

# 患者語言服務指南

## 您如何使用這本小冊子

“語言服務”對於英語講得不好或者完全不會講英語的人，能有充分機會獲得醫療保健信息和服務。您可以使用這本小冊子來了解：

- 語言服務權利
- 選擇醫生或其他保健服務提供者
- 與口譯人員合作
- 做改變的下一步

## 目錄

- 一. 我的權利是什麼？
- 二. 我在哪裡可以尋求我所需要的保健照護？
- 三. 在選擇醫生或其他保健服務提供者時，我應該考慮什麼？
- 四. 我應該了解那些與口譯人員配合的事項？
- 五. 做改變的下一步
- 六. “我的語言”卡

### 一. 我的權利是什麼？

有法律條文來確保您在您的健康中心可以取得語言服務。

根據 1964 年民權法案的第六篇和可負擔醫療法案第 1557 章節，接受聯邦資助的醫療保險交易市場、醫療保健服務提供者以及醫院必須向病患提供語言服務。

接受聯邦資助的醫療保健服務提供者應該：

- 在會員註冊時提供語言協助服務
- 以區域主要使用的語言提供書面資料
- 採取措施以確保講不同的語言的人可以獲得健康計劃或活動資訊

聯邦法律禁止因種族、膚色、國籍、殘疾、年齡、性別、性別認同、性取向和健康狀況而歧視任何人。反對民族歧視禁令其中包括基於語言的歧視。

如果您對於您的權利不滿意，您有權利在事件發生的 180 天內提出申訴。

欲了解更多信息，請參考：

- 亞美公義促進中心(<http://www.advancingjustice-ajc.org/news-media/publications/section-1557-affordable-care-act-protections-against-discrimination>)
- 美國衛生和人類服務部公民權利辦公室  
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/languageaccess.html>)

## 二. 我在哪裡可以尋求我的保健照護需要？

在您家附近的社區健康中心可能是尋找能夠滿足您的需求的醫生或醫療保健服務提供者的好地方。不論您是否有能力支付，社區健康中心都會為大家提供平價、優質的醫療、牙科和行為健康服務。他們也被像您一樣住在社區和使用他們的服務的人所管理。諸如此類的理由使得社區健康中心成為一個在您獲得醫療保健時又滿足您文化和語言需求的很好資源。

若要找到您附近的社區健康中心，請查詢: <http://findahealthcenter.hrsa.gov/>

## 三. 在選擇醫生或其他保健服務提供者時，我應該考慮什麼？

在選擇醫生或其他保健服務提供者時，您也許可以問以下的問題：

- 有多少工作人員會說我的語言？
- 什麼是他們的職責（護士，醫生，醫療助理等）？
- 他們以前有沒有服務過和我說一樣語言的病患？
- 如果需要口譯員，我要等多久？
- 如果需要口譯員，他們會提供當面或通過電話/視頻的服務？
- 是提供有醫療翻譯訓練的口譯員嗎？
- 我要如何才能預約，或在緊急情況取得聯繫？
- 您可以轉介我到會說我的語言的專科和其他服務（如藥房或牙科診所）嗎？

## 四. 我應該了解那些與口譯人員配合的事項？

口譯員在健康中心是擔任對於講不同語言的人之間溝通的橋樑。

口譯員的背景和訓練可能有所不同。他們必須精通兩種語言，並能夠以清晰簡明的方式進行溝通。最好是使用有醫療術語培訓的口譯員，使得健康資訊可以準確地傳達。

不建議使用家人和/或朋友充當口譯員。雖然家人或朋友可能是令人安心的，尤其是在不熟悉的情況下，但是以他們充當口譯員可能會導致其他問題。因為他們想要做他們認為對您最有利的事，很多時候他們可能會變得太情緒化，或隱瞞您的關鍵信息。由於未受過訓練，他們可能不知道正確的醫療或技術術語，因此重要的信息就可能被忽略或錯誤轉達。



AAPCHO

如果您對於健康中心分派給您的口譯員不滿意，您可以要求更換一個可能更合適您的需要的口譯員。如果您不瞭解口譯員的翻譯內容，您可以要求他們重複信息或用不同的方式解釋。有必要時一定要提問題。但是，如果您完全無法明瞭他們，您應該向醫療中心通報。

## 五. 做改變的下一步

### 與您的健康中心合作

- 通過填寫意見卡或申訴報告來分享您的反饋信息
- 通過加入健康中心病患領導團體來參與
- 通過參與大眾論壇成為其他有需要語言服務的人的倡導者

### 與倡導病患權利和語言服務機構連結

- <http://www.aapcho.org>
- <http://www.advancingjustice-aaajc.org>

### 寫信給您的立法者和分享您的故事

- 輸入您的郵政編碼，您可以在該網站 搜索您的國會代表和他們的聯繫信息：  
<https://www.opencongress.org/people/zipcodelookup>

## 六. “我的語言”卡

一張“我的語言”卡讓人們知道您需要口譯服務。它可以幫您告知醫護人員您喜歡使用的語言。

只需在正面和背面的空行處寫上您的名字，然後沿邊線切割。您可以把它做成護貝卡以供將來使用。把此卡放在您的錢包裡，每當您尋求醫療保健時就出示它。

*(See example here: <http://www.cdss.ca.gov/civilrights/res/pdf/EngVN.pdf>. They will actually be printed in the appropriate language in our final booklets)*

## 關於 AAPCHO 亞太社區健康機構協會

這本小冊子是由 AAPCHO 亞太社區健康機構協會編寫。本協會成立於 1987 年，是 35 個社區健康機構組成的全國性協會。致力於提升倡導，協調合作及領導來加強在美國和其領地的亞裔美國人，夏威夷原住民和太平洋島民 (AA&NHOPIs) 的健康狀況和使用的機會。



AAPCHO

ASSOCIATION OF ASIAN PACIFIC COMMUNITY HEALTH ORGANIZATIONS

本手冊是由衛生資源和服務管理局（HRSA）初級保健照護局所促成的，許可証號 U30CS09735。本出版物的內容完全是由作者自行負責，並不一定代表 HRSA 的官方意見。