

语言服务计划

Medicaid 办公室

2024 年 1 月 - 2025 年 12 月

目录

语言服务计划.....	1
I. 简介.....	1
II. 目的.....	1
III. 机构描述.....	1
IV. 语言服务计划.....	2
A. 机构语言服务协调员.....	2
B. 机构语言服务需求评估.....	2
C. 语言资源.....	11
D. 无障碍.....	17
E. 利益相关者咨询.....	18
F. 工作人员培训.....	18
G. 公众通知.....	18
H. 机构监控.....	18
I. 投诉.....	19
V. 批准.....	20
附录：提供的其他联络点和语言服务.....	A-1

语言服务计划
Medicaid 办公室
2024 年 1 月 - 2025 年 12 月

I. 简介

下属卫生与公众服务部执行办公室的 Medicaid 办公室（简称“MassHealth”或“本机构”）已制定本语言服务计划（简称“LAP”或“计划”），该计划定义了本机构将采取的行动，以确保有限英语水平（LEP）个人有意义地利用服务、计划、信息和活动。本机构将每两年审查和更新本计划，以确保本机构继续对社区需求作出回应，并遵守[第 615 号行政命令](#)。

II. 目的

本计划的目的是确保 MassHealth 申请人和会员能够有意义地利用服务、计划、信息和活动，即使他们的英语语言水平可能有限或需要与残障相关的便利设施。本机构致力于将本计划视作为满足客户需求作出的适当回应。本计划符合[第 16 号行政和财务行政公告](#)（2012 年 10 月 10 日）的要求以及州长服务利用和机会办公室的指南。

根据“第 16 号行政和财务行政公告”指南，有限英语水平个人指无法按照允许他们与机构工作人员进行有效互动水平说、读、写或理解英语语言的人。LEP 个人可能是母语不是英语的人，但也可能包括失聪、听力困难或有语言障碍的人，或者有视力障碍且需要与沟通相关的便利设施的人。会员或申请人保留自我认定为 LEP 个人的权利。

III. 机构描述

卫生与公众服务部执行办公室（EOHHS）是负责管理 Medicaid 计划的唯一州立机构。Medicaid 办公室是 EOHHS 内管理州立 Medicaid 计划（称为 MassHealth）的实体。在马萨诸塞州，联邦费用分摊 State Children’s Health Insurance Program（简称“CHIP”，第 XXI 章）包括在 MassHealth 中。此外，Medicaid 办公室还负责管理州政府全额资助的 Children’s Medical Security Program（CMSP）以及 Health Safety Net（HSN），后者对医院和社区保健中心向低收入患者提供的无偿护理作出补偿。

MassHealth 为马萨诸塞州 210 多万名符合资格标准的会员提供医疗保健福利。通过电话或网上预约、在当地办公室通过七个 MassHealth 注册中心（MEC）以及 MassHealth 客户服务中心提供会员支持。申请人和会员还可以通过 MassHealth 的网站、出版物以及直接发给个人的与其资格和医疗保险相关的通知来接收信息。MassHealth 的使命是通过提供综合性医疗保健服务来改善其多元化会员及其家人的健康状况，从而可持续和公平地增进健康、福祉、独立和生活质量。为了完成这一使命，用 LEP 会员和申请人的首选语言获取重要信息至关重要，尤其是在 2023 年 4 月新冠病毒公共卫生紧急情况结束后，MassHealth 要求重新确定其会员资格的情况下。

IV. 语言服务计划

制定本计划是为了遵守“第 16 号行政和财务行政公告”的语言服务政策和指南，并考虑：

- 第 614 号行政命令；建立数字无障碍和公平治理委员会；
- 第 615 号行政命令；通过识别和尽量减少语言服务障碍促进获得政府服务和信息；
- [联邦简单易懂语言指南](#)；
- 联邦法规 [45 CFR 92.101](#)：为有限英语水平个人提供有意义的语言服务；以及
- 由本机构原先制定的语言服务计划。

本语言服务计划代表本机构的行政管理蓝图，旨在允许 LEP 个人有意义地利用本机构服务、计划和活动，并概述本机构为实现这一目标将承担的任务。本计划将在财政资源到位的情况下全面实施。

A. 机构语言服务协调员

Camille Pearson, MassHealth 立法总监
卫生与公众服务部执行办公室
1 Ashburton Place, 3rd floor
Boston, MA 02108
(617) 573-1739
Camille.pearson@mass.gov

B. 机构语言服务需求评估

主要语言

根据美国人口普查局“2022 年美国社区调查一年估计”，马萨诸塞州 25% 的人在家中讲英语以外的语言。¹ 当会员申请福利时，本机构会收集户主层面的首选书面和口语数据。收集方式为自我申报。根据最新美国人口普查和本机构的语言数据，截至 2023 年 11 月，西班牙语是马萨诸塞州仅次于英语的主要首选语言，估计有 10% 的马萨诸塞州居民和近 14% 的 MassHealth 人口讲西班牙语。² 葡萄牙语是会员申请表中第二常用的首选语言（5.62%），其次是中文（粤语、中文普通话、台山语）（1.34%）、海地克里奥尔语

¹ 美国社区调查；S1601 | 家中讲的语言；[在线](#)（2023 年 12 月存取）：

<https://data.census.gov/table/ACSST1Y2022.S1601?t=Language%20Spoken%20at%20Home&g=040XX00US25>

² 美国社区调查；S1601 | 家中讲的语言；[在线](#)（2023 年 12 月存取）：

<https://data.census.gov/table/ACSST1Y2022.S1601?t=Language%20Spoken%20at%20Home&g=040XX00US25>

语言服务计划
Medicaid 办公室
2024 年 1 月 - 2025 年 12 月

(1.25%) 和越南语 (0.5%)。当申请人未指定首选语言时，MassHealth 资格系统会将语言栏目默认为英语。表 1 显示截至 2023 年 11 月 MassHealth 会员报告的语言首选。

