

# 您有權接受用您的語言提供的精神健康服務



## Protection & Advocacy, Inc.

(保護與倡導公司) 編著

1-800-776-5746

出版編號 5380.04 -2002年5月

Note: When this publication was originally published, we were known as Protection & Advocacy, Inc. (PAI). In October 2008, we changed our name from PAI to Disability Rights California.

Protection & Advocacy Inc. (保護與倡導公司) (PAI) 是一個私立的非牟利組織。(PAI)與殘疾人士合作，保護、倡導和促進人權、法權和享受服務的權利。我們努力為建立一個尊重和支持所有人的尊嚴、自由、選擇和優質生活的權利的社會而奮鬥。

PAI提供服務廣泛的權益倡導服務，其中包括提供資訊和介紹，技術援助以及直接代表服務。若需要更詳細的資訊或有當急問題需要幫助，請電：

## **PAI**

**免費電話：(800) 776-5746**

週一至週五，上午8:30時至下午5:00時

### 總部

100 Howe Ave., Suite 185-N  
Sacramento, CA 95825  
法律處：(916) 488-9950  
行政處：(916) 488-9955  
殘疾專線：(800) 719-5798

### 聖地亞哥地區辦事處

1111 Sixth Ave., Suite 200  
San Diego, CA 92101  
電話：(619) 239-7681  
殘疾專線：(800) 576-9269

### 洛杉磯地區辦事處

3580 Wilshire Blvd., Suite 902  
Los Angeles, CA 90010  
電話：(213) 427-8747  
殘疾專線：(800) 781-5456

### 舊金山灣區辦事處

433 Hegenberger Rd., Suite 220  
Oakland, CA 94621  
電話：(510) 430-8033  
殘疾專線：(800) 649-0154

PAI獲得來自發育性殘疾援助及權利法案、精神病人權利保護和倡導法案、個人權利保護和倡導法案，及社會保障法案受益人保護與倡導法的聯邦撥款資助。本出版物中的觀點、意見、建議和結論僅屬作者的言論並不一定代表資助PAI的機構的觀點。

# 您有權接受用您的語言提供的精神健康服務

當您有語言或溝通的障礙時（即如果您的主要語言不是英語，您聾啞或有聽力衰弱或您需要溝通援助），您仍然有權利接受精神健康服務。您有權利通過您最熟悉和自如的語言來使用這些服務。以下是一些有關使用語言服務方面的常見的問題與答案。

## 1 · 我是否有權接受用我的語言提供的精神健康服務？

是的。精神健康服務項目有責任提供口譯和翻譯服務及輔助援助。口譯是指您能用您的主要語言獲得口頭或以手語表達資訊。翻譯指獲得您主要語言的書面資料。如果您有聽力或視力障礙，輔助援助可以包括盲文和磁帶的資料、以及其他的援助。

## 2 · 我在什麼時候有權使用翻譯人員？

您隨時都有權使用翻譯人員。在您第一次接受服務時，服務提供者就必須用書面形式、手語、您的主要口語或布萊爾盲文告訴您有關使用翻譯的權利。所有的項目都必須將這樣的資料張貼在明顯的地方。所有的通知告示，不論是書面或是口頭的，都必須解析如何去找翻譯人員，以及如何向州的健康服務部（DHS）投訴有關翻譯服務中的問題。

## 3 · 誰有能力提供口譯服務？

“口譯人員”應是能說流利的英語和您的主要語言的人。此人必須能夠迅速和準確地說或用手語、讀和翻譯您的主要語言。翻譯能力要求通曉兩種語言中的特殊詞匯和概念。服務提供者不得要求、建議或鼓勵您或其他英語水平有限的人去叫他們的家人、朋友或小孩當翻譯。

#### **4 · 我是否有權與我的翻譯人員和精神健康評估員緊密合作以確保我能得到我所需的服務？**

當然有。如果精神健康評估員不能用您的主要語言與您溝通，您的翻譯將在緊密與您合作並確保您能得到所需的服務方面起主要作用。最好能求助於另一位能說您的語言的顧客來幫助您決定該精神健康評估員是否有能力和資格幫助您。如果您對項目有關您精神健康需求的評估不滿意，您有權要求項目支付作一次來自外部的獨立評估。

