



식품의약국

언어 접근성 계획

2024



FDA 언어 접근성 계획 FDA 국장 메모

2024년 7월 29일

미국인 5명 중 1명꼴인 약 6,800만 명이 가정에서 영어 이외의 언어를 사용한다는 사실은 미국의 다양성을 보여주는 것입니다. 이는 미국 식품의약국(U.S. Food and Drug Administration, FDA 또는 기관)이 수행하는 업무에 중요합니다. 이 업무에는 영어 구사력이 제한적인 사람(LEP)과 장애인을 포함한 대중에게 신뢰할 수 있고 시기적절한 정보를 제공하여 자신의 건강에 대해 정보에 입간한 바른 결정을 내릴 수 있도록 하는 중대한 책임이 따릅니다. 이러한 책임은 공중 보건을 보호하려는 FDA의 사명과 관련이 있으며, 대중이 동등하게 이용할 수 있는 방식으로 건강 정보와 뉴스를 전달하기 위해 매우 중요합니다.

FDA는 2024 언어 접근성 계획을 발표하게 되어 기쁘게 생각합니다. 이 업데이트된 계획은 [미국 보건복지부의 2023 언어 접근성 계획](#), [행정 명령 13985\("연방 정부를 통한 인종적 형평성 증진 및 소외된 지역사회 지원"\)](#), 1973년 재활법의 섹션 504 및 508, [HHS 형평성실행계획](#)과 부합합니다. FDA의 2024 계획은 정보와 서비스에 대한 접근성을 높이기 위해 기관 및 해당 프로그램에 실질적인 지침과 실행 단계를 제공합니다.

FDA 소수자 보건의료형평실이 주도하는 언어 접근성 프로그램은 LEP 인구와 장애인이 건강 정보 및 자료를 이용할 수 있도록하기 위한 FDA의 꾸준한 노력의 일환입니다.

FDA는 과학적인 업무 전반을 통해 형평성 증진에 더욱 주력하고 있습니다. 여기에는 소수자, 여성, 고령 환자의 임상시험 등록을 늘리기 위한 노력뿐만 아니라, 소외된 인구의 의견을 의약품 및 기기 개발 분야에 반영하기 위한 노력도 해당됩니다. 언어 접근성을 보장하기 위해 FDA가 할 수 있는 모든 노력을 기울이는 것은 이러한 목표를 달성하기 위한 중요한 과정입니다.

FDA의 계획을 검토하고 공중 보건을 보호하고 증진하기 위한 중요한 업무에서 보건 형평성을 향상하려는 노력에 동참해 주시기 바랍니다.

감사합니다.

Robert M. Califf, M.D.
식품의약국 국장

목차

소개

FDA 언어 접근성 계획 요약

요소 및 실행 단계

[요소 1: 평가: 필요 및 역량](#)

[요소 2: 통역 언어 지원 서비스](#)

[요소 3: 서면 번역](#)

[요소 4: 정책, 절차 및 관행](#)

[요소 5: 무료 언어 지원 제공에 대한 통지](#)

[요소 6: 직원 교육](#)

[요소 7: 평가 및 책임: 접근, 품질, 리소스, 보고](#)

[요소 8: 의료복지 협력기관과의 협의](#)

[요소 9: 디지털 정보](#)

[요소 10: HHS 지원금 수혜자의 보조금 보증 및 준수](#)

[부록 A: 정의](#)

[부록 B: 언어 접근 관련 리소스](#)

소개:

2023년 11월, 미 보건복지부(Department of Health and Human Services, HHS)는 연방정부 전체 기관이 대중에게 제공하는 서비스의 공평한 의사소통을 우선시하는 데 동참하며 개정된 언어 접근성 계획을 공표했습니다. HHS 계획은 또한 식품의약국(Food and Drug Administration, FDA) 및 기타 HHS 기관이 HHS 계획에 수립된 10가지 요소를 시행하는 기관별 언어 접근성 계획을 개발하도록 요구합니다.

이 FDA 언어 접근성 계획은 HHS 계획을 뒷받침하며 2013년에 공표된 FDA 언어 접근성 계획의 개정안입니다. 또한, 이 계획은 제6편(Title VI) 및 제1557절(Section 1557), 행정명령(Executive Orders) 13166, 13985, 13995, 14031, 14091 및 [2023년 개정된 HHS 형평성 실행 계획\(HHS Equity Action Plan\)](#)에 따라 HHS가 관리하고 재정을 지원하는 프로그램 및 활동에 영어 구사력 제한자(LEP)에게 유의미한 접근성을 제공할 수 있도록 최신화되었습니다.

더불어, 재활법(Rehabilitation Act) 제504절(Section 504)에 따라 연방 기관은 장애가 있는 개인에게 프로그램 혜택 및 서비스에 참여하고 접근할 수 있는 동등한 기회를 제공하는 데 적절한 조치를 취해야 합니다. 조항에는 시각 또는 청각 장애와 같은 의사소통 장애가 있는 개인이 접근할 수 있는 효과적인 의사소통 형식이 포함됩니다.

FDA 언어 접근성 계획은 또한 소외된 지역사회가 직면할 수 있는 공평한 기회에 대한 장벽을 해결하려는 전반적인 HHS 목표를 옹호하고, LEP를 가진 개인을 위한 시의적절한 양질의 언어지원서비스(LAS)에 대한 접근을 보장합니다.

2013년 FDA에서 첫 언어 접근성 계획을 발표했을 때 가정에서 영어 이외 언어를 사용하는 미국 내 인구의 수는 약 6,180만 명에 달했습니다. 미 인구조사국(Census)에 따르면 2019년에는 그 숫자가 6,870만 명, 즉, 미국에 거주하는 인구 5명 중 약 1명으로 증가했습니다.

2012년 식품의약국 안전 및 혁신법(Safety and Innovation Act)의 제1138절(Section 1138), [인종 하위 그룹을 포함하여 소외된 하위 집단에 특별히 초점을 맞춰 모두를 위한 의료 제품과 관련한 적절한 정보에 대한 접근 보장](#)에서, FDA는 "소외된 하위 집단 및 인종 하위 그룹과 소통하는 데 있어 가장 먼저 직면하는 문제는 제한된 영어 구사력, 건강 정보 이해력, 소비자, 환자, 의료 종사자들 대상으로 한 대상별 지원 활동의 필요성"이라고 결론지었습니다.

FDA는 인체 및 동물용 의약품, 생물학적 제제, 의료기기의 안전성, 유효성, 안정성을 보장하고 미국의 식량공급, 화장품, 방사선 방출 제품의 안전성을 보장함으로써 공중보건을 보호할 책임이 있습니다. FDA는 또한 공중보건을 보호하고 미성년자의 담배 사용을 줄이기 위해 담배 제품의 제조, 마케팅 및 유통을 규제할 책임이 있습니다. 이러한 책임의식으로 FDA는 LEP 대상 커뮤니티에 정보가 전달되도록 지원하기 위해 서면, 전자 및 그 밖의 통신 채널을 통해 양질의 번역문을 제공하며 기관에서 복수의 언어로 제공하는 정보의 양을 증대시켰습니다.

FDA 언어 접근성 계획 요약:

2013년 FDA의 첫 언어 접근성 계획 공표와 함께 FDA는 FDA 언어접근성운영위원회(LASC)를 설립했습니다. FDA의 소수자 보건의료형평실(Office of Minority Health and Health Equity, OMHHE)이 이끄는 LASC에는 FDA 센터 및 사무국의 대표자들이 속해 있으며, 소비자, 환자, 의료 전문가, 수의학 전문가, 업계 등을 포함해 다양한 FDA 대상과 소통하기 위한 기관의 언어 접근성 노력을 안내해 왔습니다.

이 계획은 FDA의 언어 접근성 노력을 지속적으로 강화하고 확대하여 FDA의 사명과 장애인과 LEP를 가진 개인에게 합리적인 편의와 유의미한 접근을 제공하려는 기관의 약속을 이행하기 위한 과정을 보여줍니다.

