

Departamento de Saúde de Nova Jersey

Plano de Acesso Linguístico

De acordo com P.L. 2023, c.263

Data de Entrada em Vigor do Plano: 15 de dezembro de 2025

Coordenador(a) de Acesso Linguístico (Language Access Coordinator, “LAC”)

A melhor maneira para o público entrar em contato com a agência sobre esforços e serviços de acesso linguístico é entrando em contato com o(a) LAC:

- Nome: Amanda Medina-Forrester, MA, MPH
- Telefone: (609) 940-1770
- E-mail: NJDOHLanguageAccess@doh.nj.gov
- Site: <https://www.nj.gov/health/about/njdoh/health-equity/>

Introdução

Este Plano de Acesso Linguístico (“Plano”) está em conformidade com a Lei de Acesso Linguístico de Nova Jersey, [P.L. 2023, c.263](#) (“Lei”), como parte do compromisso de Nova Jersey para tornar nossos recursos governamentais mais acessíveis aos residentes diversos do nosso estado. A Lei exige que agências estaduais prestem serviços linguísticos e publiquem um plano de acesso linguístico que explique como se comunicarão com pessoas com proficiência em inglês limitada e quais serviços oferecerão para ajudar.

Um plano de acesso linguístico¹ é um documento que descreve os serviços que uma entidade do governo estadual² e seus funcionários são obrigados a oferecer para garantir que pessoas com proficiência em inglês limitada tenham acesso significativo a seus programas, serviços e atividades.

Ter proficiência em inglês limitada significa que o idioma principal de uma pessoa não é

¹ P.L. 2023, c.263 exige que “[c]ada entidade do governo estadual no Poder Executivo que preste serviços diretos ao público, em consulta com o Departamento de Serviços Humanos, o Departamento de Direito e Segurança Pública e o Departamento de Tecnologia da Informação, desenvolva e publique um plano de acesso linguístico que reflita como a entidade cumprirá as disposições dessa lei.”

² De acordo com P.L. 2023, c.263, “entidade do governo estadual” significa “qualquer departamento ou agência estadual no Poder Executivo e qualquer comissão, conselho, escritório, divisão ou instrumentalidade da mesma que presta serviços diretos ao público.”

o inglês e que ela pode ter capacidade limitada para ler, escrever, falar e/ou entender inglês.

Este documento fornece informações sobre:

- Nossa agência e como interagimos com o público.
- As populações com proficiência em inglês limitada (Limited English Proficiency, “LEP”) que atendemos ou provavelmente atenderemos.

Também menciona como a nossa agência:

- Identifica necessidades linguísticas.
- Presta serviços de assistência linguística.
- Garante que serviços de assistência linguística sejam de alta qualidade.
- Informa o público sobre serviços de assistência linguística gratuitos disponíveis.
- Mantém o público informado sobre os nossos esforços para cumprir a Lei de Acesso Linguístico de Nova Jersey.
- Treina os funcionários no atendimento de pessoas com LEP.
- Cumpre a Lei de Acesso Linguístico de Nova Jersey.

Índice

Plano de Acesso Linguístico do Departamento de Saúde de Nova Jersey	1
Coordenador(a) de Acesso Linguístico (LAC).....	1
Introdução	1
Índice	3
A. Nossa Agência e como interagimos com o público	4
B. Populações com proficiência em inglês limitada que a nossa Agência atende ou provavelmente atenderá	4
C. Determinação da necessidade de serviços de assistência linguística e identificação do idioma.....	6
D. Prestação de serviços de assistência linguística.....	8
E. Métodos de garantia da qualidade	11
F. Aviso público sobre a disponibilidade de serviços de assistência linguística gratuitos.....	14
G. Envolvimento das partes interessadas e alcance	14
H. Treinamento de funcionários	16
H. Processos de manutenção de registros, monitoramento da conformidade e declaração	17
Apêndice 1: inventário de documentos vitais traduzidos.....	19

A. Nossa Agência e como interagimos com o público

Em conformidade com a Lei Pública (Public Law, PL) 2023, c.263 (Projeto de Lei S2459/A3837), o Departamento de Saúde de Nova Jersey (New Jersey Department of Health, NJDOH) está empenhado em melhorar e desenvolver a capacidade de acesso linguístico eficaz nas suas políticas, programas e práticas. Os serviços de acesso linguístico são ferramentas importantes para lidar com as disparidades na saúde e promover a equidade na saúde pública.

