفًا ثنائي اللغة/متعدد اللغات. لا يتعين على الموظفين ثنائيي اللغة/متعددي اللغات أن يترجموا شفهيًا أو تحريريًا ما لم يستوفوا بشكل منفصل متطلبات كونهم مترجمين فوريين أو مترجمين تحريريين مؤهلين. سيتم تكليف الموظفين ثنائيي اللغة/متعددي اللغات بأدوار ومتطلبات واضحة على حسب ما إذا كانوا يؤدون واجباتهم الوظيفية باللغة أو يعملون كمترجمين شفهيين أو مترجمين تحريريين مؤهلين. وينبغي التمييز بين الموظفين ثنائيي اللغة/متعددي اللغات الذين يقدمون الخدمات مباشرة بلغة غير الإنجليزية (على سبيل المثال، موظفو مراكز الاتصال) وأولئك الذين يقومون بالترجمة الشفهية، حيث يختلف التقييم والمهارات المطلوبة لكل منهما.
الشهادة	اعتراف أكاديمي يوضح الإكمال الناجح لبرنامج دراسي، والذي يستند عادةً إلى مقدار الوقت التعليمي والحد الأدنى من الدرجات.
الاعتماد	اعتراف مؤسسي يُثبت النجاح في اجتياز اختبار يختبر المعرفة والمهارات والقدرات المتعلقة بالمهنة.
المقاول	أي كيان يؤدي عملاً أو يقدم خدمات بالنيابة عن وكالة أو قسم بموجب اتفاقية تعاقدية مقابل تعويض.
العميل	الأفراد والشركات والمنظمات التي تتعامل مع وكالة أو برنامج تابع لوزارة الصحة والخدمات الإنسانية. يشمل مصطلح العميل المستفيدين وشركاء الرعاية الصحية والخدمات الإنسانية.
المعلومات الرقمية	هي المعلومات المحددة في تعميم مكتب الإدارة والميزانية A-130 التي تنتجها الحكومة وتوفرها رقميًا لمساعدة الأفراد على الوصول إلى البرامج والأنشطة التي تنفذها وزارة الصحة والخدمات الإنسانية والتي يكونون مؤهلين بشكل فردي للمشاركة فيها. يُعرّف تعميم مكتب الإدارة والميزانية A-130 المعلومات الرقمية بأنها أي تواصل أو تقديم للمعرفة مثل الحقائق أو البيانات أو الآراء في أي وسيلة أو شكل، بما في ذلك الأشكال النصية أو العددية أو الرسومية أو الرسوم الخرائطي أو السردية أو السمعية والبصرية.
التواصل المباشر "باللغة".	التواصل أحادي اللغة بلغة غير الإنجليزية بين موظفين متعددي اللغات وشخص من الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية (على سبيل المثال، من الكورية إلى الكورية).
البيانات المُصنّفة	البيانات التي تفصل بين المجموعات الفرعية لتوفير المعلومات الأكثر وصفاً وتفصيلاً قدر الإمكان؛ على سبيل المثال، بدلاً من استخدام بيانات حول "اللغات الآسيوية" أو "لغات الأمريكيين الأصليين"، تشير البيانات المصنفة إلى اللغات المحددة التي يتحدث بها الفرد أو المجتمع. وقد تتضمن البيانات المُصنّفة أيضاً معلومات حول اللهجات المتنوعة، بالإضافة إلى معلومات أكثر تحديداً عن الأصل القومي.
التواصل الفعال	بالنسبة لإعاقات التواصل، يُشير المصطلح إلى وسائل المساعدة والخدمات التي تضمن أن يكون التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة، مثل الأشخاص الصم أو ضعاف السمع، فعالاً مثل التواصل مع الأشخاص غير ذوي الإعاقة. سيتم توفير الخدمات والوسائل المساعدة عند الحاجة لتحقيق التواصل الفعال.
شريك الرعاية الصحية والخدمات الإنسانية	المستفيدون، بما في ذلك المستفيدين من المساعدة المالية الفيدرالية، والمقاولين، والبائعين، ومجموعات المناصرة، والمؤسسات الدينية، والمنظمات غير الحكومية، ومديري المستشفيات، وشركات التأمين الصحي، والمترجمين التحريريين، والمترجمين الشفهيين، وعيادات صحة المجتمع، والممثلين من أي شريحة عريضة من مجتمع الوصول إلى خدمات اللغة، والأفراد ذوي الإعاقة، وما إلى ذلك.
