



2023

美国卫生与公众服务部民权办公室 关于减少语言障碍工作的年度进展报告



美国卫生与公众服务部减少语言障碍声明

美国卫生与公众服务部 (U. S. Department of Health & Human Services, 简称 HHS) 致力于减少阻碍相关人员获得由 HHS 或 HHS 授予联邦财政援助的机构所提供的优质医疗保健和基本公众服务方面的障碍。



目录

综合摘要	2
为什么需要增加语言协助服务.....	3
根据《公平行动计划》实施语言协助服务基准.....	4
图表 1：《公平行动计划》的中长期目标.....	5
HHS 此前在其项目中提供的语言协助服务（Language Assistance Services, LAS）的实施步骤.....	6
《关于卫生项目和活动中禁止歧视的拟议规则制定通知》	9
HHS 机构语言协助计划现状.....	10
对当前语言协助计划的分析：图 1-4	10
2023 年的目标和宗旨.....	13
结论	14
附录 A：语言协助服务指导委员会成员名册表.....	16
附录 B：OpDiv 和 StaffDiv 的 LAP 数据图表.....	17

综合摘要

民权办公室（Office for Civil Rights）提交了关于美国卫生与公众服务部（U.S. Department of Health and Human Services，以下简称“HHS”或“部门”）为英语水平有限（limited English proficiency，以下简称“LEP”）的人群提供有效的语言协助服务（language assistance services，以下简称“LAS”）所做努力的第一份年度报告。本报告根据 2021 年 1 月 20 日发布的《第 13985 号行政命令（EO）：[通过联邦政府促进种族平等以及对服务欠缺的社群提供的支持](#)》，审查了在 2022 年内为实现 2022 年 [HHS 公平行动计划](#)（公平计划）所设定的减少语言障碍目标而采取的措施，并对它们进行进一步地深化。¹[第 13985 号行政命令](#)指示各个机构通过分配联邦资源，“解决[联邦政府]在充分、公正和平等地对服务欠缺的社群以及个人进行投资方面的历史上的失败”，²并要求每个机构的负责人制定一项计划，解决服务欠缺的群体和个人可能面临的障碍，以便这些人能够充分且平等参与联邦计划中的福利和服务项目以及“机构采购和签约机会”。³因此，该部门于 2022 年 4 月发布了其《公平计划》。关于联邦福利和相关项目方面所遇到的障碍，《公平计划》的第 1 节“*HHS 禁止歧视：提倡公民权利保护及减少语言障碍*”，将工作重点放在改善 LEP 人群获得由 HHS 资助和管理的项目和活动的机会。

除其他事项外，《公平计划》要求 OCR 主任指定一个办公室或一位官方人员，负责确立和维护对计划的准确记录，定期评估并采取必要措施来改进和确保提供给 LEP 人群人员提供的语言协助服务的质量和准确性。⁴出于同样的原因，HHS 于 2012 年成立了语言协助服务指导委员会，但在上届行政管理期间并未运营该委员会。因此，作为第一步，HHS 于 2022 年 10 月 11 日重新启动了语言协助服务指导委员会。OCR 主任 Melanie Fontes Rainer 主持了第一次会议，部长 Xavier Becerra 和副部长 Andrea Palm 出席了委员会的第一次会议。他们对这项工作表示支持，并强调了委员会及其使命的重要性。语言协助服务指导委员会今后会负责实施《公平计划》中有关减少语言障碍方面的各项目标，本报告将会对此进行讨论。

¹ 86 号联邦法规第 7009 号条例。除了《第 13985 号行政命令》和《公平计划》外，卫生和公众服务部还根据其他官方规定承担 LAS 义务，如《第 13166 号行政命令，[改善英语水平有限者获得服务的机会](#)》；65 号联邦法规第 50121 号条例（2000 年 8 月 11 日）（指导联邦机构改善英语水平有限者获得联邦资助的项目和活动的机会，并实施这个系统，使英语水平有限者能够以有效的方式获得该机构服务）；《第 14031 号行政命令，[促进亚裔美国人、夏威夷原住民和太平洋岛民获得公平、正义和机会](#)》，86 号联邦法规第 29675 号条例（2021 年 5 月 28 日）；《第 13995 号行政命令，[确保疫情应对和恢复工作公平公正](#)》；86 号联邦法规第 7193 号条例（2021 年 1 月 21 日）；以及[卫生和公众服务部 2022-2026 财年战略计划](#)。这些授权也包含在当前的《公平计划》中。

² 第 13985 号行政命令，86 号联邦法规，第 7010 号条例，第 6 部分（“联邦政府应根据适用的法律分配资源，以解决历史上未能充分、公正且平等地对服务缺乏的社群以及个人进行投资的问题”）。

³ 同上，第 7011 号条例，第 7 部分。

⁴ 《公平计划》第 7 部分。此外，该部门的小型 and 弱势企业利用办公室采用该方法启动了《公平计划》的收购准备金。同上。

本报告总结了该部门迄今为止所取得的进展，并制定了一条路线，以在整个部门内增加有效的语言协助服务。报告首先讨论了在《公平计划》所确定的四个关键领域内减少相关障碍和增加语言协助服务的必要性：（1）互联网和公共信息的使用；（2）电话沟通；

（3）参与相关项目和活动的机会；以及（4）获得提供所需语言服务的联邦资金。之后，该报告列出了具体的基准和迄今为止的进展，包括 OCR 对 25 个业务部门（简称 OpDiv）和人员部门（简称 StaffDiv）的语言援助计划的信息收集和分析，以及成立语言协助服务指导委员会小组委员会，以评估是否需要改进并分享最佳实践。⁵由于这项工作才刚刚开始，因此该报告讨论了 2023 年及以后的工作将会如何开展，其中包括战略性地设立新的语言协助服务协调员职位，以及由该协调员监管的中央语言协助服务中心。

为什么需要增加语言协助服务

缺乏有效的语言协助服务可导致相关人群无法公平地参与 HHS 项目和获得该机构资助的服务。美国人口普查局（U.S. Census Bureau）2021 年的美国社区调查（American Community Survey）显示，21.5% 的美国人在家中说英语以外的语言。其中，8.2% 的人英语水平欠缺，因此符合英语水平有限的定义。⁶[美国卫生与公众服务部《减少种族和族裔健康差异行动计划》](#)指出，“据报告，与非西班牙裔白人相比，少数种族和族裔更有可能经历患者与医疗服务提供者互动欠佳的情况，这一差异在 2400 万英语水平有限的成年人中尤为明显。”⁷ 英语水平有限的患者所经历的这些差异促使医疗保健研究和质量局（Agency for Healthcare Research and Quality）资助制定了[《为英语水平有限的患者改进患者安全系统：医院指南》](#)。⁸该指南指出，研究表明，“与讲英语的患者相比，LEP 患者更频繁地受到不良事件的影响，这通常是由沟通障碍引起的，并且更容易造成严重危害。”⁹