1. Missão da Agência

A missão do NJDOH é proteger a saúde pública, promover comunidades saudáveis e continuar a melhorar a qualidade dos cuidados de saúde em Nova Jersey. No cumprimento de sua missão, o NJDOH está empenhado em fornecer acesso linguístico significativo para indivíduos com proficiência limitada em inglês. Por meio de uma comunicação clara e serviços inclusivos, o NJDOH se esforça para garantir que todos, independentemente do idioma que falem, leiam ou escrevam, possam compreender plenamente, participar e se beneficiar de nossos programas, serviços e iniciativas de saúde em todo o estado.

2. Como interagimos com o público

O NJDOH interage com o público por meio de dois modos principais de comunicação. A comunicação unilateral inclui publicidade do programa, comunicados à imprensa, recursos online e no site, divulgação nas redes sociais e iniciativas relacionadas. A comunicação bidirecional é realizada por meio da prestação de serviços diretos fornecidos pelas divisões clínicas e de cuidados de saúde do Departamento e pela linha telefônica principal do escritório central dos serviços aos constituintes.

3. Entidades participantes

O Plano de Acesso Linguístico do NJDOH funciona como uma obrigação em todo o departamento, exigindo a participação coordenada de todas as divisões, programas e escritórios.

B. Populações com proficiência em inglês limitada que a nossa Agência atende ou provavelmente atenderá

A Lei exige que agências estaduais prestem serviços de assistência linguística a pessoas com proficiência em inglês limitada (LEP). Isso envolve a identificação das necessidades das populações que atendem ou provavelmente atenderão, abrangendo o suporte linguístico escrito e verbal.

De acordo com a Lei, as agências devem traduzir informações e documentos vitais³ para os 7 (sete) idiomas mais falados por pessoas com LEP em Nova Jersey. Para determinar esses sete idiomas principais, a nossa agência usa dados do Censo dos EUA (incluindo dados da Pesquisa da Comunidade Americana) e consulta as principais agências de implementação de acesso linguístico.

Esses dados também ajudam a nossa agência a entender outras características linguísticas das comunidades que atendemos ou provavelmente atenderemos, garantindo assim o planejamento eficaz do acesso linguístico.

No momento deste Plano, os principais idiomas falados por pessoas com LEP em Nova Jersey são:

1. Espanhol
2. Português (preferência pelo dialeto brasileiro)
3. Coreano
4. Gujarati
5. Chinês (incluindo mandarim e cantonês)⁴
6. Francês crioulo ou haitiano crioulo
7. Árabe

³ Documentos vitais são definidos em P.L. 2023, c.263 como “documentos que afetam ou fornecem informações legais sobre acesso, retenção, término ou exclusão de serviços ou benefícios de programas, que são exigidos por lei ou que explicam direitos legais.”

⁴ Embora o chinês falado inclua primariamente mandarim e cantonês, a tradução deve ser realizada para o chinês simplificado e tradicional para a comunicação escrita.

1. Acréscimo de idiomas além dos sete principais no nível estadual

A Lei também exige que as agências estaduais traduzam documentos vitais em quaisquer outros idiomas considerados necessários pela agência com base nas populações que atendem.

A nossa agência fez a seguinte determinação sobre o acréscimo de idiomas além dos 7 principais:

Atualmente, o NJDOH não identificou a necessidade de incluir idiomas adicionais. No entanto, o NJDOH continuará a avaliar regularmente a demanda por serviços de tradução e interpretação e ajustará as ofertas de idiomas à medida que novas necessidades surgirem.

2. Idiomas disponíveis para serviços de interpretação

De acordo com a Lei, as agências estaduais devem prestar serviços de interpretação entre a agência e uma pessoa no idioma principal dessa pessoa ao fornecer serviços ou benefícios.

