



California's Protection & Advocacy System
免付費電話 (800) 776-5746

殘障人士根據美國殘障人士法案 (ADA) 及其他民權法案取得健康照護

2013 年 9 月發行 #5531.04

1. [若我坐輪椅、使用助行車或拐杖，而無法進入我醫師的診室怎麼辦？](#)
2. [有關醫療設備與檢查室之身體可接近性有何規定？](#)
3. [我是否可以攜帶我的服務性動物就診？](#)
4. [我有聽障，依規定我的健康照護提供者如何與我溝通？](#)
5. [我是盲人或視力受損，如何自我的健康照護提供者取得資訊？](#)
6. [若我有心理健康或其他障礙，是否可要求其他修改以幫助取得我的健康照護？](#)
7. [哪些可能違反 ADA 或第 504 節之殘障相關歧視的範例？](#)
8. [若因我的殘障，而無法取得我的健康照護提供者或健康照護計畫時，我該怎麼辦？](#)
9. [若我與我的提供者或健康照護計畫無法解決問題，應在哪裡提出申訴？](#)
10. [若我需要協助取得健康照護，應向何處取得更多資訊或協助？](#)

序言

本手冊旨在說明有關殘障人士取得健康照護之權利。內容包括：醫師診室、其他醫療提供者以及保險計畫所提供之設施、服務以及資訊。對許多加州人士而言，醫療服務的提供者不外乎例如郡等公家單位；或者透過由保護傘公司或機構管理之提供者網絡的管理照護。當提供 Medi-Cal 服務時，管理照

護組織即依據與州及／或郡政府簽訂之契約提供服務。所有健康照護提供者皆不得歧視殘障人士，且必須以各種方式提供其取得服務。

保障您權利之主要聯邦法律是**美國殘障人士法案 (Americans with Disabilities Act ; 簡稱 ADA)**，以及**復健法案第 504 節 (Section 504 of the Rehabilitation Act ; 簡稱第 504 節)**。私營的醫院或醫療診室因屬「公共設施」，故包含在 ADA 第 III 章內。由郡等政府單位或其他公立醫院、診所與醫療診室運作之醫療設施，因屬公共單位，故包含在 ADA 第 II 章內。第 504 節涵蓋獲得聯邦財務補助之醫療提供者，例如 Medicare 或 Medi-Cal。ⁱ 同時亦有類似的州法律規定。ⁱⁱ

一般規定

ADA 第 II 與第 III 章以及第 504 節，皆要求醫療照護提供者須提供殘障人士：

- **完整且平等**取得其醫療照護服務與設施；
- 為取得醫療照護服務必要時，可對政策、實務作法以及流程進行**合理的修改**；以及
- **有效的溝通，包括輔助設施與服務**，例如手語翻譯人員或其他格式之書面文件。ⁱⁱⁱ

然而若建物或服務的修改，將對健康照護提供者造成「過度困難」時，拒絕為殘障人士進行調整並未違反 ADA。^{iv} 提供者可依需要或要求的修改是否對計畫造成根本上的變更，而可能導致重大困難或龐大花費，決定該等修改是否合理。

若我坐輪椅、使用助行車或拐杖，而無法進入我醫師的診室怎麼辦？

若您嘗試使用的建物或設施乃新建或經改建，其需符合聯邦與州法律對無障礙的規定。法律與法規中詳載進入設施之相關規定，^v其要求無障礙通路、升降梯、斜坡、易於開啟的門、可觸及的電燈開關、無障礙廁所、無障礙停車，以及視障或弱視人士可利用的招牌。^{vi}

自 1990 年以來未經改建的建築，則須遵照有關現有建築之無障礙規定。政府健康照護提供者（根據第 II 章）必須確保其整體計畫，皆無障礙。此可能包括打造建築符合身體無障礙性、移除建築障礙，或將服務暫時或永久重新安置在無障礙的地點。私營健康照護提供者（根據第 III 章）則須移除可達成，或不會導致高度困難或高額費用即可輕易完成之建築障礙。或者，他們須進

行其他安排，同樣地該等安排亦須以可達成為前提，^{vii} 例如須保持通道淨空無障礙，或提供在其他無障礙地點的健康照護預約。

有關醫療設備與檢查室之身體可接近性有何規定？

美國司法部 (Department of Justice ; 簡稱 DOJ) 指導方針規定，通常不接受健康照護提供者因無法達到檢驗台、醫療設備，或因憂慮員工可能在協助搬運行動不便的病患時受傷而拒絕治療。DOJ 要求醫療提供者提供可達到的設備，並於必要時使用電梯或受過訓練的員工，以確保醫療檢查及檢測皆可平等取得。^{viii}

我是否可以攜帶我的服務性動物就診？

是。ADA 要求公營與私營健康照護提供者，須允許殘障人士攜帶其服務性動物陪同就診。照護機構可針對服務性動物的必要性提出有限的詢問，但不得提問有關個人殘障的問題。然而，對於服務性動物有數項限制。該動物必須為犬類或迷你馬，通常不允許其他動物。該動物必須受過單獨的訓練，可工作或執行與該個人殘障直接相關的工作。