الترجمة الشفهية	عملية الاستماع إلى وفهم التواصل المنطوق بلغة واحدة (اللغة المصدر) وتحليله ومعالجته ثم تحويله شفهيًا إلى لغة منطوقة أخرى (اللغة الهدف) مع الحفاظ على نفس المعنى. بالنسبة للأفراد الذين يعانون من إعاقات معينة تؤثر على التواصل، يمكن أن يشمل ذلك فهم وتحليل ومعالجة الاتصال المنطوق أو المنقول بالإشارة في اللغة المصدر ونقل معلومات ذلك التواصل بأمانة إلى اللغة الهدف المنطوقة أو المنقولة بالإشارة مع الحفاظ على نفس المعنى.

خطة الوصول إلى خدمات اللغة لعام 2024 الخاصة بإدارة الغذاء والدواء الأمريكية

مصطلحات الوثيقة	تعريف المصطلحات
البيانات المتقاطعة	البيانات التي تجمع أو تتضمن معلومات حول أكثر من سمة ديموغرافية أو غيرها؛ على سبيل المثال، قد تتضمن البيانات المتقاطعة بيانات تتعلق بالأصل القومي وحالة الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية، و/أو بيانات تتعلق بالنساء الأمريكيات الأصليات (وبالتالي تحليل البيانات حول تقاطع العرق والنوع الجنساني). وقد تتضمن أيضاً بيانات حول معدلات الإلمام بالقراءة والكتابة، أو معدلات الفقر، أو الحالة العائلية، أو غيرها من السمات ذات الصلة بالمحددات الاجتماعية للصحة.
الوصول إلى اللغة	قدرة الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية على التواصل مع موظفي وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية ومقاوليها، والتعرف بشكل فعال على برامجها وأنشطتها وخدماتها أو التقدم بطلب للحصول عليها أو المشاركة فيها.
خدمات المساعدة اللغوية	جميع الخدمات الشفهية والمكتوبة والمنقولة بلغة الإشارة اللازمة لمساعدة الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية والأشخاص ذوي الإعاقة على التواصل بشكل فعال مع موظفي وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية ومقاوليها والحصول على وصول فعال وفرصة متساوية للمشاركة في الخدمات أو الأنشطة أو البرامج أو المزايا الأخرى التي تديرها وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية.
الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية (LEP)	فرد لا يتحدث الإنجليزية كلغته المفضلة ولديه قدرة محدودة على القراءة أو الكتابة أو التحدث أو فهم اللغة الإنجليزية بطريقة تسمح له بالتواصل بشكل فعال مع موظفي وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية والوصول إلى الخدمات أو الأنشطة أو البرامج أو المزايا الأخرى التي تديرها وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية والمشاركة فيها بشكل فعال. قد يكون الأشخاص ذوو الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية مؤهلين في اللغة الإنجليزية لأنواع معينة من التواصل (على سبيل المثال، التحدث أو الفهم)، ولكن لديهم كفاءة محدودة في اللغة الإنجليزية في جوانب أخرى (على سبيل المثال، القراءة أو الكتابة). تعتبر تسميات الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية أيضاً خاصة بالسياق؛ فقد يمتلك الفرد مهارات كافية في اللغة الإنجليزية للعمل في بيئة واحدة (على سبيل المثال، التحدث باللغة الإنجليزية مع زملاء العمل)، ولكن هذه المهارات قد تكون غير كافية في أماكن أخرى (على سبيل المثال، معالجة إجراءات المحكمة). قد يكون لدى الفرد الأصم أو ضعاف السمع أيضاً كفاءة محدودة في اللغة الإنجليزية المنطوقة أو المكتوبة.
الترجمة الآلية	الترجمة الآلية هي ترجمة تعتمد على النصوص وتوفر ترجمات بشكل فوري بين اللغات المختلفة، وأحياناً مع خيار إدخال الصوت أو إخراجها.
