

使用輔助性科技

第 2 章

倡議技巧

本手冊共分爲 17 個章節，此爲其中一個章節

第三版，2007 年修訂

作者：

PROTECTION AND ADVOCACY, INC. (簡稱 PAI)

版權所有 © 1995，PAI

由州政府撥款籌備。該筆撥款專用於和輔助性科技相關之保護與倡議計畫，並得到美國教育部復健服務管理局的資金支援，撥款編號：H343A070005B。

所有資料均遵行出版時有效的法律及法院裁決結果。聯邦法及州法可能會隨時修改。若對此手冊資訊後續之有效性有任何疑問，請聯絡 PAI 或您社區內的法律機構。

PROTECTION AND ADVOCACY, INC. (簡稱 PAI) 是一家私人的非營利組織，旨在保護加州殘障人士之法律權、公民權以及服務權。PAI 提供許多權利倡導方面的服務，包括相關資訊、轉介、技術協助及直接代理。若您需要就緊急問題獲得資訊或協助，請撥打：

PAI

免費電話：(800) 776-5746

星期一至星期五上午 9 時至下午 5 時

沙加緬度地區辦事處

100 Howe Ave., Suite 235-N
Sacramento, CA 95825
法律部門：(916) 488-9950
行政部門：(916) 488-9955
TTY：(800) 719-5798

聖地牙哥地區辦事處

1111 Sixth Ave., Suite 200
San Diego CA 92101
聯絡電話：(619) 239-7861
TTY：(800) 576-9269

洛杉磯地區辦事處

3580 Wilshire Blvd., Suite 902
Los Angeles, CA 90010
聯絡電話：- (213) 427-8747
TTY：(800) 781-4546

奧克蘭地區辦事處

1330 Broadway, Suite 500
Oakland, CA 94612
聯絡電話：- (510) 267-1200
TTY：(800) 649-0154

PAI 遵照以下法案接受資助：發展障礙支援與權利法案 (Developmentally Disabled Assistance and Bill of Rights Act)、精神障礙者之保護與倡議法案 (Protection and Advocacy for Mentally Ill Individuals Act)、個人權利之保護與倡議法案 (Protection and Advocacy for Individual Rights Act)、1998 年輔助性科技法案 (Assistive Technology Act of 1998)。本手冊中所發表之任何意見、調查結果、推薦或結論均代表作者個人的觀點，並非必然反映資助 PAI 之組織的觀點。

使用輔助性科技

目次

- 第 1 章 引言與概要
- 第 2 章 倡議技巧
- 第 3 章 私人健康福利計畫
- 第 4 章 地區中心
- 第 5 章 加州兒童服務
- 第 6 章 就業上的合理調整
- 第 7 章 職業復健 (包含貸款計畫)
- 第 8 章 社會安全工作獎勵
- 第 9 章 特殊教育
- 第 10 章 加州醫療保險 (Medi-Cal)
- 第 11 章 **Medicare**
- 第 12 章 退伍軍人管理
- 第 13 章 從公共機構獲得輔助性科技之權利
- 第 14 章 從私人企業獲得輔助性科技之權利
- 第 15 章 在高等教育機構中獲得輔助性科技之權利
- 第 16 章 輔助性科技購買者之檸檬法保障
- 第 17 章 資源指南 (含目次)

(空白頁)

使用輔助性科技

第 2 章

倡議技巧

目次

問題	頁次
1. 什麼是倡議？	1
2. 誰可以成爲辯護人？	1
3. 我需要律師嗎？	1
4. 要成爲一位好的辯護人，我需要知道什麼？	1
5. 我可以在哪裡找到適用於特定機構或計畫的法律和其他法規？	3
6. 什麼是證據？	3
7. 我如何「發覺」機構的立場？	3
8. 我可以採取什麼步驟來保護我的權利？	4
9. 我如何能提高協商技巧？	4
第 2 章附件.....	8
協商計畫表.....	10
法定權威.....	9-12

第 2 章

倡議技巧

此手冊提供關於特定服務系統的資訊。但是，您可能需要經由倡議才能獲得您需要的服務和福利。此章節將說明可以協助您成功完成倡議的一般策略。

1. 什麼是倡議？

如您會在下列章節中看到的，公共和私人機構有必須遵守的法律和法規。某些法規會涉及到您需要的輔助性科技裝置和服務。如果您有權獲得輔助性科技福利，但機構拒絕提供給您該福利，則您可以公開發表意見並捍衛您的權利。這就是「倡議」。

