

附件A

有關民權事務處嚴禁根據原國籍歧視英語能力有限人士的民權法案第六條款政策指南的問答

1. 問：美國聯邦政府健康和人類服務部民權事務處公布有關語言服務的指南的目的是什麼？

答：政策指南具有雙重目的：第一，澄清獲取健康和人類服務部的聯邦財務援助的醫療和社會服務提供者的責任，並協助他們根據《1964年民權法案》第六條款履行其對履行對英語能力有限人士的責任；第二，向公眾澄清醫療和社會服務提供者必須確保英語能力有限人士能夠以實質方式，參與其計劃並獲得其服務。

2. 問：政策指南有何作用？

答：政策指南有下列作用：

- 重申第六條款有關英語能力有限人士的原則。
- 討論受援者可採取的政策、程序和其他步驟，以確保英語能力有限人士能夠以實質方式參與其計劃。
- 澄清即使未能採取一個或多個此類步驟，亦不一定意味著未遵守第六條款的說明。
- 說明民權事務處將以個案方式確定守法情況，及此類評估將考慮到受援者的規模、英語能力有限人士的人數、計劃的性質、現有資源，及英語能力有限人士的使用頻率。
- 說明資源有限的小型提供者及受援者／受管制者在守法方面具有極大的彈性。
- 說明民權事務處將根據受援者／受管制者的需求提供廣泛的技術援助。

3. 問：指南是否對受援者／受管制者實施新的要求？

答：不是。自從《1964年民權法案》第六條款頒發以來，它禁止接受聯邦財政援助的任何計劃或活動根據種族、膚色或原國籍實施歧視。為了避免違反第六條款，受援者／受管制者必須確保其向英語能力有限人士提供實質性機會，參與其計劃、服務和福利。過去三十年來，民權事務處就影響英語能力有限人士獲取醫療和社會服務的語言差別進行了成千上萬次調查和審查。如此類語言差別根據原國籍妨礙了實質性獲取服務，法律要求受援者／受管制者免費向受益人／病人提供口頭和書面語言協助。本指南概況了三十年來始終存在、並由民權事務處執行的書面法律要求。

4. 問：指南適用何種範圍？

答：適用的範圍包括任何州或地方機構、私人機構或組織或任何公私個人，條件是(1)其經營、提供或從事醫療、社會服務計劃和活動，及(2)從健康和人類服務部直接或透過另一受援者／受管制者獲取聯邦財務援助。受管制者的範例包括但不限於醫院、養老院、家居護理機構、管理照顧(Managed Care)的醫療組織、大學及其他設有醫療或社會研究計劃；州、郡和地方醫療機構；州醫療補助(Medicaid)機構；州、郡和地方福利救濟機構；家庭、青年和兒童計劃；兒童啓蒙(Head Start)計劃、公私合約商、子合約商和供貨商；醫生；及從健康和人類服務部獲取聯邦財務援助的其他提供者。

5. 問：指南如何影響小型專業開業人士和提供者？

答：為英語能力有限人士提供實質性服務的關鍵是確保將英語能力有限人士的有關情形有效地告知服務提供者，使英語能力有限人士能夠瞭解現有的服務和福利，並能夠及時獲得其有資格獲得的此類服務和福利。小型專業開業人士和提供者在確定履行其義務，以確保英語能力有限人士獲得實質性服務的精確措施方面具有相當的彈性。民權事務處將以個案方式評估守法情況，並將考慮到受援者／受管制者的規模、接受其服務的英語能力有限人士的人數、計劃或服務的性質、計劃的目標、受援者／受管制者的現有總資源、遭遇到有關語言的頻度，及英語能力有限人士與計劃接觸的頻度。在遵守有關英語能力有限人士的第六條款法規方面並沒有“一切通用”的解決法案。

換句話說，民權事務處將注重最終結果，即小型專業開業人士或提供者是否在顧及民權事務處考慮的因素的情況下，採取了步驟，確保英語能力有限人士能夠獲得醫生提供的計劃和服務。民權事務處將繼續向任何醫生提供技術援助，以確保其執行一項有效的語言協助計劃。

