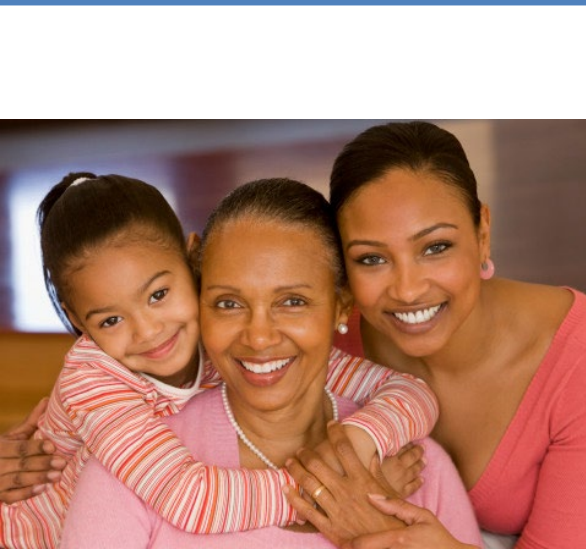




2023

美國衛生與公眾服務部民權辦公室 減少語言障礙年度進展報告



美國衛生與公眾服務部減少語言障礙聲明

美國衛生與公眾服務部 (U. S. Department of Health & Human Services, 簡稱 HHS) 致力於減少阻礙由 HHS 或 HHS 授予聯邦財政援助的機構所提供的優質醫療保健和基本公眾服務使用的障礙。



目錄

綜合摘要	2
為什麼需要增加語言使用服務.....	3
根據《平等行動計劃》實施語言使用服務基準.....	4
圖表 1：《平等行動計劃》的中長期目標.....	5
HHS 此前在其項目中提供的語言援助服務（Language Assistance Services, LAS）方面的措施.....	6
關於衛生項目和活動中禁止歧視的擬議規則制定通知.....	9
HHS 機構語言使用計劃現狀.....	10
當前語言使用計劃的分析：圖 1-4	10
2023 年的目標和宗旨.....	13
結論	14
附錄 A：語言使用服務指導委員會成員名冊表.....	15
附錄 B：OpDiv 和 StaffDiv 的 LAP 數據圖表.....	16

綜合摘要

民權辦公室（Office for Civil Rights）提交了關於美國衛生與公眾服務部（U.S. Department of Health and Human Services，以下簡稱“HHS”或“部門”）為英語水平有限者（limited English proficiency，以下簡稱“LEP”）提供有效的語言協助服務（language assistance services，以下簡稱“LAS”）所做的第一份年度報告結果。本報告根據 2021 年 1 月 20 日發布的第 13985 號行政命令（EO）：[通過聯邦政府促進種族平等以及對服務欠缺的社群提供的支持](#)，審查並進一步建立在 2022 年內為實現 2022 年 [HHS 平等行動計劃](#)（平等計劃）所設定的減少語言障礙目標而採取的措施。¹[第 13985 號行政命令](#)指示各個機構通過分配聯邦資源，“解決[聯邦政府]在充分、公正和平等地對服務欠缺的社群以及個人進行投資方面的歷史性失敗，”²並要求每個機構的負責人制定一項計劃，解決服務欠缺的社群和個人可能面臨充分且平等參與聯邦計劃中的福利和服務以及“機構採購和簽約機會”的障礙。³因此，該部門於 2022 年 4 月發布了其《平等計劃》。關於聯邦福利和相關項目方面所遇到的障礙，《平等計劃》的第 1 節“HHS 禁止歧視：公民權利保護及減少語言障礙”，將重點放在改善 LEP 人員獲得由 HHS 資助和管理的項目和活動的權益。

除其他事項外，《平等計劃》要求 OCR 主任指定一個辦公室或官方人員，負責制定和維護項目的準確記錄，定期評估並採取必要措施來改進和確保向 LEP 人員提供的語言使用權服務的質量和準確性。⁴出於同樣的原因，HHS 於 2012 年成立了語言使用服務指導委員會，但在上屆政府期間並未運營該委員會。因此，作為第一步，HHS 於 2022 年 10 月 11 日重新啟動了語言使用服務指導委員會。OCR 主任 Melanie Fontes Rainer 主持了第一次會議，部長 Xavier Becerra 和副部長 Andrea Palm 出席了委員會的第一次會議，給予他們對這項工作的支持，並強調了委員會及其使命的重要性。展望未來，語言使用服務指導委員會今後會負責實施此處進行討論的平等計劃的廣泛的語言使用目標，。

本報告總結了該部門迄今為止所取得的進展，並製定了一條路線，以在整個部門內增加有效的語言使用服務。其首先討論了在平等計劃所指出的四個關鍵領域內減少相關障礙和增加語言使用服務的必要性：（1）互聯網和公共信息權益；（2）電話權益；（3）參與相關項目和活動的權益；以及（4）提供所需語言服務的聯邦資金。之後，該報告列出了具

¹ 86 號聯邦法規第 7009 號條例。除了第 13985 號行政命令和平等計劃外，衛生和公眾服務部還根據其他官方規定承擔 LAS 義務，如第 13166 號行政命令，[改善英語水平有限者使用服務](#)，65 號聯邦法規第 50121 號條例（2000 年 8 月 11 日）（指示聯邦機構改善英語水平有限者使用聯邦資助的項目和活動的機會，並實施一個使英語水平有限者能夠以有效的方式使用該機構服務的系統）；第 14031 號行政命令，[促進亞裔美國人、夏威夷原住民和太平洋島民獲得公平、正義和機會](#)，86 號聯邦法規第 29675 號條例（2021 年 5 月 28 日）；第 13995 號行政命令，[確保公平的疫情應對和恢復](#)；86 號聯邦法規第 7193 號條例（2021 年 1 月 21 日）；以及[衛生和公眾服務部 2022-2026 財年戰略計劃](#)。這些授權也被包含在當前的平等計劃中。

² 第 13985 號行政命令，86 號聯邦法規，第 7010 號條例，第 6 部分（“聯邦政府應符合適用的法律分配資源，以解決歷史上未能充分、公正且平等地投資於服務欠缺的社群以及來自這些社群的個人的問題”）。

³ 同上，第 7011 號條例，第 7 部分。

⁴ 《平等計劃》第 7 部分。此外，該部門的小型 and 弱勢企業利用辦公室採用該方法啟動了《平等計劃》的添置條款。同上。

體的基準和迄今為止的進展，包括 OCR 對 25 個業務部門（簡稱 OpDiv）和人員部門（簡稱 StaffDiv）的語言使用計劃的信息收集和分析，以及成立語言使用服務指導委員會小組委員會，以評估是否需要改進並分享最佳實踐。⁵由於這項工作才剛剛開始，因此該報告討論了如何繼續 2023 年及以後的工作，其中包括戰略性地設立新的語言使用服務協調員職位，以及由該協調員監管的中央語言使用服務中心。