表 1: MassHealth 首选书面和口头语言

语言	会员总数	口语使用人数	口语使用人数所占 %	书面语言使用人数	书面语言使用人数所占 %
英语	2,393,035	1,783,647	74.54	1,743,723	72.87
西班牙语	2,393,035	342,766	14.32	365,783	15.29
葡萄牙语	2,393,035	134,503	5.62	134,344	5.61
中文：粤语、中文普通话、台山话	2,393,035	32,108	1.34	32,632	1.36
海地克里奥尔语	2,393,035	29,840	1.25	40,541	1.69
越南语	2,393,035	12,506	0.52	10,823	0.45
<i>Common Notice Solution (CNS) 会将申请人和会员的文件翻译成上述英语以外的五种语言。</i>					
佛得角克里奥尔语	2,393,035	12,213	0.51	6,987	0.29
其他语言	2,393,035	10,496	0.44	27,051	1.13
阿拉伯语	2,393,035	8,959	0.37	10,186	0.43
俄语	2,393,035	5,667	0.24	6,589	0.28
高棉语	2,393,035	3,053	0.13	3,010	0.13
法语	2,393,035	2,406	0.10	2,729	0.11
印地语	2,393,035	1,349	0.06	1,074	0.04
古吉拉特语	2,393,035	1,340	0.06	1,248	0.05
韩语	2,393,035	1,175	0.05	995	0.04
索马里语	2,393,035	1,089	0.05	1,270	0.05
孟加拉语	2,393,035	909	0.04	1,153	0.05
希腊语	2,393,035	671	0.03	612	0.03
波兰语	2,393,035	507	0.02	463	0.02

语言服务计划
Medicaid 办公室
2024 年 1 月 - 2025 年 12 月

语言	会员总数	口语使用人数	口语使用人数所占 %	书面语言使用人数	书面语言使用人数所占 %
意大利语	2,393,035	441	0.02	438	0.02
老挝语	2,393,035	271	0.01	266	0.01
亚美尼亚语	2,393,035	181	0.01	230	0.01

MassHealth 每月收集和评估请求使用电话或其他口译服务的会员来电数量以及最常请求使用的语言。表 2 显示截至 2023 年 11 月六个月期间的来电总数以及最常请求使用的口语月平均数。

表 2: MassHealth 注册中心六个月期间最常用口译服务总数和月平均数（截至 2023 年 11 月）

语言	总来电次数	每月平均数
西班牙语	16,131	2,689
葡萄牙语	2,688	448
海地克里奥尔语	1,566	261
阿拉伯语	285	48
俄语	247	41
中文普通话	189	32
越南语	134	23
粤语	75	13
佛得角克里奥尔语	60	10
柬埔寨语/高棉语	57	10
所有其他语言	422	70

请求获得的便利设施

截至 2023 年 12 月，近 32,000 名 MassHealth 会员在申请表中请求了一项或多项便利设施。最常见的辅助设施或服务请求是大字体（16%），其次是辅助听力设备（8%）、文字电话设备（TTY）（4%）和手语（4%）。请求的便利设施完整列表可在表 3 中查找。

语言服务计划
Medicaid 办公室
2024 年 1 月 - 2025 年 12 月

表 3：请求与通讯相关的辅助设施和服务的现有会员（截至 2023 年 12 月 10 日）

请求获得的便利设施	会员总数	占有所有请求的百分比
“其他”	21,674	59%
大字体	5,867	16%
辅助听力设备	2,883	8%
聋人电信设备/文字电话设备 (TDD/TTY)	1,451	4%
手语	1,401	4%
通讯服务实时翻译 (CART)	1,251	3%
电子格式	1,072	3%
手语视讯转译	787	2%
盲文	247	1%

书面通讯

MassHealth 与其会员沟通的主要方式是通过其申请平台和书面通知。通知包括有关申请状态、注册和福利的信息。如果申请人有资格获得 MassHealth 保险并通过责任医疗组织 (ACO) 注册参加保健计划，则该保健计划有责任满足其语言服务需求。

MassHealth 为 65 岁以下因其收入有资格获得福利的申请人提供在线申请，该申请可在称为“健康信息交换”（或 HIX）的系统中获取。65 岁以下、符合收入资格的 MassHealth 申请人可以使用英语、西班牙语和巴西葡萄牙语在线申请福利。65 岁以下人群的纸质申请表有英语、西班牙语、繁体中文和越南语版本。这些申请人的资格通知有英语、西班牙语、海地克里奥尔语、巴西葡萄牙语、简体中文、越南语、盲文和大字体版本。

MassHealth 为 65 岁及以上或 65 岁以下因残障申请福利的申请人（称为 MA21）提供不同的申请平台。在线申请表有英语版本，但纸质申请表有英语、西班牙语、巴西葡萄牙语和简体中文版本。目前，所有资格通知均用英语和西班牙语寄给这些申请人。但在接下来的一年里，这些通知将转入新系统，并将在 2023 年 10 月至 2025 年 1 月期间逐步提供六种最常用语言以及盲文和大字体版本。

此外，MassHealth 正在对其他资格以外的系统进行长期更新，该系统会生成某些会员通知，例如事先授权、注册信息、参加计划和退出计划通知以及其他类型的决定或医疗通

语言服务计划
Medicaid 办公室
2024 年 1 月 - 2025 年 12 月

知。这些更改将使通过 MassHealth 的 Medicaid 管理信息系统（称为“MMIS”）生成的通知自动转换为六种最常用的语言和无障碍格式，例如大字体和盲文。

MassHealth 正在一个称为 MyServices 的新平台上在线发布通知，该平台于 2023 年 4 月推出。MyServices 是一个移动应用程序和网络门户，允许会员查看当前的 MassHealth 或 Health Connector 资格以及 MassHealth 注册信息、文档和通知。目前，HIX 资格通知可在 MyServices 上以电子方式获取。残障申请人和 65 岁及以上申请人的资格通知将于明年以电子方式提供。到 2026 年，与医疗福利和计划注册相关的某些通知将以电子方式提供。MyServices 屏幕可通过屏幕阅读器查看，并用六种语言以电子方式提供通知：英语、西班牙语、海地克里奥尔语、巴西葡萄牙语、简体中文和越南语。

MassHealth 运营团队负责针对残障或 65 岁及以上申请人实施 MA21 资格系统向 Medicaid 管理信息系统（MMIS）和 MyServices 的更新。语言服务协调员、MassHealth 立法总监 [Camille Pearson](#) 负责监控这些更新。

MassHealth 还将某些大量资格和注册资料翻译成最常用的六种语言。相关资格和注册资料包括但不限于 MassHealth 会员手册、系统生成的资格通知、经授权代表指定表、信息共享许可表、非监护家长表、年长者医疗保险指南以及描述会员权利和责任的出版物。会员申请表中的语言栏目和部分便利设施用于确定在有可供使用的翻译时用会员的首选语言生成哪些通知。MassHealth 还与印刷供应商协调，以确保当会员在申请表中选择盲文和大字体通知时会以此类方式收到通知。