提供语言协助服务可减少平等参与 HHS 项目并获得该机构资助服务方面的障碍。¹⁰因此，该部门正在制定相关规则，以更好地使第 1557 号条例与《平价医疗法案》

（Affordable Care Act）的法定文本保持一致，反映第六章和第 504 部分中有关民权判例法的最新发展，并更好地解决可导致负面医疗互动和结果的歧视问题。¹¹OCR 认为，通过制定这些规则，可以为语言协助服务指导委员会以及整个部门的工作提供清晰的指导。

⁵ 作为参考，附录 A 中列出了参与的 OpDiv 和 StaffDiv，及其关键领导人员和他们所服务的小组委员会方面的信息。唯一没有回复 OCR 的单位是有毒物质和疾病登记局（Agency for Toxic Substances and Disease Registry），OCR 会继续联系他们，以确认他们是否有语言协助服务计划。

⁶ 美国人口普查局《2021 年美国社区调查》，我们为什么要询问有关在家使用的语言的问题（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 美国卫生与公众服务部。HHS 减少种族和民族健康差异的行动计划：一个在健康和医疗保健方面不存在差异的国家，3（https://www.minorityhealth.hhs.gov/assets/pdf/hhs/HHS_Plan_complete.pdf）。

⁸ 差异解决方案中心（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。另请参阅第 14031 号行政命令，86 号联邦法规，第 29675 号条例，第 1 部分（注意到美国不断增长的亚裔美国人、夏威夷原住民和太平洋岛民社区的 LEP 率很高，并且“[I]语言孤立现象和缺乏语言援助服务不断使许多亚裔美国人、夏威夷原住民和太平洋岛民失去机会。”）。

¹⁰ 参见，例如，《公平计划》第 7 部分。

¹¹ 参见健康项目和活动无歧视，87 号联邦法规，第 47824 号条例（2022 年 8 月 4 日提出）（将在《联邦法规汇编》第 45 卷第 92 页中编纂）。

除其他事项外，拟议规则特别要求相关机构和该部门自身制定和实施书面的语言协助程序，以支持遵守相关要求，采取合理的措施，为在参与医疗项目和活动方面受到影响的 LEP 人群提供有效的语言协助服务。¹²此外，由于许多符合条件的 LEP 人员同时患有残疾，因此该部门会同时考虑语言协助服务以及与残障人士的有效沟通。因此，拟议的规则要求相关实体制定和实施书面的有效沟通程序，以支持遵守相关要求，并采取适当措施确保在其卫生项目和活动中与残障人士的沟通和非残障人士的沟通一样有效。我们采用最高标准拟订规则。例如，《拟议规则制定通知》（Notice of Proposed Rulemaking, NPRM）建议，如果某人是残障人士的陪伴者或父母，则他们应该可以获得与任何 LEP 人员相同级别的语言信息，并且有关可用辅助设备和服务的必要通知应该翻译成该州最常用的 15 种语言。¹³

根据《公平行动计划》实施语言协助服务基准

《公平计划》要求 HHS 恢复、加强并全面实施 HHS 语言协助计划（Language Access Plan, LAP），以确保“在整个部门实现文化变革，在提供由 HHS 实施和资助的项目时优先考虑公平，这最终可有助于改善医疗保健成果，减少第 13985 号行政命令中确定的服务欠缺社群面临的健康方面的差距。”¹⁴ 为了落实这些要求，《公平行动计划》将语言协助服务作为本部门实现平等的五项战略中的第一项，并指出：

关注民权保护和相关法律将有助于解决医疗保健和公共服务面临的障碍，例如那些英语水平有限的人群在获取信息，以及获得联邦政府开展和援助的 HHS 项目服务和/或福利时所面临的障碍。¹⁵

《公平计划》还指出，根据这一战略，HHS 将会解决以下各项问题，这些问题可能会阻碍 LEP 人群获得联邦资助或援助的 HHS 项目：

1. 获得以相应语言编写的网页、列表服务公告和公共宣传材料内容；
2. 电话口译服务；
3. 以其他语言编写的项目和福利信息；
4. 为 HHS 受助方提供联邦资金，以提供语言协助服务；以及
5. 恢复和加强 HHS 语言协助计划；¹⁶

¹² 同上。第 47914 号条例；另见下文附注 25-29。

¹³ 同上。第 47853-56 号和第 47860-61 号条例。OCR 指出，拟议规则禁止相关机构依赖未成年儿童进行口译或协助沟通，除非是在对个人安全或福利或公共健康构成迫在眉睫的威胁的紧急情况下，并且只是在没有合格口译员的情况下。同上。第 47683 号条例。

¹⁴ 《公平计划》第 7 部分。

¹⁵ 同上第 2 部分。

¹⁶ 同上第 3 部分。

为了确保 HHS 取得进展，《公平计划》要求 OCR 主任监督这些工作，委任 HHS 语言协助服务指导委员会履行语言协助服务质量评估职能，跟踪进展，并每年向部长汇报。《公平计划》的一个关键组成部分是负责恢复和加强该部门的 LAP，这也是该部门的首要任务。与这一首要任务相呼应的是，司法部长还指示每个联邦机构在 2023 年 5 月 19 日前更新其机构范围内的 LAP¹⁷OCR 已经开始了这项工作，并会与语言协助服务指导委员会合作完成这项工作。