只要符合最後限期的規定，您可以對所不同意的大部分決定提出上訴或控訴。法律，有時還有某些機構的政策，會對不同的計畫指定不同的最後限期。您需要瞭解這些限期的詳情。

2. 誰可以成爲辯護人？

任何人都可以成爲辯護人。您可以爲自己進行辯護，也可以爲其他某人進行辯護。您可以請其他人爲您進行辯護。無論是您充當其他人的辯護人，或是其他人充當您的辯護人，請確定你們兩個人對要達到的目標都有一致的看法。最好寫下這些相同看法。寫下您要達成的目標，例如取得新輔助性科技設施或服務，或是修護您已擁有的裝置或服務。您也應該寫下爲達成您的目標所要採取的步驟。有時候，目標的達成可以使用多種方法。寫下所有您可以想到的各種替代辦法。完善的計畫非常重要。

3. 我需要律師嗎？

在某些情況下，您可以起到和律師同樣的效果。有時候，您甚至可以比律師更有效用。如果您的案例相當複雜，您可以要求一位辯護人來協助您。辯護人不需要是律師，即使面對行政法官的公聽會亦然。您可以從許多加州機構，包括 PAI，獲得辯護協助。在本手冊的第 17 章提供有這些機構的部份清單。PAI 可以協助您作爲您自己的辯護人、在某些案例中作爲您的代表、或將您引介給其他律師或辯護人。如果您需要將您的案例交到法庭審理，將可能需要找一位律師來處理這些事務。

4. 要成爲一位好的辯護人，我需要知道什麼？

常識是成爲辯護人的良好指引。請思考如果您是第一次聽聞此事件的中立人士，您會想知道什麼。

- 收集關於您案例的所有重要證據和資訊。藉由查閱機構內您的檔案中與爭議事項有關的所有文件，可以取得證據。您可以在任何公共機構中查看自己的檔案。自己檔案中任何事項，您都可以獲得影本。複印這些文件可能必須支付費用。加州法律規定，除非法律另有規定不同金額，否則複印文件的收費每頁不能超過 10 美分 (Cal. Civil Code § 1798.33)。
- 收費只能是針對影本，而不是某人進行這些複印工作所花的時間。您應該複印關於案例的所有重要文件，即使它們並不支持您的立場。日後您會需要參考這些文件。
- 學習法規。瞭解機構拒絕的您請求時所使用的標準。使用該標準來擬定您的論點，論證機構為甚麼應該改變其決定。在後續的章節中，您將會熟悉其中某些標準。這些標準包括有：「醫療所需」、「適當教育」及「合理調整」等。如果不知道標準的意義，您將需要與有經驗的辯護人交談，以瞭解標準，或是研讀學習適用於您的標準。也請詢問機構關於保護您自己的權利時，需要遵循怎樣的程序。公共機構必須作出說明。各個機構所使用的程序會有不同。如果沒有正確遵循這些程序，您可能會喪失對您不同意之決定提出異議的權利。
- 保留日誌或記錄。列出您和其他人在電話上或會議中所談的一切，包括談話對象和與會人士的清單，以及每個人說了什麼話。能夠在日後準確記得這些陳述，會非常重要。
- 任何不懂的事情都要發問。您有權利要求對方以您能瞭解的方式回答您的所有問題。一般來說，公共機構必須使用您覺得最舒適、最能接受的語言與您溝通。如果您還有不瞭解的事情，請繼續發問。沒有「愚蠢問題」這回事。
- 善於聆聽。聆聽另一方的論點非常重要。每一方都應對相同的問題進行討論。另一方有什麼事實證據？或宣稱有什麼事實證據？您應該嘗試把論點只放在那些與此爭論有關的重要事項上。試著不要再提及過去的意見不同點。爭論的問題越明確，您的論點就越容易被聽進去。
- 做好準備。瞭解對於您的案例而言，所有您可以做的重要事項。您可以在一張白紙的中間畫一條線，在一邊列出您的事實和證據，另一邊列出機構的事實或證據。
- 保持堅定。盡量不要發怒，但您必須勇於陳述自己的意見。

- 在需要時尋求協助。如果覺得單獨與某人會談會使您不自在或不愉快，就不要獨自赴會。您永遠有權利請其他人陪伴您出席。這個人可以協助您專注於與問題相關的事項，並對會議進行記錄。道義上的支持永遠是有幫助的。

5. 我可以在哪裡找到適用於特定機構或計畫的法律和其他法規？

您需要在不同地方查詢適用於不同機構的法律和法規。大部分的機構是受聯邦法令和州法令管轄。聯邦規章和州規章也是法律的一部分，必須與管轄法令一致。但是，法院判決也非常重要，因為它們對法令和規章做出解釋。最後，大部分的機構都有既定政策。機構的工作人員對政策的重視有時會高於法令和規章。但是，這些政策並沒有法律強制力。它們的位階次於法令和法規，且不能與之衝突。

