

## 心理健康障礙者相關健康照護之取得

本資訊說明著重於：心理健康障礙者自醫療與心理健康照護機構取得健康照護時之權利，此包含取得醫師辦公室、其他健康照護機構以及保險計畫所提供的設施、服務與資訊。

對於許多加州人而言，健康照護服務係由公共實體（例如郡）或管理照護系統（由傘型企業或機構所管理的提供者網絡）所提供，所有健康照護機構皆不得對任何類型之身障者有所歧視，且必須提供各種取得其服務與設施的方法。

### 1. 哪些法律能保障我身為心理健康障礙者取得健康照護之權利？

可保障您權利的主要聯邦法律是美國殘疾人法案（Americans with Disabilities Act，簡稱 ADA）以及康復法案 (Rehabilitation Act) 第 504 節，這些法律平等適用於具有心理健康、身體、認知與溝通障礙之人士。私立的醫院與醫療辦公室因屬「公共設施」，亦涵蓋在 ADA 第 III 標題之下。由郡或其他公共醫院、診所與醫療辦公室等政府機關所營運的身體與心理健康照護設施因屬公共實體，涵蓋在 ADA 第 II 標題之下。第 504 節則涵蓋獲得聯邦財務援助的健康醫療機構，例如 Medicare 或 Medi-Cal。此資訊說明將著重於這些聯邦法律，但是州法律亦提供類似的保障。

### 2. 這些法律提供哪些保障？

ADA 第 II 與 第 III 標題以及第 504 節皆要求健康照護機構須提供心理與身體障礙者：

1. 可完整且平等取得其健康照護服務與設施；

2. 對於提供障礙者健康照護服務的政策、實務與程序進行必要的合理修改，但不致於造成機構過度的財務負擔或根本變更機構的服務；以及
3. 有效溝通，包括輔助支援與服務，例如提供手語翻譯員或其他格式之書面文件。

州與聯邦法對於行動不便人士進入醫療辦公室與取得服務之身體可接近性訂有詳細的規定。然而，此資訊說明著重於對心理健康障礙者而言尤為重要的法律保障。

### 3. 有哪些健康照護機構可能違反 ADA 的身障相關歧視範例？

可能的歧視行為包括：

1. 因為您具有心理健康障礙而要求您攜伴就診，而您卻希望單獨就診；
2. 因為您的身障而拒絕提供您服務，除非您的治療與您的身障相關，且超過該提供者的專業；或
3. 對於您的身障有不尊重或騷擾性的評論。

### 4. 我可以要求健康照護機構提供哪些設施？

如上所討論，必要時健康照護機構必須對政策、實務與程序進行合理的修改，以避免在身障的基礎上產生歧視問題。此代表企業實體必須配合身障人士改變營業的方法，亦即提供「合理調整」。若調整可能造成過度的財務或行政管理負擔，或可能改變其服務的本質，則健康照護機構不需提供合理的調整。

健康照護機構可能提供心理健康身障者的合理修改範例包括：

1. 若因您的身障而有需要時，會允許您攜帶一位協助人員進行醫療檢查或諮詢；
2. 若您的身障讓您難以在擁擠的候診室等待時，會為您安排特別的看診時間；
3. 若您的身障讓您需花費大量時間處理資訊與提問時，會為您提供額外的諮詢時間。

### 5. 我是否可攜帶我的服務性或情感支持性動物與我一起就診？

ADA 規定：公共與私人健康照護機構需允許身障者攜帶服務性動物就診或使用設施。然而，其對於情感支持性動物未訂有相同的保障。有關更多精神病服務與情緒支持性動物的資訊，請參見加州身障權利署的出版刊物「*精神病服務與情緒支持性動物*」#5483.01。