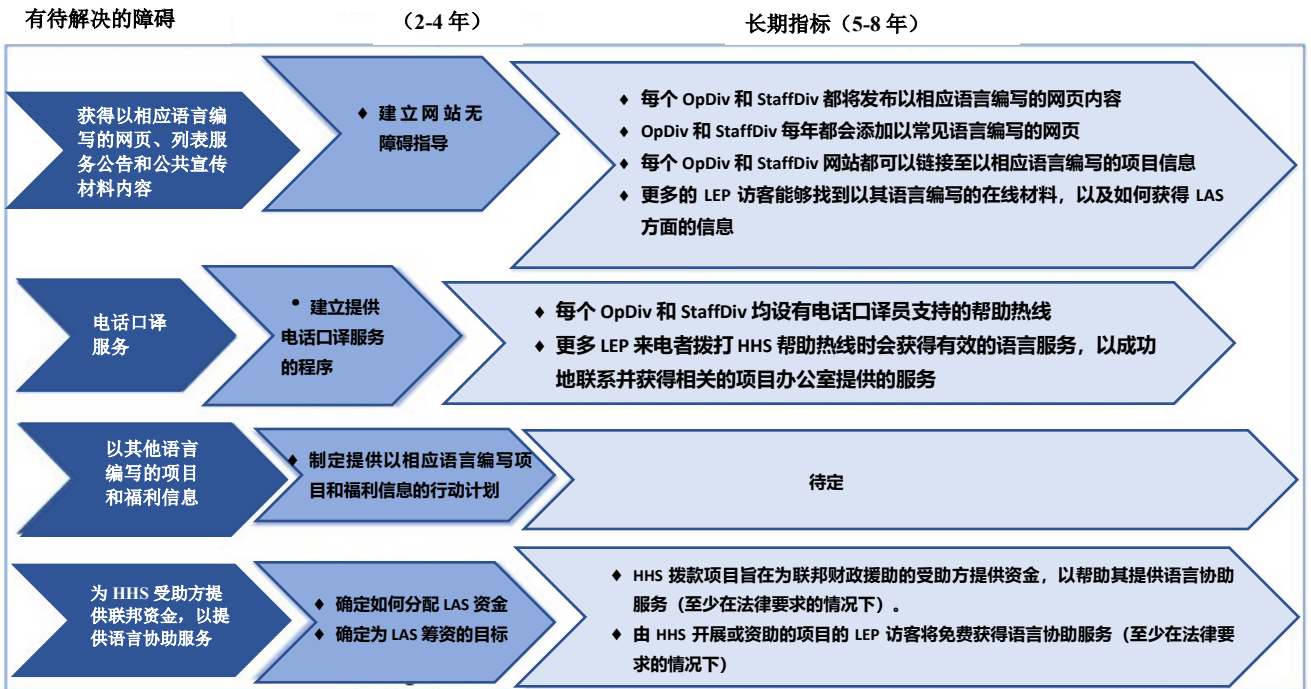
语言协助服务指导委员会已经就《公平计划》中确定的前四个主要项目成立了小组委员会，而 OCR 则已经开始审查目前的 OpDiv 和 StaffDiv LAP 计划是否解决了这些问题。例如，语言协助服务指导委员会将通过网页、列表服务公告和公共宣传材料（《公平计划》中的第 1 项议题）在各个分部和整个部门级别评估现有语种内容的水平和质量，这项工作将为如何恢复和加强该部门的 LAP 提供有用信息，从而降低障碍，增加 LEP 人群获得相关资源的机会。

《公平计划》包括了为中长期进展制定的基准，这些基准将会纳入该部门的总体 LAP 及特定于相关机构的各类 LAP 计划中。《公平计划》的具体基准内容涉及影响 LEP 人群有效获得相关资源的四个主要项目或因素，该计划预期 HHS 及其组成部分将会采取包含以下行动的措施：（1）发布以相应语言编写的网页；（2）提供由优质电话口译员支持的“求助热线”；（3）增加以相应的语言获得项目和福利信息的机会；和（4）努力获得资金，帮助政府款项获得者提供语言协助服务，并确保 LEP 访客在了解由 HHS 开展或资助的项目时可及时免费获得 LAS（在法律要求的情况下）。¹⁸对于在这些项目上取得进展方面的要求，《公平计划》的时间安排如下所示：

图表 1：《公平行动计划》的中长期目标

¹⁷ 请参阅司法部长备忘录。《加强联邦政府对消除语言障碍的承诺》第 1 部分（2022 年 11 月 21 日，要求各机构“在本备忘录生效后 180 天内（即 2023 年 5 月 19 日前）提供最新的语言协助计划”）。

¹⁸ 请参阅《公平计划》第 6-7 部分。



指导委员会通过将每个基准作为行动步骤纳入更新后的 HHS LAP 的相关条款来确保进展, 而 OpDiv 和 StaffDiv 则会把基准纳入更新后的特定机构的 LAP。指导委员会将编制一份关于 HHS 总体进展的年度报告, 报告 HHS 各分部的进展, 向部长提出建议, 并确定下一年的 LAS 目标, 以确保在每个基准上取得进展。

HHS 此前在其项目中提供的语言协助服务 (Language Assistance Services, LAS) 的实施步骤

我们在过去二十年中取得了进展, 该部门现在有机会评估相关的进展, 并在此基础上再接再厉。本节提供了迄今为止在每个主要语言障碍问题领域所做工作的简要示例。

在线内容尽管存在不足之处, 然而一些 OpDiv 和 StaffDiv 部门却大大增加了以相应语言提供的在线内容的数量, 特别是在国家紧急情况 and 新冠肺炎疫情过去之后。¹⁹

¹⁹ 请参见, 美国老年医疗保险和联邦医疗补助服务中心, 按语言提供的资源 (2022 年 11 月 14 日), <https://www.cms.gov/About-CMS/Agency-Information/OMH/resource-center/resources-by-language>; 美国疾病预防控制中心, 以英语以外的语言编写的资源信息 (2022 年 11 月 14 日), <https://wwwn.cdc.gov/pubs/other-languages?Sort=Lang%3A%3Aasc>; HHS 民权办公室, 为适用机构提供的翻译资源 (2022 年 11 月 14 日) <https://www.hhs.gov/civil-rights/for-individuals/section-1557/translated-resources/index.html>; 健康研究与服务管理处, 语言援助服务。(2022 年 11 月 14 日), <https://www.hrsa.gov/about/language-assistance>; 战略准备和响应管理处, 在响应和恢复过程中确保可提供语言协助和有效沟通——应急响应人员清单 (西班牙语) (2022 年 11 月 14 日), <https://www.hhs.gov/sites/default/files/lang-access-and-effective-comm-checklist-for-emergency-responders-spanish.pdf>; 药物滥用和精神健康服务管理局 (SAMHSA), 语言协助服务 (2022 年 11 月 14 日), <https://www.samhsa.gov/language-assistance-services>; 食品和药品管理局 多语言 COVID-19 资源, (2023 年 1 月 20 日), <https://www.fda.gov/emergency-preparedness-and-response/coronavirus-disease-2019-covid-19/multilingual-covid-19-resources>。

HHS 收到了一份机构间民权投诉，指控 19 个州未能提供有效的新冠病毒检测、接种和治疗计划。²⁰作为回应，OCR 正在与国土安全部（Department of Homeland Security, DHS）和联邦紧急事务管理局（Federal Emergency Management Agency, FEMA）合作，以深入开展有关在紧急情况下提供语言协助服务的网络研讨会，以此种形式向这 19 个州提供技术援助。