FDA의 2024년 언어 접근성 계획은 OMHHE가 이끄는 LASC를 지속적으로 활용하여 HHS가 2023년 언어 접근성 계획에서 설명한 10가지 요소를 발전시킬 것입니다.

HHS 언어 접근성 계획에 명시된 요소는 다음과 같습니다.

1. 필요 및 역량 평가
2. 통역 언어 지원 서비스
3. 서면 번역
4. 정책, 절차 및 관행
5. 무료 언어 지원 제공에 대한 통지
6. 직원 교육
7. 평가 및 책임: 접근, 품질, 리소스, 보고
8. 의료복지 협력기관과의 협의
9. 디지털 정보
10. HHS 지원금 수혜자의 보조금 보증 및 준수

요소 1 – 평가: 필요 및 역량

FDA는 LEP 인구에게 FDA 프로그램, 활동 및 서비스에 대한 접근성을 높이는 언어 지원 서비스에 대한 인식과 이행을 증진하는 데 필요한 정책, 절차 및 예산 책정에 영향을 주기 위해 FDA의 현재 및 잠재적 환자(고객)의 언어 지원 필요 사항을 평가하는 조치를 정기적으로 취할 것입니다.

이 평가에는 1.) 미국 수화(ASL) 또는 기타 수화를 비롯하여 기관의 서비스를 이용하거나 필요로하고 자격이 있을 가능성이 있는 인구가 구사하는 비영어권 언어를 식별하고, 2.) 기관에서 LEP 개인 및 장애인에게 효과적인 통역 및 서면 의사소통 제공을 저해하는 장벽(자원 장벽 비롯)을 파악하는 게 포함될 수 있습니다.

실행 단계

1. FDA OMHHE는 특정 기관 또는 HHS가 전체적으로 주관하는 최소 1회의 비FDA 의견 청취에 정기적으로 참여하고/하거나 기관의 언어 접근성 노력을 개선하기 위한 도전 과제와 기회에 대해 파악하기 위해 FDA 특정 의견 청취를 조직하고, 기관의 현재 언어 접근성 프로그램이 효과적이며 제1557절(Section 1557)과 본 언어 접근성 계획을 준수하는지 여부를 판단하기 위해 해당 분야 전문가와 논의할 것입니다. 기관은 또한 설문조사나 감사를 비롯하여 일반 대중의 의견을 수렴하는 다른 방법도 고려할 것입니다.
2. FDA OMHHE는 자격을 갖춘 이중 언어 및 다국어 직원과 ASL에 능숙한 직원을 고용하고, 이들을 공평하게 지원하는 등 언어 지원 서비스 제공에 있어 기관의 능력을 향상시키는 방법을 확인하고, 직접적인 "언어 내" 의사소통을 제공하며, 계약 통번역 서비스의 가용성과 효과적인 사용을 보장하기 위해 HHS 언어접근성운영위원회와 같은 최소 하나의 기관 간 및/또는 기관 내 언어 접근 실무진에 정기적으로 참여합니다.
3. FDA OMHHE와 LASC는 지속적으로 기관의 언어 지원 서비스가 고객의 필요 사항을 충족하기에 적절하도록 신규 또는 개정된 정책이나 관행을 권장하고 필요에 따라 FDA 언어 접근성 계획을 최신화하도록 기관 담당자에게 조언할 것입니다.

요소 2 – 통역 언어 지원 서비스

통역 서비스는 FDA에서 관리 또는 재정을 지원하는 서비스, 활동, 프로그램 또는 그 밖의 혜택에 전적으로 참여할 수 있는 유의미한 접근과 동등한 기회를 보장하는 데 필수적입니다. 직원은 이용하는 모든 통역사가 서비스를 제공할 수 있는 자격을 갖추고 통역사 윤리 및 고객의 비밀엄수 요건을 이해하고 적용하는지 확인해야 합니다. FDA는 요소 1에 명시된 필요 사항을 해결하기 위해 요청된 통역 언어 지원 서비스(예: 대면, 가상 [동영상/웹 세미나] 및/또는 유선 접촉)를 식별하기 위한 조치를 취할 것입니다. 자격을 갖춘 통역사 정의는 부록 A에 있습니다.

언어 지원은 자격을 갖춘 이중 언어 및 다중 언어를 구사하는 직원, 대면, 전화, 원격 음성, 영상 또는 기타 유형의 통역을 제공하는 자격을 갖춘 통역사를 포함한 다양한 수단을 통해 제공될 수 있습니다.

FDA는 기관에 연락해 원조 또는 정보를 요청하는 LEP 및 장애인에게 시의적절하고 효과적인 방식으로 대응할 것입니다.

실행 단계:

1. FDA OEA는 LEP를 가진 개인과 장애인, FDA 간에 통역 서비스를 시의적절하게 제공하기 위한 기관 차원의 절차를 수립했습니다. 절차에서는 원격 음성 및 영상을 포함하여 효과적인 통역 서비스를 제공하기 위한 다양한 방법을 다루어야 합니다.
2. FDA는 원격 음성 및 영상 통역 프로그램을 개발 및 관리하는 기관 실무자(POC)를 지정하여 LEP를 가진 개인에게 FDA가 무료로 통역 서비스를 제공하고 가능한 경우 기관의 통역 서비스를 구하는 방법에 대한 지침을 제공할 것이라는 사실을 알립니다. 이러한 프로그램은 통합음성프롬프트(IVP) 시스템의 증가로 인해 LEP를 가진 개인이 통역사를 만나기 위해 다양한 "전화 연락망"을 통하는 것이 더욱 어려워졌다는 사실을 고려해야 합니다. 따라서 FDA는 고객이 언어 서비스에 보다 직접적으로 접근할 수 있는 다른 옵션을 모색해야 합니다.
3. FDA는 LASC의 지원을 받아, 자유롭게 접근 가능한 사무소를 위한 전화 서비스, 원격 음성 및 영상 통역 프로그램의 가용성을 평가하기 위한 전략을 개발하고, FDA가 무료로 통역 서비스를 제공하고 가능할 때마다 기관의 통역 서비스를 구하는 방법에 대한 지침을 제공한다는 점을 LEP를 가진 개인이 인식하도록 보장하기 위한 방법 및 메커니즘을 개발하기 위해 조치를 취할 것입니다.