為什麼需要增加語言使用服務

缺乏有效的語言使用服務可導致不公平地使用 HHS 項目和該機構資助的服務。美國人口普查局（U.S. Census Bureau）2021 年的美國社區調查（American Community Survey）顯示，21.5% 的美國人在家中說英語以外的語言。其中，8.2% 的人英語說得不好，因此符合英語水平有限的定義。⁶[美國衛生與公眾服務部減少種族和族裔健康差異行動計劃](#)指出，“據報告，與非西班牙裔白人相比，少數種族和族裔更有可能經歷患者與醫療服務提供者互動欠佳的情況，這一差異在 2400 萬英語水平有限的成年人中尤為明顯。”⁷ 英語水平有限者所經歷的這些差異促使醫療保健研究和質量局（Agency for Healthcare Research and Quality）資助制定了[為英語水平有限的患者改進病患安全系統：醫院指南](#)。⁸該指南指出，研究表明，“與講英語的患者相比，LEP 患者更頻繁地受到不良事件的影響，這通常是由溝通障礙引起的，並且更容易造成嚴重傷害。”⁹

提供語言使用服務可減少平等使用 HHS 項目和該機構資助服務方面的障礙。¹⁰因此，該部門正在制定相關規則，以更好地使第 1557 號條例與《平價醫療法案》（Affordable Care Act）的法定文本保持一致，反映第六章和第 504 號條例下民權判例法的最新發展，並更好地解決可導致負面醫療互動和結果的歧視問題。¹¹ OCR 認為，通過制定這些規則，可以為語言使用服務指導委員會以及整個部門的工作提供清晰的指導。除其他事項外，擬議規則特別需要涵蓋實體和該部門自身制定和實施書面的語言使用程序，以支持遵守相關要求，採取合理的措施，為受醫療項目和活動影響的 LEP 者提供有效的語言使用服務。¹²此外，由於許多符合條件的 LEP 人員同時患有殘疾，因此該部門會同時考慮語

⁵ 作為參考，附錄 A 中列出了參與的 OpDiv 和 StaffDiv，及其關鍵領導人員和他們所服務的小組委員會方面的信息。唯一沒有回復 OCR 的單位是有毒物質和疾病登記局（Agency for Toxic Substances and Disease Registry），OCR 會繼續聯繫他們，以確認他們是否有語言使用服務計劃。

⁶ 美國人口普查局《2021 年美國社區調查》，我們為什麼要詢問有關在家使用的語言的問題（2022 年 11 月 14 日），[\(https://www.census.gov/acs/www/about/why-we-ask-each-question/language/\)](https://www.census.gov/acs/www/about/why-we-ask-each-question/language/)。

⁷ 美國衛生與公眾服務部，HHS 減少種族和民族健康差異的行動計劃：一個在健康和醫療保健方面不存在差異的國家，3（https://www.minorityhealth.hhs.gov/assets/pdf/hhs/HHS_Plan_complete.pdf）。

⁸ 差異解決中心（The Disparities Solution Center, 2012 年 9 月），<https://www.ahrq.gov/sites/default/files/publications/files/lepguide.pdf>。

⁹ 同上。第 iii 部分。另請參閱第 14031 號行政命令，86 號聯邦法規，第 29675 號條例，第 1 部分（注意到美國不斷增長的亞裔美國人、夏威夷原住民和太平洋島民社區的 LEP 率很高，並且“[I]語言孤立現象和缺乏語言援助服務使用不斷使許多亞裔美國人、夏威夷原住民和太平洋島民失去機會。”）。

¹⁰ 參見，例如，《平等計劃》第 7 部分。

¹¹ 參見健康項目和活動無歧視，87 號聯邦法規，第 47824 號條例（2022 年 8 月 4 日提出）（將在《聯邦法規彙編》第 45 卷第 92 頁中編纂）。

¹² 同上。第 47914 號條例；另見下文附註 25-29。

言使用服務以及與殘障人士的有效溝通。因此，擬議的規則要求涵蓋的實體制定和實施書面的有效溝通程序，以支持遵守相關要求，並採取適當措施確保在其衛生項目和活動中與殘障人士的溝通和與非殘障人士的溝通一樣有效。我們的方法是採用最高標準。例如，擬議規則制定通知（Notice of Proposed Rulemaking, NPRM）建議，如果某人是殘障人士的陪伴者或父母，則他們應有與任何 LEP 人員相同級別的語言信息的權益，及說明可提供輔助設備和服務的必要通知應翻譯成該州最常用的 15 種語言。¹³

根據《平等行動計劃》實施語言使用服務基準

《平等計劃》要求 HHS 恢復、加強並全面實施 HHS 語言使用計劃（Language Access Plan, LAP），以確保“在整個部門實現文化變革，優先考慮由 HHS 實施和資助的項目提供公平性，這最終可有助於改善醫療保健成果，及減少第 13985 號行政命令中確定的服務欠缺社群面臨的健康差異。”¹⁴ 為了落實這些要求，《平等行動計劃》將語言使用服務作為本部門實現平等的五項戰略中的第一項，並指出：

關注民權保護和相關法律將有助於解決醫療保健和公共服務面臨的障礙，例如那些英語水平有限者在從 HHS 聯邦政府開展和援助的項目中獲取信息，服務和/或福利時面臨的障礙。¹⁵

《平等計劃》還指出，根據這一戰略，HHS 將會解決以下可能會阻礙 LEP 者使用 HHS 聯邦資助或援助的項目：

1. 使用以相應語言編寫的網頁、列表服務公告和公共宣傳材料內容；
2. 電話口譯服務；
3. 以其他語言編寫的項目和福利信息；
4. 為 HHS 接受者提供聯邦資金，以提供語言使用服務；以及
5. 恢復和加強 HHS 語言使用計劃；¹⁶

為了確保 HHS 取得進展，《平等計劃》要求 OCR 主任監督這些工作，委任 HHS 語言使用服務指導委員會履行語言使用服務質量評估職能，追蹤進展，並每年向部長報告。《平等計劃》的一個關鍵組成部分是負責恢復和加強該部門的 LAP，這也是該部門的首要任務。與這一首要任務相呼應的是，司法部長還指示每個聯邦機構在 2023 年 5 月 19 日前更

