



장애자를 위한 의료 서비스 이용

본 사실 개요에서는 정신 장애자들이 의료 및 정신 건강 보험 공급자의 의료 서비스 이용 시 이들의 권리에 대해 집중적으로 설명합니다. 여기에는 개인 병원, 기타 의료 서비스 공급자 및 보험 회사에서 제공하는 시설, 서비스 및 정보를 이용할 수 있는 권리도 포함됩니다.

캘리포니아 주민들의 경우 카운티 같은 공공단체나 조함(umbrella corporation) 또는 대행사에서 관리하는 공급자 네트워크인 관리 의료 시스템을 통해 건강 관리 서비스가 제공되고 있습니다. 의료 서비스 공급자들은 종류를 불문하고 장애를 가진 사람을 차별하는 것이 금지되어 있으며 이들에게도 다양한 방식으로 서비스 및 시설을 이용할 수 있게 해주어야 합니다.

1. 정신 장애자의 의료 서비스 이용 권리를 보호해주는 법은 무엇인가요?

이러한 권리를 보호해주는 주요 연방 법률로는 미국 장애인법(Americans with Disabilities Act("ADA"))과 미국 재활법(Rehabilitation Act("Section 504")) 504 조가 있습니다. 이들 법률은 정신, 신체, 인지 및 의사소통 장애를 가진 사람들에게도 평등하게 적용됩니다. 개인 소유 및 개인 운영 병원과 진료소는 "공공 시설"에 해당되므로 ADA 중 권리 III 장의 적용을 받습니다. 카운티 같은 공공 기관에서 운영하는 신체 및 정신 보건 시설이나 기타 공공 병원, 의원 및 진료소는 공공 단체에 해당되므로 ADA 중 권리 II 장의 적용을 받습니다. 504 조에서는 Medicare 나 Medi-Cal 처럼 연방의 재정 지원을 받는 의료 서비스 공급자를 다룹니다. 본 사실 개요에서는 이들 연방 법률에 대해 집중적으로 다루되, 주 법률에서 비슷하게 제공되는 보호에 대해서도 설명할 것입니다.

2. 이들 법률은 어떤 종류의 보호를 제공하나요?

ADA의 권리(Title) II 및 III 장과 504 조는 모두 의료 서비스 공급자가 정신 및 신체 장애를 가진 개인에게도 다음을 제공하도록 요구하고 있습니다:

1. 보건 서비스 및 시설의 완벽하고 평등한 이용;
2. 장애인들도 의료 서비스를 이용할 수 있게 하면서 그로 인해 공급자에 과도한 재정적 부담이나 공급자의 본질적 변경을 초래하지 않게 하는 데 필요한 정책, 관례 및 절차의 합리적 수정 및;
3. 보조 지원 및 서비스를 포함하여 수화 통역가나 대체 형식으로 작성된 자료의 제공 같은 효과적인 의사소통 지원.

한편, 주 및 연방 규정에서는 이동성 장애인들의 진료소 및 서비스에 대한 실질적 이용 가능성에 대해 상세하게 요구하고 있습니다. 하지만, 본 사실 개요에서는 정신 장애인들에게 특히 중요한 법적 보호에 대해 집중적으로 설명할 것입니다.

3. 의료 서비스 공급자의 장애 관련 차별 중 ADA를 위반한 차별을 몇 가지 예로 들면 어떤 것이 있나요?

잠재적 차별 행위를 몇 가지 예로 들면 다음과 같습니다:

1. 혼자 가고 싶어하는 데도 여러분의 정신 장애를 이유로 여러분에게 병원 약속에 누군가와 동행하도록 요구하는 행위;
2. 치료가 장애와 관련이 없고 해당 공급자의 전문 지식 범위를 벗어나지 않는 경우에 장애를 이유로 서비스 제공을 거부하는 행위 또는;
3. 여러분의 장애에 대해 경멸하거나 괴롭히는 말을 하는 행위.

4. 의료 서비스 공급자에게 요청할 수 있는 편의는 어떤 것이 있나요?

앞에서 논의한 바와 같이 의료 서비스 공급자는 장애에 의한 차별을 피하는 데 필요한 경우 정책, 관례 및 절차를 합리적으로 수정해야 합니다. 이는 단체들이 장애인들을 수용할 수 있도록(이를 “적절한 편의” 제공이라고 함) 사업 영위 방식을 변경해야 함을 의미합니다. 의료 서비스 공급자는 그럴 경우 과도한 재정적 또는 행정적 부담이 발생하거나 제공 서비스의 성격을 근본적으로 바꿔야 한다면 적절한 편의 제공을 하지 않을 수도 있습니다.

의료 서비스 공급자가 정신 장애자에게 제공할 수 있는 적절한 편의를 몇 가지 예로 들면 다음과 같습니다:

1. 장애로 인해 필요한 경우 진찰 또는 상담 시 여러분이 도우미와 동행할 수 있도록 허용하는 것;
2. 혼잡한 대기실에서 기다리는 것이 장애로 인해 어려운 경우 특정 시간에 예약할 수 있게 스케줄을 조정해 주는 것, 또는;
3. 장애의 영향으로 정보를 처리하고 질문을 하는 데 시간이 더 걸리는 경우 상담 시간을 늘려 주는 것.

5. 병원 약속에 서비스 또는 정서적 지지 동물을 데려가도 되나요?

ADA에서는 공공 및 개인 의료 서비스 공급자가 장애인들에게 병원 약속이나 시설에 서비스 동물을 동반하는 것을 허용하도록 요구하고 있습니다. 그러나, 정서적 지지 동물에는 이 같은 보호가 제공되지 않습니다. 정신 보건 서비스 및 정서적 지지 동물에 대한 자세한 정보는 Disability Rights California의 출판물, *Psychiatric Service and Emotional Support Animals #5483.01*(정신 보건 서비스 및 정서적 지지 동물)를 참조하십시오.