所有 MassHealth 邮件均包括用 16 种语言编写的多种语言标语插页，说明通知很重要，免费提供通知翻译服务，并列出禁止歧视声明。标语是用英语以外的语言编写的简短声明，表明可提供语言协助服务。多种语言标语可在 MassHealth 网站的 [MassHealth 语言协助](#) 中查找。多种语言标语用以下语言提供图 1 中包括的声明：英语、西班牙语、阿拉伯语、巴西葡萄牙语、高棉语、中文、法语、希腊语、古吉拉特语、海地克里奥尔语、印地语、意大利语、韩语、老挝语、波兰语、俄语、佛得角克里奥尔语和越南语。

[禁止歧视声明](#)还发布在 MassHealth 网站上以及 MassHealth 与公众实际互动的地点。图 2 中包括禁止歧视声明。该插页符合《平价医疗法案》（ACA）第 1557 条的规定，该法案禁止基于种族、肤色、原国籍、年龄、残障或性别（包括妊娠、性取向、性别认同和性别特征）进行歧视。

语言服务计划
Medicaid 办公室
2024 年 1 月 - 2025 年 12 月

图 1: 以下多种语言标语作为插页包括在用 18 种语言编写的每条重要通讯中。

来自 MassHealth 的信息很重要。应当立即翻译。

我们可以免费为您翻译。请致电 MassHealth 客户服务中心，请求获得此项服务。

MassHealth 的信息还以其他格式提供，例如盲文和大字体。如需获取其他格式副本，请打电话给我们，电话号码 (800) 841-2900，TDD/TTY: 711。

图 2: 禁止歧视声明

MassHealth 遵守适用的联邦民权法，不基于种族、肤色、原国籍、年龄、残障、宗教、信仰、性取向或性别（包括性别认同和性别成见）进行歧视。

MassHealth 不会因种族、肤色、原国籍、年龄、残障、宗教、信仰、性取向或性别（包括性别认同和性别成见）排除任何人或以不同的方式对待任何人。

MassHealth

- 向残障人士提供免费协助和服务，以便他们与我们进行有效的沟通，例如：
 - 合格的手语译员
 - 其他格式的书面信息（大字体、盲文、无障碍电子格式和其他格式）
- 为母语是英语以外语言的人士提供免费语言服务，例如
 - 合格的口译员
 - 用其他语言编写的信息

如果您需要这些服务，请联系我们，电话号码 (800) 841-2900（TDD/TTY: 711）。

如果您认为 MassHealth 未能提供这些服务或存在基于种族、肤色、原国籍、年龄、残障、宗教、信仰、性取向或性别等其他歧视，您可以向以下人士提出申诉：

Section 1557 合规协调员

1 Ashburton Place, 11th floor
Boston, MA 02108

电话: (617) 573-1704

TTY: (617) 573-1696

传真: (617) 889-7862

电子邮件: Section1557Coordinator@state.ma.us

您可以亲自或通过邮寄、传真或电子邮件提出申诉。如果您在提出申诉时需要帮助，Section 1557 合规协调员可以帮助您。

您还可以向美国卫生与公众服务部民权办公室提出民权投诉

- [以电子方式](#)通过民权办公室投诉门户网站投诉；
- **发邮件：**
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201；或
- **打电话：**(800) 368-1019, (800) 537-7697 (TDD)

可[在此处](#)索取投诉表。

语言服务计划
Medicaid 办公室
2024 年 1 月 - 2025 年 12 月

MassHealth 注册中心、MassHealth 客户服务中心和听证委员会的语言服务

本机构在 Charlestown、Chelsea、Quincy、Springfield、Taunton、Tewksbury 和 Worcester 运营七个 MassHealth 注册中心（MEC）。每个 MEC 的设立都是为无预约会员提供服务。在所有无预约中心，本机构已与 Lionbridge 签约，为有限英语水平（LEP）个人提供 150 种语言和各种方言的有预约和无预约电话口译服务。每个无预约中心还为使用美国手语（ASL）的申请人或会员配备一名虚拟远程译员（VRI）。VRI 是一项独立的视频会议服务，为需要 ASL 翻译的会员服务。

MassHealth 鼓励会员和申请人使用 MassHealth Scheduler 安排虚拟或电话预约，该程序目前仅用英语提供服务，但预计将于 2024 年春季用西班牙语提供服务。

MassHealth 客户服务中心（CSC）的工作人员会讲西班牙语和英语，可以处理 LEP 会员和申请人的电话。还有少量工作人员会讲海地克里奥尔语和葡萄牙语。如果没有双语工作人员，CSC 的语言供应商 Language Line Solutions 可通过电话提供口译服务。失聪或有听力障碍的会员或申请人可通过 [MassRelay](#) 或独立的 TTY 电话线获得各种口译服务。

MassHealth 申请人和会员可要求召开公平听证会，对 MassHealth 的决定提出上诉。公平听证会申请表有英语、西班牙语、巴西葡萄牙语、简体中文、海地克里奥尔语和越南语以及大字体版本。所有要求召开公平听证会的会员都有机会请求获得其首选语言口译服务，包括手语翻译或通讯服务实时翻译（CART）服务，无论听证会是在现场还是通过电话召开。本机构与 Interpreters & Translators ITI Inc.（ITI）签订了语言口译服务合同。

残障监察员

对于患有影响其沟通能力的 MassHealth 残障申请人和会员，MassHealth 残障服务监察员可应请求协助获取辅助设施和服务。本机构鼓励申请人和会员通过各种可提供的沟通方式与残障服务监察员联系。残障服务监察员的信息可在《MassHealth 会员手册》（ACA-1）中查找，该手册有阿拉伯语、巴西葡萄牙语、中文、海地克里奥尔语、高棉语、俄语、西班牙语、越南语、盲文和大字体版本，也可在 [MassHealth 残障服务监察员](#) 网页中查找。