3. Populações com LEP

Os dados da Pesquisa da Comunidade Americana (American Community Survey, ACS), combinados com os resultados de avaliações internas, permitem ao NJDOH compreender melhor as características linguísticas das comunidades que atualmente atende ou que provavelmente atenderá, apoiando assim um planejamento mais eficaz do acesso linguístico. O NJDOH está empenhado em utilizar fontes de dados confiáveis e em colaborar com prestadores de serviços linguísticos e organizações comunitárias para garantir que as necessidades linguísticas sejam atendidas em todos os benefícios, programas e serviços.

C. Determinação da necessidade de serviços de assistência linguística e identificação do idioma

Quando uma pessoa com LEP entra em contato com a nossa agência, os funcionários devem avaliar se existe a necessidade de assistência linguística das seguintes formas (Tabelas 1–3).

Tabela 1: presencialmente

Descrição	Assinale (X) todas as opções aplicáveis
Autoidentificação voluntária pela pessoa ou seu acompanhante	X
Uso de carteiras de identidade, cartazes ou materiais visuais multilíngues (por exemplo, cartazes “I speak”)	X
Assistência de funcionários treinados para identificar o idioma principal da pessoa	X
Ajuda de um intérprete qualificado (presencialmente, por telefone e/ou remotamente) para identificar/confirmar o idioma principal da pessoa)	X
Outros: complexidade do encontro (por exemplo, avaliações jurídicas, psicológicas), apresentação de sintomas com base em sofrimento cultural ou delírios; baixo nível de alfabetização ou comprometimento cognitivo; ou desconfiança em relação aos métodos virtuais; e relatórios de admissão de assistência linguística estatal	X

Tabela 2: comunicação telefônica

Descrição	Assinale (X) todas as opções aplicáveis
Autoidentificação voluntária pela pessoa ou seu acompanhante	X
Assistência de funcionários treinados para identificar o idioma principal da pessoa	X
Ajuda de um intérprete qualificado (presencialmente, por telefone e/ou remotamente) para identificar/confirmar o idioma principal	X

Descrição	Assinale (X) todas as opções aplicáveis
da pessoa)	
Outros: uso anterior de intérpretes por telefone ou remotos; se não houver intérpretes presenciais disponíveis durante a consulta; e solicitação de um departamento de saúde local	X

Tabela 3: comunicação eletrônica

Descrição	Assinale (X) todas as opções aplicáveis
Aviso de serviços de assistência linguística disponíveis no site da agência	X
Citações multilíngues incluídas em formulários, cartas e/ou comunicações de e-mail aplicáveis	X
Chatbot poliglota no site	X
Uso de ferramentas de tradução automatizadas apenas para identificar o idioma principal	X
Outros: comunicações em idiomas diferentes do inglês e histórico de experiências negativas do paciente com interpretação por vídeo	X

D. Prestação de serviços de assistência linguística

1. Tradução de documentos vitais

A Lei exige a tradução de documentos vitais. Documentos vitais são definidos em P.L. 2023, c.263, como “documentos que afetam ou fornecem informações legais sobre o acesso, retenção, término ou exclusão de serviços ou benefícios de programas, que

são exigidos por lei ou que explicam direitos legais.”

A nossa agência tem os seguintes recursos disponíveis para a tradução de documentos vitais (Tabela 4).

Tabela 4: recursos para tradução de documentos vitais

Recurso	Assinale (X) todas as opções aplicáveis
Funcionários políglotas qualificados, treinados e/ou designados	X
Prestadores de serviços terceirizados	X
Outros: Funcionários bilíngues (ou seja, falantes nativos de língua estrangeira) empregados pelos beneficiários; testes de língua estrangeira durante o processo de candidatura a emprego; os Centros de Serviços Medicare e Medicaid (Centers for Medicare and Medicaid Services, CMS) fornecem acesso a serviços de tradução; através dos escritórios internos do NJDOH; funcionários e intérpretes contratados de língua de sinais americana (American Sign Language, ASL), certificados pelo Registro de Intérpretes para Surdos (Registry of Interpreters for the Deaf, RID), trabalham em um Programa Especializado de Internação para Surdos separado e dedicado em todo o estado	X

A tradução de documentos vitais é um processo contínuo. O Apêndice 1 fornece um inventário de documentos vitais traduzidos na data desta publicação. Essa lista será mantida e atualizada pelo menos anualmente como parte da declaração anual.