4. FDA는 통역 서비스 요청 건수, 요청된 통역 유형, 요청된 언어, 통역이 제공된 응답 시간을 추적 및 보고하는 방법을 개발할 것입니다. FDA는 또한 서비스가 제공되는 지역의 인구조사 데이터와 비교하여 요청 데이터를 분석할 것입니다.
5. 매 회계 연도마다 FDA는 이용 가능한 통역 서비스에 대한 인식을 제고하기 위해 지원활동에 대한 예산 근거를 제출해야 합니다.
6. FDA OMHHE는 LASC의 지원을 받아, 역량 있는 통역 서비스를 제공할 수 있는 자격을 갖춘 이중 언어, 다중 언어 및 수화 직원 명단을 유지할 것입니다.
7. FDA는 기관 프로그램 및 활동에 대한 정보나 접근을 원하는 LEP를 가진 개인 및 수화 통역이 필요한 장애인에게 현장 통역(OSI), 전화 통역(OPI), 영상 원격 통역(VRI) 서비스를 제공할 자격을 갖춘 기관 사무소 및 센터에서 이용할 수 있는 모든 연락 담당자 및 기타 자원 명단의 작성을 고려할 것입니다.
8. FDA는 이중 언어 직원 또는 수화 통역 직원의 통역 서비스 제공 능력을 평가하기 위한 기준을 개발하고 해당 직원이 통역 서비스를 제공하도록 요청받은 경우 적절한 보상을 받도록 보장할 것입니다. FDA는 또한 이중 언어 및 다중 언어 채용 지원자에 대한 채용 결정 시 점수를 부여하기 위한 기준 개발을 고려할 것입니다. 전문 통역사를 활용하는 대신 직원 자원봉사자에게 지나친 의존은 권장되지 않습니다.
9. FDA OEA는 LASC와 협력하여 통역 서비스를 모니터링하고 평가하는 메커니즘을 개발할 것입니다.
10. FDA는 LEP를 가진 개인이 이 서비스에 접근할 수 있도록 공식 이메일 주소나 전화번호 등 연락 창구를 마련하고 이 정보를 일반인이 쉽게 이용할 수 있도록 보장할 것입니다.
11. FDA 합리적편의실(Office of Reasonable Accommodations)은 청각 장애 또는 난청 장애인 또는 기타 의사소통 관련 장애인을 포함하여 장애인이 통역 서비스에 접근할 수 있도록 보장하기 위한 노력을 계속해서 발전시켜 나갈 것입니다. 여기에는 수화 통역, 자막 제공 또는 추가적인 장애인 편의 의사소통 지원책 제공이 포함될 수 있습니다. 일반적인 시각적 의사소통 수단의 몇 가지 예는 다음 출처에서 찾을 수 있습니다: [ADA Business Brief: Communicating with People Who Are Deaf or Hard of Hearing in Hospital Settings\(ADA 비즈니스 요약: 병원 환경에서 청각 또는 난청 장애인과의 소통\)](#).
12. 장애인을 위한 ASL 통역 서비스는 FDA [합리적편의실](#)을 통해 요청할 수 있습니다.

요소 3 – 서면 번역

FDA는 요소 1에 따라 수행된 필요 및 역량 평가에 따라 중요한 소비자/환자 정보를 포함한 필수 문서(부록 A 참조)를 영어 이외의 언어로 인쇄, 온라인, 전자 매체를 비롯한 다양한 형식으로 식별하고 번역하며 접근 가능한 형식으로 제공하도록 노력할 것입니다.

본 언어 접근성 계획의 목적을 위해 최소한 차별금지 권리, 무료 언어 및 적절한 보조 서비스 가용성에 대한 통지가 LEP를 가진 개인이 사용하는 상위 15개 언어로 제공될 것입니다.

FDA는 필요 및 역량에 대한 평가를 바탕으로 필수 문서나 기타 중요한 공중 및 보건 정보(특히 공중 보건 비상상황 시) 번역에 우선순위를 두고 배포 매체에 적합한 번역 전략을 개발할 것입니다. 번역된 문서는 대상 독자가 쉽게 이해할 수 있어야 하며 통역에 적당한 시간을 할애하여 시의적절하게 제공되어야 합니다. 문서가 본래 영어로 작성된 경우를 포함하여 모든 문서에 대해 일반 언어, 문화적 의사소통 및 건강 정보 이해 능력을 고려해야 합니다.

문화적 의사소통과 번역의 정확성을 개선하기 위해 FDA는 다음 자격을 갖춘 유자격 번역자와 검토자를 활용해야 합니다.

- 요구되는 언어 조합과 방향으로 대학에서 발급한 번역 학위 또는 자격증서
- 가능한 경우 요구되는 언어 조합 및 방향으로 미국번역가협회(American Translators Association, ATA) 또는 그 밖의 번역 인증 기관과 같은 전문번역협회 또는 연합의 자격인증. 요구되는 특정 언어 조합 및 방향의 자격인증을 사용할 수 없는 경우(예: 영어에서 원주민 언어), 다년간의 경력, 업무 품질을 증명할 자격이 있는 개인의 추천 등을 포함하여 기타 최소 요건을 사용하여 자격을 평가할 수 있습니다.
- 직원 또는 번역 전담 풀타임 프리랜서로서 최소 3년의 전문 경력을 갖추고 요구되는 언어 조합 및 방향에 대한 작업을 완수한 경력.

이러한 경력 외에도 번역자는 해당 주제에 대한 관련 교육 배경이나 전문적 경험을 입증함으로써 번역할 주제에 대한 전문적인 주제 전문 지식을 갖추고 있어야 합니다.

기계 번역, 기타 인공지능 응용 프로그램 또는 서면 텍스트를 한 언어에서 다른 언어로 변환하도록 설계된 소프트웨어는 텍스트가 대상 청중에게 도달하기 전에 자격을 갖춘 인간 번역자의 텍스트 검토 없이 활용되어서는 안 됩니다.

FDA 서비스에 접근을 원하는 LEP 및/또는 특정 의사소통 장애가 있는 개인은 출신 국가의 널리 통용되는 문어를 읽고 쓸 줄 모르거나, 자국어에 문어 형식이 없어 번역된 자료가 효과적인 의사소통 방법이 아닐 수도 있습니다. FDA는 즉독즉해, 통역 또는 음성/영상 통신을 고려할 수 있으며 일반적으로 서면 형식으로 제공되는 정보를 받기 위해 개인이 선호하는 방법에 대해서도 질문해야 합니다.

실행 단계:

1. OEA는 FDA가 재정을 지원하거나 관리하는 프로그램 및 활동에 참여하거나 참여를 시도하는 개인이 기관의 필요, 역량, 평가 및 이 계획에 따라 서면 언어 지원 서비스를 제공받을 수 있도록 사무소 및 센터를 위한 프로그램을 개발했습니다.
2. FDA는 LASC를 통해 번역에 가장 적합한 FDA 자료를 식별하고 기관의 필요, 역량, 평가 및 이 계획에 따라 특정 커뮤니티 내 LEP를 가진 개인의 문해력, 선호 언어, 기관과의 접촉 빈도를 식별할 것입니다.
3. 매 회계연도마다 FDA OMHHE는 LASC의 지원을 받아, 번역된 필수 문서 및 기타 중요한 공중 보건 정보를 제작 및 배포하기 위한 예산 타당성을 제출할 것입니다.
4. LASC는 미국 수화를 포함하여 영어 외 언어로 이미 제공되는 자료를 설명하는 색인을 식별 및 작성하고 일반인이 이용할 수 있는 웹사이트에 색인을 게시하려는 OEA의 노력을 지원해야 합니다. LASC는 OEA가 필요에 따라 색인을 수정하여 품질과 일반 언어를 보장하고 그에 따라 색인을 업데이트하도록 지원할 것입니다. 필요한 경우 FDA는 자격을 갖춘 제3자를 활용하여 번역의 정확성, 가독성, 유용성 및 문화적 대응성을 검토할 것입니다.
5. OEA는 통번역 계약 관리를 담당하는 기관 직원을 파악하고 이들의 연락처 정보를 일반인과 소통하는 관리자 및 직원과 공유해야 합니다.
6. FDA OMHHE와 FDA OEA는 LASC의 지원을 받아, 제한된 문해력이나 의사소통 장애가 있는 개인들과 자국어에 문자 형식이 없는 개인들을 위해 음성, 자막 포함 영상, 수화 포함 영상, 인포그래픽 등과 같은 다른 형식으로 번역된 서면 자료를 제공하는 전략을 개발할 것입니다.
7. 모든 온라인 번역 콘텐츠는 재활법(Rehabilitation Act) 제508절(Section 508)을 준수하고 [21세기 통합디지털경험법\(21st Century Integrated Digital Experience Act\)](#)의 요건을 준수해야 합니다.

요소 4 – 정책, 절차 및 관행

FDA LASC는 FDA 직원이 LEP를 가진 개인 및 장애인이 FDA 규제 제품에 대한 필수 건강 정보에 유의미한 접근을 하는 데 합리적인 조치를 취할 수 있도록 매년 정책, 절차 및 관행을 검토하고 필요에 따라 최신화 및 권장할 것입니다.