本机构与客户群体之间的联络点

MassHealth 客户服务中心
(800) 841-2900, TDD/TTY: 711

Charlestown MEC
529 Main Street
Charlestown, MA 02129-0214

Chelsea MEC
45 Spruce Street
Chelsea, MA 02150

Quincy MEC
100 Hancock Street
Quincy, MA 02171

Springfield MEC
88 Industry Avenue, Suite D
Springfield, MA 01104

Taunton MEC
21 Main Street, Suite 4
Taunton, MA 02780

Tewksbury MEC
367 East Street
Tewksbury, MA 01876

Worcester MEC
50 SW Cutoff, Suite 1A
Worcester, MA 01604

听证委员会
100 Hancock Street, 6th Floor
Quincy, MA 02171
(800) 655-0338, TTY: (800) 798-2644

MassHealth 残障服务监察员
ADAAccommodations@mass.gov
(617) 847-3468, TTY: (617) 847-3788

MassHealth 网站
www.mass.gov/masshealth

C. 语言资源

本机构参与马萨诸塞州各地的社区活动，并与认证申请顾问（CAC）合作，帮助申请人申请 MassHealth。根据所在地区社区保健中心（CHC）的建议，按照社区的语言需求安排口译员。

本机构还设有一位多元化官员，其职责包括遵守[第 592 号行政命令](#)：*促进劳动力多元化、包容性、机会均等、禁止歧视和开展平权活动*，并遵守所有要求遵守平等机会的联邦和州法律。多元化官员负责与 MassHealth 员工合作，培育和促进多元化和包容性的工作环境，为我们的内部和外部客户提供适当的文化和语言服务。

口译服务流程

口译员是能够提供从英语到目标语言以及从目标语言到英语的口语翻译人员。美国手语（ASL）译员将英语口语翻译为 ASL，或者将 ASL 翻译为英语口语。可应请求亲自或通过电话提供口译服务。为了确保本机构满足其成员的语言需求，本机构目前提供以下服务：

现场口译

对于无预约前来的申请人和会员，本机构的当地办公室可通过本机构的供应商 Lionbridge 应请求提供 150 种语言和各种方言的口译服务。根据申请人或会员的请求，MassHealth 注册中心的工作人员可以电洽 (855) 759-1421 联系 Lionbridge，以获取第三方口译服务。对于行政听证会，根据与 ITI Inc. 签订的合同，可应请求提供现场口译员。通过听证委员会协调行政听证会的工作人员可应请求联系 ITI Inc. 的第三方口译员，电话号码 (855) 275-0788。可通过手语视讯转译服务（VRS）向无预约前来的申请人和会员提供 ASL 翻译服务。[MassHealth Scheduler 网页](#) 允许申请人和会员安排与 MassHealth 代表的预约。MassHealth Scheduler 提供电话和视频预约以及语言首选选择，其中包括 ASL 翻译。

此外，MassHealth 在与公众实际互动的 MassHealth 地点（包括 MassHealth 的七个 MassHealth 注册中心（MEC）的每一个中心以及波士顿市 One Ashburton 大楼的每个相应楼层）以醒目的方式展示多种语言标语，告知个人他们有权获得免费口译服务。

电话口译

MassHealth 客户服务中心通过 Language Line Solutions 和 [MassRelay](#)（此为马萨诸塞州为失聪和有听力障碍的会员提供的服务）提供的语言热线服务向通话者提供电话口译服务。MassHealth 客户服务代表（CSR）有一个内部流程，可通过 Language Line Solutions 拨打电话号码 (800) 874-9426 获取口译服务。如果工作人员需要有人帮助将申请人或会

语言服务计划
Medicaid 办公室
2024 年 1 月 - 2025 年 12 月

员与 MassRelay 服务接通，他们可以与 MassHealth 残障监察员联系，电话号码 (617) 847-3468。

当 MassHealth 会员或申请人首次打电话给客户服务中心时，系统会显示一条自动讯息，允许会员选择希望使用的语言。该讯息始终用英语和西班牙语播放，但最近更新为包括英语以外请求最多的五种语言（表 2）。讲英语和西班牙语的通话者可以使用其首选语言通过通话菜单进行操作，但请求其他首选语言的通话者会自动与 CSR 连接，CSR 可以通过语言热线获取免费口译服务。

CSR 经过培训，可以预先告知会员他们有权获得免费口译员服务并被授予利用此项服务的权利。在通话过程中，如果 CSR 确定使用电话口译服务可以更好地为有限英语水平的通话者服务，CSR 将采取措施提供对电话口译服务的实时访问。此外，CSR 还接受过使用电信中继服务（TRS）和手语视讯转译服务（VRS）的培训。请求 ASL 译员的个人还可以联系 MassHealth 残障服务监察员寻求帮助。

通常不会让陪同有限英语水平（LEP）个人的人员（例如家人）担任口译员，除非在紧急情况下或 LEP 个人特别要求由陪同的成人担任其口译员的情况下。

翻译服务

翻译人员将用一种语言编写的文字转换为用另一种语言编写的文字。根据与 Language Link 签订的一项合同将本机构出版物从英语翻译成其他书面语言，这是 [Center for Health Impact](#)（CHI — 前称为马萨诸塞州中部地区健康教育中心）的一项服务。

MassHealth 申请人和会员可电洽客户服务中心获取翻译服务，电话号码 (800) 841-2900，TDD/TTY: 711。MassHealth 员工可联系 MassHealth 语言服务协调员 Camille Pearson，了解有关可提供的翻译信息。

为了用更多会员和申请人的首选书面语言与他们沟通，MassHealth 已开始将注册和资格通知过渡到 Common Notice Solution（CNS），此为中央通知系统，可用英语和以下语言发送系统生成的通知：

- 西班牙语
- 巴西葡萄牙语
- 简体中文
- 海地克里奥尔语
- 越南语

重要文件翻译

美国卫生与公众服务部民权办公室将重要文件定义为“影响接收者利用、保留、终止计划服务或福利或讲接收者从计划服务或福利中排除的文件”。³

重要文件的范例包括

- 申请表
- 同意书
- 投诉或申诉表
- 按照法律要求必须提供的文件
- 可能带来重要健康后果的表格
- 有关福利资格的信件或通知
- 与权利以及服务或福利减少、拒绝或终止相关或要求有限英语水平（LEP）个人回复的信件或通知
- 关于为 LEP 个人提供免费语言协助服务的通知

MassHealth 重要文件列表可能会不断修改，但在以下表 4 中列出。几乎所有文件都已翻译成西班牙语，作为在 2026 年前逐步实施的 Common Notice Solution（CNS）的一部分，其中大部分文件已经或将要翻译成下一种最常用的语言，包括巴西葡萄牙语、简体中文、海地克里奥尔语、越南语、盲文和大字体。通知将用申请人在申请表中注明的首选语言发出（如有）。