该机构的战略准备和响应管理局（Administration for Strategic Preparedness and Response, ASPR）目前正在制定的 HHS 所有危险基本计划 (HHS All Hazards Base Plan) 也考虑了 LEP 人群获得服务的机会，2022-2026 [HHS 战略计划](#) 也同样对此进行了考虑。²¹但是，除了在在美国经常使用的非英语语言编写内容外，但相关机构仍然需要能够在紧急情况下，在短时间内推出以相关语言编写的内容。为此，美国疾病防控中心成立了一个快速影响语言协助服务团队，根据需要以其他语言制作与新冠肺炎相关的内容。

HHS 还在 [HHS.gov](#) 主页的底部添加了多种语言的标语，可将访客带到 OCR 的[个人及倡导者民权网页（Civil Rights for Individuals and Advocates）](#)。点击一系列后续链接后，系统最终会将英语水平有限的访客带到一个网页，上面有如何获取 LAS 的说明，但如果这些标语也能将访客直接与电话翻译服务联系起来，则会更容易访问。然而，由于预算原因，有时无法获得能够提供适当水平的电话语言服务供应商。但是，由于获得综合的口译服务对于确保《公平计划》所设想的有效语言协助水平至关重要，因此需要在这一领域做更多的工作。

对于电话口译，老年医疗保险和联邦医疗补助服务中心（Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS）通过 1-800-Medicare 热线在增加 LAS 方面取得了进展，该热线可用西班牙语提示需要西班牙语协助服务的来电者。²²CMS 健康保险市场帮助热线（CMS Health Insurance Marketplace Helpline）也包括西班牙语提示，²³[CMS 拉丁裔合作伙伴（CMS Latino Partners）](#) 网页也包含带有西班牙语提示的电话号码。²⁴此外，药物滥用和心理健康服务管理局（Substance Abuse and Mental Health Services Administration）的 988 自杀和危机生命线（988 Suicide and Crisis Lifeline）有一系列专门用西班牙语应答来电者的中心，

²⁰ 国家卫生法项目法务总监 Jane Perkins 写给 HHS 民权办公室、FEMA 平等权利办公室和 DHS 民权与公民自由办公室的信（2021 年 4 月 30 日）（OCR 备案）。

²¹ 如前所述，2022-2026 年 HHS 战略计划包括的条款涉及以平等的方法获得相关资源的内容，其中包括在各种情况下获得符合相应文化的医疗服务、提供符合相关文化和语言的服务、更具相应文化定制沟通内容以及提供符合相应文化的培训、教育和技术援助。符合相应文化、根据相应文化定制或适应相应文化的服务包括语言协助服务。

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

²³ 拨打 1-800-318-2596 后，西班牙语提示会在播放英语问候语后立即开始。

²⁴ 请参阅 [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>。

而整个应答网络可通过一条语言热线提供 200 多种其他语言服务。²⁵虽然值得称赞，但 HHS 必须能够为说英语和西班牙语以外语言的来电者提供服务。例如，新冠疫情显明了亚裔美国人、夏威夷原住民和太平洋岛民对语言服务的需求。²⁶鉴于在 HHS 资助和管理的项目中遇到的语言越来越多，全面实施《公平计划》的 LAS 目标对于为 LEP 来电者和客户提供有效的语言服务至关重要。需要重申的是，我们需要做更多的工作来提供 HHS 《公平计划》所设想的有效语言协助水平。

关于获取项目和福利信息方面的问题，现在大多数机构网站上都有各个语言版本的注册材料，增加了获取项目和福利信息方面的机会。2022 年 6 月下旬，OCR 参与了 ASPE 主办的有关 HHS 《公平行动计划》消除语言障碍的利益相关者对话，并听取了各位利益相关者关于 HHS 在提升 LEP 人群获得平等资源方面能够改进的地方。²⁷HHS 在其战略计划和 All-Hazards Base Plan 中，以及面向公众的指导、信息公报和外联材料中，提供了语言协助服务。²⁸

关于被资助者的责任，自 2014 年以来，所有 HHS 组成部分的语言协助计划都包含了一个要素，要求每个 HHS 资助机构确保其资助对象理解并遵守相关义务，以确保 LEP 人群能够有效地访问其项目。²⁹根据 1964 年《民权法案》第六章以及相关的实施条例，如果联邦财政援助的接受方未能采取合理措施帮助 LEP 人群有效参与所涵盖项目和活动，则可能违反了《民权法案》第六章。³⁰OCR 通过调查、定期合规审查、技术援助和指导等措施来履行第六章中规定的这些义务。³¹2021 年 12 月 22 日，OCR 发布了相关指南，以

²⁵ 请参阅 SAMHSA，988 自杀与危机生命线（2023 年 1 月 20 日），<https://www.samhsa.gov/find-help/988>。SAMHSA 还设有全国帮助热线（<https://www.samhsa.gov/find-help/national-helpline>）和其他西班牙语资源（<https://www.samhsa.gov/behavioral-health-equity/hispanic-latino>）。

²⁶ 请参阅，例如，亚裔美国人、夏威夷原住民和太平洋岛民总统咨询委员会就职报告及建议，2022 年 5 月 31 日，<https://www.hhs.gov/sites/default/files/pacaanhpi-inaugural-report-2022.pdf>（“研究表明，英语水平有限的居民和少数民族人数众多的社区受到疫情的打击最为严重，这些人群的发病率和死亡率更高。然而，许多英语水平有限的人无法使用自己的语言获得信息、检测和接种疫苗。”）

²⁷ 请参阅关于 HHS 《公平行动计划》的听证会：调查结果摘要（2022 年 6 月）（OCR 存档）。

²⁸ 请参阅以上注释 19 的例子。

²⁹ 第六章和第 1557 条都要求相关实体采取合理措施，确保 LEP 人群能够有效地参与其项目。2020 年第 1557 条规则还将四因素分析法纳入了 HHS 的第六章 LEP 指南：1) 资助接收方可提供服务的符合资格的 LEP 人群或其可能遇到的 LEP 人群的数量或比例；2) LEP 个人接触资助接收方项目或服务的频率；3) 资助接收方的项目、活动或服务的性质及其对人们生活的重要性；以及 4) 资助接收方可获得的资源以及相关成本。45 C.F.R. § 92.101(b)。因此，第六章 LEP 指南有助于第六章和第 1557 条所涵盖的机构遵守这两项法规下的语言协助要求。例如，SAMHSA 需要其支持的认证社区行为健康诊所确保提供语言协助服务。请参阅 SAMHSA，符合相关文化的 LEP 及低文化水平服务（2023 年 1 月 20 日），<https://www.samhsa.gov/section-223/cultural-competency/lep-services>。