#### **5 · 我在什麼時候有權要求將資料翻譯成我的主要語言？**

如果服務提供者的顧客有至少百分之五使用您的語言，他們就必須為您提供您主要語言的書面翻譯資料。

#### **6 · 我在個人服務或治療計劃會議上是否有權使用口譯、翻譯和輔助援助？**

您在您精神健康治療全過程中的各個階段都有權使用口譯和手語翻譯。這也包括在行政或司法聽證會上。如果項目沒有給您翻譯好的通知和文件，他們必須給您一份翻譯好的通知，告訴您如何讓有能力的口譯人員將書面文件為您作口頭翻譯或手語翻譯。如果您需要輔助援助，您應該在會議或聽證會之前向他們提出要求。

#### **7 · 精神健康項目是否有責任評估我的語言需求？**

是的。至少每年一次，精神健康項目必須弄清一些情況：

- 在其項目服務地區內使用哪些語言
- 有多少英語水平有限的人有資格而且可能會使用該項目
- 哪些顧客將需要口譯人員、書面翻譯、輔助援助或手語譯員
- 精神健康項目的哪些部分將需要語言服務
- 他們需要哪些資源 — 例如地點、配備和安排。

然後，項目必須審閱他們的調查結果並決定他們現提供的援助服務是否現實可行，或是需要改變。

## **8 · 精神健康項目是否需要制定書面規章來滿足我的語言需求？ 他們是否需要培訓其工作人員，讓他們熟悉我的需求？**

是的。服務提供者必須有以下的書面資料：

- 給英語水平有限人士的通知—用他們的主要語言告訴他們有權獲得免費的語言翻譯服務
- 高質量的口譯服務—包括口譯和手語
- 書面資料的翻譯
- 對工作人員作有關英語水平有限人士服務政策和程序的培訓（對工作人員的知識每年作評估）

## **9 · 如果項目不提供我需要的語言服務，我該怎麼辦？**

精神健康項目沒有根據您的語言需求而為您提供合理的服務，您可以提出投訴。如果您提出投訴，民權辦公室在決定您的歧視投訴時將會考慮以下的問題：

- 項目的大小？
- 在其項目服務地區內有多少英語水平有限的人是合格的顧客？
- 他們與項目接觸的次數？
- 您的語言使用的次數？
- 項目的性質是什麼？
- 項目有哪些目標？
- 項目有哪些可使用的總體資源？

## **10 · 如果精神健康項目沒有提供合理的服務，我可以提出投訴嗎？**

可以。許多社會服務項目是由聯邦的健康與人類服務部（DHHS）提供資助的。法律規定所有的項目都必須提供平等使用服務的方便。民權辦公室（OCR）確保這些法律的實施。

您必須在您認為有歧視的行為發生後的180天內提出書面投訴。您可以到民權辦公室（OCR）索取投訴表格，或寫一封包括以下內容的信：

- 您的姓名、地址和電話號碼、或您的權益倡導人的姓名、地址和電話號碼
- 您要投訴的項目的名稱和地址
- 歧視行為發生的時間和地點
- 具體的事情經過
- 其他您認為重要的事實

將您的投訴寄到：

Region IX OCR  
Ira Pollack, Regional Manager  
U.S. DHHS Office for Civil Rights  
50 United Nations Plaza, Room 322  
San Francisco, CA 94102

## **11 · 當民權辦公室（OCR）調查投訴時會發生什麼情況？**

民權辦公室（OCR）可以調解形式幫助解決您的投訴。民權辦公室（OCR）也會監視任何您與項目之間達成的任何協議。如果精神健康項目拒絕遵守協議，民權辦公室（OCR）可以中斷聯邦為其提供的資助或將案子向司法部起訴。

## **12 · 如果我向民權辦公室（OCR）提出投訴，我擔心報復或恐嚇。我會受到什麼保護？**

您必須堅持您的權利。設法找一位權益倡導者來協助您。如果您堅定地堅持您的權利，您受到騷擾的可能性減少。您也可以再次提出投訴並與您當地政府的代表聯絡。

### **13 · 為了確保我得到語言服務，我還能做些別的什麼？**

如果您有Medi-Cal（加州政府醫療保險），您可以向您所在縣的精神保健部主任提出投訴。要有堅韌不拔的精神！沒有人會願意繼續資助那些歧視需要服務的人的項目。