表 4：重要文件的翻译状况

重要文件	目前已翻译的语言
HIX 或 MA-21 发送的资格信函	英语、西班牙语、巴西葡萄牙语、简体中文、海地克里奥尔语、越南语
公平听证会申请表	英语、西班牙语、巴西葡萄牙语、简体中文、海地克里奥尔语、越南语
MassHealth 经授权代表指定表	英语、西班牙语、巴西葡萄牙语、简体中文、海地克里奥尔语、越南语
MassHealth 分享信息许可表	英语、西班牙语、巴西葡萄牙语、简体中文、海地克里奥尔语、越南语
Medicare Savings Program 申请表	英语、西班牙语、巴西葡萄牙语、简体中文、海地克里奥尔语、越南语

³ 美国卫生与公众服务部（HHS），民权常见问题解答（FAQ），[在线](https://www.hhs.gov/civil-rights/for-individuals/faqs/index.html#:~:text=%22Vital%20documents%22%20are%20generally%20documents%20that%20affect%20access,exclusion%20from%20a%20recipient%E2%80%99s%20program%20services%20or%20benefits)存取（2023 年 12 月）：
<https://www.hhs.gov/civil-rights/for-individuals/faqs/index.html#:~:text=%22Vital%20documents%22%20are%20generally%20documents%20that%20affect%20access,exclusion%20from%20a%20recipient%E2%80%99s%20program%20services%20or%20benefits>

语言服务计划
Medicaid 办公室
2024 年 1 月 - 2025 年 12 月

重要文件	目前已翻译的语言
非监护家长表格	英语、西班牙语、巴西葡萄牙语、简体中文、海地克里奥尔语、越南语
年长者和需要长期护理服务人士的医疗保险申请表（SACA-2，年长者申请表）	英语、西班牙语、巴西葡萄牙语、简体中文
马萨诸塞州医疗与牙科保险及帮助支付费用申请表（ACA-3，会员申请表）	英语、西班牙语、简体中文、越南语
获得雇主赞助的医疗保险承保	英语、西班牙语
验证马萨诸塞州居住权宣誓书	英语、西班牙语
验证零收入宣誓书	英语、西班牙语
豁免或减少 MassHealth 保费申请表	英语、西班牙语
验证收入证明表格	英语、西班牙语
披露受保护健康信息授权书	英语、西班牙语
财务信息申请表	英语、西班牙语
长期护理增补表	英语、西班牙语
MassHealth 成人残障增补表	英语、西班牙语
针对潜在 MassHealth 资格的 MassHealth 资产评估	英语、西班牙语
MassHealth 儿童残障增补表	英语、西班牙语
MassHealth 工作更新表	英语、西班牙语
个人护理员增补表	英语、西班牙语
Premium Assistance Program 申请表	英语、西班牙语
自雇职业收入证明	英语、西班牙语
保费援助合规表	英语
保费援助电子资金转账（EFT）表	英语

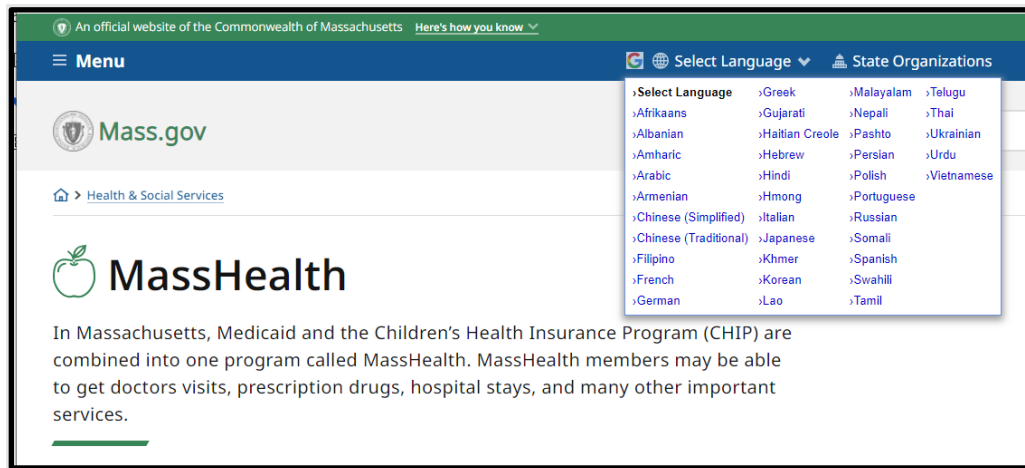
语言服务计划
Medicaid 办公室
2024 年 1 月 - 2025 年 12 月

对于尚未为会员翻译的重要文件，MassHealth 客户服务中心可应请求提供帮助，电话号码 (800) 841-2900，TDD/TTY: 711。如第 IV.B 节“书面通讯”所述，MassHealth 在向其会员和申请人发送的每一份重要通讯或出版物中随附一份表格（UNIV-14），其中包括多种语言标语和禁止歧视声明。这些标语的英文文字包括在图 1 中，让所包含语言的使用者了解免费和可提供的语言协助服务。

MassHealth 网站

[MassHealth 网站](#)是一个实时提供会员信息的宝贵工具。所有 mass.gov 网站的页面最上方的菜单中都有“选择语言”选项。如以下图 3 所示，通过选择这个小工具，网站访问者可以将页面翻译成 37 种语言中的任何一种语言。

图 3: MassHealth 网站屏幕截图和可提供的翻译服务



禁止歧视和语言协助网站文字包括在图 4 中。

图 4：禁止歧视和语言协助网站文字

来自 MassHealth 的信息很重要。应当立即翻译。

我们可以免费为您翻译。请致电 MassHealth 客户服务中心，请求获得此项服务。

MassHealth 的信息还以其他格式提供，例如盲文和大字体。如需获取其他格式副本，请打电话给我们，电话号码 (800) 841-2900，TDD/TTY: 711。