本章結尾會列出在此手冊和類似的手冊中，所引用的法律和其他法規的清單。請參閱第 2-11 頁的附件。如果您無法取得這些法律和案例，請詢問機構它們是否擁有影本，或前往法律圖書館查閱。機構應該提供給您其所依據的任何政策的影本。圖書館的工作人員可以協助您找到您所要查閱的材料。

6. 什麼是證據？

證據是可以部分證明或反駁您案例的任何事物。在會議和大部分的公聽會中，您可以展示您認為有重要性的任何證據。人們所作的陳述、書面記錄，以及來自醫生、職業或物理治療師、語言治療師和學校的報告等等，都是證據。專注於證明您案例內容所需的證據，不被不必要的證據分散注意，是非常重要的事。

例如，如果想要證明您有資格從 Medi-Cal 獲得長期使用之醫療器材，您需要提交由諸如職業治療師等人員所出具的檢驗評估報告。如果輔助性科技評估員在公聽會上作證，他說的話就是證據。法官會較重視某些證據。例如，人員之證詞的份量高於相同人員所出具的單獨書面報告。

因為對事實有不同意見，另一方可能會提交證據來證明他們所說的事實。您需要事先知道另一方擁有哪些種類的證據。搜尋這類資訊稱之為「開示」。

7. 我如何「發覺」機構的立場？

有許多方法可以讓機構陳述其對事實的立場和持該立場的理由。

- 讓機構中的相關人員陳述或寫下認為可支持機構立場的事實。
- 讓機構中的相關人員寫下為其立場提供依據的法律或規章。

- 讓機構用您的母語解釋其決定。您有權利要求用您的母語解釋上訴程序。這些權利是由聯邦民權法案第六章 (Title VI of the Federal Civil Rights Act) 所授予。
- 如果您提出上訴並將要出席聽證會，在大部分的情況下，您和機構必須在聽證會之前**數天**，交換將提出的證人和文件的清單。事先詢問機構或辯護人，您需要提前幾天交換證人和文件的清單。
- 在大部分的機構上訴情況中，您有權利在聽證會前**數天**，取得機構所要採用之文件的影本、將傳喚之證人的清單、以及關於其證詞性質的陳述。

8. 我可以採取什麼步驟來保護我的權利？

- (a) *保持堅定*。您有權依照法律規定獲得服務。機構工作人員的職責，就是協助您取得您有資格獲得的服務。
- (b) 如果您有不瞭解的地方，請發問。您有權利使用您所能瞭解的形式，從每一個機構取得資訊。要求機構使用您最能瞭解的語言提供您資訊。如果不瞭解某人告訴您的事情，要求進一步的解釋。詢問所有您需要解答的問題，直到完全瞭解為止。
- (c) 共享資訊。您的意見非常寶貴。對您的需求的瞭解，您知道的不會比執行評估的專業人員少。勇於提出您的意見。
- (d) *做好準備*。在出席會議之前，審閱您的案例檔案。確定您知道您要的是什麼，以及您需要它的理由。列出您需要答案的問題。
- (e) *樂於聆聽*。在您要求輔助性科技設施或服務，或是發問之後，聆聽機構的回應。在聆聽時，考量這些回應是否能回答您的問題。如果您對回應不滿意或不確定，繼續發問更多問題。
- (f) *保留記錄*。保留和您的案例有關的所有書面文件，並與檔案存放在一起。保留口頭接觸的日誌或記錄。寫下所有與您會談之人員的姓名、會談的時間、以及討論的性質。
- (g) *尋求協助*。如果覺得單獨出席會議會使您不自在或不愉快，就不要獨自赴會。請與朋友、親屬或倡議組織的代表一起前往。您永遠有權利請其他人陪伴您出席。這個人可以協助您專注於與問題相關的事項，對決定事項進行記錄、並提供您支持。

9. 我如何能提高協商技巧？

基本上，您與機構進行的所有會議，都涉及到協商過程。協商就是兩方為達成一致所進行的種種努力。它通常包括討論、出價或提議、以及互相讓步。利用協商可能無法使您完全消除意見上的分歧。在此狀況時，您可以使用在此手冊中所討論的正式聽證會或控訟程序。您可以使用下列所概述的途徑，協助您準

備進行協商。

步驟 1：用一段話寫下對問題的描述。包括您所瞭解的問題起因。然後，明確地表達您所想要的改變。包括您關於協商方案之「最後底線」的陳述。這是您將不再退讓、轉而要求聽證或控訟的轉折點。不要將底線告訴機構。這些是協助您進行協商的要點記錄。

步驟 2：若要找出您需要與其開始進行協商的人員，請尋找與問題關係最密切的主管機關。例如，如果問題在於您與案例管理員對輔助性科技的需求有不同意見，您可以和該案例管理員進行協商。如果案例管理員是因為政策的關係拒絕提供服務，您將需要與更有管理權力的某人進行協商，例如其上級或更高層的管理人員。與無法提供您需要之設施或服務的人員進行協商，則於事無補。請與有權力解決爭議的人員會談。