³⁰ 请参阅，例如，HHS，《联邦财政援助受助方的指导意见，关于民权法第六章禁止出现影响英语水平有限者的民族歧视（2003 年）》[联邦财政援助受助方指南 - 第六章 | HHS.gov](https://www.hhs.gov/guidance/2003-06-11-federal-funding-receivers-guidance-civil-rights-chapter-6-prohibiting-discrimination-against-limited-english-proficiency)，引用 42 U.S.C. § 2000d-1 以及 *Lau v. Nichols*, 414 U.S. 563 (1974 年)。

³¹ 请参阅，例如，25 C.F.R. 第 80 部分以及部长的相关授权；另见美国民权委员会，权利是现实吗？评估联邦民权执法（2019 年 11 月），195-225（讨论和分析 HHS OCR 的权威及其对各种执法工具的使用）。

确保卫生保健服务提供者以公平的方式提供疫苗和疫苗加强剂。³² 最近，OCR 与 ASFR 以及所有组成部分一同合作，将民权合规方面的条文纳入了所有 HHS 资助机会公告中。

最后探讨关于获得用于支持语言协助服务的资金问题。过去，规模较小的受资方和医生表示，他们没有提供语言协助服务的资源，并且很难衡量在这种情况下提供这种服务是否有必要。³³ 目前，HHS 已经采取了初步措施，以确保联邦财政援助的接受方能够使用联邦拨款来提供 LAS 服务。例如，在某些情况下，卫生资源和服务管理局（HRSA）允许接受方使用拨款向其客户提供 LAS。由于这是该部门语言协助计划中一项重要的新内容，并且过去并未将其包括在内，因此需要做更多的工作来确保受助方拥有确保提供语言服务所需的资金。

《关于卫生项目和活动中禁止歧视的拟议规则制定通知》

迄今为止，其他方面的进展包括 OCR 于 2022 年 8 月 4 日在《联邦公报》上发布的《拟议规则制定通知》（NPRM），该通知提议对《平价医疗法案》的禁止歧视条款第 1557 条进行全面更新。³⁴ NPRM 包括澄清所涵盖机构的职责以及降低语言障碍的条款。重要的是，这些法规适用的不仅仅是与 ACA 相关的项目和服务。例如，它不仅适用于所有获得联邦财政援助的卫生项目和活动，还适用于该部门管理的项目和活动。OCR 用 15 种语言发布了一份《情况说明书》以及一份关于 NPRM 的问答文件，并提供了对此发表评论的机会。³⁵

拟议的规则将第六章中长期实行的要求编纂成文，要求所涵盖的机构“采取合理措施，为每一位有资格获得服务或可能直接受到其卫生项目和活动影响的英语水平有限的个人提供有效的语言协助。”³⁶ NPRM 指出，“随着电话口译员的增加，在提供语言服务方面进行合理性评估的工作也发生了变化”，并会通过使用多种语言服务，大大增加语言协助力度。³⁷

³² 请参阅 HHS，服务提供者的公民权利，COVID-19，关于在新冠肺炎疫苗接种计划中禁止种族、肤色和民族歧视的联邦法律标准的指导意见（2022 年 12 月 13 日）（为确保所涵盖的实体了解其在禁止“基于种族、肤色和民族歧视”的法律下的义务而提供的指导（包括所讲的语言）”（增加了重点），<https://www.hhs.gov/civil-rights/for-providers/civil-rights-covid19/guidance-federal-legal-standards-covid-19-vaccination-programs/index.html>。

³³ 第 13166 号行政命令要求提供有效的语言协助服务，但也允许考虑可用的资源。见 1964 年《民权法》第六章的实施——对英语水平有限者的民族歧视：政策指导，65 号联邦法规第 50123、50125 号条例（2000 年 8 月 16 日）（“联邦援助受助方可用的资源可能会对受助方必须采取的措施的性质产生影响。例如，在符合 LEP 条件的个人数量有限、接触不频繁、提供语言服务的成本相对较高，和/或相关项目对个人的日常生活并不重要时，对于在项目中提供 LEP 协助方面，资源有限的小型受助方可能不必采取与大型受助方相同的措施。”）。

³⁴ 参见健康项目和活动无歧视，87 号联邦法规，第 47824 号条例（2022 年 8 月 4 日提出）（将在《联邦法规汇编》第 45 卷第 92 页中编纂）。

³⁵ 请参阅 HHS OCR，第 1557 条拟议规则制定通知的背景（2019 年 7 月 15 日）[第 1557 条拟议规则制定通知的背景 | HHS.gov](#)（包括 15 种非英语语言的摘要和问答文件的链接）。

³⁶ 请参阅 87 号联邦法规第 47912 号条例（拟议第 92.4 条）（“涵盖的实体是指... 该部门；”）。

³⁷ 同上第 47861 条。

NPRM 还建议要求相关机构向卫生项目和活动的参与者、受益人、注册者和申请人提供一份《禁止歧视》通知，详细说明有免费及时的 LAS 可用，可为 LEP 人群提供有效的语言协助。³⁸NPRM 的反馈期于 2022 年 10 月 3 日结束，OCR 目前正在审查超过 75000 条公众反馈，并希望在今年春天晚些时候发布最终规则。能否全面实施取决于何时最终确定 NPRM 以及是否会出现诉讼。2016 年，OCR 以 64 种非英语语言发布了之前 1557 规则中有关语言协助条款的翻译。³⁹颁布后，如果资源可用，OCR 可能会以类似数量的非英语语言发布 1557 年规则最终通知的译文。

HHS 机构语言协助计划现状

我们已经有了了一份精心编写、分发到位的语言协助计划，这对于支持 HHS 受助方遵守语言协助合规的要求至关重要，这有助于确保各方以平等的方式获得 HHS 直接提供的项目和服务。2021 年 10 月，OCR 呼吁所有 OpDiv 和 StaffDiv 部门提供与其语言协助计划相关的数据。我们很高兴地宣布，有 25 个下属部门参加了数据提供工作。

HHS 于 2013 年发布了我们整个机构的 LAP 计划；此后一直没有更新。绝大多数下属在 2013-2014 年均采用了其语言协助计划。附录 B 中列出了有关 LAP 日期和要素的详细信息。

HHS 语言协助服务指导委员会和 OCR 已经开始分析该部门的 LAP 计划应该如何更新，之后会考虑如何更新 OpDiv 和 StaffDiv 计划，以保持一致。这项工作由语言协助服务指导委员会的小组委员会负责完成。