您还可以使用上面的“选择语言”按钮轻松地翻译本网页或任何 Mass.gov 网页中的信息。“选择语言”按钮将用所列的任何一种语言翻译。

然后，会员可以点击马萨诸塞州的人使用的某些语言获取上述文字的翻译，见以下表 5（与网站中显示相同）。

表 5: MassHealth [语言协助](#) 页面中显示的可翻译的语言

Español (西班牙语)	Português (巴西葡萄牙语)	简体中文 (繁体中文) 繁體中文 (简体中文)	Kreyòl Ayisyen (海地克里奥尔语)
Tiếng Việt (越南语)	Русский (俄语)	العربية (阿拉伯语)	ខ្មែរ (高棉语)
Français (法语)	Italiano (意大利语)	한국어 (韩语)	λληνικά (希腊语)
Polski (波兰语)	हिंदी (印地语)	ગુજરાતી (古吉拉特语)	ພາສາລາວ (老挝语)

MassHealth 虚拟应用程序和注册资源

此外，州立医疗和牙科保险市场 — Massachusetts Health Connector — 使用一种应用程序，允许人们申请 MassHealth、Health Safety Net、Children’s Medical Security Plan 以及补贴和非补贴商业医疗保险（[Massachusetts Health Connector](#) 网站）。用户可以选择用西班牙语和巴西葡萄牙语查看屏幕并在线申请。一旦申请人被视为有资格获得承保，他们就可以访问 MassHealth Choices 网站，帮助了解他们的保健计划选择，并在线注册参加一项保健计划。该网站有西班牙语版本。

D. 无障碍

MassHealth 致力于使用通俗易懂的语言编写资料。这种方法旨在进行交流，以便所有人在第一次阅读或听到资料时都能理解。资料的组织方式将最重要的信息放在首位。MassHealth 还旨在通过在其网站上发布每份文档的 PDF 和 Word 版本，确保有视力障碍的人可以通过屏幕阅读器阅读文档。PDF 是可打印版本，通常包含设计功能，例如表格的可填写栏目以及徽标或照片。Word 版本与屏幕阅读器和其他辅助技术兼容，可能不包括 PDF 的所有设计元素。

E. 利益相关者咨询

本机构不断向各种利益相关团体（包括社区组织和法律维权者）咨询，以改善其会员的语言服务机会，并将很多建议纳入本计划。MassHealth 将继续征求对本计划的意见，并根据利益相关者提供的反馈对流程、笔译和口译服务以及客户服务方法进行更新。

MassHealth 目前正在召集一个由现有会员组成的会员顾问委员会，并将征求该利益相关者团体对本计划的反馈意见。本机构衷心感谢提供深思熟虑意见的合作伙伴，这些意见帮助为本机构服务的有限英语水平（LEP）会员和申请人制定更好的政策和程序。

F. 工作人员培训

所有客户服务人员都需要接受多元化意识培训。MassHealth 还通过使用 MassHealth 注册中心（MEC）每周更新会员通讯向现有员工传达该信息。本机构的语言服务计划刊载在 [MassHealth](#) 网站上。

G. 公众通知

除了 MassHealth 通知中包括的所有多种语言标语外，多种语言标语还张贴在 MassHealth 的 MEC 中向公众开放的任何现场地点以及波士顿市 One Ashburton 大楼的每个相关楼层。最新[语言服务计划](#)也刊载在 MassHealth 网站上。

H. 机构监控

本机构持续审查有限英语水平（LEP）人群的需求是否得到满足。本机构主要通过收集有关其个案总量构成的数据来监控其对 LEP 人群的接触情况，以便：

- 1) 根据双语人员配置需求指导招聘决策，以及
- 2) 确定文件需要翻译成哪些语言。

展望未来，本机构语言服务协调员将使用上述信息以及从其他来源收到的任何信息（例如，通过下列语言服务投诉程序收到的投诉），以确定其 LEP 人群是否在继续获得有意义的机构计划和服务。

语言服务计划
Medicaid 办公室
2024 年 1 月 - 2025 年 12 月

I. 投诉

语言服务投诉程序

如果 MassHealth 申请人和会员认为自己被剥夺了本计划的福利，则可以向机构语言服务协调员或服务利用和机会办公室提出投诉。该投诉必须在指称的拒绝后六个月内提出。

如需向 MassHealth 语言服务协调员提出投诉，请将书面投诉送交给：

Camille Pearson, MassHealth Legislative Director
Executive Office of Health and Human Services
1 Ashburton Place, 3rd floor
Boston, MA 02108

(617) 573-1739

Camille.pearson@mass.gov

如需向服务利用和机会办公室提出投诉，请将书面投诉送交给：

Office of Access and Opportunity
Attn: Yarlennys Villaman - Office of the Governor
State House, Room 280
Boston, MA 02133

Yarlennys.k.villaman@mass.gov

语言服务计划
Medicaid 办公室
2024 年 1 月 - 2025 年 12 月

V. 批准



2024 年 2 月 22 日

Mike Levine
MassHealth 助理执行长

日期



2024 年 3 月 1 日

Kathleen E. Walsh, 执行长
卫生与公众服务部执行办公室

日期

附录： 提供的其他联络点和语言服务

联络点

本附录中列出的部门均提供电话口译服务。此外，马萨诸塞大学陈医学院（UMass Chan）的保费援助部（PAU）、福利增强协调部（ECOB）和 Medicaid 资格增强计划（MEEP）都有讲西班牙语的服务代表，可帮助用西班牙语通话。

当任何部门没有讲西班牙语的服务代表时，或者如果会员要求使用西班牙语以外的语言，部门将使用下列电话口译服务。计划代表致电口译服务热线，让会员在电话上等候，并将所需的语言告知服务热线。每条服务热线均提供 150 至 350 种语言的口译服务。

遗产追偿部（Estate Recovery Unit (ERU)）

该部门负责识别资产并追回 MassHealth 代表 Medicaid 受益人支付的医疗服务费用。

- 电子邮件地址： ERU@umassmed.edu
- 部门电话号码： (800) 754-1864
- 电话口译服务： Propio Language Services: (800) 514-9237
- 邮寄地址：

Estate Recovery Unit
PO Box 15205
Worcester, MA 01615-0205

留置权验证和追偿部（Lien Verification and Recovery Unit (LVRU)）

该部门负责对长期护理福利申请人的年金和留置权的催收以及资产核实。

- 电子邮件地址： LVRU@umassmed.edu
- 部门电话号码： (800) 754-1864
- 电话口译服务： Propio Language Services: (800) 514-9237
- 邮寄地址：

Lien Verification and Recovery Unit
PO Box 15205
Worcester, MA 01615-0205

伤残康复部 (Casualty Recovery Unit (CRU))