¹³ 同上。第 47853-56 號和第 47860-61 號條例。OCR 指出，擬議規則禁止相關實體依賴未成年兒童進行口譯或協助溝通，除非是在對個人安全或福利或公共健康構成迫在眉睫的威脅的緊急情況下，並且只有在沒有合格口譯員的情況下。同上。第 47683 號條例。

¹⁴ 《平等計劃》第 7 部分。

¹⁵ 同上第 2 部分。

¹⁶ 同上第 3 部分。

新其機構範圍內的 LAP¹⁷ OCR 已經開始了這項工作，並會與語言使用服務指導委員會合作完成這項工作。

語言使用服務指導委員會已經就《平等計劃》中指出的前四個主要項目成立了小組委員會，而 OCR 則已經開始審查目前的 OpDiv 和 StaffDiv LAP 是否解決了這些問題。例如，語言使用服務指導委員會將通過網頁、列表服務公告和公共宣傳材料（《平等計劃》中的第 1 問題）在各個分部和整個部門級別評估語言使用內容的水平和質量，這項工作將為如何恢復和加強該部門的 LAP 以削減障礙並增加 LEP 者的使用。

《平等計劃》包括為中長期進展制定的基準，這些基準將會納入該部門的總體 LAP 及特定於相關機構的 LAP 中。《平等計劃》的具體基準內容涉及影響 LEP 人員提供有效使用相關資源的四個主要項目或因素，該計劃預期 HHS 及其組成部分將會採取包含以下行動的措施：（1）發布以相應語言編寫的網頁；（2）提供由優質電話口譯員支持的“求助熱線”；（3）增加以相應的語言使用項目和福利信息；和（4）努力獲得資金，幫助政府款項獲得者提供語言使用服務，並確保 LEP 訪客在了解由 HHS 開展或資助的項目時可及時免費獲得 LAS（在法律要求的情況下）。¹⁸對於在這些項目上取得進展方面的要求，《平等計劃》的時間安排如下所示：

圖表 1：《平等行動計劃》的中長期目標

¹⁷ 請參閱司法部長備忘錄。《加強聯邦政府對消除語言使用服務的承諾在第 1 部分（2022 年 11 月 21 日）（要求各機構“在本備忘錄生效後 180 天內（即 2023 年 5 月 19 日前）提供最新的語言使用計劃”）。

¹⁸ 請參閱《平等計劃》第 6-7 部分。



指導委員會通過將每個基準作為行動步驟納入更新後的 HHS LAP 的相關條款來確保進展，而 OpDivs 和 StaffDivs 則會把基準納入更新後的特定於相應機構的 LAP。指導委員會將編制一份由 HHS 製作總體進展的年度報告，報告 HHS 各分部的進展，向部長提出建議，並確定下一年的 LAS 目標，以確保在每個基準上取得進展。

HHS 此前在其項目中提供的語言援助服務（Language Assistance Services, LAS）方面的措施

我們在過去二十年中取得了進展，該部門現在有機會評估相關的進展，並在此基礎上再接再厲。本節提供了迄今為止在每個主要語言使用問題領域所做工作的簡要示例。

關於在線內容，儘管存在不足之處，但一些 OpDiv 和 StaffDiv 大大增加了以相應語言提供的在線內容的數量，特別是在國家緊急情況和新冠肺炎疫情之後。¹⁹

¹⁹ 請參見，美國醫療保險和醫療補助服務中心，按語言提供的資源（2022 年 11 月 14 日），<https://www.cms.gov/About-CMS/Agency-Information/OMH/resource-center/resources-by-language>；美國疾病控制中心，以英語以外的語言編寫的資源信息（2022 年 11 月 14 日），<https://www.cdc.gov/pubs/other-languages?Sort=Lang%3A%3Aasc>；HHS 民權辦公室，為適用實體提供的翻譯資源（2022 年 11 月 14 日）<https://www.hhs.gov/civil-rights/for-individuals/section-1557/translated-resources/index.html>；健康研究與服務管理處，語言援助服務。（2022 年 11 月 14 日），<https://www.hrsa.gov/about/language-assistance>；戰略準備和響應管理處，在響應和恢復過程中確保可提供語言使用和有效溝通——應急響應人員清單（西班牙語）（2022 年 11 月 14 日），<https://www.hhs.gov/sites/default/files/lang-access-and-effective-comm-checklist-for-emergency-responders-spanish.pdf>；藥物濫用和精神健康服務管理處（SAMHSA），語言援助服務（2022 年 11 月 14 日），

HHS 收到了一份機構間民權投訴，指控 19 個州未能提供有效的新冠病毒檢測、接種和治療計劃。²⁰作為回應，OCR 正在與國土安全部（Department of Homeland Security, DHS）和聯邦緊急事務管理局（Federal Emergency Management Agency, FEMA）合作，以深入開展有關在緊急情況下提供語言使用服務的網絡研討會的形式向這 19 個州提供技術援助。

該機構的戰略準備和響應管理局（Administration for Strategic Preparedness and Response, ASPR）目前正在製定的 HHS All Hazards Base Plan 也考慮了 LEP 人員獲得服務的機會，2022-2026 [HHS 戰略計劃](#) 也同樣對此進行了考慮。²¹ 但是，除了以在美國經常使用的非英語語言編寫內容外，但相關機構仍然需要能夠在緊急情況下，在短時間內推出以相關語言編寫的內容。為此，美國疾病控制中心成立了一個快速應對語言使用服務團隊，根據需要以其他語言製作與新冠肺炎相關的內容。

HHS 還在 [HHS.gov](#) 主頁的底部添加了多種語言的標語，可將訪客帶到 OCR 的 [個人及倡導者民權（Civil Rights for Individuals and Advocates）](#)。點擊一系列後續鏈接後，系統最終會將英語水平有限的訪客帶到一個上面有如何獲取 LAS 說明的網頁，但如果這些標語也能將訪客直接與電話翻譯服務聯繫起來，則會更容易理解。然而，由於預算原因，有時無法聯繫到能夠提供適當水平的電話語言服務供應商。但是，由於獲得綜合的口譯服務對於確保《平等計劃》所設想的有效語言使用水平至關重要，因此需要在這一領域做更多的工作。

至於電話口譯，醫療保險和醫療補助服務中心（Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS）通過 1-800-Medicare 熱線在增加 LAS 方面取得了進展，該熱線可用西班牙語提示需要西班牙語協助的來電者。²² CMS 健康保險市場求助線（CMS Health Insurance Marketplace Helpline）也包括西班牙語提示，²³且 [CMS 拉丁裔合作夥伴（CMS Latino Partners）](#) 網頁也包含有西班牙語提示的電話號碼。²⁴ 此外，藥物濫用和心理健康服務管理局（Substance Abuse and Mental Health Services Administration）的 988 自殺和危機生命線（988 Suicide and Crisis Lifeline）有一個專門用西班牙語應答來電者的中心，而整