2. Serviços de interpretação de idiomas

A nossa agência tem os seguintes recursos gratuitos disponíveis para solicitações de interpretação de idiomas falados ou da linguagem de sinais (Tabela 5).

Tabela 5: recursos para solicitações de interpretação de idiomas falados ou da linguagem de sinais

Recurso	Assinale (X) todas as opções aplicáveis
Assistência de funcionários políglotas qualificados, treinados e/ou designados	X
Serviços de interpretação ao telefone	X
Serviços de interpretação presenciais	
Serviços de interpretação remotos por vídeo	X
Outros: Serviços de ASL disponíveis mediante solicitação, incluindo intérpretes presenciais contratados; e tablets MasterWord para interpretação em tempo real 24 horas por dia	X

3. Outros serviços e equipamentos de acessibilidade

Tabela 6: serviços e equipamentos de acessibilidade

Serviço ou equipamento	Assinale (X) todas as opções aplicáveis
Menus telefônicos de voz para ajudar em programas da agência disponíveis nos idiomas a seguir (especifique): Árabe, francês, crioulo haitiano, português, russo, espanhol e turco	X
Funcionários políglotas treinados que possam se comunicar com pessoas com LEP em idiomas selecionados, incluindo (especifique): Árabe, cantonês, mandarim, francês/crioulo haitiano, grego, hindi, igbo, coreano, línguas ganesas (twi, ewe, ga, krobo e fante), gujarati, polonês, punjabi, russo, espanhol, suaíli e urdu	X
Acesso a materiais de apoio como aparelhos auditivos, dispositivo de tradução portátil, legendas, equipamentos de interpretação simultânea e/ou interpretação remota por vídeo	X
Serviços por meio de agências parceiras que atendem aqueles que precisam de materiais de apoio, incluindo:	X
A Divisão de Pessoas Surdas e com Dificuldade Auditiva do Departamento de Serviços Humanos	X
Outros: interpretação virtual, teletipo (Teletypewriter, TTY), serviços Sorenson, interpretação remota por vídeo (Video Remote Interpreting, VRI) e tablets MasterWord	X

E. Métodos de garantia da qualidade

Para garantir que os serviços de assistência linguística sejam precisos, de alta qualidade e culturalmente competentes, as atividades em andamento ou planejadas incluem (Tabela 7):

Tabela 7: métodos de garantia da qualidade

Método	Assinale (X) todas as opções aplicáveis
Priorização do uso de linguagem simples	X
Uso de prestadores de serviços terceirizados aprovados que implementem padrões de garantia da qualidade para garantir que seus linguistas sejam experientes, treinados e certificados, conforme apropriado, e linguística e culturalmente competentes	X
Monitoramento e acompanhamento da qualidade de serviços de interpretação e tradução prestados por fornecedores, e treinamento de funcionários para monitorar a qualidade desses serviços	X
Inclusão de requisitos de garantia da qualidade em contratos com fornecedores, por exemplo, glossários, revisão da tradução, uso de memória de tradução, software de localização, publicação de materiais impressos etc.	X
Parceiras com organizações baseadas na comunidade para verificar periodicamente a qualidade de serviços de interpretação e tradução	X
Realização de testes periódicos de documentos traduzidos e serviços de interpretação em todos os idiomas	X
Garantia da qualidade e manutenção adequada de equipamentos e materiais e apoio, como aparelhos auditivos, dispositivos de tradução portáteis, legendas, tablets e/ou equipamentos de tradução simultânea	X
Outros: Não se aplica	X

F. Aviso público sobre a disponibilidade de serviços de assistência linguística gratuitos

A nossa agência informa as pessoas com LEP em idiomas exigidos, incluindo equipamentos e materiais de apoio, sobre o direito a serviços de assistência linguística gratuitos das seguintes maneiras (Tabela 8):