该部门负责确定承担法律责任的第三方，负责因索赔人/接收人的损失进行付款。损失类型包括车祸、医疗事故、工伤赔偿和一般责任。

- 电子邮件地址: CasualtyRecoveryUnit@umassmed.edu
- 部门电话号码: (800) 754-1864
- 电话口译服务: Propio Language Services: (800) 514-9237
- 邮寄地址:

Casualty Recovery Unit
PO Box 15205
Worcester, MA 01615-0205

保费援助部 (Premium Assistance Units (PAU))

这些部门负责调查合格的 MassHealth 会员获得合格雇主或团体赞助的医疗保险的可能性，并监督向会员支付的保费援助。

马萨诸塞大学陈医学院保费援助部 (UMass Chan PAU)

- 电子邮件地址: PremiumAssistance@umassmed.edu
- 部门电话号码: (800) 462-1120
- 电话口译服务: Lionbridge: (855) 367-5339
- 邮寄地址:

Premium Assistance Unit
UMass Chan Medical School
529 Main Street, 3rd Floor
Schraffts Center, Suite 320
Charlestown, MA 02129-1125

Accenture 保费援助部 (Accenture PAU)

- 电子邮件地址: MassPremiumAssistance@accenture.com
- 部门电话号码: (800) 862-4840
- TDD/TTY: 711
- 电话口译服务: Language Line: (844) 641-0180
- 邮寄地址:

MassHealth Premium Assistance Unit
519 Somerville Ave., #372
Somerville, MA 02143

福利加强协调部 (Enhanced Coordination of Benefits Unit (ECOB))

该部门通过确定私人保险提供的福利并与 MassHealth 协调服务，帮助具有复杂医疗需求的 MassHealth 会员及其家人进行护理协调。该部门还可以帮助处理 MassHealth、Premium Assistance 和 COBRA 的申请流程。

- 电子邮件地址: ECOB@umassmed.edu
- 部门电话号码: (800) 462-1120, 选择 5
- 电话口译服务: Lionbridge: (855) 367-5339
- 邮寄地址:

Enhanced Coordination of Benefits
UMass Chan Medical School
529 Main Street, 3rd Floor
Schrafft Center, Suite 320
Charlestown, MA 02129-1125

第三方责任部 (Third-Party-Liability Unit (TPL) — ID 和康复)

该部门识别和验证 MassHealth 会员的第三方责任资源。负责维护 MassHealth 数据库，为所有 MassHealth 会员提供最新商业保险承保信息。

- 电子邮件地址: MassHealthTPL@accenture.com
- 部门电话号码: (888) 628-7526
- TDD/TTY: 711
- 电话口译服务: 语言专线: (844) 641-0180
- 邮寄地址:

MassHealth Third Party Liability
519 Somerville Ave., #372
Somerville, MA 02143

Medicare 资格增强计划 (Medicare Eligibility Enhancement Programs (MEEP))

该部门负责确定 MassHealth 会员的 Medicare 承保信息，并管理 Medicare Savings Program。该部门还帮助合格的会员参加 Medicare。

- 部门电话号码: (800) 462-1120
- TDD/TTY: 711

语言服务计划
Medicaid 办公室
2024 年 1 月 - 2025 年 12 月

- 电话口译服务: Propio Language Services: (800) 514-9237
- 邮寄地址:

Medicare Eligibility Enhancement Programs
UMass Chan Medical School
529 Main Street, 3rd Floor
Schraffts Center, Suite 320
Charlestown, MA 02129-1125

马萨诸塞大学陈医学院残障评估服务部 (UMass Chan Disability Evaluation Services)

该部门为申请 MassHealth 残障认定的 MassHealth 申请人提供语言服务。

- 免费主电话号码: (800) 888-3420
- TTY: (866) 693-1390
- 电话口译服务: 语言专线: (800) 874-9426
- 申请人服务主要联系人:

Kathleen Nichols, 客户服务经理
333 East Street
Tewksbury, MA 01545
(774) 455-8293
Kathleen.Nichols@umassmed.edu

MassHealth 签约管理式医疗组织 (MassHealth-Contracted Managed Care Organizations (MCO))

Tufts Health Together

tuftshealthplan.com/member/tufts-health-together-plans/home

客户服务部: (888) 257-1985 (TTY: 711)

行为健康与物质滥用障碍服务部: (888) 257-1985 (TTY: 711)

WellSense Essential MCO

www.wellsense.org/plans/medicaid/ma/masshealth/wellsense-essential-mco

客户服务部: (888) 566-0010 (TTY: (800) 421-1220)

行为健康与物质滥用障碍服务部: (888) 217-3501 (TTY: 711)

MassHealth 签约责任医疗合作伙伴计划 (MassHealth-Contracted Accountable Care Partnership Plans)

Be Healthy Partnership

www.behealthypartnership.org

客户服务部: (800) 786-9999 (TTY: 711)

行为健康与物质滥用障碍服务部: (800) 495-0086 (TTY: 711)

Berkshire Fallon Health Collaborative

www.fallonhealth.org/Berkshires

客户服务部: (855) 203-4660 (TTY: 711)

行为健康与物质滥用障碍服务部: (888) 877-7184 (TTY: 711)

East Boston Neighborhood Health WellSense Alliance

www.wellsense.org/plans/medicaid/ma/masshealth/east-boston-neighborhood-health-wellsense-alliance

客户服务部: (888) 566-0010 (TTY: 711)

行为健康与物质滥用障碍服务部: (888) 217-3501 (TTY: 711)

Fallon 365 Care

www.fallonhealth.org/365care

客户服务部: (855) 508-3390 (TTY: 711)

行为健康与物质滥用障碍服务部: (888) 877-7182 (TTY: 711)

Fallon Health - Atrius Health Care Collaborative

<https://fallonhealth.org/en/atriushealth>

客户服务部: (866) 473-0471 (TTY: 711)

行为健康与物质滥用障碍服务部: (888) 777-1207 (TTY: 711)

Mass General Brigham Health Plan with Mass General Brigham ACO

<https://massgeneralbrighamhealthplan.org/mgb-aco>

客户服务部: (800) 462-5449 (TTY: 711)

行为健康与物质滥用障碍服务部: (844) 451-3519

Tufts Health Together with Cambridge Health Alliance (CHA)

www.tuftshealthtogether.com/CHA

客户服务部: (888) 257-1985 (TTY: 711)

