

## 為加州不熟諳英語的HMO會員實現語言支援服務 新法例保障在醫務所及診所的翻譯服務

(三藩市) —加州醫療保健計劃管理局 (DMHC) 推行新法例，帶領加州率先規定商業醫療機構需為會員提供語言支援服務。根據新法例規定，商業醫療機構需在診所、化驗室、治療中心等消費者接觸點，為不熟諳英語的會員提供傳譯服務，並須以會員所熟諳的語言提供醫療服務、章程和資訊。該法例將為改善數以百萬計的病人與醫生的溝通奠下深遠的影響。

“在今天複雜的醫療世界中，讓病人明白醫生指示尤其重要，而更重要的是讓醫生明白病人。雙方語言的不同嚴重妨礙兩者間的溝通。”DMHC 局長 Cindy Ehnes 表示。“這項領先的語言支援服務法例，將保障加州醫療保健計劃會員以他們能掌握的語言獲得所需的醫療服務，避免不必要的焦慮和混淆。”

據人口普查資料顯示，加州有 43% 人口在家不說英語，比例高踞美國首位。在加州兩千一百多萬的醫療管理保健公司 (HMO) 會員中，有超過 16% 的成年會員在家不說英語。

著名研究學家 Allen Fremont 和 Nicole Lurie 在最近的 RAND 報告中指出，不同地區在醫療服務水平的懸殊，跟當地居民的語言程度有直接關係。該研究顯示，語言支援服務不僅具有醫療意義，更具公共政策層面上的重要意義。

支持參議院法案 SB 853 的加州少數族裔健康聯盟總監 Ellen Wu 表示：“病人不能明白的醫療服務不算是醫療服務。我們的醫療系統必須適應人口架構的轉變。這項新法例立下全國的先例，將成為美國日益多元的社會中的典範。”

SB 853 通過以來，DMHC 透過大規模的公眾參與程序，制定並大力推行語言支援服務法例指引。DMHC 轄下 80 多個醫療機構均須詳細說明會員的語言人口結構、提交語言支援服務的模式、職員訓練計劃和保證語言支援服務的措施等材料，供 DMHC 逐一審批。

病人權益辦公室主任 Sandra Perez 表示：“非常感謝多年來為新法例奔走的組織和熱心人士。今天，更多的消費者終於可以用母語得到所需的醫療服務。病人和消費者有問題或遇到困難時可以聯繫我們。”醫療機構會員需要傳譯服務時，只需在預約時向所屬醫療計劃機構、醫生或醫療人員提出。不少醫院的急診室目前已經提供傳譯服務。如果在尋求傳譯服務期間遇到困難，請致電 DMHC 協助中心 1-888-466-2219，或透過 [www.healthhelp.ca.gov](http://www.healthhelp.ca.gov) 提出投訴。

加州醫療保健計劃管理局（DMHC）乃全國唯一對 HMO 進行監督的獨立政府機構，保障超過兩千一百多萬 HMO 會員的權益。DMHC 透過其 24 小時協助中心，已為超過 80 萬加州人士解決關於 HMO 的問題；透過各類宣傳活動，提倡消費者的醫療權利和責任；同時透過與 HMO 計劃的緊密合作，致力建立一個健全而穩定醫療系統。

###