<https://www.samhsa.gov/language-assistance-services>; 食品和藥品管理局多語言 COVID-19 資源, (2023 年 1 月 20 日), <https://www.fda.gov/emergency-preparedness-and-response/coronavirus-disease-2019-covid-19/multilingual-covid-19-resources>。

²⁰ 國家衛生法項目法務總監 Jane Perkins 寫給 HHS 民權辦公室、FEMA 平等權利辦公室和 DHS 民權與公民自由辦公室的信（2021 年 4 月 30 日）（OCR 備案）。

²¹ 如前所述，2022-2026 年 HHS 戰略計劃包括的條款涉及以平等的方法獲得相關資源的內容，其中包括在各種情況下獲得符合相應文化的醫療服務、提供符合相關文化和語言的服務、更具相應文化定制溝通內容以及提供符合相應文化的培訓、教育和技術援助。符合相應文化、根據相應文化定製或適應相應文化的服務包括語言使用服務。

²² 請參閱 [Medicare.gov](#)（2022 年 11 月 14 日），<https://es.medicare.gov/talk-to-someone>。

²³ 撥打 1-800-318-2596 後，西班牙語提示會在播放英語問候語後立即開始。

²⁴ 請參閱 [CMS.gov](#)（2022 年 11 月 14 日），<https://www.cms.gov/Outreach-and-Education/Outreach/Partnerships/Latino#:~:text=Visit%20https%3A%2F%2Fespanol.insurekidsnow,day%2C%20%20days%20a%20week>。

個應答網絡可通過一條語言熱線提供 200 多種其他語言服務。²⁵雖然值得稱讚，但 HHS 必須能夠為說英語和西班牙語以外語言的來電者提供服務。例如，新冠疫情顯明了亞裔美國人、夏威夷原住民和太平洋島民對語言服務的需求。²⁶鑑於在 HHS 資助和管理的項目中遇到的語言越來越多，全面實施《平等計劃》的 LAS 目標對於為 LEP 來電者和客戶提供有效的語言服務至關重要。需要重申的是，我們需要做更多的工作來提供 HHS《平等計劃》所設想的有效語言使用水平。

關於獲取項目和福利信息方面的問題，現在大多數機構網站上都有各個語言版本的註冊材料，增加了使用項目和福利信息方面的機會。2022 年 6 月下旬，OCR 參與了 ASPE 主辦的語言使用利益相關者要求 HHS《平等行動計劃》，並聽取了各位利益相關者關於 HHS 在提升 LEP 人員獲得平等資源方面改進的機會。²⁷HHS 在其戰略計劃和 All-Hazards Base Plan 中，以及面向公眾的指導、信息公報和外聯材料中，提供了語言使用服務。²⁸

關於被資助者的責任，自 2014 年以來，所有 HHS 組成部分的語言使用計劃都包含了一個要素，要求每個 HHS 資助機構確保其資助對象理解並遵守相關義務，以確保 LEP 者能夠有效地使用他們的項目。²⁹根據 1964 年民權法案第六章以及實施條例，如果聯邦財政援助的接受方未能採取合理措施，幫助 LEP 人員有效參與所涵蓋項目和活動，則可能違反第六章。³⁰OCR 通過調查、定期合規審查、技術援助和指導等措施來履行第六章中規定的這些義務。³¹2021 年 12 月 22 日，OCR 發布了相關指南，以確保衛生保健服務提供

²⁵ 請參閱 SAMHSA，988 自殺與危機生命線（2023 年 1 月 20 日），<https://www.samhsa.gov/find-help/988>。SAMHSA 還設有全國求助熱線（<https://www.samhsa.gov/find-help/national-helpline>）和其他西班牙語資源（<https://www.samhsa.gov/behavioral-health-equity/hispanic-latino>）。

²⁶ 請參閱，例如，亞裔美國人、夏威夷原住民和太平洋島民總統諮詢委員會就職報告及建議，2022 年 5 月 31 日，<https://www.hhs.gov/sites/default/files/pacaanhpi-inaugural-report-2022.pdf>（“研究顯示，英語水平有限的居民和少數民族人數眾多的社區受到疫情的打擊最為嚴重，這些人群的發病率和死亡率更高。然而，許多英語水平有限者無法通過自己的語言獲得信息、檢測和接種疫苗。”）

²⁷ 請參閱關於 HHS《平等行動計劃》的聽證會：調查結果摘要（2022 年 6 月）（OCR 存檔）。

²⁸ 請參閱以上註釋 19 的例子。

²⁹ 第六章和第 1557 條都要求相關實體採取合理措施，確保 LEP 人員能夠有效地使用其項目。2020 年第 1557 條規則還將四因素分析法納入了 HHS 的第六篇 LEP 指南：1) 資助接收方可提供服務的符合資格的 LEP 人員或其可能遇到的 LEP 人員的數量或比例；2) LEP 個人接觸資助接收方項目或服務的頻率；3) 資助接收方的項目、活動或服務的性質及其對人們生活的性質和重要性；以及 4) 資助接收方可獲得的資源以及相關成本。聯邦法規彙編第 45 卷第 92.101(b) 部分中編纂。因此，第六篇 LEP 指南有助於第六篇和第 1557 條所涵蓋的實體遵守這兩項法規下的語言使用要求。例如，SAMHSA 需要其支持的認證社區行為健康診所確保提供語言使用服務。請參閱 SAMHSA，符合相關文化的 LEP 及低文化水平服務（2023 年 1 月 20 日），<https://www.samhsa.gov/section-223/cultural-competency/lep-services>。

³⁰ 請參閱，例如，HHS，《關於第六章禁止影響英語水平有限者的民族歧視的聯邦財政援助接受方的指南》（2003 年）[聯邦財政援助接受方指南 - 第六章 | HHS.gov](https://www.hhs.gov/sep/2003-06-01-federal-financial-assistance-recipient-guide-chapter-6)，引用 42 U.S.C. § 2000d-1 以及 *Lau v. Nichols*, 414 U.S. 563 (1974 年)。

³¹ 請參閱，例如，聯邦法規彙編第 25 卷第 80 部分以及部長的相關授權；另見美國民權委員會，權利是現實嗎？評估聯邦民權執法（2019 年 11 月），在 195-225（討論和分析 HHS OCR 的權威及其對各種執法工具的使用）。