行为健康与物质滥用障碍服务部: (888) 257-1985

Tufts Health Together with UMass Memorial Health

tuftshealthplan.com/public-plan/umass-memorial-health/home

客户服务部: (888) 257-1985

行为健康与物质滥用障碍服务部: (888) 257-1085

WellSense Beth Israel Lahey Health (BILH) Performance Network

www.wellsense.org/plans/medicaid/ma/masshealth/wellsense-bilh-performance-network

客户服务部: (888) 566-0010 (TTY: 711)

行为健康与物质滥用障碍服务部: (888) 217-3501 (TTY: 711)

WellSense Boston Children's ACO

www.wellsense.org/plans/medicaid/ma/masshealth/wellsense-boston-childrens-aco

客户服务部: (888) 566-0010 (TTY: 711)

行为健康与物质滥用障碍服务部: (888) 217-3501 (TTY: 711)

WellSense Care Alliance

www.wellsense.org/plans/medicaid/ma/masshealth/wellsense-care-alliance

客户服务部: (888) 566-0010 (TTY: 711)

行为健康与物质滥用障碍服务部: (888) 217-3501 (TTY: 711)

WellSense Community Alliance

www.wellsense.org/plans/medicaid/ma/masshealth/wellsense-community-alliance

客户服务部: (888) 566-0010 (TTY: 711)

行为健康与物质滥用障碍服务部: (888) 217-3501 (TTY: 711)

WellSense Mercy Alliance

www.wellsense.org/plans/medicaid/ma/masshealth/wellsense-mercy-alliance

客户服务部: (888) 566-0010 (TTY: 711)

行为健康与物质滥用障碍服务部: (888) 217-3501 (TTY: 711)

WellSense Signature Alliance

www.wellsense.org/plans/medicaid/ma/masshealth/wellsense-signature-alliance

客户服务部: (888) 566-0010 (TTY: 711)

行为健康与物质滥用障碍服务部: (888) 217-3501 (TTY: 711)

WellSense Southcoast Alliance

www.wellsense.org/plans/medicaid/ma/masshealth/wellsense-southcoast-alliance

客户服务部: (888) 566-0010 (TTY: 711)

行为健康与物质滥用障碍服务部: (888) 217-3501 (TTY: 711)

MassHealth 签约初级护理责任医疗组织 (MassHealth-Contracted Primary Care Accountable Care Organizations)

Community Care Cooperative

www.c3aco.org

客户服务部: (866) 676-9926

行为健康与物质滥用障碍服务部: (800) 495-0086 (TTY: (877) 509-6981)

Steward Health Choice

www.stewardhealthchoice.org/massachusetts

客户服务部: (855) 860-4949

行为健康与物质滥用障碍服务部: (800) 495-0086 (TTY: (877) 509-6981)

MassHealth 签约统一护理计划 (MassHealth-Contracted One Care Plans)

Commonwealth Care Alliance

www.commonwealthonecare.org/

语言服务计划
Medicaid 办公室
2024 年 1 月 - 2025 年 12 月

客户服务中心: (866) 610-2273

MassRelay (TRS): 711, 供失聪者、听力或语言障碍者使用

Tufts Health Unify

www.tuftshealthplan.com/member/tufts-health-unify/home

客户服务中心: (855) 393-3154 (TTY: 711)

MassHealth 初级护理临床医生计划 (MassHealth Primary Care Clinician (PCC) Plan)

客户服务部: (800) 841-2900, TDD/TTY: 711

行为健康与物质滥用障碍服务部: (800) 495-0086 (TTY: (617) 790-4130)

马萨诸塞州行为健康合作关系 (Massachusetts Behavioral Health Partnership (MBHP))

会员参与中心电话号码: (800) 495-0086

年长者全包护理计划 (Program of All-Inclusive Care for the Elderly (PACE))

Elder Service Plan of Cambridge Health Alliance

www.challiance.org/esp/elder-service-plan.aspx

客户服务中心: (617) 575-5850 (TTY: 711)

Neighborhood PACE

<https://neighborhoodpace.org/pe/>

客户服务中心: (617) 568-6377 (TTY: (800) 439-0183)

Elder Service Plan of Harbor Health Services, Inc.

www.elderserviceplan.org/

客户服务中心: (617) 533-2400 (TTY: (617) 533-2404)

Element Care

www.elementcare.org/

客户服务中心: (877) 803-5564 (TTY: 711)

Fallon Health-Summit ElderCare

www.summiteldercare.org/

客户服务中心: (877) 837-9009 (TTY: 711)

Mercy LIFE

<http://mymercy-life.com/>

客户服务中心: (413) 748-7223 (TTY: (800) 439-2370)

Serenity Care

www.serenitypace.org/

客户服务中心: (413) 241-6321 (TTY: (413) 734-5440)

Upham's Corner Health Center Elder Service Plan

<http://uphamselderserviceplan.org/>

客户服务中心: (617) 288-0970 (TTY: 711)

年长者护理选择计划 (Senior Care Options (SCO) Programs)

Commonwealth Care Alliance SCO

<http://commonwealthcaresco.org/>

客户服务中心: (866) 610-2273 (TTY: 711)

Fallon Health NaviCare

<http://fchp.org/find-insurance/navicare.aspx>

客户服务中心: (877) 790-4971 (TTY 使用 TRS Relay 711)

Senior Whole Health

www.seniorwholehealth.com/

客户服务中心: (888) 566-3526 (TTY: 711)

Tufts Health Plan Senior Care Options

<https://tuftshealthplan.com/provider/our-plans/tufts-health-plan-senior-care-options>

客户服务中心: (800) 279-9022 (TTY: 711)

UnitedHealthcare Senior Care Options

www.uhc.com/communityplan/massachusetts/plans/medicare/2024/senior-care-options-hmo-snp

客户服务中心: (844) 812-5967 (TTY: 711)

BMC HealthNet Plan Senior Care Options

www.seniorsgetmore.org/

客户服务中心: (855) 833-8124 (TTY: 711)

MassHealth 和 Health Safety Net 牙科计划 (MassHealth and Health Safety Net Dental Program)

客户服务中心: (800) 207-5019

TTY: (800) 466-7566

地址:

MassHealth
PO Box 2906
Milwaukee, WI 53201-2906

语言服务计划 (LAP) 结尾