Tabela 8: aviso público

Método	Assinale (X) todas as opções aplicáveis
Placas e cartazes em áreas de alta visibilidade para o público	X
Informações no site da agência descrevendo a disponibilidade de serviços de assistência linguística, processos e documentos exigidos pela Lei	X
Material impresso, publicações e publicidade	X
Menu telefônico de voz com informações em idiomas diferentes do inglês	X
Anúncios de serviços públicos	X
Outros: Os hospitais fornecem sinalização em idiomas estrangeiros mediante solicitação; os sites públicos estão disponíveis em espanhol; a sinalização na entrada informa os pacientes sobre a disponibilidade de intérpretes; os processos de admissão e os cartazes informam os pacientes sobre os serviços; e as famílias são informadas sobre a acessibilidade aos serviços linguísticos durante as reuniões de coordenação ou pelos prestadores de serviços	X

G. Envolvimento das partes interessadas e alcance

O envolvimento da nossa agência com a comunidade ou partes interessadas que representam populações com LEP com relação ao planejamento e implementação do

acesso linguístico inclui (Tabela 9):

Tabela 9: envolvimento das partes interessadas a alcance

Método	Assinale (X) todas as opções aplicáveis
Envolvimento das partes interessadas para informar sobre o nosso planejamento de acesso linguístico, o que pode incluir sessões de públicas de escuta com grupos e/ou reuniões individuais	X
Planejamento para o envolvimento das partes interessadas, conforme este Plano for implementado e atualizado, o que pode incluir sessões de públicas de escuta com grupos e/ou reuniões individuais	X
Objetivos claros e mensuráveis para o alcance de programas/específico do serviço e comunicação para alcançar pessoas com LEP de comunidades linguísticas diferentes	X
Manutenção e utilização de listas de distribuição que incluam organizações locais cultural e linguisticamente diversas baseadas na comunidade e meios de disseminar informações sobre os serviços de acesso linguístico da agência	X
Um site para receber feedback e/ou endereço de e-mail público para dúvidas, comentários e/ou preocupações sobre o acesso linguístico	X

H. Treinamento de funcionários

Para os funcionários envolvidos na implementação de P.L. 2023, c.263, o treinamento anual inclui os seguintes temas (Tabela 10):

Tabela 10: treinamento de funcionários

Tema	Assinale (X) todas as opções aplicáveis
As obrigações legais da agência de prestar serviços de assistência linguística	X
As políticas e protocolos de acesso linguístico da agências	X
Os recursos e práticas recomendadas da agência para prestar serviços de assistência linguística	X
Como acessar e trabalhar com intérpretes e tradutores	X
Competência cultural e sensibilidade cultura	X
Como obter serviços de tradução e interpretação	X
Manutenção de registros de serviços de acesso linguístico prestados para pessoas com LEP	X

I. Processos de manutenção de registros, monitoramento da conformidade e declaração

1. Monitoramento interno anual

A nossa agência monitora a implementação deste Plano para garantir a conformidade com P.L. 2023, c.263 (Tabela 11):

Tabela 11: monitoramento interno anual

Método	Assinale (X) todas as opções aplicáveis
Apoio ao estabelecimento de mecanismos de monitoramento da implementação deste Plano pela agência	X
Coleta e compilação dos dados necessários para a Declaração Anual da agência, em conformidade com P.L. 2023, c.263	X
Envio oportuno da Declaração Anual, em conformidade com P.L. 2023, c.263	X

2. Manutenção de registros interna

A nossa agência monitora dados relacionados ao acesso linguístico regularmente. O monitoramento em andamento inclui (Tabela 12):

Tabela 12: manutenção de registros interna

Métrica	Assinale (X) todas as opções aplicáveis
Frequência de solicitações de serviços de assistência linguística	X
Como as solicitações foram atendidas	X
Se os serviços de assistência linguística foram solicitados em idiomas diferentes os 7 obrigatórios	X
Como a agência pretende notificar as populações com LEP dos serviços de assistência linguística disponíveis	X
Como a agência documenta a prestação efetiva de serviços de assistência linguística para pessoas com LEP	X
Outros: Não se aplica	X

Apêndice 1: inventário de documentos vitais traduzidos

A tradução de documentos vitais é um processo contínuo. Na data desta publicação, os seguintes documentos vitais estão disponíveis ao público nos idiomas a seguir: <https://www.nj.gov/health/about/njdoh/health-equity/>