

### 第 3 節：關鍵術語與定義

**經認證的雙語工作人員：**經公共衛生局人力資源部門認證，能夠在其當前分配的工作崗位上提供語言協助的雙語工作人員。該工作人員已獲得能夠熟練閱讀、書寫和/或說除英語以外的其他一種語言的認證。並非以下定義的合格口譯員的經認證的雙語工作人員不得提供個人醫療護理口譯服務。

**口譯：**將口頭語言或手語表達的內容翻譯成另一種語言，同時保持原語言的含義和語調。

**語言服務：**為英語水準有限的居民用他們的首選語言提供免費語言協助，包括口譯和筆譯服務，使他們能夠合理地使用並充分參與本縣經管的各項服務、資源和專案。

**語言服務投訴：**當客戶在使用語言服務時遇到問題（例如，口譯品質）或未獲得任何語言服務。公共衛生局投訴流程詳見第 6.b 節。

**英語以外的語言（LOTE）：**也稱為英語水準有限（LEP）或英語學習者（ELL），這一術語指那些英語不是母語且無法閱讀、書寫和/或說英語的個人。這可能包括耳聾和有聽力障礙的人。

**英語水準有限（LEP）：**指那些英語不是母語且在閱讀、口語、寫作和/或理解英語方面能力有限的個人。這些人員可能需要語言協助服務，以便有效溝通並理解相關信息。

**醫療口譯：**要求在針對特定患者的臨床諮詢、診斷及治療時提供。它不是指對所有醫學相關信息（如一般健康教育）的口譯。

**首選語言：**個人在閱讀、書寫、口頭表達和/或手語交流中首選使用的語言。

**翻譯：**將書面語言轉化為另一種語言，同時保持原意。

**合格口譯服務供應商：**指與公共衛生局簽訂合同，提供合格口譯服務（包括口譯和/或手語翻譯）的個人或公司。



**合格口譯員：**經認證的醫療口譯員，在使用不同語言的人之間協調口頭或手語的交流溝通，不添加、不省略或歪曲原意，也不進行個人評論。

**重要文件：**這些是影響加入、繼續參加或終止參加本縣專案、福利或服務的書面文件。

**人口記錄：**由州和地方政府維護的官方文件，用於記錄人生中的重要事件，如出生、死亡、胎兒死亡/死胎、婚姻/同居伴侶關係和離婚。