6. 보건 의료 서비스를 이해할 수 있는 언어로 그리고 문화적으로 적절한 방식으로 제공 받을 수 있는 권리가 제게 있나요?

예. 이용 중인 의료 서비스 공급자가 여러분이 사용하는 언어를 못하는 경우 해당 공급자는 통역가나 번역가를 준비하기 위한 합리적인 조치를 취해야 합니다. 의료 서비스 공급자는 또한 다양한 문화의 건강 신념 및 관습 그리고 기타 의사소통 필요에도 대응할 수 있어야 합니다.

자세한 내용은 Disability Rights California의 사실 개요, *Interpreters and Translators in Mental Health Care Settings*(정신 보건 의료 환경의 통역가 및 번역가)를 참조하십시오.

7. 이용 중인 의료 서비스 공급자가 장애를 이유로 차별하는 경우 어떻게 해야 하나요?

이용 중인 의료 서비스 공급자가 적절한 편의의 제공을 거부하는 것을 포함하여 장애를 이유로 차별하는 경우 취할 수 있는 조치는 다음과 같습니다:

1. 해당 공급자에게 직접 이야기합니다. 병원과 의료 서비스 공급자에는 도움을 받을 수 있는 고충처리실이 있습니다.
2. 공공 의료 서비스 공급자와 개인 관리 건강 보험 회사에는 법률 준수 확인과 고객 고충 처리를 담당하는 ADA 또는 504 조 조정관이 있어야 합니다. 해당 공급자와 문제를 해결할 수 없는 경우에는 해당 기관의 ADA 조정관에게 전화하거나 불만을 제기하시면 됩니다. 불만 제기를 위한 연락처 정보와 지침은 해당 공급자의 웹 사이트에 게시되거나, 문서에 수록되어 있어야 하며 회원 서비스에 전화하면 제공 받을 수 있습니다.
3. 공공 또는 개인 공급자 또는 해당 공급자의 ADA 또는 504 조 조정관과도 문제를 해결할 수 없는 경우 ADA 및 504 조 집행을 담당하는 다음과 같은 주 및 연방 기관에 불만을 제기하셔도 됩니다:

U.S. Department of Health and Human Services(미국 보건부)

Office of Civil Rights(OCR, 인권 사무국)

90 - 7th Street, Suite 4-100

San Francisco, CA 94103

전화: (415) 437-8310

TDD: (415) 437-8311

팩스: (415) 437-8329

www.hhs.gov/ocr/civilrights/complaints

California Department of Social Services(CDSS, 캘리포니아 사회복지부)

Civil Rights Bureau(CRB, 인권국)

744 P Street, M.S. 15-70

Sacramento, CA 95814

수신자 요금 부담 전화: (916) 654-2107

전자 메일: crb@dss.ca.gov

www.dss.cahwnet.gov/cdssweb/PG49.htm

United States Department of Justice(DOJ, 미국 법무부)
950 Pennsylvania Avenue, NW
Washington, DC 20530
장애인 인권과: (202) 514-4713
전자 메일: www.askDOJ@usdoj.gov

차별 발생일로부터 180 일 이내에 해당 주 또는 연방 기관에 불만을 제기해야 합니다. 공급자를 상대로 소송을 제기할 수도 있지만 자세한 내용은 변호사와 상담하셔야 합니다.

이 외에, California Department of Managed Care(캘리포니아 의료 서비스 관리부)도 관리 보험 회사의 규제를 담당하고 있습니다. 서비스 또는 치료에 불만이 있는 경우 불만을 제기하거나, 독립 의료 평가(Independent Medical Review, IMR)를 요청하거나 공정한 재판을 신청(Medi-Cal 에 대한 경우)할 수 있습니다. 권리와 불만 제기에 대한 자세한 정보를 보려면 다음을 방문하십시오:

California Department of Managed Care(캘리포니아 의료 서비스 관리부)
<http://www.dmhc.ca.gov/>.

8. 자세한 내용을 알아보려면 어떻게 해야 하나요?

장애가 있는 사람을 차별로부터 보호하는 주법 및 연방법에 따른 권리나 의무에 대해 궁금한 점이 있으시면 다음 연락처로 Disability Rights California(캘리포니아 장애인 권익회)에 문의하십시오:

전화: (800) 776-5746
TTY: (800) 649-0154
www.disabilityrightsca.org

귀하의 의견을 듣고 싶습니다! 본 자료를 읽은 후 간단한 설문 조사를 통해 귀하의 의견을 알려 주십시오.

영문 버전: <http://fs12.formsite.com/disabilityrightsca/form54/index.html>

스페인어 버전: <http://fs12.formsite.com/disabilityrightsca/form55/index.html>

CaMHSA(California Mental Health Services Authority: 캘리포니아 정신 건강 서비스 기관)는 개인, 가족 및 지역 사회의 정신 건강 증진을 추구하는 자치주 정부 산하 기관입니다. CaMHSA 가 실시하는 정신 질환 예방 및 조기 치료 프로그램은 주민 투표를 통과한 정신건강서비스법(Mental Health Services Act) 조례 63 조에 의거 자치주로부터 자금 지원을 받습니다. 조례 63 조는 그간 서비스에서 소외되었던 주민 및 캘리포니아 내 다양한 지역 사회를 대상으로 정신 건강 서비스를 확대하는 데 필요한 자금과 체제를 조달하고 구성하는 조례입니다.

