

供立即發佈
2000年8月30日，星期三

請洽： Kathleen O'Brien (民權事務處)
(202) 619-0403

美國聯邦政府健康和人類服務部為健康和人類服務提供者提供書面指南 以確保為英語技能有限人士提供語言協助

美國聯邦政府健康和人類服務部今天發佈書面政策指南，以協助健康和人類服務提供者確保英語技能有限人士能夠有效地獲得至為重要的健康和社會服務。

該指南由美國聯邦政府健康和人類服務部民權事務處在《聯邦紀錄》中出版，並規定和比較詳細地解釋了民權事務處的現行政策。它概述了從美國聯邦政府健康和人類服務部獲取聯邦財務援助的提供者（如醫院、健康維系組織(HMOs)和人類服務機構）在協助英語技能有限人士方面的法律責任，並為提供者在滿足全美日益多元化的人口的語言需求提供一份含有多種選擇的靈活指南。

柯林頓總統於2000年8月11日簽署發佈有關為英語技能有限人士服務的第13166號行政命令，健康和人類服務部成為命令發佈以來出版指南的首家聯邦政府機構。行政命令要求每家聯邦政府機構均制訂書面政策，規定如何為接受聯邦資助的計劃服務的英語能力有限人士提供有效的服務。

《1964年民權法案》禁止任何接受聯邦財務援助者以種族、膚色或原國籍為由實行歧視。根據該法律的第六條款，從美國聯邦政府健康和人類服務部獲得聯邦財務援助的醫院、健康維系組織、社會服務機構和其他實體必須採取步驟，確保英語能力有限人士在實質上能夠獲得計劃和服務。此類要求適用從美國聯邦政府健康和人類服務部援助受益的各州管理的及民營和非營利設施和計劃。民權事務處執法範圍適用於任何由美國聯邦政府健康和人類服務部獲得協助者。

在一封致各州州長的宣佈書面指南出版的信函中，美國聯邦政府健康和人類服務部部長Donna E. Shalala說，“該指南強化了我們在健康方面實現消除種族和民族不平等現象的全國目標的能力，並將促進增加英語能力有限人士提升其社會經濟地位的機會。”

在各州管理的計劃中，有些對英語能力有限人士獲得服務可能特別重要的計劃包括本州兒童醫療保險計劃(SCHIP)、醫療補助(Medicaid)和貧困家庭臨時協助福利(TANF)。

“有效的溝通是實質上獲得服務的關鍵，無論是在醫院、診所還是在福利計劃中都是如此。”民權事務處主任Thomas Perez說。“無法進行有效的溝通可能會給成千上萬美國人造成嚴重的後果。”

指南強調，提供者可靈活地制訂有效的計劃。提供者為確保獲得實質性服務而提供的語言協助類型將取決於多種因素，如設施或受管制者的規模、其服務的符合條件的英語能力有限人士人數、計劃或服務的性質、計劃的目標、設施或受管制者的現有資源，及英語能力有限人士與計劃接觸的頻度。小規模開業者和提供者在確定如何履行其確保英語能力有限人士獲得實質性服務的義務方面具有相當的彈性。

“長期以來，民權事務處始終同健康和社會服務提供者合作，以幫助他們守法並有效地為英語能力有限人士服務，而不造成額外的負擔，”Perez說。“我們發現，人們普遍願意改善語言協助服務，如果提供者瞭解到可根據個別情況專門制訂解決方案並提供經濟有效的服務，就更是如此。”

“我們現在以書面方式制訂了要求和靈活的政策，並期待在與健康和社會服務提供者合作，向英語技能有限人士提供真正便利獲得的服務方面取得更大的進展。只要任何受管制者尋求確保有效的語言協助計劃的運作，民權事務處將繼續向其提供技術協助。”Perez說。

根據個別設施的需求和情況，提供口頭語言協助的選擇包括酌情僱用雙語工作人員，僱用專職口譯，訂約僱用口譯服務公司，採用社區義工，或訂約僱用電話口譯服務公司。

民權事務處發現有問題的做法範例包括：與其他人士相比，向英語能力有限人士提供的服務範圍比較有限或品質較低；在提供服務時使英語能力有限人士遭受不合理的延誤；根據英語能力，限制參與計劃或活動；與具有英語能力人士相比，向英語能力有限人士提供的服務效力較低；及不通知英語能力有限人士其有權獲得免費口譯服務及／或要求英語能力有限人士自行提供口譯。

如指南中所概述，向英語能力有限客戶提供令人滿意的服務應當包括：

- 實行政策和程序，確定和評估各提供者及其客戶群體的語言需求；
- 根據每一設施的環境提供不同口頭語言協助方法；
- 將英語能力有限人士獲得免費語言協助的權利通知他們；
- 員工培訓和計劃監測；及
- 如在受到影響的群體中，有很高比例者需要以非英語語言獲取服務或資訊，以便能夠進行有效的溝通，則須制訂和實施一項計劃，以非英語語言提供書面材料。

“制訂這些書面政策的目的是在提供者和可能的英語能力有限客戶中澄清和廣泛宣傳法律要求，”Perez說。“我們認為，透過宣傳這些政策並明確顯示我們對每一設施採取

靈活的做法，提供者更有可能審查並改進其語言協助服務，而英語能力有限人士亦將能夠更好地獲得其所需的服務。”

題為《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》可在《聯邦紀錄》中查閱，可向民權事務處的10個地區辦事處索取，或可從網站<http://www.hhs.gov/ocr>下載。

###