الوصول الفعال	المساعدة اللغوية التي تؤدي إلى تواصل دقيق وفي الوقت المناسب وفعال دون أي تكلفة على الفرد الذي يحتاج إلى مساعدة خاصة بالأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية. يُشير الوصول الفعال إلى الوصول الذي لا يكون مقيداً بشكل كبير أو متأخراً أو أدنى مستوى مقارنةً بذلك في البرامج أو الأنشطة المقدمة للأفراد الذين يجيدون اللغة الإنجليزية.
المشارك	أي شخص تقدم بطلب للحصول على مزايا أو خدمات المساعدة العامة ويتلقاها بموجب أي برنامج أو خدمة تابعة لوزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية.
اللغة البسيطة	اللغة البسيطة كما تم تعريفها في قانون الكتابة البسيطة لعام 2010 هي الكتابة "الواضحة والموجزة والمنظمة بشكل جيد".
اللغة المفضلة / الأساسية	اللغة التي يحددها الأشخاص ذوو الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية باعتبارها اللغة المفضلة التي يستخدمونها للتواصل بفعالية. اللغة التي يحددها الأشخاص ذوو الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية باعتبارها اللغة المفضلة التي يستخدمونها للتواصل بفعالية.
مترجم شفهي أو مترجم تحريري مؤهل	شخص ثنائي اللغة/متعدد اللغات حاصل على التدريب والخبرة المناسبين أو يتمتع بالقدرة المثبتة على الفهم الكامل والتحليل والمعالجة ومن ثم تقديم رسالة منطوقة أو مكتوبة أو منقولة بالإشارة من إحدى اللغات إلى لغة ثانية بأمانة مع التزامه بقواعد الممارسة المهنية والأخلاقيات. في سياق الإعاقات، المترجم الشفهي المؤهل هو الشخص القادر على تقديم الترجمة الشفهية بفعالية ودقة ونزاهة، سواء عند الاستقبال من لغة أخرى أو التعبير من لغته، باستخدام أي مفردات متخصصة ضرورية. لا يجوز اعتبار الطفل مترجماً تحريراً أو مترجماً شفهيًا مؤهلاً، وينطبق هذا على أي فرد من أفراد الأسرة أو الموظف الذي لا يستوفي الحد الأدنى من المؤهلات المحددة أعلاه.
الترجمة المنظورة	الترجمة الشفهية أو المنقولة بالإشارة لأي نص مكتوب إلى اللغة المنطوقة أو لغة الإشارة بواسطة مترجم دون تغيير في المعنى استناداً إلى رؤية النص أو المستند الأصلي.
لغة الإشارة	اللغات التي يستخدمها الأشخاص الصم أو ضعاف السمع والتي تنقل فيها حركات اليد والإيماءات وتعبيرات الوجه البنية النحوية والمعنى. لا توجد لغة إشارة عالمية. تُستخدم لغات إشارة مختلفة في بلدان أو مناطق مختلفة. على سبيل المثال، لغة الإشارة البريطانية (BSL) هي لغة مختلفة عن لغة الإشارة الأمريكية (ASL)، والأمريكيون الذين يعرفون لغة الإشارة الأمريكية قد لا يفهمون لغة الإشارة البريطانية.

مصطلحات الوثيقة	تعريف المصطلحات
المتلقي من الباطن	أي كيان يقدم، بالنيابة عن متلقي المساعدة المالية الفيدرالية وبنفس الطريقة، الخدمات ويتواصل مع مقدمي الطلبات والمشاركين في أي برنامج يديره متلقي المساعدة المالية الفيدرالية، ولكنه لا يشمل أي مقدم طلب من الأفراد أو مشاركون مستفيدون من البرنامج.
العبارة الوصفية	رسالة مختصرة يمكن تضمينها في مستند أو إرفاقه به. تُستخدم العبارات الوصفية بلغات أخرى غير الإنجليزية في المستندات (بما في ذلك المواقع الإلكترونية) المكتوبة باللغة الإنجليزية والتي تصف كيف يمكن للأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية الحصول على ترجمة للمستند أو مترجم شفهي لقراءة المستند أو شرحه. يصف القسم 1557 والباب السادس اللغات التي سيتم تضمينها في إخطارات العبارة الوصفية، ولكن الكيانات المشمولة قد تضيف أيضاً المزيد من اللغات.