FDA는 기관 내에서 언어 지원 서비스를 시행 및 개선하기 위해 고안된 방법을 수립 및 유지할 것입니다. FDA는 요소 1의 평가 결과를 활용하여 LEP를 가진 개인 및 장애인의 언어 접근을 촉진하는 정책, 절차 및 관행을 개발해야 합니다.

실행 단계

1. FDA OMHHE는 적어도 부분적으로 LEP를 가진 개인의 언어 접근을 개선하기 위한 효과적인 관행을 파악 및 시행하는 데 초점을 맞춘 최소 하나의 기관 간 및/또는 기관 내 실무진에 참여할 것입니다.
2. FDA OMHHE는 LASC와 협력하여 보조 지원 또는 서비스가 요구되는 LEP를 가진 개인과 장애가 있는 고객이 FDA 규제 제품에 대한 필수 건강 정보에 유의미한 접근을 할 수 있도록, FDA가 재정 지원하거나 관리하는 프로그램 및 활동의 효과적인 의사소통을 제공하기 위한 합리적인 조치를 기관이 취하고 있는지 보장하고 실행하기 위해 정책, 절차 및 관행을 최신화하도록 개발, 검토하고 필요에 따라 권장할 것입니다.
3. LASC는 문서가 [보건의료 분야에서 문화언어적으로 적절한 서비스\(CLAS\)에 대한 국가 표준](#)에 부합하는지 확인하기 위한 문서 검토를 지원할 것입니다.
4. OMHHE는 LASC의 지원을 받아, 부서 또는 정부 차원에서 채택할 경우 더 효과적이고 효율적일 수 있는 정책 및 절차를 강조하며 HHS 언어접근성운영위원회에 이를 권장할 것입니다. 언어접근성운영위원회는 연례 진행 보고서에 이 정보를 포함할 것입니다.
5. OMHHE와 LASC는 FDA 언어접근성계획의 시행 및 효율성을 모니터링하기 위해 정기적으로 지표를 수집하고 공유할 것입니다. 여기에는 일반인과 협력하는 FDA 직원이 가장 자주 접하는 언어 파악, LEP를 가진 개인이 FDA와 의사소통하기 위해 선호하는 방식 파악(전화, 대면, 서신, 웹 기반 등), 언어 접근과 관련된 사무소의 활동 검토, 언어 접근성 교육에 참석한 직원 명단 유지가 포함되지만 이에 국한되지 않습니다.

요소 5 – 무료 언어 지원 제공에 대한 통지

FDA는 언어 지원이 무료로 제공된다는 점을 현재 또는 잠재 고객(환자 및 소비자)인 LEP를 가진 개인 및 장애인에게 적극적으로 알리는 것을 포함하여 프로그램 및 활동에 대한 유의미한 접근을 보장하기 위해 합리적인 조치를 취할 것입니다. 최소한 FDA는 미 인구조사국의 최신 관련 데이터에 따라 주에서 가장 일반적으로 통용되는 15개 언어로 차별금지 권리와 언어 지원 및 보조 지원의 가용성에 대한 정보를 제공해야 합니다.

실행 단계

1. FDA OMHHE는 LASC의 지원을 받아, 기관에 연락하거나 기관의 연락을 받는 LEP를 가진 개인 및 장애인에게 언어 지원이 무료로 제공된다는 사실을 알리는 전략을 개발할 것입니다. 여기에는 FDA 전화선(1-888-463-6332)의 초기 녹음 옵션의 일부로 언어 서비스 가용성에 대한 정보 제공이 포함되지만 이에 국한되지 않습니다.
2. FDA OMHHE는 LASC의 지원을 받아, 현재의 모든 수혜자, 제공자, 계약자 및 공급업체에게 직접적으로 그리고 인터넷을 통해 부서의 *제6편(Title VI) 영어 구사력 제한자에게 영향을 미치는 출신 국가 차별 금지에 관한 연방 재정 지원 수혜자에 대한 지침(HHS LEP Guidance)* 및 연방 일반언어 지침과 같은 자료를 유통하고 이용 가능하게 하기 위한 전략을 개발할 것입니다.
3. FDA는 필수 문서, 현재 영어로만 제공되거나 제한된 수의 영어 외 언어로만 제공되는 웹 페이지, 기술 지원 및 홍보 자료와 기타 문서 등에 대한 언어 지원을 무료로 이용할 수 있다는 사실과 방법을 대상 청중에게 알리는 언어를 개발하고 눈에 띄게 표시할 것입니다.
4. FDA OMHHE는 LASC의 지원을 받아, 제6편(Title VI) 및 제1557절(Section 1557)에 따라 FDA의 재정 지원을 받는 기관이 해당 서비스가 필요한 개인에게 언어 지원 서비스가 무료로 제공되어야 함을 인식하도록 정보 및 기술 지원을 제공하기 위한 지속적인 전략을 개발할 것입니다.
5. FDA OMHHE는 LASC의 지원을 받아, 이용 가능한 언어 지원 서비스에 대한 인식을 제고하기 위해 지원활동을 위한 예산 근거를 제출할 것입니다.
6. FDA는 부서 웹사이트에서 일반 언어와 영어 이외의 언어로 된 소비자 중심 자료의 가용성을 강조하고 그러한 자료가 LEP를 가진 개인에게 이용 가능한 언어 지원 서비스에 대해 알리도록 확인할 것입니다.

요소 6 – 직원 교육

FDA는 언어 접근성을 지원하려는 FDA의 노력에 대한 인식을 제고하기 위해 필요에 따라 직원 교육을 제공할 것입니다. 제공되는 교육은 LEP를 가진 개인 및 장애인과 효과적으로 의사소통할 수 있는 FDA 직원의 역량과 능력을 지원하고 FDA 프로그램 및 지원 활동에서 이러한 개인과 효과적으로 의사소통하는 것의 중요성에 대한 인식을 제고할 것입니다.

직원 교육에는 다음 구성 요소가 포함될 수 있습니다.

- a. 언어 지원 서비스를 제공해야 하는 부서 및 기관의 법적 의무
- b. 부서 및 기관의 언어 접근성 자원 및 지정 연락담당자
- c. LEP를 가진 개인 및 장애인의 언어적 필요 사항 파악
- d. 통역사와 대면 또는 전화 협업
- e. 문서 번역 요청
- f. 다국어 직원, 사내 통역사 및 번역자 또는 계약 인력을 통해 언어 지원 서비스에 대한 접근 및 제공
- g. LEP를 가진 개인에 대한 전문적 책임 의무
- h. 통역사 윤리
- i. 언어 지원 서비스 사용 추적
- j. LEP를 가진 개인에게 유의미한 언어 지원 서비스 제공 조언
- k. 통번역 서비스 요청 방법
- l. 일반인이 언어 지원 서비스를 요청하거나 불만을 제기할 수 있는 방법

온라인 교육은 정기적으로 모든 직원에게 제공됩니다.

실행 단계

1. FDA OMHHE는 LASC의 지원을 받아, 기관의 관리 및 커뮤니케이션 사무실과 협력하여 직원들에게 FDA가 언어 지원 서비스를 제공한다는 사실을 알리고, 언어 지원 서비스 제공을 담당하는 사무실 또는 담당자에게 연락하는 방법을 포함하여 직원들이 그러한 지원을 제공할 수 있는 방법을 설명할 것입니다. FDA OMHHE는 또한 직원들이 FDA 언어 접근성 계획에 대해 알릴 것입니다.
2. FDA OMHHE는 LASC의 지원을 받아, 새롭게 개발되었든 기존에 수행된 것이든 관계없이

경영진과 직원이 LEP를 가진 개인을 위한 유의미한 의사소통을 획득하고 제공하는 데 도움이 되는 교육 자료를 배포하기 위한 전략을 개발할 것입니다.

