

보도 자료용
2009년 1월 14일

연락처: Lynne Randolph
(916) 445-7442

영어가 미숙한 캘리포니아 HMO 가입자들에 대한 언어지원 드디어 실현 새로운 주법 시행으로 의사의 진료소와 클리닉에서 통역 서비스 제공

(San Francisco) – 관리보건국(Department of Managed Health Care, DMHC)이 새로운 주법을 시행함에 따라 캘리포니아는 상업용 건강보험 가입자들에게 해당 언어로 의료 서비스, 자료, 정보 등을 제공하고, 의사의 진료소, 검사실, 치료시설 등 각 서비스 제공처에서 영어를 전혀 못하거나 미숙(LEP)한 사람들에게 통역서비스를 의무적으로 제공하는 전국 최초의 주가 됐다. 이 역사적인 법으로 수백만의 LEP 캘리포니아 주민이 의사와 대화하는 방식에 매우 큰 긍정적인 변화가 예상된다.

“현대와 같이 의료가 복잡해진 세상에서 환자가 의사의 지시를 이해하는 것은 매우 중요하고, 의사가 환자의 말을 이해하는 것은 아마 더 중요할 것이다. 언어장벽 때문에 서로 대화하지 못할 때 이해는 거의 불가능할 수 있다”라고 DMHC의 Cindy Ehnes 국장은 말했다. “이 획기적인 언어 지원법으로 영어가 미숙한 수많은 건강보험 가입자가 진료를 받으려 할 때 겪는 불필요한 고생과 혼란이 해소될 것이다. 이 법 덕분에 캘리포니아의 건강보험 가입자들은 자신이 말하고 이해할 수 있는 언어로 진료 서비스를 받는 것이 보장된다.”

인구조사에 따르면, 캘리포니아 주민의 43%가 집에서 영어 이외의 언어를 사용하며 이는 미국 내 다른 어느 주보다도 훨씬 높은 비율이다. HMO에 속한 캘리포니아 주민 약 2,100만 명 가운데, 성인 HMO 가입자 중 16% 이상이 집에서 영어 이외의 언어를 사용한다.

저명한 연구자들인 Allen Fremont와 Nicole Lurie가 최근에 행한 RAND 연구는 캘리포니아주 일부 지역에서 진료의 질이 더 떨어지고 차이가 나는 이유는 그 지역 주민의 취약한 언어 구사력과 직접적인 연관이 있을 수 있음을 시사했다. 이 연구는 건강관리 시 언어 지원을 보장하는 목적이 의료뿐 아니라 공공정책적인 측면도 포함하고 있음을 보여주는 것이다.

(계속)

ARNOLD SCHWARZENEGGER
GOVERNOR

BUSINESS,
TRANSPORTATION
AND HOUSING
AGENCY

DEPARTMENT OF MANAGED HEALTH CARE

980 9th Street
Suite 500
Sacramento, CA 95814-2725
916-324-8176 Voice
916-322-9430 Fax

320 West 4th Street
Suite 880
Los Angeles, CA 90013-1105
213-620-2744 Voice
213-576-7183 Fax

www.hmohelp.ca.gov
1-888-HMO-2219

언어지원 요건을 확립한 법안 SB 853을 지지한 ‘가주 범소수민족 보건망’(California Pan-Ethnic Health Network, CPEHN)의 Ellen Wu 사무국장(MPH)은 “환자가 이해할 수 있는 방식으로 전달되지 않는 진료는 아예 진료가 아니다”라고 하고 “인구 구성의 변화를 보건제도가 따라가야 한다. 전국 최초인 이 새 법은 내용이 더욱 다양해지면서 미국의 모델이 되고 있다”라고 말했다.

SB 853이 통과된 후, DMHC는 시행 절차 및 건강보험사들이 법적으로 준수해야 할 구체적인 요건을 제정하기 위한 주민 참여 절차를 사상 유례 없이 대대적으로 펼쳐왔다. DMHC가 관할하는 80여 건강보험사는 자체 언어지원 프로그램을 승인 받을 때 가입자가 사용하는 언어의 종류, 언어지원 서비스 제공방법, 실무진에게 필요한 교육 훈련의 내용, 서비스 제공 보장방법 등을 명시해야 한다.

“이번 입법이 가능하도록 다년간 수고한 모든 분과 단체들에 감사한다. 마침내 상용 보험 가입자들이 자신이 사용하는 언어로 의료 서비스를 받을 수 있게 됐다”라고 환자권익대변실(Office of the Patient Advocate)의 Sandra Perez 실장은 말했다.

건강보험 가입자들은 예약 시 보험사, 의사, 기타 의료 서비스 제공자 등에게 언어지원이 필요하다고 말해야 한다. 이미 많은 병원이 위급상황 서비스에 이런 서비스를 제공하고 있다. 통역 서비스를 받는 데 문제가 있는 가입자는 DMHC 도움센터(Help Center)에 1-888-466-2219로 전화하거나 www.healthhelp.ca.gov에 불만사항을 제출할 수 있다.

캘리포니아 관리보건국(DMHC)은 전국 유일의 HMO 단독 감시기관으로, 2,100만여 가입자의 생명을 다루고 있다. DMHC는 24시간 도움센터를 통해 80여만 명의 캘리포니아 주민이 HMO 문제를 해결하는 데 도움을 주고 있으며, 가입자를 대상으로 보건권과 책임에 관한 교육을 시행하고, 원활하고 안정된 관리보건제도 보장을 위해 HMO 보험사들과 긴밀히 협력하고 있다.

###