## 6. 我是否有權要求以我所理解的語言且以文化上適當的方式提供健康照護服務？

是。若您的健康照護機構無法以您的語言與您溝通，則該機構必須採取適當的步驟安排口譯或翻譯人員。健康照護機構亦應尊重多元的文化健康信仰與實務作法，以及其他溝通需求。

有關更多資訊，請參見加州身障權利署的資訊說明「*心理健康照護環境中之口譯與翻譯人員*」。

## 7. 若我認為健康照護機構可能因為我的身障而對我有所歧視時，我該怎麼辦？

若您認為健康照護機構可能因為您的身障而對您有所歧視，包括拒絕提供您合理的調整時，您可採取以下步驟：

1. 從直接與提供者溝通開始。部分醫院與其他健康照護機構設有人權擁護者辦公室，可能可提供協助。
2. 公共健康照護機構與私人管理的照護計畫應設有一位 **ADA** 或 **504** 協調人，主要負責確保法律的遵循並處理客戶的投訴。若您與機構無法溝通解決問題，您可致電該企業實體的 **ADA** 協調人，或向該協調人申訴。聯絡資訊以及如何申訴之指示說明應發布在機構的網站上，或附於提供者的書面文件內，或可撥打會員服務電話取得。
3. 若您無法與公共或私人機構，或該機構之 **ADA** 或 **504** 法律遵循長共同解決您的問題，您可撥打負責執行 **ADA** 與 **504** 節之州或聯邦機構的電話號碼進行申訴，聯絡資訊如下：

美國衛生人力部 (Department of Health and Human Services)  
公民權利辦公室 (OCR)  
90 - 7th Street, Suite 4-100  
San Francisco, CA 94103  
電話：(415) 437-8310  
TDD: (415) 437-8311  
傳真：(415) 437-8329

[www.hhs.gov/ocr/civilrights/complaints](http://www.hhs.gov/ocr/civilrights/complaints)

加州社會服務部（California Department of Social Services，簡稱 CDSS）  
公民權利局（Civil Rights Bureau，簡稱 CRB）

744 P Street, M.S. 15-70  
Sacramento, CA 95814  
或撥打對方付費電話 (916) 654-2107

E-mail: [crb@dss.ca.gov](mailto:crb@dss.ca.gov)

[www.dss.cahwnet.gov/cdssweb/PG49.htm](http://www.dss.cahwnet.gov/cdssweb/PG49.htm)

美國司法部（United States Department of Justice，簡稱 DOJ）

950 Pennsylvania Avenue, NW  
Washington, DC 20530

身障權利處：(202) 514-4713

E-mail: [www.askDOJ@usdoj.gov](http://www.askDOJ@usdoj.gov)

您必須於受歧視日期起算 180 日內向適當的州或聯邦機關提出申訴。您亦可對機構提告，建議您應向律師徵詢更多相關資訊。

此外，加州健康照護管理部負責規範受監管的健康照護計畫。若您欲投訴服務或健康照護之相關問題，您可以提出申訴、要求獨立醫療審查（Independent Medical Review，簡稱 IMR）或申請公聽會（有關 Medi-Cal 時）。如欲瞭解有關您的權利以及提出申訴的更多相關資訊，請至：

加州健康照護管理部

<http://www.dmhca.ca.gov/>

## 8. 我如何取得更多訊息？

若對保護心理健康障礙者免於歧視之州與聯邦法律相關權利或義務有疑問，請聯絡加州身障權利署：

電話：(800) 776-5746

文字電話：(800) 649-0154

[www.disabilityrightscalifornia.org](http://www.disabilityrightscalifornia.org)

我們希望聽到您的意見！閱讀本資料後，請進行此簡短問卷調查，讓我們能獲得您的寶貴意見。

英文版：<http://fs12.formsite.com/disabilityrightsca/form54/index.html>

西班牙文版：<http://fs12.formsite.com/disabilityrightsca/form55/index.html>

加州心理健康服務局（**The California Mental Health Services Authority**，簡稱**CalMHSA**）係致力於提升個人、家庭與社區心理健康結果之郡政府組織，**CalMHSA** 所施行的預防與早期療育計畫 (**Prevention and Early Intervention programs**) 係透過經投票人核准心理健康服務法案 (**Prop. 63**) 之郡提供資金。 **Prop. 63** 提供拓展心理健康服務予先前缺乏照料的民眾，及所有加州各種社區所需的資金與架構。

