



الحاكمة كاثيري هو كول

للتشر فوراً: 2023/3/23

الحاكمة هو كول تعلن عن مبادرة لتحسين الوصول إلى المخصصات الغذائية للنساء والرضع والأطفال

يتم جمع الملاحظات من خلال وظيفة الدردشة المباشرة عبر الإنترنت والمقابلات والاستطلاعات لتحسين تجربة سكان نيويورك مع برنامج WIC

الحاكمة تلقي مبادرة حالة الولاية لجعل تجربة العملاء ومشاركة المخصصات أولوية لدى الولاية؛ وتحسين تقديم مخصصات WIC

أعلنت الحاكمة كاثيري هو كول اليوم عن مبادرة جديدة لتعليقات العملاء من شأنها تحسين فهم التحديات التي يواجهها سكان نيويورك في التسجيل في برنامج التغذية التكميلية للنساء والرضع والأطفال المعروف أيضاً باسم (Women, Infants, and Children, WIC). وكما أعلن كجزء مما ذكرته الحاكمة هو كول في [خطاب حالة الولاية 2023](#)، ستتعاون إدارة الصحة في ولاية نيويورك مع [كود أوف أميركا \(Code for America\)](#) لتجربة برنامج دردشة مباشر عبر الإنترنت سيساعد الوكالة في جمع تعليقات العملاء لتحسين برنامج (WIC) والتسجيل على مستوى الولاية.

قالت الحاكمة هو كول، "على الرغم من كونه مورداً مهماً للعائلات المتعثرة لا يتم استخدام برنامج (WIC) من قبل العديد من سكان نيويورك المؤهلين للحصول على هذه المزايا الغذائية أو العديد من العائلات التي تم تسجيلها بالفعل في البرنامج. ستساعدنا هذه المبادرة في تحديد طرق للتخلص من العقبات البيروقراطية وتبسيط عمليات التسجيل وتنفيذ التكنولوجيا الجديدة حتى تتمكن العائلات المتعثرة من الوصول بشكل أفضل إلى الأطعمة الصحية والمغذية."

مبدئياً، ستساعد كود أوف أميركا في تنفيذ وظيفة الدردشة المباشرة عبر الإنترنت لتحل محل روبوت الدردشة الآلي التابع لإدارة الصحة والذي يظهر على صفحة الوكالة [\(WIC\) الإلكترونية](#) والذي سيربط الأفراد بأحد موظفي (WIC) للتفاعل المباشر. يعد التفاعل المباشر طريقة فعالة لتوجيه المتقدمين خلال العملية والتسجيل باستخدام مزاياهم مع توفير مصدر لا يقدر بثمن للتعليقات التي يمكن أن يكون مقروناً بمقابلات مع العميل وطرق بحث كمية ونوعية أخرى لفهم أفضل التحديات المتعلقة بالتسجيل في (WIC) واستخدامه.

خلال المرحلة الثانية من المشروع ستعمل إدارة الصحة مع كود فور أميركا لتنفيذ تحسينات على برنامج (WIC) بناءً على التعليقات التي تم جمعها. ستمكّن الشراكة الوكالة من تحديد ما يمنع العائلات المؤهلة من المشاركة والاستفادة الكاملة من البرنامج ثم استخدام هذه المعلومات لتحسين تقديم خدمات (WIC).

قال الدكتور جيمس ماكدونالد القائم بأعمال مفوض إدارة الصحة، "من خلال جمع المداخلات من العائلات المشاركة في برنامج (WIC) يمكننا تحسين تجربة العملاء وتسهيل وصول العائلات في نيويورك إلى الأطعمة المغذية ضروري لنمو وتطور الأطفال بشكل صحي. من خلال التعاون مع كود فور أميركا لاختبار الدردشة الحية والتقنيات الأخرى لجمع المداخلات يمكننا البحث عن طرق للمساعدة في زيادة المشاركة وجعل البرنامج أكثر سهولة في الاستخدام لأولئك الذين يعتمدون على (WIC)."

يوفر برنامج (WIC) تمويلًا فيدراليًا للولايات للأغذية التكميلية وإحالات الرعاية الصحية والنتقيف الغذائي للنساء الحوامل والمرضعات وغير المرضعات من ذوات الدخل المنخفض؛ وللرضع والأطفال حتى سن 5 الذين تبين أنهم معرضون لمخاطر غذائية. كانت إدارة الصحة من بين أربع وكالات تم اختيارها للمشاركة في الدفعة الثانية من مختبر ابتكار شبكة الأمان التابعة إلى كود فور أميركا والتي تهدف إلى جعل برامج المنافع العامة التي تديرها الولاية أكثر إنصافًا ويمكن الوصول إليها.

وعلى المستوى الوطني، يشارك حوالي نصف العائلات المؤهلة لبرنامج (WIC) في البرنامج بينما لا يستخدم الملتحقون بالبرنامج مزاياهم الغذائية باستمرار. وجدت البيانات التي جمعتها خدمة الغذاء والتغذية بوزارة الزراعة الأمريكية هذا العام أن ما يقرب من **706,000 من سكان نيويورك كانوا مؤهلين لبرنامج WIC في عام 2020** ولكن فقط 363,000 شاركوا في البرنامج.

ارتبط انعدام الأمن الغذائي باستمرار بالنتائج الصحية السيئة لدى الأطفال بما في ذلك الحالة الصحية العامة السيئة والمشاكل الصحية الحادة والمزمنة ومحدودية الوصول إلى الرعاية الصحية. ارتبطت المشاركة في (WIC) بحالات ولادة بصحة أفضل وتحسين أوزان المواليد وتقليل مخاطر وفيات الرضع وممارسات تغذية الرضع الأفضل والأنظمة الغذائية الأكثر تغذية وتحسين الوصول إلى الرعاية الصحية الأولية والوقائية وتحسين النمو المعرفي لدى الأطفال من بين نتائج صحية إيجابية أخرى.

تعد مبادرة كود فور أميركا جزءًا من خطط الحاكم هوكول لجعل الحكومة تعمل بشكل أفضل لسكان نيويورك من خلال تغيير طريقة وصولهم إلى الخدمات والمزايا. يجري الآن تنفيذ تحسينات تكنولوجية كبيرة لتقليل العقبات البيروقراطية وتحسين الوصول؛ وتقليل أوقات انتظار المكالمات؛ واستخدام تقنية التوقيع الإلكتروني؛ وإطلاق "معرف واحد" (one ID) لتحسين كيفية تفاعل السكان مع وكالات حكومية معينة عبر الإنترنت؛ وتحديث مواقع وتطبيقات وكالات الولاية لتحسين تجربة المستخدم.

قالت أماندا رينيريا الرئيسية التنفيذية لشركة كود فور أميركا، "تعمل كود فور أميركا جنبًا إلى جنب مع شركاء حكوميين ومنظمات مجتمعية بهدف إنشاء شبكة أمان محورها الإنسان. من خلال مختبر ابتكار شبكة الأمان تتخذ حكومات الولايات خطوات رئيسية نحو التغيير المنهجي في كيفية تلقي الناس مزايا مثل المساعدة الغذائية والرعاية الصحية والاحتياجات الأساسية الأخرى."

###

تتوفر أخبار إضافية على www.governor.ny.gov
ولاية نيويورك | الغرفة التنفيذية | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418