3. FDA OMHHE는 LASC의 지원을 받아, 언어 지원 서비스와 관련된 자원 및 교육 기회의 보고 역할을 할 전용 내부 웹페이지를 개발할 것입니다.
4. FDA OMHHE는 LASC의 지원을 받아, 언어 지원 교육의 효율성을 정기적으로 모니터링하고 해당 분야 전문가와 협의하여 직원에게 제공해야 할 FDA 교육 권장안을 제시할 것입니다.

요소 7 – 평가 및 책임: 접근, 품질, 리소스, 보고

FDA OMHHE는 LASC의 지원을 받아, LEP를 가진 개인과 장애인이 이용할 수 있는 언어 지원 서비스를 정기적으로 모니터링하고 연례 평가하며, 기관이 제공한 언어 지원 서비스에 대한 정확한 기록을 유지하고, 언어 지원 제공에 전담하는 재정 및 직원 자원을 문서화하고, 2023년 HHS 언어 접근성 계획을 온전히 구현하기 위한 진행 상황을 매년 보고할 것입니다.

평가에는 고객 대기 시간을 포함하여 FDA 언어 접근성 서비스의 유효성, 품질 및 가용성, 서면 번역의 품질 및 적절한 의사소통 채널의 통역 활용, 서비스 제공 장벽, 전반적인 고객 만족도가 포함될 수 있습니다

실행 단계:

1. FDA OMHHE와 FDA OEA는 LASC와 협력하여 관련 관행과 절차를 정기적으로 모니터링하고 연례 평가하며, LEP를 가진 개인과 장애인에게 제공되는 언어 지원 서비스의 품질과 정확성을 개선하고 보장하기 위해 FDA가 이룬 진보에 초점을 맞추는 동시에 도전 과제도 해결할 것입니다.
2. FDA OMHHE는 LASC와 협력하여 개별 프로그램 및 활동에서 언어 접근성 개선을 측정하는 방법을 시행하기 위해 노력하며, 이러한 정보가 프로그램 및 활동 전반에서 비교 가능성, 정확성, 일관성을 높이고 HHS 언어접근성운영위원회에서 제공한 지침을 고려하는 방식으로 수집되도록 조치를 취할 것입니다.
3. FDA OMHHE는 LASC와 협력하여 매년 HHS 언어접근성운영위원회 보고 일정에 따라 이 계획의 각 요소를 실행하는 기관의 진행 상황, 효과적인 관행 및 언어 접근성 서비스 개선의 장벽을 HHS 언어접근성운영 위원회에 보고할 것입니다.
4. FDA OMHHE는 LASC의 지원을 받아, 언어 지원 서비스와 관련하여 접수된 불만 사항을 시의적절하게 처리하고 그러한 불만 사항의 해결 기록을 보관할 것입니다.

요소 8 – 의료복지 협력기관과의 협의

FDA OEA 이해관계자/환자 참여 직원은 OMHHE의 지원을 받아 LEP를 가진 개인 및 장애인의 언어 접근성 필요 사항을 파악하고, 적절한 언어 접근 전략을 시행하여 LEP를 가진 개인 및 장애인이 고객의 요구 및 기관 역량 평가에 따라 유의미한 접근을 하도록 보장하고 지속적으로 진행 상황을 평가하기 위해 본 정책 및 기타 연방 정책에 따라 의료복지 서비스 협력기관, 소비자 및 환자와의 강력한 대화에 참여할 것입니다. 소비자와 환자를 포함한 의료복지 서비스 협력기관으로부터 수집한 정보는 FDA가 이 계획의 요소 1과 7에 따라 필요 사항, 역량 및 접근성을 적절하게 평가하는 데 중요할 수 있습니다. 의료복지 서비스 협력기관, 소비자 및 환자는 FDA에 언어 접근성 서비스의 필요성에 대한 정성적이고 직접적인 데이터를 제공할 수 있습니다.

실행 단계

1. FDA 대외업무실(Office of External Affairs)은 OMHHE의 지원을 받아 LEP를 가진 개인과 장애인을 위한 기관 프로그램 및 활동에 대한 접근성을 증진시키는 정책 및 관행 개발에 의료복지 서비스 협력기관(소비자 및 환자 포함)을 포함시키기 위해 기회를 파악하고 개발하는 일을 담당할 것입니다.
2. FDA OMHHE는 의료복지 서비스 협력기관(소비자 및 환자 포함)과의 대화를 계획 및 조정하여 FDA 언어 접근성 서비스의 적정성, 접근성, 정확성, 문화적 적절성 및 전반적인 품질을 평가할 것입니다.
3. FDA OMHHE는 의료복지 협력기관, 소비자, 환자와 HHS 및 FDA 언어 접근성 계획 및 자원을 접근 가능한 방식으로 공유하고 피드백을 요청할 것입니다. 적절하고 이 계획에 부합하는 경우 FDA 언어 접근성 계획에 의료 이해관계자의 의견을 포함시킵니다.
4. FDA OMHHE는 기관의 언어 접근성 프로그램을 개선하는 방법을 배우기 위해 특정 기관이 주관하든 HHS에서 전체가 주관하든 관계없이 매년 최소 한 번의 의견 청취에 참여할 것입니다. 이러한 의견 청취를 통해 FDA가 취해야 할 구체적인 실행 단계가 양산될 수 있습니다.
5. FDA OMHHE는 FDA 웹사이트에 FDA 언어 접근성 계획과 자료를 접근 가능한 형식과 다국어로 게시할 뿐만 아니라 질문과 의견을 받을 수 있는 연락처 정보도 게시할 것입니다. 실행 가능한 경우, FDA는 의료복지 서비스 협력기관과 언어 접근에 관한 관련 데이터 및

정보를 공유해야 합니다.

요소 9 – 디지털 정보

OEA 웹 위원회는 FDA LASC의 지원을 받아, LEP 인구의 필요 사항, 장애인의 필요 사항, 기관 역량 평가에 따라 영어 이외의 언어로 언어 지원 서비스가 필요한 LEP를 가진 개인에게 디지털 정보가 적절하고 이용 가능하며 쉽게 접근할 수 있도록 보장하기 위해 구체적인 서면 정책과 전략적 절차를 개발하고 시행할 것입니다.

설명:

LEP를 가진 개인이 언어별 프로그램 정보 및 서비스에 디지털/온라인으로 접근할 수 있도록 지원하고 이들이 중요한 프로그램 정보 및 서비스에 접근하는 데 필요한 언어 지원을 인지하고 받을 수 있도록 하기 위해, FDA OEA는 FDA 웹 위원회와 LASC의 지원을 받아 LEP를 가진 개인의 유의미한 접근을 고취하는 방식으로 온라인에서 언어별 정보를 효과적으로 배포하기 위해 21세기 통합디지털경험법(IDEA)에 부합하는 인프라를 구축하고 유지하는 일을 담당할 것입니다. 또한 FDA OEA는 LASC의 지원을 받아, FDA 웹사이트에서 번역된 자료의 유효성, 품질, 가독성 및 접근성을 정기적으로 모니터링할 것입니다.

FDA 센터 웹 관리자는 내부 웹 콘텐츠 직원 및 LASC 담당자와 협력하여 번역된 디지털 콘텐츠를 정기적으로 평가 및 모니터링하여 LEP를 가진 개인의 유의미한 접근성을 개선하도록 권장합니다. FDA는 번역된 웹 페이지, PDF 및 멀티미디어 자산(그래픽, 동영상, 이미지 등)의 업데이트된 목록을 유지할 것입니다.

FDA는 연방 기관이 웹사이트, 전자 문서, 소프트웨어 애플리케이션을 포함한 정보 통신 기술에 장애가 있는 개인이 접근할 수 있게 보장하도록 규정하는 1973년 재활법 제508절(이하 제508절)을 계속해서 준수할 것입니다. 구성 요소는 제508절 프로그램 관리자 및/또는 FDA 웹 팀/관리자와 협력하여 번역된 디지털 콘텐츠가 제508절 요건에 부합되는지 확인해야 합니다.