例如，一位獨立開業的醫生有大約50名英語能力有限的西裔人士病人。他的兩名專任護士和一名接待員由於其開業而略有收入，並獲得醫療補助(Medicaid)資金。他聲稱他無力使用雙語工作人員，與專業口譯服務公司簽約或翻譯書面文件。為了滿足英語能力有限病人的語言需求，他與一個西裔社區組織聯合安排了一名訓練有素、能夠勝任的志願口譯，並與一家電話口譯語言專線安排，在諮詢期間口譯，並對書面文件進行口譯。客戶並未提出投訴，也沒有英語能力有限人士遭遇到延誤時間極長，或存在其他服務方面的問題。考慮到醫生的資源，他的工作人員的人數及英語能力有限人士的數目，民權事務處將裁決醫生已遵守第六條款的法規。

6. 問：指南列出在何種具體情況下，民權事務處將認為一項計劃已履行其在第六條款下提供非英語書面材料的義務。這是否意味著如受援者／受管制者的計劃不屬於此類情況，則應認為其已違法？

答：不是。指南中概述的情況的用意是為希望能夠更好地確定在提供書面翻譯方面的義務的受援者提供“起碼條件”。因此，受援者／受管制者的政策屬於此類情況，則其可確信在書面翻譯方面，民權事務處將裁決醫生已遵守第六條款的法規。

但是，即使未能屬於指南中概述的“起碼條件，”也不一定意味著受援者／受管制者未遵守第六條款的法規。在此情況下，民權事務處將審查整體情況，以確定受援者／受管制者提供非英語書面材料的義務的確切性質。如某份文件或一套文件的翻譯造成的經濟負擔過重，從而使計劃無法實現立法的目的，如有其他方法能夠確保英語能力有限人士能夠在實質上獲得文件中提供的資訊（如對至為重要的文件進行及時有效的口譯），則民權事務處不會認為為了遵守第六條款的法規而必須進行翻譯。

7. 問：指南提及“至為重要的文件”並指出，在某些情況下，受援者／受管制者可能必須支付將此類文件譯為其他語言的費用。什麼是至為重要的文件？

答：考慮到獲取健康和人類服務部經濟援助的計劃和活動多種多樣，我們並不試圖具體確定每個計劃中的至為重要的文件和資訊是什麼。如文件或資訊中的資料對受援者獲取聯邦資金援助及／或服務至為關鍵或為法律所要求，則應將其視為至為重要。因此，至為重要的文件包括但不限於申請表、同意表、有關減低、拒絕批准或終止服務或福利的信函和通知、要求受益人或客戶作出答覆的信函或通知，及通知可獲得免費語言協助的文件。民權事務處亦將與相關的健康和人類服務部各機構合作，確定在某個特定計劃內，應將何種文件和資訊視為至為重要者。

8. 問：受援者／受管制者是否必須翻譯管理照顧(Managed Care)醫療報名手冊等大型文件？

答：不一定。作為受援者的全面語言協助計劃的一部分，如大量有資格獲取服務或可能受到計劃直接影響的人士需要以非英語才能有效地進行溝通並獲得服務或資訊，則受援者必須制訂和實施一項計劃，以非英語語言提供書面材料。民權事務處將以個案方式，評估對文件和大型文件中所載至為重要的資訊進行書面翻譯的需求，並同時考慮所有相關情況，包括受援者／受管制者的服務或福利的性質、受援者／受管制者的規模、其服務區的英語能力有限人士群體的人數和規模、文件的性質和長度、計劃的目標、受援者／受管制者現有的總資源、遭逢特定語言的頻度，及需要翻譯文件的頻度和翻譯的成本。根據此類情況，類似報名手冊的大型文件不一定需要翻譯，或不一定需要全文翻譯。例如，可要求受援者／受管制者提供有關大型文件中所載至為重要的資訊的書面資訊，以履行其在第六條款下的義務。

9. 問：受援者／受管制者是否能夠要求英語能力有限人士使用其親友擔任口譯？

答：不可。民權事務處的政策要求受援者／受管制者首先將獲得免費口譯服務的權利通知英語能力有限人士，並僅在上述人士拒絕協助，且此事予以記錄之後方允許使用親友。我們有關使用其親友擔任口譯的政策基於在第六條款法規方面的三十多年的經驗。即使民權事務處認識到，某些人士可能對陌生人擔任口譯感到不安，在涉及討論非常個人或隱密的事情時尤其是如此，我們的經驗是親友常常並不能夠勝任口譯工作，因為他們可能雙語能力不足，不是訓練有素的熟練口譯，並不熟悉專門的術語。使用此類人士可能導致違反保密義務，或導致有關個人不願意披露對

