



心理健康環境下的口譯員和筆譯員

1. 如果我的心理健康供應商不會說我的語言怎麼辦？

您可要求派一位口譯員或筆譯員。這是必須的，因為這樣您才能有一個平等的機會來受益於本服務。拒絕提供這種機會就是歧視。

2. 口譯員和筆譯員有什麼不同？

口譯員將口頭信息從您的語言轉換到英文，反之亦然。筆譯員將筆頭信息從英文轉換到您的語言，反之亦然。

3. 誰必須提供我的口譯員和筆譯員？

公共和私人心理健康護理供應商，包括與縣政府有合約的供應商，都必須這樣做。

4. 口譯和筆譯服務是免費的嗎？

是的。

5. 獲得口譯員或筆譯員最好的辦法是什麼？

向您的供應商要求。您可在第一次預約時要求安排一個口譯員。這可以保證您到那裡時有口譯員可用。

供應商應該告訴您如何可以獲得口譯員或筆譯員。這一信息應張貼在等候室或辦公室裡。如果您不能得到您想要的，請以書面形式提出要求。保存一份拷貝作為記錄。如需要更多信息，請參閱以下第15到第20個問題。

6. 誰能做我的口譯員或筆譯員?

口譯員或筆譯員必須掌握流利的英文和您的主要語言。口譯員或筆譯員必須了解所用的心理健康術語或概念。他或她必須意識到心理疾病在您的文化中是如何被看待的。口譯員或筆譯員必須接受有關將他或她獲得的您的信息保密的培訓。

7. 供應商能要求我自帶口譯員或筆譯員嗎?

不能。

8. 我的心理健康的記錄包括我需要口譯或筆譯服務的信息嗎?

是的。您的供應商必須將您首選的語言及您是否需要口譯員或筆譯員的信息歸檔。

9. 我什麼時候有被安排口譯員的權利?

如果您的主要語言是“閾值語言” (threshold language)，供應商必須翻譯材料。決定一種語言是否是“閾值語言”決定於本縣使用這一語言的人數比例或數量。對Medi-Cal 心理健康 (Medi-Cal Mental Health) 來說，“閾值語言”指的是3000受益人或百分之五的本縣受益人人口的主要語言。請參考以下網站，[查閱Medi-Cal](#)

心理健康的閾值語言的清單(2011年10月):

<http://www.dmh.ca.gov/dmhdocs/docs/notices11/Enclosure2.pdf>

10. 如何查找我的語言是否是“閾值語言”？

您可致電縣心理健康部門（County Mental Health Department）來查找您的主要語言是否屬於閾值語言。每一個縣都有一個您可以打的免費心理健康專線（Mental Health Access Line）。請參見以下網站，查閱縣心理健康專線的目錄：
<http://www.dmh.ca.gov/docs/CMHDA.pdf> 其他私人或公共健康計劃應了解這一信息。您可以要求得到此信息。

11. 什麼記錄必須要翻譯？

縣縣心理健康項目必須將以下書面信息翻譯成閾值語言：

- 會員服務手冊或小冊子
- 一般通信
- 受益人有關解決問題、不滿和公平聽證會的材料
- 受益人滿意問卷調查
- 通知的藥品同意表
- 保密和信息發布表
- 客戶服務方向
- 心理健康的教育材料
- 翻譯過的材料已被分發並使用的證據

其他私人或公共健康計劃也需要翻譯這些文件以符合州和聯邦法律。

12. 還有其他必須翻譯的文件嗎？

有。按照州法律，接受非自願照顧的人必須接到以他們的主要語言書寫的通知。為了符合州和聯邦法律，供應者可能必須翻譯包括以下項目的其他文件：

- 服務申請
- **記錄的發行**
- 個性化的服務或治療計劃
- 善後護理或出院計劃
- 有關提供服務行動和上訴權利的通知

13. 如果我的供應商拒絕翻譯我的記錄怎麼辦？

如果不翻譯就可能違反聯邦和/或州法律。請見以下第15個問題。在任何情況下，供應者至少要為所有書面信息提供口譯。

14. 如果我的語言不是“閥值語言”— 我是否有權利要求將文件翻譯過來？

要看情況。非自願心理健康治療的通知必須以您的主要語言提供。供應商可能還必須書面翻譯其他文件，包括那些上面第11和12個問題中提到的。這一領域的法律還在制定中，因此我們無法提供確切的答案。