제508절의 요건 외에도 제504절에는 HHS/FDA가 LEP를 가진 개인을 포함하여 장애인과의 효과적인 의사소통을 보장하고, 적절한 보조 지원을 제공하고, 일반 언어 원칙을 적용하고, 수화 통역사와 같은 서비스를 제공하기 위한 조치를 취하도록 규정하고 있습니다. 예를 들어, 가상 회의에서 FDA는 수화 통역사 또는 실시간 자막을 제공해야 할 수 있으며 가상 회의 플랫폼은 청각 장애인이 볼 수 있는 수화 통역사용 화면을 지원할 수 있어야 합니다. FDA 직원은 또한 수화 또는 자막이 포함된 동영상을 통해 기한일 또는 중요한 정책 변화와 같은 정보를 시의적절하게 제공하도록 권장됩니다.

실행 단계:

1. FDA 웹 위원회는 LEP를 가진 개인의 유의미한 접근을 고취하는 방식으로 온라인에서 언어별 정보를 효과적으로 배포하기 위해 21세기 통합디지털경험법(IDEA)에 부합하는 인프라를 구축 및 유지할 책임과 역량이 있으며, 정기적으로 번역된 자료의 유효성, 품질, 가독성 및 접근성을 모니터링합니다.
2. FDA 웹사이트는 특정 페이지나 문서가 ASL을 포함하여 영어 이외의 언어로도 제공된다는 점을 알려주기 위해 이용 가능한 언어를 나타내는 링크 및/또는 기호를 기관의 영어 웹사이트 오른쪽 상단에 눈에 띄게 표시해야 합니다.
3. FDA 웹사이트는 방문자가 방문자의 언어로 된 전화 통역 서비스를 받을 수 있음을 효과적으로 안내하는 링크를 기관의 영어 홈페이지에 눈에 띄게 표시해야 합니다.
4. FDA는 디지털 공간을 탐색할 수 없는 개인을 위한 다국어 기술 지원 및 대안을 포함하여 요소 5에 설명된 실행 단계에 따라 언어 지원이 무료로 제공된다는 점을 LEP-FDA 웹페이지 방문자에게 알려야 합니다.
5. FDA OEA 및 기타 지정 공무원은 다양한 멀티미디어 형식을 통해 LEP를 가진 개인과 장애인이 다중 언어로 정부 웹사이트에 더 쉽게 접근할 수 있도록 만드는 데 부분적으로 초점을 맞춘 최소 하나 이상의 기관 간 및/또는 기관 내 실무진에서 활동해야 합니다.
6. FDA는 기관 및 프로그램 웹페이지에 LEP.gov 웹사이트 링크를 제공하여 www.lep.gov/KOR의 리소스를 사용하고 홍보해야 합니다.
7. FDA OEA는 FDA 웹위원회와 협력하여 모든 청중이 접근할 수 있는 다국어 웹 콘텐츠, 디지털 자료 및 소셜 미디어 게시물을 생성, 게시 및 업데이트하기 위한 절차를 개발해야 합니다.
8. FDA는 LEP를 가진 개인과 장애인이 영어 이외 언어로 제공되는 기관 프로그램, 활동, 언어 지원 서비스 및 제품에 대한 인식과 이용을 높이기 위해 소셜 미디어, 이메일 배포 및/또는 문자 메시지 서비스를 활용해야 합니다.
9. FDA는 다국어 표시 지침 및 옵션에 대한 지침을 위해 HHS 디지털 정책과 미국 웹 디자인 표준을 활용해야 합니다: <https://designsystem.digital.gov/components/language-selector/>
10. FDA는 데이터(교차적 및 세분화된 인구통계학적 데이터 포함)를 수집하고, 온라인으로 웹페이지, 제품 또는 서비스에 대한 접근 및 탐색을 개선하기 위해 해결해야 할 수 있는 기능 및 구성요소를 식별하기 위해 2년마다 LEP 방문자를 대상으로 사용적합성 테스트를 실시해야 합니다. URL 모범 사례와 일반 사이트 기능도 고려하여 방문자의 기대치를

관리합니다. 양식을 표시하거나 선보이는 경우, 행동 촉구 버튼을 클릭할 때 사용자의 경험과 이들의 전체 디지털 생태계 여정을 고려합니다. 생성된 필드에서 복수의 성, 약식명 및/또는 발음 구별 부호를 사용할 수 있는지 확인합니다. FDA 웹 위원회와 FDA OEA는 온라인으로 제공되는 번역 자료의 유효성, 품질, 가독성 및 접근성을 정기적으로 모니터링하여 사용 및 접근의 용이성을 높일 것입니다.

기계 학습을 포함한 인공 지능과 같은 기술 발전을 정기적으로 고려 및 평가하여 번역을 더 신속히 처리하는 동시에 자격을 갖춘 인간 번역자와 편집자의 검토를 이행합니다.

11. FDA는 FDA 웹 위원회의 지원을 받아 격차를 파악 및 해결하고 중요한 온라인 정보 및 서비스에 자원을 집중할 수 있도록 정보의 유용성을 평가하기 위해 벤치마크 노력을 개발하고, 데이터(교차적 및 세분화된 데이터 포함), 분석, 사용자 피드백, 고객 만족도 설문조사(언어별)와 같은 고객 피드백 메커니즘을 통해 정기적으로 평가하기 위한 조치를 취해야 합니다.
12. FDA는 기관의 웹페이지나 별도의 웹사이트에 제공되는 언어별 콘텐츠 목록을 개발 및 유지하기 위해 노력해야 합니다.
13. 가상 회의의 경우, FDA는 사용 중인 플랫폼이 폐쇄자막 기능을 제공하고 주최자가 폐쇄자막 기능을 활성화하는지 확인하기 위한 조치를 취해야 합니다. 모범 사례로서 FDA는 폐쇄자막의 정확성을 높이기 위해 통신접속실시간 번역(Communication Access Realtime Translation, CART)과 같은 실시간 번역 서비스 사용을 고려해야 합니다.
14. 가상 회의의 경우, FDA는 통역사가 말하지 않는 경우에도 수화 사용자가 수화 통역사에게 집중할 수 있도록 참가자가 다른 참가자의 화면을 강조 표시하고, 해당 화면에 계속 집중할 수 있도록 조치를 취해야 합니다.
15. 가상 회의의 모범 사례로서, FDA는 장애인이 참여할 수 있도록 참석자의 회의 초대장에 보조 지원 및 서비스, 합리적인 수정을 요청할 수 있는 옵션을 제공해야 합니다. 실제로 이러한 옵션에는 일반적으로 폐쇄자막 및/또는 ASL 통역사 요청이 해당될 것입니다. 초대에는 회의 주최자가 요청을 수용할 수 있는 충분한 시간을 허용하기 위해 회의 전 특정 날짜까지 보조 지원 및 서비스 또는 합리적인 수정에 대한 요청이 이루어지도록 요구할 수 있습니다.

요소 10 – HHS 지원금 수혜자의 보조금 보증 및 준수

연방 지원금 수혜자는 연방 민권법 및 언어 접근성 서비스와 관련된 모든 규정, 특히 제6편(Title VI) 및 제1557절(Section 1557)을 준수해야 합니다. FDA의 인수 및 보조금 서비스 사무실(Office of Acquisitions and Grants Services, OAGS)과 LASC는 함께 협력해 보조금 발표에 규정 준수 문구가 포함되어 있는지, 기관 자금의 현 수혜자 및 잠재 수혜자가 법적 의무를 인지하고 있는지 확인할 것입니다.