舉例而言，聽障人士可利用犬類提醒他／她注意聲音，許多盲人則利用犬類協助方向引導，而行動受損人士則可能利用犬類銜回物品或拉動輪椅。患有癲癇或恐慌相關病症的人士，可能利用犬類警告他／她即將發生的事件。然而，根據 ADA，用以安撫、治療或情緒性支持的動物，則不符合服務性動物的定義，僅在有限情況下基於合理的便利方為允許。^{ix}

我有聽障，依規定我的健康照護提供者應如何與我溝通？

根據 ADA，健康照護提供者必須使用輔助設施與服務，提供聽障或重聽病患、家人與訪客有效的溝通。因患有聽障或重聽的人士利用各種不同的方法進行溝通，故健康照護提供者必須提供的方法，將依個人的能力、其對溝通的偏好、以及所需溝通的複雜程度與性質而有所不同。^x 健康照護提供者應優先採用，殘障人士所要求的溝通方法。輔助設施與服務包括諸如合格的手語翻譯人員、助聽器、記錄員、書面文件、電視譯碼員、隱藏字幕譯碼員，以及即時字幕。^{xi}

舉例而言，有效溝通可能包括：

- 在醫院禮品店內互遞字條或指示物品，或回答訪客有關病患房號的詢問。然而，字條溝通對醫療提供者與病患之間的溝通，則未必有效；

- 無須很多互動之書面文件或資訊單，例如帳單或保險資訊或醫療紀錄表；
- 提供合格的手語翻譯員或其他翻譯人員，協助病患與其醫師、或未成年病患的父母／監護人與未成年病患的醫師之間的病症或治療資訊討論，或協助集體治療^{xii}；以及
- 在 DVD 或串流影片格式上，以手語提供有關一療程後的自我照護資訊。

您的健康照護提供者不得因提供手語翻譯員服務，而向您收費。^{xiii} 要求家人或其他同伴為聽障或重聽病患進行翻譯並不恰當，因為該情況可能涉及隱私、過於情緒性，或家人可能未有應付該情況之適當的溝通技巧。此外，可使用電話撥打給您的提供者亦很重要。您的提供者應提供文字電話、影片或其他中繼服務的電話撥打方式。此外，另有其他提供視覺警報與配有特定設定之公用電話的規定。^{xiv} 檢查室內簡單的閃爍亮燈，將親切地通知正在更衣的病患，提供者即將進入檢查室中。

我是盲人或視力受損，如何自我的健康照護提供者取得資訊？

根據 ADA，健康照護提供者必須提供輔助設施與服務，以提供患有視障或弱視的病患、家人與訪客有效的溝通。該等服務包括朗讀人員、錄音、點字書、購買或修改設備，或其他有效傳達資訊之方法。^{xv} 一般以印刷方式提供的所有資訊，必須進行有效的溝通，包括一般健康指導方針、副作用資訊、帳單以及預約提醒。其他輔助設施與服務的範例，包括：

- 協助朗讀與填寫許可與同意書，或朗讀出院資訊、藥物名稱與劑量；
- 以可取得之電子格式提供文字資料；
- 提供點字書或聲音文件；
- 提供聽障與視障病患點字輸出之文字電話；或，
- 在網站採無障礙提供健康照護計畫。^{xvi}

注意：健康照護提供者不得要求視障人士攜伴為其翻譯或協助溝通，且不得依賴陪同者翻譯或協助溝通。

若我有心理健康或其他障礙，是否可要求其他修改以幫助取得我的健康照護？

是。ADA 保障任何類型之殘障人士免受歧視，包括身體、認知、溝通與心理健康障礙。健康照護提供者於必要時，必須對「政策、實務作法以及程序進行合理的修改」，以避免對殘障有所歧視，除非提供者可證明進行修改將「根本改變服務、計畫或活動的本質」。此代表該單位必須改變其營業的方法，以配合各種情況中的殘障人士，舉例而言：

- 撥出額外的時間，向具有認知障礙且可能有理解困難的病患說明程序；
- 安排特定時間的約診，以配合無法在擁擠候診室中等待的焦慮症病患；或
- 協助視障病患在診所的餐廳選擇食物。

哪些可能違反 ADA 之殘障相關歧視的範例？

歧視範例可能包括：

- 因為只有一間無障礙檢查室，故要求您等待更久的時間以進行檢查；
- 要求您攜帶侍者或同伴前往提供者的診室，以協助提舉、瞭解或翻譯（除非您希望如此）；
- 因您的殘障可能使檢查的時間更久，而拒絕服務您；
- 因基於有效溝通所需提供手語翻譯，而收取額外費用；
- 因個人的殘障僅提供有限的預約日期或時間；
- 拒絕提供有效的溝通協助，例如對於拒絕授權治療之健康計畫提出上訴、或申訴對健康計畫的不滿或抱怨時，拒絕以其他格式提供您的檔案，或提供手語翻譯人員；或
- 拒絕提供任何資訊或協助給提出在其約診中需要手語翻譯人員，或需要能夠提供無障礙檢查設備的網絡提供者之計畫成員。