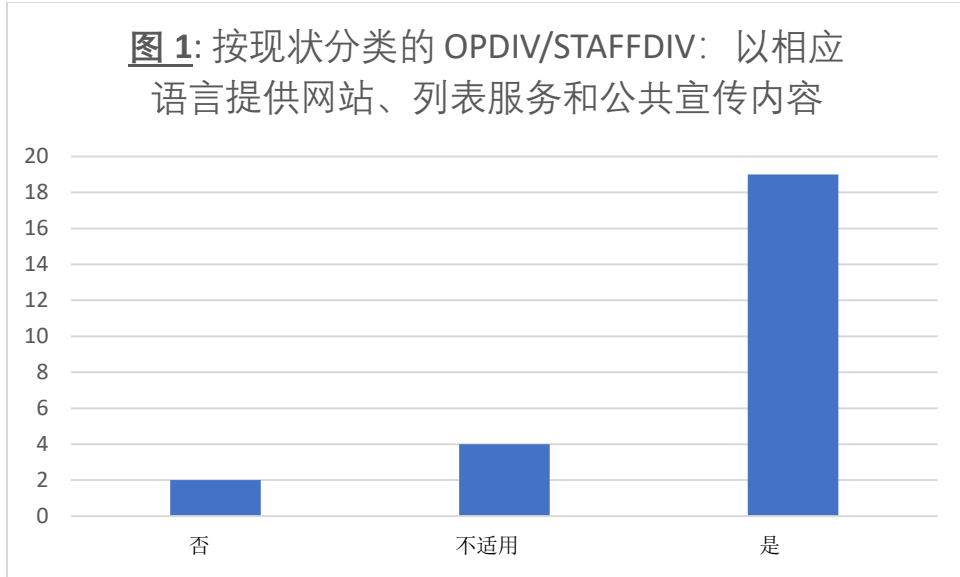
对当前语言协助计划的分析：图 1-4

关于 2022 年 4 月发布的《公平行动计划》的要素（如下图 1 至图 4 所示），OpDiv 和 StaffDiv 提交的 25 份计划中，大多数都包括了涵盖其中确定的基本要素的条款。关于 25 个参与该项工作的 OpDiv 和 StaffDiv 的 LAP 的基本数据可在附录 B 中找到。

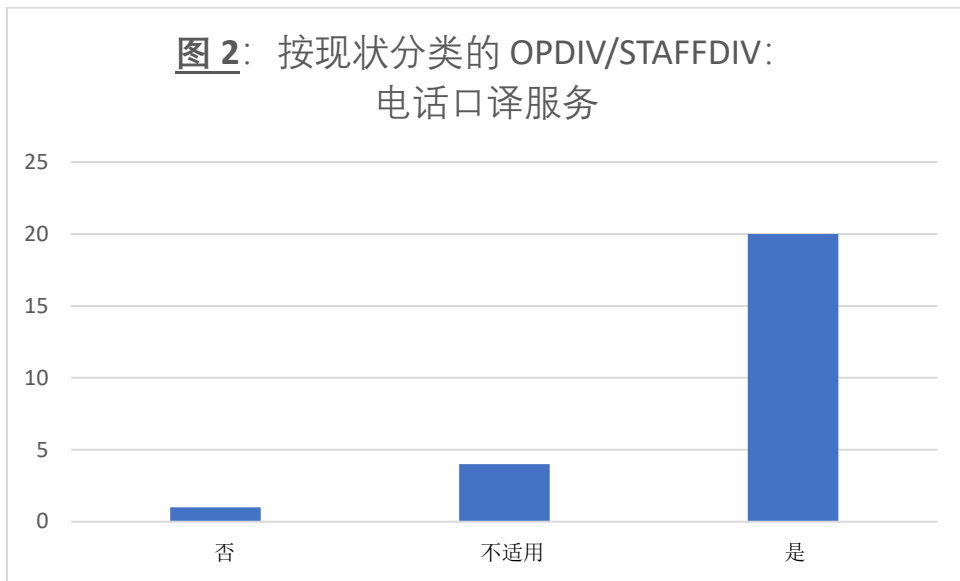
如图 1 所示，绝大多数 OpDiv 和 StaffDiv 计划（25 个中的 19 个）都包括对以相应语言提供网站、列表服务和公共宣传内容方面的条款。四个部门——医疗保健研究与质量局（Agency for Healthcare Research and Quality）、立法助理秘书长（Assistant Secretary for Legislation）、规划与评估助理秘书长（Assistant Secretary for Planning and Evaluation）和法律总顾问办公室（Office of General Counsel）——没有将这一要素纳入其语言协助计划，因为这不适用于他们所做的工作和提供的服务。只有两个单位在其提交的计划中没有谈及该问题。

³⁸ 同上。第 47915 条（拟议第 92.10 -11 条）。

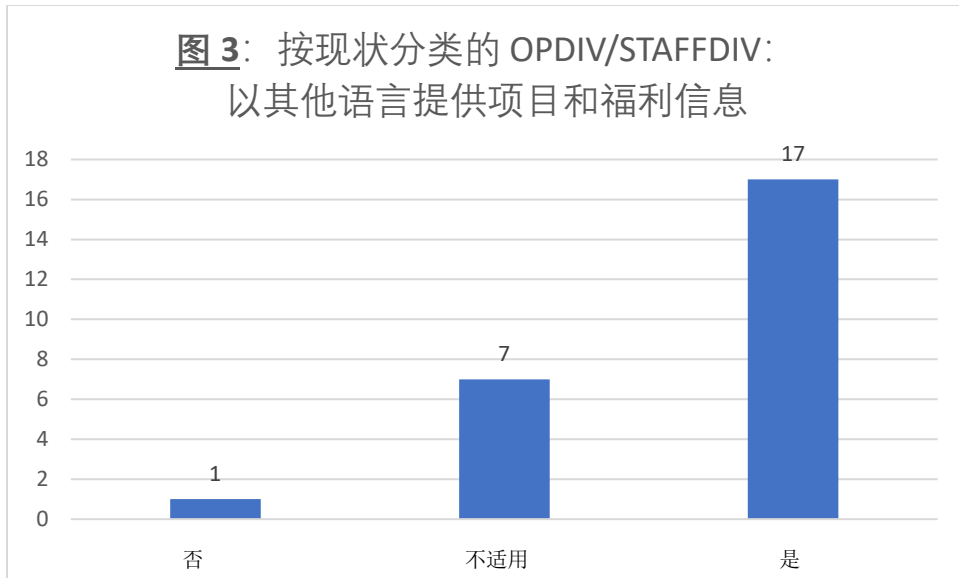
³⁹ 同上。第 47853 条。



如图 2 所示，25 个 OpDiv 和 StaffDiv 部门中有 20 个在其 LAP 计划中包含有关提供电话口译服务的规定。四个部门不提供电话语言协助，因此表示该元素不适用。