者以公平的方式提供疫苗和疫苗加強劑。³² 最近，OCR 與 ASFR 以及所有組成部分一同合作，將民權合規方面的語言納入了所有 HHS 資助機會公告中。

最後，關於獲得用於支持語言使用服務的資金問題，過去，規模較小的受贈方和醫生表示，他們沒有資源提供語言使用服務，並且很難衡量在這種情況下是否需要提供這種資源。³³ 目前，HHS 已經採取了初步措施，以確保聯邦財政援助的接受方能夠使用聯邦撥款來提供 LAS。例如，在某些情況下，衛生資源和服務管理局（HRSA）允許接受方使用撥款向其客戶提供 LAS。由於這是該部門語言使用計劃中一項重要的新內容，並且過去並未將其包括在內，因此需要做更多的工作來確保受資方擁有所需的資金確保提供語言服務。

關於衛生項目和活動中禁止歧視的擬議規則制定通知

迄今為止，其他方面的進展包括 OCR 於 2022 年 8 月 4 日在《聯邦公報》上發布的《擬議規則制定通知》（NPRM），該通知提議對《平價醫療法案》的禁止歧視條款第 1557 條進行全面更新。³⁴ NPRM 包括釐清所涵蓋實體的職責以及削減語言使用障礙的條款。重要的是，這些法規適用的不僅僅是與 ACA 相關的項目和服務。例如，它不僅適用於所有獲得聯邦財政援助的衛生項目和活動，還適用於該部門管理的項目和活動。OCR 以 15 種語言發布了一份《情況說明書》以及一份關於 NPRM 的問答文件，並提供了對此發表評論的機會。³⁵

擬議的規則將第六章下長期實行的要求編纂成文，要求所涵蓋的實體“採取合理措施，為每一位有資格獲得服務或可能直接受到其衛生項目和活動影響的英語水平有限的個人提供有效的語言使用。”³⁶ NPRM 指出，“隨著電話口譯員的增加，在提供語言服務合理性評估也發生了變化”，並會通過使用多語言服務，大大增加語言使用。³⁷

³² 請參閱 HHS，服務提供者的公民權利，COVID-19，關於在新冠肺炎疫苗接種計劃中禁止種族、膚色和民族歧視的聯邦法律標準的指南（2022 年 12 月 13 日）（為確保所涵蓋的實體了解其在禁止“基於種族、膚色和民族歧視”的法律下的義務而提供的指南（包括所講的語言）”（增加了重點），<https://www.hhs.gov/civil-rights/for-providers/civil-rights-covid19/guidance-federal-legal-standards-covid-19-vaccination-programs/index.html>。

³³ 第 13166 號行政命令要求提供有效的語言使用服務，但也允許考慮可用的資源。參見 1964 年《民權法》第六章的實施—對英語水平有限者的民族歧視：政策指導，65 號聯邦法規，第 50123、50125 號條例（2000 年 8 月 16 日）（“聯邦援助接受方可用的資源可能會對接受方必須採取的措施的性質產生影響。例如，在符合 LEP 條件的個人數量有限、接觸不頻繁、提供語言服務的成本相對較高，和/或相關項目對個人的日常生活並不重要時，對於在項目中提供 LEP 協助方面，資源有限的小型接受方可能不必採取與大型接受方相同的措施。”）。

³⁴ 參見健康項目和活動無歧視，87 號聯邦法規，第 47824 號條例（2022 年 8 月 4 日提出）（將在《聯邦法規彙編》第 45 卷第 92 頁中編纂）。

³⁵ 請參閱 HHS OCR，第 1557 條擬議規則制定通知的背景（2019 年 7 月 15 日）[第 1557 條擬議規則制定通知的背景 | HHS.gov](https://www.hhs.gov/oeo/1557-notice-of-proposed-rulemaking)（包括 15 種非英語語言的摘要和問答文件的鏈接）。

³⁶ 請參閱 87 號聯邦法規 第 47912 號條例（擬議第 92.4 條）（“涵蓋的實體是指... 該部門；”）。

³⁷ 同上第 47861 條。

NPRM 還建議要求相關涵蓋實體向衛生項目和活動的參與者、受益人、註冊者和申請人提供《禁止歧視》通知，詳細說明有免費及時的 LAS 可用，可為 LEP 人員提供有效的語言使用。³⁸ NPRM 的反饋期於 2022 年 10 月 3 日結束，OCR 目前正在審查超過 75,000 條公眾反饋，並希望在今年春天晚些時候發布最終規則。能否全面實施取決於何時最終確定 NPRM 以及是否會出現訴訟。2016 年，OCR 以 64 種非英語語言發布了之前 1557 規則中有關語言使用條款的翻譯。³⁹ 頒布後，如果資源可用，OCR 可能會以類似數量的非英語語言發布最終 1557 規則通知的翻譯。

HHS 機構語言使用計劃現狀

擁有一份精心編寫和分佈良好的語言使用計劃，可以是支持 HHS 受贈方遵守語言使用合規要求至關重要，這有助於確保各方以平等使用 HHS 直接提供的項目和服務。2021 年 10 月，OCR 呼籲所有 OpDivs 和 StaffDivs 提供與其語言使用計劃相關的數據。我們很高興地宣布，有 25 個單位均響應了號召。

HHS 於 2013 年發布了我們整個機構的 LAP；此後一直沒有更新。絕大多數單位在 2013-2014 年採用了其語言使用計劃。附錄 B 中列出了有關 LAP 日期和要素的詳細信息。

HHS 語言使用服務指導委員會和 OCR 已經開始分析該部門的 LAP 應該如何更新，之後會考慮如何更新 OpDiv 和 StaffDiv 計劃，以保持一致。這項工作由語言使用服務指導委員會的小組委員會負責完成。