其情況至為關鍵的個人資訊。如果應要求擔任口譯的家人是未成年人，此類關注就更加突出。換句話說，如使用親友，即存在口譯不準確或不完整的嚴重風險。在治病救人時，這可能會導致嚴重的、甚至造成生命危險的後果。

10. 問：如英語能力有限人士缺乏保健意識、缺乏教育、缺乏書面語言、失明或耳聾，這對聯邦資金的受援者有何影響？

答：無論是用何種語言交流，都必須瞭解符合條件者的教育水準。但是，教育水準一般屬於計劃運作問題，而非第六條款法規問題。如英語能力有限人士對保健問題缺乏瞭解或者不識字，則是否能獲得計劃服務由於與原國籍或語言無直接關聯的因素而變得複雜化。在此情況下，受援者／受管制者應當以給予講英語者的同等待遇，提供補救性保健資訊。同樣，受援者／受管制者應當以給予講英語但缺乏教育者的同等待遇，協助無法透過閱讀理解英語的英語能力有限人士。缺乏書面語言則無法翻譯文件，但是並不影響受援者傳達文件所載的至為重要的資訊或通知可提供口譯的責任。《1973年復健法案》第504節要求聯邦資金的受援者為聽力障礙人士提供手語翻譯，並以大字印刷本、盲文或錄音帶等其他形式，為視障人士提供材料。《美國殘疾人法案》針對醫療和人類服務提供者實施了類似的 yêu cầu。

11. 問：民權事務處是否能夠幫助希望遵守第六條款法規的受援者／受管制者？

答：絕對可以。過去三十多年來，對於尋求確保英語能力有限人士能夠實質上獲得其計劃或服務的受援者／受管制者，民權事務處提供了大量的技術援助。我們的地區工作人員準備與受援者合作，幫助他們履行自己在第六條款法規下的義務。作為技術援助服務的一部分，民權事務處可幫助確定其他聯邦資金的受援者採用的最佳做法和成功策略，確定聯邦政府償還翻譯服務費用的資金來源，並向提供者指明其他資源。

12. 問：民權事務處將如何強制執行受援者／受管制者在為英語能力有限人士遵守第六條款法規的要求？

答：民權事務處將透過第六條款法規規定的程序，對受援者／受管制者強制執行第六條款法規。此類第六條款法規規定，民權事務處每當收到投訴、報告或其他資訊，指稱或顯示第六條款法規未獲得遵守，則其將予以調查。如調查導致作出已守法的裁決，民權事務處會將該裁決包括裁決的根據以書面通知受援者／受管制者。如調查導致作出未守法的裁決，民權事務處必須透過一份《裁決信函》，將未守法事宜通知受援者／受管制者，信函列述未守法的領域，及克服未守法現象的各項步驟。透過法規，民權事務處必須確保透過非正式手段，使有關方面自願守法。實際上，民權事務處在爭取自願守法方面始終相當成功，並將繼續進行此類努力。如事情無法以非正式手段解決，則民權事務處必須透過下列手段爭取使有關方面自願守法(a)在受援者／受管制者獲得行政聽證會機會之後終止聯邦援助，(b)轉介到司法部進入禁令行動或其他強制執行政程序，或(c)法律授權的任何其他方法。

13. 問：頒發本指南是否意味著民權事務處將改變其強制執行對第六條款法規的守法方式？

答：不是。民權事務處強制執行對第六條款法規的守法方式適用第六條款的執行細則。用於調查和解決投訴，守法審查的方法和程序並未改變。

14. 問：健康和人類服務部正在採取何種措施，確保其本身也在遵守頒發給各州和其他機構的指南？

答：雖然在法律上，聯邦政府自己執行的計劃和活動無需遵守第六條款法規，健康和人類服務部認識到了確保英語能力有限人士可獲得其計劃和服務的重要性。為此目的，健康和人類服務部設立了一個工作小組，評估健康和人類服務部本身正在如何提供語言服務。目前，健康和人類服務部各機構已採取若干重要步驟，確保英語能力有限人士可獲得其計劃和服務。例如，若干機構已將重要的消費者材料譯為非英語語言。另外，若干機構已推出西班牙文網站。為了確保英語能力有限人士可獲得健康和人類服務部執行的所有聯邦政府計劃和活動，部長曾責成工作小組制訂和實施整個部內計劃，確保英語能力有限人士實質上能夠獲得健康和人類服務部計劃的服務。