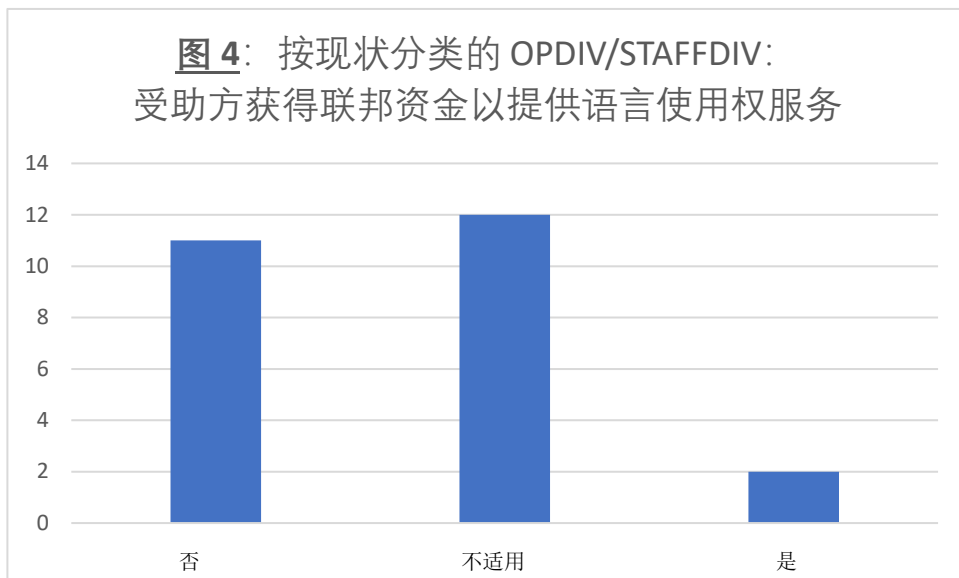


如图 3 所示，17 个 OpDiv 和 StaffDiv 的 LAP 计划中包括了以其他语言提供项目和福利信息的规定，但这一要素不适用于七个单位：



如图 4 所示，与上述各要素不同，大多数 OpDiv 和 StaffDiv 没有包括专门为受助方提供联邦资金以提供语言协助服务的要素。这是因为这个元素是最近才制定的；这是 2021 《公平行动计划》的关键部分。尽管如此，值得称赞的是，儿童和家庭管理局（Administration for Children and Families）和社区生活管理局（Administration for Community Living）在其 LAP 中提供了有关为语言协助服务提供资金的规定。

因此，以下数据表明了更新 OpDiv 和 StaffDiv 各部门语言协助计划以及整个部门计划的一个关键领域，该计划遵循了类似的模式，其中包括所有上述要素，但不包括与资金有关的要素。



语言协助服务指导委员会已经成立了涵盖上述问题的小组委员会，这些委员会将评审现行 LAP 条款的细节，分享最佳实践以及应如何改进。

OCR 再次指出，只有两个 LAP 计划 将资助受助方提供语言协助服务作为其计划中特定语言的一部分：

现状：为 HHS 资金接受方提供联邦资金，以提供语言服务	OpDiv 和 StaffDiv
是	儿童与家庭管理局（ACF）
是	社区生活管理局

语言协助服务指导委员会围绕这一问题成立了一个小组委员会，并会分析是否需要以及如何获得提供语言协助服务的资金。

2023 年的目标和宗旨

指导委员会于 2022 年 10 月 11 日举行了成立会议，并将在 2023 年全年召开季度会议，小组委员会至少每两个月举行一次会议。语言协助服务指导委员会将会收集各个单位的数据，以计划执行《公平行动计划》的问责条款：

- 确立和维护对项目的准确记录，定期评估并采取必要措施来改进和确保向 LEP 人群提供的语言协助服务的质量和准确性。
- 跟踪衡量每个项目中语言协助工作改善情况的实施方法，在收集信息时采取措施确保能够提高跨项目的可比性、准确性和一致性的方式。各机构可决定由同一办公室或负责执行另一要素的官员执行这一要素是否恰当；
- 采取措施解决 OCR 对针对 HHS 的 LEP 投诉进行调查时发现的问题；
- 确定有助于各机构持续改进语言协助服务质量的最佳实践。与指导委员会分享这些实践，指导委员会可酌情向 HHS 各单位、受助方、承包商和接受方提供指导；和
- 识别并向指导委员会提供这些数据，以帮助 HHS 的其他单位促进全组织的学习和协调工作，在影响力较高的外联工作上进行合作，或向共同的客户社区开发适合受众的跨领域信息。⁴⁰

⁴⁰ 《公平计划》第 7 部分。

除此之外，OCR 会设立一个中央语言协助中心，通过集中控制合同提供材料翻译以及口头和电话口译服务。该中心会在本部门的新任语言协助服务协调员的职权范围内运作，该协调员由 OCR 主任管辖，并负责监督该部门语言协助计划、目标和指令的实施。OCR 认为，这种援助工作，以及语言协助服务协调员的其他工作可以帮助 OpDiv 和 StaffDiv 以高效且可持续的方式实现上述目标。

另外，OCR 将会领导评估和更新该部门 LAP 的工作，以在司法部长定于 2023 年 5 月 19 日的最后期限前完成任务。此外，从语言协助服务指导委员会收集的数据将会集中在每个单位 LAP 的进展更新上（以纳入《公平计划》LAS 基准），这些计划的状态将会在 2023 年年度报告中进行汇报。

语言协助服务指导委员会还会继续努力，促使本部门通过有效的语言协助服务通道，为符合条件的 LEP 个人提供相关项目和活动。

此外，语言协助服务指导委员会将会监督第 1557 条 NPRM 的完成情况，以便最终规则中的 LAS 条款能够与 HHS 的所有健康项目和活动共享，确保符合规定（例如，要求以最常用的 15 种当地语言提供有关语言协助服务可用的通知）。

此外，语言协助服务指导委员会将会汇编每个 StaffDiv 和 OpDiv 报告的信息，这些信息涉及这些单位在实施《公平行动计划》基准以及与增加语言协助服务相关的指标方面的进展，并会努力对结果进行比较分析。

社区宣传工作也会继续进行，因为语言协助服务指导委员会将会依赖利益相关者就 HHS 对 LEP 个人的可及性提供反馈。

最后，语言协助服务指导委员会将会努力制定综合全面的最佳实践和建议，以具体改进语言协助服务，其中包括确定相关需求并确保提供指导和技术援助。

结论

在 2022 年，以及在新冠疫情期间，该部门在解决英语水平有限的符合条件的个人面临的语言障碍方面取得了长足进步。展望未来，年度进展报告将会提出具体建议，供部长考虑，以改善 HHS 提供的语言协助服务，并全面实施《公平行动计划》中消除语言障碍的目标。其中的工作重点为确保为提供语言协助服务（即口译和笔译费用）、数据收集和报告策略提供充足的预算，以及是否需要额外的规则制定、指导、行政措施或联邦立法来填补该部门及其受助方在提供语言协助服务方面的任何空白。