15. 如果我的供應商拒絕給我安排口譯員或筆譯員怎麼辦？

向您的供應商要一份書面解釋，並要求提供一份供應商有關口譯和筆譯服務政策的書面副本。詢問供應商反映不滿的過程。您可以向州和聯邦機構提交一份外部的上訴書。在遞交外部上訴書前，您應該確認是否有必要先遞交一份內部不滿。

16. 內部不滿、投訴和訴訟有什麼區別?

內部不滿直接遞交給供應商。總的來說，投訴遞交給對供應商有行政責任的機構。訴訟遞交給法庭。

17. 我在內部不滿或投訴里應包括什麼信息?

不滿或投訴應包括:

- 您的姓名、住址、電話、簽名和日期
- 供應商姓名、地址和電話
- 事件發生的過程、原因和時間。例如，“我於2012年5月1日安排口譯員的要求被拒絕。心理醫生說當時沒有可用的口譯員。” “I was denied an interpreter on May 1, 2012. The psychiatrist said that no interpreter was available.”)

一定要保存一份副本留作記錄。向您的供應商遞交一份書面不滿或投訴可能是得到您所需要的東西的最快一種方式。以下所討論的州級和聯邦機構的投訴可能需要更長時間調查。如果您的供應商不理會或拒絕您的要求，我們鼓勵您向州級或聯邦機構投訴以得到您所需要的。

18. 我可以向什麼州級機構遞交投訴?

如果您感覺您的心理健康供應商因您的民族血統對您歧視，而不給您提供口譯或筆譯服務，您可以向公平就業和住房部（DFEH, Department of Fair Employment and Housing）投訴。請訪問DFEH的網站www.dfeh.ca.gov或致電(800) 884-1684 以安排投訴預約。

一般來說，對公共供應商的州級投訴必須在您覺得受到歧視的行為的180天以內提交。對私立供應商的州級投訴必須在歧視行為的一年之內遞交。如果您要投訴，重要的是您要與第20個問題中提到的倡導者聯繫，以盡快獲取更多信息。

19. 我可以向什麼聯邦機構遞交投訴?

您可向聯邦公民權利辦公室 (OCR, Office of Civil Rights) 投訴。請訪問OCR的網站www.hhs.gov/ocr/civilrights/complaints或致電(800) 368-1019。一般來說, 聯邦投訴必須在您感覺被歧視的行為的180天以內遞交。如果您能提供“好的理由”(good cause), OCR可能會延長180天的期限。請聯繫第20個問題中列出的倡導者獲得更多信息。

20. 有沒有倡導者來協助我?

有。您可以致電您的縣心理健康病人的權利倡導者 (County Mental Health Patients' Rights Advocate)。請見以下鏈接, 查找縣病人權利 (County Patients' Rights) 辦公室名單:
http://www.disabilityrightsca.org/OPR/pr_a_directory.pdf您也可致電1-800-776-5746聯絡Disability Rights California。我們希望聽到您的消息!
閱讀這份實況陳述之後, 請完成以下簡短問卷, 給我們您的反饋。

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

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

為消除歧視而製定的恥辱、歧視、減少和推進黨策計劃 (**APEDP, Stigma, Discrimination, Reduction and Advancing Policy to Eliminate Discrimination Program**) 由選舉人通過的心理健康服務法 (**Mental Health Services Act**) 提案**63 (Prop. 63)**資助，並由加利福尼亞州心理健康服務權威 (**CaIMHSA, California Mental Health Services Authority**) 管理。縣**MHSA** 資金支持**CaIMHSA**這一致力於提高個人、家庭和社區心理健康成效的縣政府組織。**CaIMHSA**在州、地區和當地範圍內提供服務和教育項目。詳情請訪問 <http://www.calmhsa.org>。



WELLNESS • RECOVERY • RESILIENCE