若因我的殘障而無法取得我的健康照護提供者或健康照護計畫時，我該怎麼辦？

若您對於取得計畫、提供修改或獲得輔助設施與服務方面（或任何其他形式的歧視）有任何問題，請直接與您的提供者及／或健康照護計畫商談。此外，公營健康照護提供者與大型私人設施與計畫應設有 ADA 或第 504 節之協調人，負責確保遵守法律並處理消費者的申訴。若您與提供者或健康照護計畫無法解決問題，您可致電該單位的 ADA 協調人或向該協調人提出申訴。聯絡人資訊以及申訴方法，應公告於該計畫網站、提供於給您的資料內，或可透過撥打會員服務電話取得。

若我與我的提供者或健康照護計畫無法解決問題，應在哪裡提出申訴？

若您無法與公營或私營提供者、或該提供者的第 504 節或 ADA 遵循人員解決問題，您可撥打任何負責執行 ADA 與第 504 節之州或聯邦機構的電話進行申訴，資訊如下：

美國健康與人類服務部 (U.S. Department of Health and Human Services)

民權辦公室 (Office of Civil Rights ; 簡稱 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

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

950 Pennsylvania Avenue, NW

Washington, DC 20530

殘障權利課：(202) 514-4713

電子郵件：www.askDOJ@usdoj.gov

加州社會服務部 (California Department of Social Services ; 簡稱 CDSS)

民權局 (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

電子郵件：crb@dss.ca.gov
www.dss.cahwnet.gov/cdssweb/PG49.htm

此外，加州管理照護部 (**California Department of Managed Care**) 負責監管管理照護計畫。若您對任何服務或照護有任何不滿，您可提出申訴，要求獨立醫療審查 (Independent Medical Review；簡稱 IMR) 或要求公聽會 (若係有關 Medi-Cal)。更多有關您權利與申訴之資訊，請造訪：

加州管理照護部 (California Department of Managed Care)
<http://www.dmhca.ca.gov/>.

您僅得自歧視日期起算 **180** 日內，向適當的州或聯邦機構提出申訴。您亦可對提供者提起法律訴訟；然而，您應向律師諮詢更多資訊。

若我需要協助取得健康照護，應向何處取得更多資訊或協助？

加州殘障權利署 (Disability Rights California)
www.disabilityrightsca.org
1-800-776-5746

殘障權利教育與防禦基金 (Disability Rights Education & Defense Fund)
www.dredf.org
510-644-2555

加州殘障權利署資金來源廣泛，欲取得完整的出資人清單，請造訪
<http://www.disabilityrightsca.org/Documents/ListofGrantsAndContracts.html>。

ⁱ 加州政府法規 § 11135；ADA 有關行動不便人士之醫療照護取得 (2010 年 7 月) DOJ
http://www.ada.gov/medicare_mobility_ta/medicare_ta.htm

ⁱⁱ 加州民法 § 51 (西部)。

ⁱⁱⁱ 28 C.F.R. §§ 35.160(2) & 35.104.

^{iv} 有關第 III 章單位之法律標準，請參見以上問題一；然而，大多數的健康照護提供者係包含在第 II 章與／或第 504 節之內。

- v 28 C.F.R. § 35.151 (第 II 章) ; 28 C.F.R. 第 36 部分, D 子部分 (第 III 章)。相關規定可上網: <http://www.ada.gov/reg2.html> 與 <http://www.ada.gov/reg3a.html>; 加州政府法規 §§ 4450 等等。
- vi 2010 ADA 可取得無障礙設計標準 (Standards for Accessible Design) ADA http://www.ada.gov/2010ADASTandards_index.htm.
- vii 以上, 註腳 1。
- viii 同上。
- ix ADA 有關行動不便人士之醫療照護取得 (ADA Access to Medical Care for Individual with Mobility Disabilities)、概覽及一般規定: 服務與設施。參見以上, 註腳 5。
- x ADA 業務簡報: 在醫院環境內與聽障或重聽人士溝通 (2003 年 10 月)、DOJ、<http://www.ada.gov/hospcombr.htm>.
- xi 以上, 註腳 4。
- xii 以上, 註腳 10。
- xiii 28 C.F.R. 36.301(c). 若輔助設施或服務之提供將對整體業務產生過度負擔, 則提供者無須提供輔助設施或服務。即使對一病患的成本可能比給予特定病患的補償來得更高, 健康照護提供者應將該等費用作為年度營運費用處理。有關健康照護提供者、國家聽障協會之問答, <http://www.nad.org/issues/health-care/providers/questions-and-answers>。
- xiv 以上, 註腳 10。
- xv ADA 檢查清單: 健康照護設施與服務提供者: 確保視障、聾盲雙障或視力受損的病患取得服務與設施, 美國視障基金會, <http://www.afb.org/section.aspx?FolderID=3&SectionID=3&TopicID=32&DocumentID=529>。
- xvi 以上, 註腳 3。