當前語言使用計劃的分析：圖 1-4

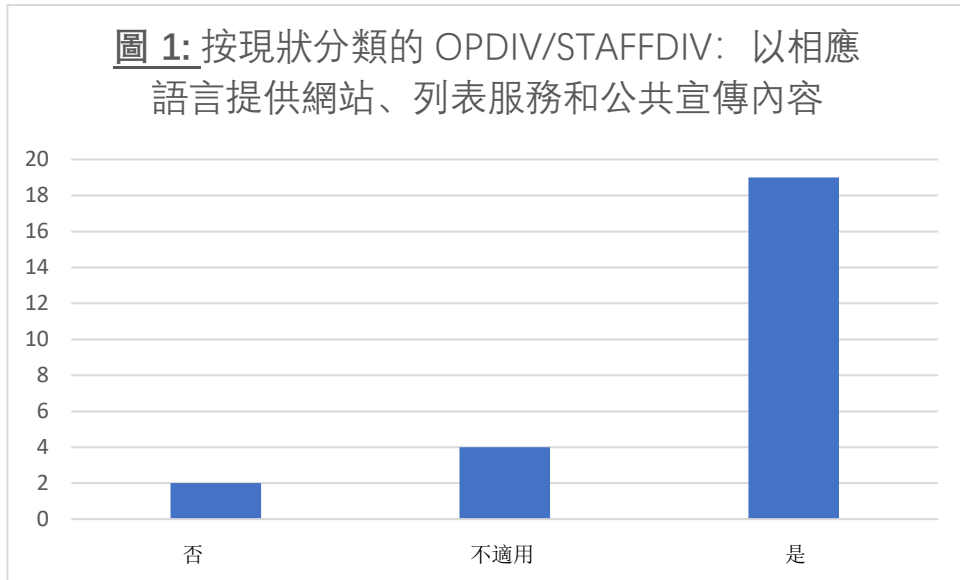
關於 2022 年 4 月發布的《平等行動計劃》的要素（如下圖 1 至圖 4 所示），OpDivs 和 StaffDivs 提交的 25 份計劃中，大多數都包含了涵蓋其中確定的基本要素的條款。關於 25 個參與該項工作的 OpDivs 和 StaffDivs 的 LAP 的基本數據可在附錄 B 中找到。

如圖 1 所示，絕大多數 OpDivs 和 StaffDivs（25 個中的 19 個）都包括對以相應語言提供網站、列表服務和公共宣傳內容方面的規定。四個單位——醫療保健研究與質量局

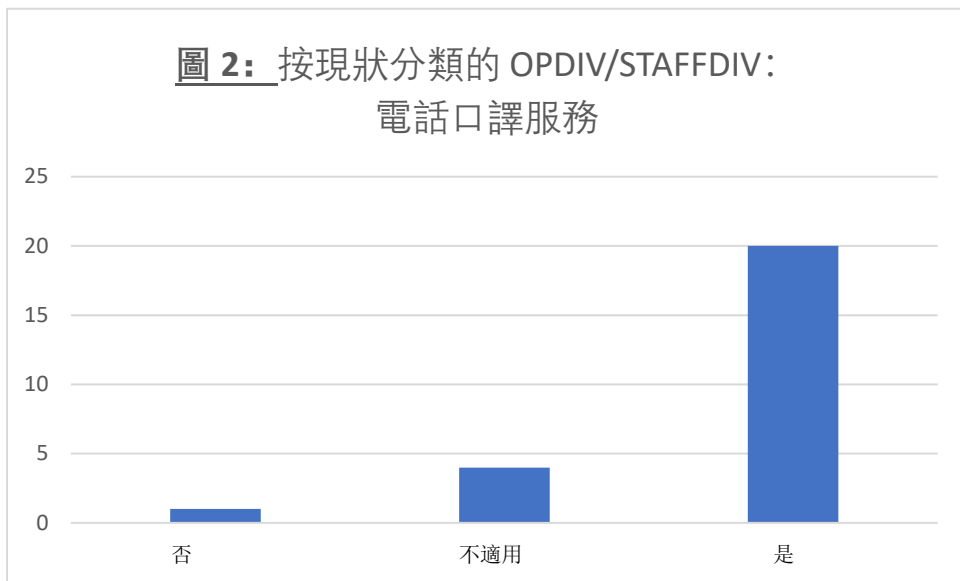
（Agency for Healthcare Research and Quality）、立法助理秘書長（Assistant Secretary for Legislation）、規劃與評估助理秘書長（Assistant Secretary for Planning and Evaluation）和法律總顧問辦公室（Office of General Counsel）——沒有將這一要素納入其語言使用計劃，因為這不適用於他們所做的工作和提供的服務。只有兩個單位在其提交的計劃中沒有談及該問題。

³⁸ 同上。第 47915 條（擬議第 92.10-11 條）。

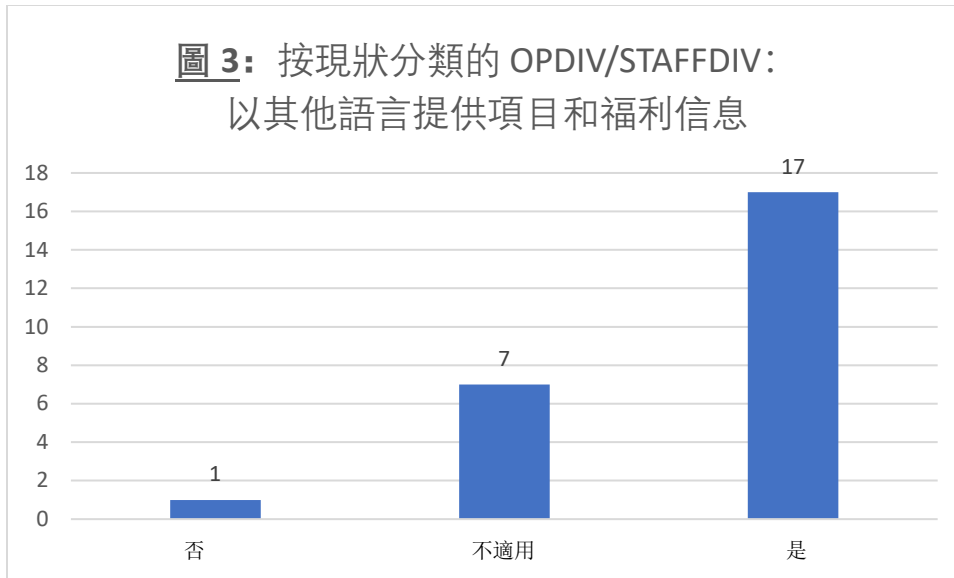
³⁹ 同上。第 47853 條。



如圖 2 所示，25 個 OpDiv 和 StaffDiv 中有 20 個在其 LAP 中包含有關提供電話口譯服務的規定。四個單位不提供電話語言協助，表示該元素不適用。