/s/ Melanie Fontes Rainer

主任

民权办公室

附录 A: 语言协助服务指导委员会成员名册表

	业务部门/人员部门	成员	小组委员会	主席
业务部门	儿童与家庭管理局 (ACF)	Laura Irizarry	HHS 受助方资源	
		Larry Sandigo	HHS 受助方资源	
		Keith Lussier	笔译、口译	
		Maria Nawabi	笔译、口译	
	社区生活管理局 (ACL)/老龄化管理局 (AoA)/AIDD	Rebecca Kinney	HHS 受助方资源	
	卫生保健研究与质量管理处 (AHRQ)	Bruce Seeman		
	有毒物质和疾病登记处 (ATSDR)			
	战略准备和响应管理局 (ASPR)	Cheryl Levine		
		Nikki Bratcher-Bowman		
	疾病预防控制中心 (CDC)	Jennifer Meunier		
		Julio Dicot Taillefer	责任	X
	老年医疗保险和联邦医疗补助服务中心 (CMS)	Darci Graves	HHS 受助方资源	
		Anita Pinder		
		Arlene Austin	笔译	X
		Ashleigh Ervin		
		LaShawn McIver		
		Ronza Othman		
	食品药品监督管理局 (FDA)	Cariny Nunez	笔译	X
		Gloria Sanchez-Contreras	信息技术	X
		Tony Welch		
	卫生资源和服务管理局 (HRSA)	Beth Perrine	HHS 受助方资源	X
		Gemirald Daus	HHS 受助方资源	
		Neelam Salman	HHS 受助方资源	X
		Jennifer Riggle	HHS 受助方资源	
	印第安人卫生服务署 (IHS)	Robin Green	HHS 受助方资源	
	国家卫生研究所 (NIH)	David A. Kosub	责任	
		Victoria Wales	信息技术	
		Donna Peterkin		
		Glenda Laventure		
	药物滥用和精神卫生服务管理局 (SAMHSA)	Victoria Chau	HHS 受助方资源	
	Perry Chan	信息技术		
	Yosselin Turcios	责任		
	Larke Huang			
	Abena Afari	口译、笔译		
人员部门	行政事务助理秘书长 (ASA)			
	财政资源助理秘书长 (ASFR)	Arun Natarajan		
	立法助理秘书长 (ASL)			
	规划和评估助理秘书长 (ASPE)	Rose Chu	HHS 受助方资源	
	公共事务助理秘书 (ASPA)			
	部门上诉委员会 (DAB)	Meredith Montgomery	信息技术	
	HHS 首席信息官			
	政府对外事务部 (IEA)			
	民权办公室 (OCR)	Melanie Rainer		
		David Hyams		
		Janet Santos		
		Gonzalez		
		Krystal Ka'ai		
		Rebecca Lee		
	卫生助理秘书长办公室 (OASH) (包括 OMH)	Roslyn Moore		
		Leandra Olson	责任; HHS 受助人资源	
		Samuel Wu	信息技术; HHS 受助人资源	
		Alexis Leal	笔译	
		Alana Sutherland	责任	X
		Caleb Colón	口译	X
		Karen Bermudez	责任	
	法律总顾问办公室 (OGC)	Ryan Fitzpatrick		
		Deborah Morgan	笔译	
	全球事务办公室 (OGA)	Carmen-Rosa Torres	责任	
监察长办公室 (OIG)	Denise C. Thompson	责任		
医疗保险听证和上诉办公室 (OMHA)	Emma Grewal			
	Ashley Harms			
	Erin Nugent			
国家卫生信息技术协调员办公室 (ONC)	Lana Moriarty	信息技术		

Simplified Chinese

附录 B: OpDiv 和 StaffDiv 的 LAP 数据图表

业务部门 / 人员部门	LAP? 是/否	最近 LAP的 日期	现状: 具有以相应语言编写的网页、列表服务公告和公共宣传材料内容?	现状: 电话口译 服务?	现状: 以其他语言编写的项目和福利信息?	现状: 为 HHS 资金接受方提供联邦资金, 以提供语言服务?
儿童和家庭管理局 (ACF)	是	2013	是	是	是	是
社区生活局 (ACL)	是	2014	是	不适用*	是	是
卫生保健研究与质量管理处 (AHRQ) HQ	是	2013	不适用	不适用	不适用	不适用
有毒物质和疾病登记处 (ATSDR)	<i>没有提供信息。</i>					
战略准备和响应管理局 (ASPR)	是	2014	是	是	是	否
疾病防控中心 (CDC)	是	2014	是	是	是	否
老年医疗保险和联邦医疗补助服务中心 (CMS)	是	2014	是	是	是	否
食品药品监督管理局 (FDA)	是	2014	是	是	不适用	不适用
卫生资源和服务管理局 (HRSA)	是	2018	是	是	是	否
印第安人卫生服务署 (IHS)	是	2014	是	否	是	否
国家卫生研究所 (NIH)	是	2014	是	是	是	否
药品滥用及精神卫生服务管理局 (SAMHSA)	是	2013	是	是	是	否
政务助理秘书长 (ASA)	是	2014	否	是	是	不适用

财政资源 助理秘书长 (ASFR)	是	2014	否	是	否	不适用
立法助理秘书长 (ASL)	是	2014	不适用	不适用	不适用	不适用
规划和评估 助理秘书长(ASPE)	是	2014	不适用	是	不适用	不适用
公共事务助理秘书长 (ASPA)	是	2014	是	是	是	不适用
部门上诉委员会 (DAB)	是	2013	是	是	是	不适用
政府对外事务部 (IEA)	是	2014	是	是	不适用	不适用
民权办公室 (OCR)	是	2013	是	是	不适用	不适用
卫生助理秘书长 办公室 (包括 OMH)	是	2013	是	是	是	否
法律总顾问办公室 (OGC)	否	不适用	不适用	不适用	不适用	不适用
全球事务办公室 (OGA)	是	2014	是	是	是	不适用
监察长办公室 (OIG)	是	2014	是	是	是	不适用
医疗保险听证会和 上诉办公室	是	2014	是	是	是	否
国家卫生信息技术协调员 办公室 (ONC)	是	2014	是	是	是	否
整个部门的 LAP	是	2013	是	是	是	否