步驟 3：分析機構立場的優勢和弱點。主要考量：

- 其與法律之間的一致性；
- 您可以對他們展示的事實；
- 您是否可以指出在其他情況時，機構提供了類似的輔助性科技；
- 您的爭議問題是否可以獲得其他消費者和家庭成員的普遍支持；以及
- 您可以取得的任何有影響力的支持（新聞媒體、民選公職人員等）。

列出機構案例的優勢和弱點，以及您的案例的優勢和弱點。

步驟 4：找出機構對其立場所已陳述的理由，以及您所認為的任何其他尚未陳述的理由。分別建立兩份清單。這些是機構已陳述和尚未陳述的關注點。其中可以包括：

- 不同意我需要的設施或服務；
- 不願製造政策上的特例；
- 害怕造成先例；
- 害怕可能承擔的責任；
- 並未真正瞭解我的需求；
- 並未認真考慮我的要求；
- 對我的要求不知所措；
- 依照長期以來的慣例和程序執行；以及
- 覺得成本太高。

步驟 5：規劃您的策略，並付諸實行。策略是您規劃要採取的行動。它指明您將如何使機構同意您的要求。請將策略專注於您認為機構的關注重點，特別是他們尚未陳述的關注點。如果您可以滿足機構的關注事項，且仍能獲得您需要的事物，協商就可能成功。

作為計畫的一部分，您也需要對事實進行研究、徵詢專家、準備議程和問題、選擇可能的協商者、決定可協商和不可協商的要點、選定方便的日期和時間以及協商地點、預先考慮機構的關注事項和策略、準備您的回應、以及設定最後期限。如果第一個計畫失敗，永遠要有後續使用的計畫。

在本章末尾，您可以找到能夠用以規劃協商過程的工作表。請參閱第 2-11 頁的附件。

(空白頁)

第 2 章附件

(空白頁)

協商計畫表

當事方	關注點	問題	初始 立場	妥協 立場	最後 底線	協商合約的替代方案

法定權威

法令

美國聯邦法典 (United States Code, U.S.C.)。這些是聯邦法令。根據不同主題分成相應的章節。例如美國聯邦法典第 42 章 是關於健康和福利計畫，第 29 章是關於勞工問題，包括復健服務。法令引用會寫成如 42 U.S.C. § 1396 這樣的格式。「§」是「條款 (section)」的縮寫，指單一法令或規章。

加州法令。加州法令也是依照類別劃分。使用的類別包括教育 (Ed.) 法典、福利機構 (Welf.& Inst.) 法典、政府 (Gov't.) 法典，以及其他的幾種分類。加州教育法典的條款會以 Cal. Ed. Code § 56000 的格式引用。

美國聯邦法規 (Code of Federal Regulations, C.F.R.)。這些法規也是依照主題分成不同章節。例如，42 C.F.R. § 483.25 是醫療補助法規。

加州法規 (California Code of Regulations, C.C.R.)。加州法規是根據主題分成不同章節。第 22 章涵蓋健康服務，例如醫療保險。第 5 章則涵蓋教育部份。例如，第 22 章 C.C.R. § 51521 是醫療保險法規。

判例

聯邦判例。聯邦判例是指聯邦地區法院、聯邦上訴法院以及美國最高法院的判決。它們分成好幾卷。判例會依照名稱、卷、判例開始的頁數、引用條款出現的頁數、判例年代以及所屬的地區或上訴巡迴法院的格式來引用。例如，*Friedman v. Berger*, 409 F.Supp. 1226, 1228 (S.D.N.Y. 1976) 表示此判例是 Friedman 對 Berger，在 Federal Supplement 第 409 卷、起始於第 1226 頁、參考引用在第 1228 頁，由紐約南方地區法院 (Southern District of New York) 在 1976 年所作的判決，聯邦上訴法院的判例則以 *Myers v. Reagan*, 776 F.2d 241, 243 (8th Cir. 1985) 的格式引用。這個引用參考了第 8 巡迴上訴法院在 1985 年判決的判例。美國最高法院的判例則以 *Schweiker v. Gray Panthers*, 453 U.S. 34, 37 (1981) 的格式引用。

加州判例。只有加州上訴法院或加州最高法院判決的判例才會出版。郡高等法院的判決不會出版。上訴法院的判例以 *Finnie v. Town of Tiburon* (1988) 199 Cal.App.3d 1, 8 的格式引用。加州最高法院的判例則以 *Lucia Mar Unified School District v. Honig*, (1988) 44 Cal.3d 830, 835 的格式引用。