الترجمة التحريرية	عملية تحويل النص المكتوب من اللغة المصدر إلى نص مكتوب مكافئ في اللغة الهدف بشكل كامل ودقيق قدر الإمكان مع الحفاظ على أسلوب النص ونبرته وهدفه، وذلك مع مراعاة الاختلافات في الثقافة واللهجة.
المستند الحيوي	المواد الورقية أو الإلكترونية المكتوبة التي تحتوي على معلومات مهمة للوصول إلى برامج أو أنشطة أحد المكونات أو المطلوبة بموجب القانون. تشمل المستندات الحيوية، على سبيل المثال لا الحصر: السجلات والإشعارات المهمة كجزء من الاستعداد لحالات الطوارئ والاتصالات المتعلقة بالمخاطر؛ والطلبات عبر الإنترنت والورقية؛ ونماذج الموافقة؛ ونماذج الشكاوى؛ والخطابات أو الإخطارات المتعلقة بأهلية الحصول على المزايا؛ والرسائل أو الإشعارات المتعلقة بتخفيض أو رفض أو إنهاء الخدمات أو المزايا التي تتطلب ردًا من الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية؛ والاختبارات الكتابية التي تقيم الكفاءة للحصول على رخصة أو وظيفة أو مهارة معينة لا تتطلب معرفة اللغة الإنجليزية؛ والمستندات التي يتعين توفيرها بموجب القانون؛ والإخطارات المتعلقة بتوفير خدمات المساعدة اللغوية للأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية دون أي تكلفة عليهم.

الملحق "ب": الموارد ذات الصلة بالوصول إلى خدمات اللغة

- جمعية المترجمين الأمريكية: [/https://www.atanet.org](https://www.atanet.org)
- لجنة اعتماد المترجمين الشفهيين للرعاية الصحية: [/https://cchicertification.org](https://cchicertification.org)
- مكتب خدمات اللغات بوزارة الخارجية:
[/https://www.state.gov/frequently-asked-questions-office-of-language-services](https://www.state.gov/frequently-asked-questions-office-of-language-services)
- مجموعة العمل الفيدرالية المشتركة بين الوكالات المعنية بالأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية (LEP):
www.lep.gov/ARA
- التوجيهات الفيدرالية بشأن اللغة البسيطة : [/https://www.plainlanguage.gov/guidelines](https://www.plainlanguage.gov/guidelines)
- الوصول إلى خدمات اللغة لدى إدارة الغذاء والدواء الأمريكية : <https://www.fda.gov/consumers/minority-health-and-health-equity/language-access>
- محور الأمية الصحية عبر الإنترنت: دليل لكتابة وتصميم مواقع إلكترونية صحية سهلة الاستخدام:
https://health.gov/healthliteracyonline/2010/Web_Guide_Health_Lit_Online.pdf
- خدمات الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية (LEP) لدى وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية :
<https://www.hhs.gov/civil-rights/for-individuals/special-topics/limited-english-proficiency/index.html>
- المائدة المستديرة اللغوية المشتركة بين الوكالات : [/www.govtilr.org](http://www.govtilr.org)
- المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس: الترجمة التحريرية والشفهية والتكنولوجيا ذات الصلة (ISO/TC 37/SC 5)
<https://www.iso.org/committee/654486.html>
- خطة العمل الوطنية لتحسين الثقافة الصحية: <https://health.gov/our-work/national-health-initiatives/health-literacy/national-action-plan-improve-health-literacy>
- المجلس الوطني لاعتماد المترجمين الشفهيين الطبيين: [/https://www.certifiedmedicalinterpreters.org](https://www.certifiedmedicalinterpreters.org)
- المجلس الوطني للترجمة الشفهية في مجال الرعاية الصحية: [/https://ncihc.memberclicks.net](https://ncihc.memberclicks.net)
- مكتب الحقوق المدنية: موارد الوصول إلى خدمات اللغة: www.hhs.gov/lep
- مكتب صحة الأقليات: المعايير الوطنية للخدمات المناسبة ثقافيًا ولغويًا
<https://thinkculturalhealth.hhs.gov/clas>