실행 단계:

1. FDA는 1.) 기관 지원금 수혜자가 제공하는 언어 지원 서비스에 자금을 공급하기 위한 메커니즘을 개발하고 2.) 수혜자의 규모, 서비스 인구, 비연방적 차원에서 공급되는 자원을 통해 언어 지원 서비스 비용을 충당할 수 있는 능력에 따라 그러한 자금을 제공하기 위한 합리적인 일정을 수립하도록 재정자원차관보(Assistant Secretary for Financial Resources, ASFR) 또는 관련 HHS 예산실과 협력할 책임이 있는 사무실 또는 공무원을 지정할 것입니다.
2. OAGS는 OMHHE의 지원을 받아, FDA의 재정을 공급받는 기관의 제6편(Title VI) 및 제1557절(Section 1557)의 요건과 관련한 인식을 제고하기 위한 전략을 개발할 것입니다.
3. OAGS는 OMHHE의 지원을 받아, FDA의 재정을 공급받는 기관과 소통하는 기관 직원의 제6편(Title VI) 및 제1557절(Section 1557)의 요건과 관련한 인식을 제고하기 위한 전략을 개발할 것입니다. OAGS는 또한 FDA LEP 지침에 대한 인식을 고취하기 위해 기관 직원에게 교육 자료를 제공할 것입니다.
4. OAGS는 OMHHE의 지원을 받아, 보조금 지원 기관의 프로그램 웹사이트에 자료 및 기술 지원 문서 링크를 제공 및 홍보하기 위한 전략을 개발할 것입니다.

부록 A: 정의

참고: 제1557절(Section 1557)에 따라 공표될 수 있는 관련 정의는 아래에 명시된 광범위한 실무 정의를 보완하거나 대체합니다.

문서 용어	용어 정의
신청자	프로그램이나 서비스에 따른 공공지원 혜택에 대해 문의하거나 신청서를 제출하는 자
보조 지원 및 서비스	의사소통 장애가 있는 개인과 소통하기 위해 제공되는 도구 또는 지원
수혜자	Medicare, Medicaid 또는 기타 의료 혜택을 신청하고 이러한 혜택을 받고 있는 자
이중 언어/다중 언어 직원	영어 및 최소 하나의 다른 언어에서 고도의 능숙도(예: 듣기, 읽기, 말하기에서 연방기관 간 언어 원탁회의(Federal Interagency Language Roundtable)(https://www.govtilr.org) 레벨 3 이상 능숙도 또는 미국외국어교육협의회(American Council on the Teaching of Foreign Languages) 듣기, 읽기, 말하기에서 "우수" 수준)를 갖추고 유의미한 의사소통에 필요한 전문 용어에 대한 지식과 경험을 갖춘 직원. 영어 이외의 언어에 가장 기초적인 지식만 갖고 있는 직원은 이중 언어/다중 언어 직원으로 간주되지 않습니다. 이중 언어/다중 언어 직원은 자격을 갖춘 통역사 또는 번역자로서의 요건을 별도로 충족하지 않는 한 통역 또는 번역을 해서는 안 됩니다. 이중 언어/다중 언어 직원에게는 언어별 직무를 수행하는지, 자격을 갖춘 통역사 또는 번역자로 역할을 수행하는지에 대한 명확한 역할과 기대가 부여됩니다. 영어 이외 언어로 직접 서비스를 제공하는 이중 언어/다중 언어 직원(예: 콜센터 직원)과 통역 직원 간에 각각 요구되는 평가 및 기술이 다르기 때문에 서로 구별되어야 합니다.
자격증서	일반적으로 교육 시간과 최소 성적을 기준으로 학습 프로그램을 성공적으로 이수했음을 보여주는 학문적 인정
자격증명	직업과 관련된 지식, 기술 및 능력을 검증하는 시험에 성공적으로 합격했음을 입증하는 제도적 인정
계약자	보수를 받는 계약에 따라 기관이나 부서를 대신하여 업무를 수행하거나 서비스를 제공하는 모든 법인
고객	HHS 기관 또는 프로그램과 상호 작용하는 개인, 사업체 및 조직. 고객이라는 용어에는 수혜자와 의료복지 서비스 협력기관이 포함됩니다.

문서 용어	용어 정의
디지털 정보	OMB 회람 A-130 규정에 따라, 개인이 HHS에서 운영하는 프로그램과 활동에 개별적으로 참여할 수 있도록 돕기 위해 정부에서 디지털 방식으로 제작 및 제공하는 정보. OMB 회람 A-130은 디지털 정보를 텍스트, 숫자, 그래픽, 지도 제작, 설명 또는 시청각 형식을 포함한 모든 매체나 형식으로 사실, 데이터 또는 의견과 같은 지식의 전달 또는 표현으로 정의합니다.
직접적인 "언어별" 의사소통	다중 언어 구사 직원과 LEP를 가진 개인 사이에 영어 이외의 언어로 하나의 언어를 사용하는 의사소통(예: 한국어에서 한국어)
세분화된 데이터	하위 그룹을 분리하여 가능한 가장 설명적이고 자세한 정보를 제공하는 데이터. 예를 들어, "아시아 언어" 또는 "미국 원주민 언어" 관련 데이터를 사용하는 대신, 세분화된 데이터는 개인이나 커뮤니티 수준에서 사용되는 특정 언어를 나타냅니다. 세분화된 데이터에는 다양한 방언 정보뿐만 아니라 보다 구체적인 출신 국가 정보도 포함될 수 있습니다.
효과적인 의사소통	의사소통 장애의 경우, 청각 장애인 또는 난청인과 같은 장애인과의 의사소통이 비장애인과 마찬가지로 효과적인 의사소통을 할 수 있도록 보장하는 지원 및 서비스. 효과적인 의사소통을 달성하기 위해 필요한 경우 보조 지원 및 서비스가 제공됩니다.
의료복지 서비스 협력기관	연방 재정 지원 수혜자, 계약자, 공급업체, 옹호 단체, 종교 기관, 비정부 기구, 병원 관리자, 건강보험사, 번역사, 통역사, 지역사회 보건소, 언어 접근성 커뮤니티, 장애인 등 다양한 분야의 대표자들을 포함한 수혜자
통역	한 언어(원어)로 이루어진 구어 의사소통을 듣고, 이해하고, 분석하고, 처리한 다음, 동일한 의미를 유지하면서 이를 다른 언어(대상 언어)로 충실하게 구두로 전달하는 행위. 의사소통에 영향을 미치는 특정 장애가 있는 개인의 경우, 여기에는 원어로 된 구어 또는 수화 의사소통을 이해, 분석 및 처리하고 동일한 의미를 유지하면서 해당 정보를 구어 또는 수화 대상 언어로 충실하게 전달하는 것이 포함될 수 있습니다.
교차 데이터	하나 이상의 인구통계학적 또는 기타 특성에 대한 정보를 결합하거나 포함하는 데이터. 예를 들어, 교차 데이터에는 출신 국가 및 LEP 상태에 관한 데이터 및/또는 아메리카 원주민 여성에 관한 데이터(따라서 인종과 성별 교차에 대한 데이터 분석)가 포함됩니다. 또한 문해율, 빈곤율, 가족 상태 또는 건강의 사회적 결정 요인과 관련된 기타 특성에 대한 데이터도 포함될 수 있습니다.