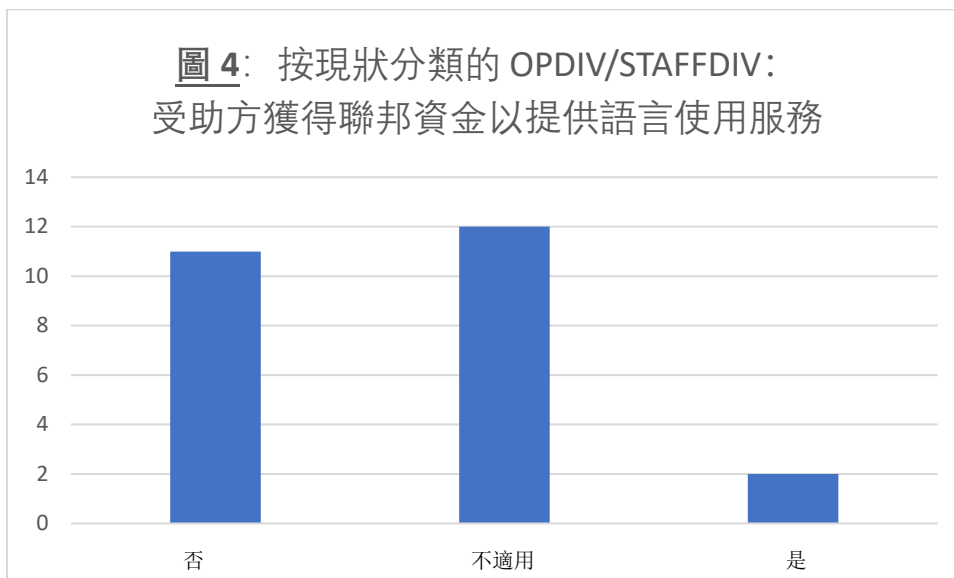


如圖 3 所示，17 個 OpDiv 和 StaffDiv 的 LAP 中包括以其他語言提供項目和福利信息的規定，但這一要素不適用於七個單位：



如圖 4 所示，與上述各要素不同，大多數 OpDivs 和 StaffDivs 不包括專門為受贈方提供聯邦資金以提供語言使用服務的要素。這是因為這個元素是最近才制定的；這是 2021《平等行動計劃》的關鍵部分。儘管如此，值得稱讚的是，兒童和家庭管理局（Administration for Children and Families）和社區生活管理局（Administration for Community Living）在其 LAP 中提供了有關為語言使用服務提供資金的規定。

因此，以下數據表明了更新 OpDivs 和 StaffDivs 的語言使用計劃以及整個部門計劃的一個關鍵領域，該計劃遵循了類似的模式，其中包括所有上述要素，但不包括與資金有關的要素。



語言使用服務指導委員會已經成立了涵蓋上述問題的小組委員會，這些委員會將審查現行 LAP 條款的細節，分享最佳實踐以及他們應如何進步。

OCR 再次指出，只有兩個 LAP 將資助受贈方提供語言使用服務作為其計劃中特定語言的一部分：

現狀：為 HHS 資金接受方提供聯邦資金，以提供語言服務	OpDivs 和 StaffDivs
是	兒童與家庭管理局（ACF）
是	社區生活管理局

語言使用服務指導委員會圍繞這一問題成立了一個小組委員會，並會分析是否需要以及如何獲得提供語言使用服務的資金。

2023 年的目標和宗旨

指導委員會於 2022 年 10 月 11 日舉行了成立會議，並將在 2023 年全年召開季度會議，小組委員會至少每兩個月舉行一次會議。語言使用服務指導委員會將會收集各個單位的數據，以計劃執行《平等行動計劃》的問責條款：

- 制定和維護對項目的準確記錄，定期評估並採取必要措施來改進和確保向 LEP 人員提供的語言使用服務的質量和準確性；
- 追蹤衡量各個項目中語言使用改進的實施方法，並採取措施確保能夠以提高項目可比性、準確性和一致性的方式收集這些信息。各機構可決定由同一辦公室或負責執行另一要素的官員執行這一要素是否恰當；
- 採取措施解決 OCR 針對 HHS 的 LEP 投訴進行調查時發現的問題；
- 確定有助於各機構持續改進語言使用服務質量的最佳實踐。與指導委員會分享這些實踐，指導委員會可酌情向 HHS 各單位、受贈方、承包商和接受方提供指導；和
- 識別相關數據，並與指導委員會分享這些數據，以幫助 HHS 的其他單位促進全組織的學習和協調工作，在影響力較高的外展工作上進行合作，或向共同的客戶社區開發適合受眾的跨領域信息。⁴⁰

此外，OCR 會設立一個中央語言使用協助中心，通過中央合同提供材料翻譯以及口頭和電話口譯服務。該中心會在本部門的新任語言使用服務協調員的職權範圍內運作，該協調員由 OCR 主任管轄，並負責監督該部門語言使用計劃、目標和指令的實施。OCR 認

⁴⁰ 《平等計劃》第 7 部分。

為，這種援助以及語言使用服務協調員的其他工作可以幫助 OpDivs 和 StaffDivs 以高效且可持續的方式實現上述目標。

此外，OCR 將會領導評估和更新該部門 LAP 的工作，以在司法部長定於 2023 年 5 月 19 日的最後期限前完成任務。此外，從語言使用服務指導委員會收集的數據將會集中在每個單位更新其 LAP 的進展上（以納入《平等計劃》LAS 基準），這些計劃的狀態將會在 2023 年年度報告中進行報告。

語言使用服務指導委員會也將繼續努力，幫助確保本部門通過有效的語言使用服務為符合條件的 LEP 個人提供相關項目和活動。

此外，語言使用服務指導委員會將會監督第 1557 條 NPRM 的進展，以便最終規則中的 LAS 條款能夠與 HHS 的所有健康項目和活動共享，確保符合規定（例如，要求以最常用的 15 種當地語言提供有關語言援助服務可用的通知）。

此外，語言使用服務指導委員會將會彙編每個 StaffDiv 和 OpDiv 報告的信息，這些信息涉及這些單位在實施《平等行動計劃》基準以及與增加語言使用服務相關的指標方面的進展，並會努力對結果進行比較分析。

社區外展工作也會繼續進行，因為語言使用服務指導委員會將會依賴利益相關者就 HHS 對 LEP 個人的可及性提供反饋。

最後，語言使用服務指導委員會將會努力製定綜合全面的最佳實踐和建議，以具體改進語言使用服務，其中包括確定相關需求並確保提供指導和技術援助。

結論

該部門在 2022 年以及在新冠疫情期間，解決英語水平有限的符合條件的個人面臨的語言障礙方面取得了長足進步。展望未來，年度進展報告將提出具體建議，供部長考慮，以改善 HHS 提供的語言使用服務，並全面實施《平等行動計劃》中消除語言障礙的目標。重點將放在確保為提供語言援助服務（即口譯和筆譯費用）、數據收集和報告策略提供充足的預算，以及是否需要額外的規則制定、指導、行政措施或聯邦立法來填補該部門及其受贈方在提供語言使用服務方面的任何缺口。