문서 용어	용어 정의
언어 접근성	LEP를 가진 개인이 HHS 직원 및 계약자와 의사소통하고 HHS 프로그램, 활동 및 서비스에 대해 유의미한 학습을 하고, 이를 신청하거나 참여할 수 있는 능력
언어 지원 서비스	LEP를 가진 개인과 장애인이 HHS 직원 및 계약자와 효과적으로 의사소통하고 HHS가 관리하는 서비스, 활동, 프로그램 또는 기타 혜택에 참여할 수 있는 유의미한 접근 및 동등한 기회를 얻을 수 있도록 지원하는 데 필요한 모든 구두, 서면 및 수화 언어 서비스
영어 구사력 제한(LEP)	영어를 선호 언어로 구사하지 않고 자신이 HHS와 효과적으로 의사소통하고 HHS가 관리하는 서비스, 활동, 프로그램 또는 기타 혜택에 유의미한 접근 및 참여를 할 수 있도록 허용하는 방식으로 영어를 읽고, 쓰고, 말하고, 이해하는 능력이 제한된 개인. LEP를 가진 개인은 특정 유형의 의사소통(예: 말하기 또는 이해)에 대해서는 영어를 능숙하게 구사할 수 있지만, 다른 영역(예: 읽기 또는 쓰기)에서는 영어 능숙도가 제한적일 수 있습니다. LEP 지정은 상황에 따라 다릅니다. 개인은 한 환경(예: 동료와 영어로 대화)에서 기능하기에 충분한 영어 능력을 보유할 수 있지만, 다른 환경(예: 법원 소송 진행)에서는 이러한 능력이 부족할 수 있습니다. 청각 장애인 또는 난청인은 영어 말하기 또는 쓰기 능력이 제한적일 수도 있습니다.
기계 번역	텍스트 기반 자동 번역으로 다양한 언어 간 즉각적인 번역을 제공하며 때로는 오디오 입력 또는 출력 옵션도 제공합니다.
유의미한 접근	도움을 필요로 하는 LEP를 가진 개인에게 무료로 정확하고 시의적절하며 효과적인 의사소통을 제공하는 언어 지원. 유의미한 접근이란 영어가 능숙한 개인에게 제공되는 프로그램이나 활동에 비해 크게 제한되거나 지연되거나 수준이 떨어지지 않는 접근을 의미합니다.
참여자	HHS 프로그램이나 서비스에 따라 공공지원 혜택이나 서비스를 신청하여 받고 있는 자
일반 언어	2010년 간명한 문서작성법(Plain Writing Act)에 정의된 일반 언어는 "명확하고 간결하며 잘 구성된" 글쓰기입니다.
선호/기본 언어	LEP를 가진 개인이 효과적으로 의사소통하기 위해 사용하는 선호하는 언어로 식별한 언어 LEP를 가진 개인이 효과적으로 의사소통하기 위해 사용하는 선호하는 언어로 식별한 언어
자격을 갖춘 통역사 또는 번역사	적절한 교육과 경험을 갖추고 있거나 한 언어로 된 말, 글 또는 수화 메시지를 제2 언어로 충분히 이해하고, 분석하고, 처리한 다음 이를 충실하게 전달할 수 있는 능력을 입증했으며, 전문적 실무 및 윤리 강령을 준수하는 이중

문서 용어	용어 정의
	언어/다중 언어 사용자. 장애 상황에서 자격을 갖춘 통역사는 필요한 전문 어휘를 사용하여 수용적, 표현적으로 효과적이고 정확하며 공정하게 통역할 수 있는 사람입니다. 아동은 자격을 갖춘 번역사 또는 통역사로 간주되지 않으며 위에 명시된 최소 자격을 충족하지 못하는 가족이나 직원도 자격을 갖춘 번역사 또는 통역사로 간주되지 않습니다.
즉독즉해(시역)	원본 텍스트나 문서의 시각적 검토를 기반으로 의미의 변화 없이 통역사가 서면 텍스트를 말 또는 수화로 구두 또는 수화로 번역하는 것
수화	청각 장애인 또는 난청인이 사용하는 손짓, 몸짓, 얼굴 표정을 통해 문법 구조와 의미를 전달하는 언어. 보편적인 수화는 없습니다. 국가나 지역에 따라 다양한 수화가 사용됩니다. 예를 들어, 영국 수화(BSL)는 미국 수화(ASL)와 다른 언어이므로 ASL을 아는 미국인은 BSL을 이해하지 못할 수도 있습니다.
하위 수혜자	연방 재정 지원 수혜자를 대신하여 동일한 방식으로 연방 재정지원 수혜자가 관리하는 프로그램의 신청자 및 참여자에게 서비스를 제공하고 이들과 접촉하는 법인. 단, 프로그램의 수혜자인 개인 신청자 또는 참여자는 포함되지 않음
태그라인	문서에 포함되거나 첨부될 수 있는 간단한 메시지. 영어 이외의 언어로 된 태그라인은 LEP를 가진 개인이 문서 번역을 구하거나 문서를 읽거나 설명하기 위해 통역사를 구할 수 있는 방법을 설명하는 영어로 작성된 문서(웹사이트 포함)에 사용됩니다. 제1557절(Section 1557)과 제6편(Title VI)은 그러한 태그라인 통지에 포함될 언어를 규정하지만 적용 대상 주체는 더 많은 언어를 추가할 수도 있습니다.
번역	문화와 방언의 차이를 고려하는 동시에 텍스트의 스타일, 어조, 의도를 유지하면서 원어의 문자 텍스트를 대상 언어의 동등한 문자 텍스트로 최대한 충실히 정확하게 변환하는 절차
필수 문서	구성 요소의 프로그램이나 활동에 접근하는 데 중요하거나 법에서 요구하는 정보가 포함된 종이 또는 전자 서면 자료. 필수 문서에는 비상사태 대비 및 위험성 커뮤니케이션의 일부인 중요한 기록 및 통지, 온라인 및 서면 신청서, 동의서, 불만 양식, 혜택 자격에 관한 서신 또는 통지, LEP를 가진 개인의 회신이 필요한 서비스나 혜택의 축소, 거부 또는 종료와 관련된 서신 또는 통지, 영어 능력이 요구되지 않는 특정 면허, 직업 또는 기술에 대한 역량을 평가하는 필기 시험, 법률에 의해 제공되는 문서, LEP를 가진 개인을 위한 무료 언어 지원 서비스 이용 가능 여부에 관한 통지가 포함되지만 이에 국한되지 않습니다.

부록 B: 언어 접근 관련 리소스

- 미국번역가협회(American Translators Association): <https://www.atanet.org/>
- 의료 통역사 인증 위원회(Certification Commission for Healthcare Interpreters): <https://cchicertification.org/>
- 국무부 언어서비스실(Department of State Office of Language Services): <https://www.state.gov/frequently-asked-questions-office-of-language-services/>
- 영어 구사력 제한(LEP)에 관한 연방 기관 간 실무진(Federal Interagency Working Group on Limited English Proficiency): www.lep.gov/KOR
- 연방 일반 언어 지침(Federal Plain Language Guidelines): <https://www.plainlanguage.gov/guidelines/>
- FDA 언어 접근성(Language Access): <https://www.fda.gov/consumers/minority-health-and-health-equity/language-access>
- 건강 정보 이해 능력 온라인(Health Literacy Online): 사용하기 쉬운 건강 웹 사이트 작성 및 디자인 가이드(A Guide to Writing and Designing Easy-to-Use Health Web Sites): https://health.gov/healthliteracyonline/2010/Web_Guide_Health_Lit_Online.pdf
- HHS 영어 구사력 제한(LEP): <https://www.hhs.gov/civil-rights/for-individuals/special-topics/limited-english-proficiency/index.html>
- 기관 간 언어 원탁회의(Interagency Language Roundtable): www.govtilr.org/
- 국제표준화기구(International Organization for Standardization): 번역, 통역 및 관련 기술(Translation, interpreting and related technology) (ISO/TC 37/SC 5) <https://www.iso.org/committee/654486.html>
- 건강 정보 이해 능력 향상을 위한 국가 행동 계획(National Action Plan to Improve Health Literacy): <https://health.gov/our-work/national-health-initiatives/health-literacy/national-action-plan-improve-health-literacy>
- 의료 통역사를 위한 국가인증위원회(National Board of Certification for Medical Interpreters): <https://www.certifiedmedicalinterpreters.org/>
- 국립의료통역위원회(National Council on Interpreting in Health Care): <https://ncihc.memberclicks.net/>
- 민권실(Office for Civil Rights): 언어 접근성 리소스(Language Access Resources): www.hhs.gov/lep
- 소수자 보건실(Office of Minority Health): 국가 CLAS 표준(National CLAS Standards) <https://thinkculturalhealth.hhs.gov/clas>