/s/ Melanie Fontes Rainer

主任

民權辦公室

附錄 A: 語言使用服務指導委員會成員名冊表

	業務部門 / 人員部門	成員	小組委員會	主席
業務部門	兒童與家庭管理局 (ACF)	Laura Irizarry	HHS 受助方資源	
		Larry Sandigo	HHS 受助方資源	
		Keith Lussier	筆譯、口譯	
		Maria Nawabi	筆譯、口譯	
	社區生活管理局 (ACL)/老齡化管理局 (AoA)/AIDD	Rebecca Kinney	HHS 受助方資源	
	衛生保健研究與質量管理處 (AHRQ)	Bruce Seeman		
	有毒物質和疾病登記管理處(ATSDR)			
	戰略準備和反應管理局 (ASPR)	Cheryl Levine		
		Nikki Bratcher-Bowman		
	疾病控制中心 (CDC)	Jennifer Meunier		
		Julio Dient Taillepie	負責	X
	老年醫療保險和聯邦醫療補助服務中心(CMS)	Darci Graves	HHS 受助方資源	
		Anita Pinder		
		Arlene Austin	筆譯	X
		Ashleigh Ervin		
		LaShawn McIver		
		Ronza Othman		
	食品藥品監督管理局 (FDA)	Cariny Nunez	筆譯	X
		Gloria Sanchez-Contreras	信息技術	X
		Tony Welch		
	衛生資源和服務管理局 (HRSA)	Beth Perrine	HHS 受助方資源	X
		Gemirald Daus	HHS 受助方資源	
		Neelam Salman	HHS 受助方資源	X
		Jennifer Riggle	HHS 受助方資源	
	印第安人衛生服務署 (IHS)	Robin Green	HHS 受助方資源	
	國家衛生研究所 (NIH)	David A. Kosub	負責	
		Victoria Wales	信息技術	
		Donna Peterkin		
	Glenda Laventure			
藥物濫用和精神衛生服務管理局 (SAMHSA)	Victoria Chau	HHS 受助方資源		
	Perry Chan	信息技術		
	Yosselin Turcios	負責		
	Larke Huang			
	Abena Afari	口譯; 筆譯		
人員部門	政務助理秘書長 (ASA)			
	財政資源助理秘書長 (ASFR)	Arun Natarajan		
	立法助理秘書長 (ASL)			
	規劃和評估助理秘書長 (ASPE)	Rose Chu	HHS 受助方資源	
	公共事務助理秘書長 (ASPA)			
	部門上訴委員會 (DAB)	Meredith Montgomery	信息技術	
	HHS 首席信息官			
	政府對外事務部 (IEA)			
	民權辦公室 (OCR)	Melanie Rainer		
		David Hyams		
		Janet Santos		
		Gonzalez		
		Krystal Ka'ai		
		Rebecca Lee		
	衛生助理秘書長辦公室 (OASH) (包括OMH)	Roslyn Moore		
		Leandra Olson	負責; HHS 受助方資源	
		Samuel Wu	信息技術; HHS 受助方資源	
		Alexis Leal	筆譯	
		Alana Sutherland	負責	X
		Caleb Colón	口譯	X
		Karen Bermudez	負責	
	法律總顧問辦公室 (OGC)	Ryan Fitzpatrick		
		Deborah Morgan	筆譯	
	全球事務辦公室 (OGA)	Carmen-Rosa Torres	負責	
	監察長辦公室 (OIG)	Denise C. Thompson	負責	
	醫療保險編譯和上訴辦公室 (OMHA)	Emma Grewal		
		Ashley Harms		
		Erin Nugent		
國家衛生信息技術協調員辦公室 (ONC)	Lana Moriarty	信息技術		

Traditional Chinese

附錄 B: OpDiv 和 StaffDiv 的 LAP 數據圖表

業務部門 / 人員部門	LAP ? 是/否	最近 LAP的 日期	現狀: 具有以相應 語言編寫的網頁、 列表服務公告和公 共宣傳材料內容?	現狀: 電 話口譯 服務?	現狀: 以其 他語言編寫 的項目和福 利信息?	現狀: 為 HHS 資金接 受方提供聯 邦資金, 以 提供語言服 務?
兒童與家庭管理局(ACF)	是	2013 年	是	是	是	是
社區生活管理局 (ACL)	是	2014 年	是	不適用*	是	是
衛生保健研究與質量管理處 (AHRQ) HQ	是	2013 年	不適用	不適用	不適用	不適用
有毒物質和疾病登記管理處 (ATSDR)	沒有提供信息。					
戰略準備和反應管理局 (ASPR)	是	2014 年	是	是	是	否
疾病控制中心 (CDC)	是	2014 年	是	是	是	否
老年醫療保險和聯邦醫療補助 服務中心(CMS)	是	2014 年	是	是	是	否
食品藥品監督管理局(FDA)	是	2014 年	是	是	不適用	不適用
衛生資源和服務管理局 (HRSA)	是	2018年	是	是	是	否
印第安人衛生服務署 (IHS)	是	2014 年	是	否	是	否
國家衛生研究所 (NIH)	是	2014 年	是	是	是	否
藥物濫用和精神衛生服務管理局 (SAMHSA)	是	2013 年	是	是	是	否

政務助理秘書長(ASA)	是	2014年	否	是	是	不適用
財政資源助理秘書長(ASFR)	是	2014年	否	是	否	不適用
立法助理秘書長(ASL)	是	2014年	不適用	不適用	不適用	不適用
規劃和評估助理秘書長(ASPE)	是	2014年	不適用	是	不適用	不適用
公共事務助理秘書長(ASPA)	是	2014年	是	是	是	不適用
部門上訴委員會(DAB)	是	2013年	是	是	是	不適用
政府對外事務部(IEA)	是	2014年	是	是	不適用	不適用
民權辦公室(OCR)	是	2013年	是	是	不適用	不適用
衛生助理秘書長辦公室(OASH)(包括OMH)	是	2013年	是	是	是	否
法律總顧問辦公室(OGC)	否	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用
全球事務辦公室(OGA)	是	2014年	是	是	是	不適用
監察長辦公室(OIG)	是	2014年	是	是	是	不適用
醫療保險聽證和上訴辦公室	是	2014年	是	是	是	否
國家衛生信息技術協調員辦公室(ONC)	是	2014年	是	是	是	否
整個部門的LAP	是	2013年	是	是	是	否