

## 加州語言協助計畫 (LAP) — 常見問題

### **什麼是語言協助計畫 (LAP) ?**

會員可享有某些權利與服務。這些權利和服務適用於尋求健康照護所需的語言協助。

### **誰享有這些權利 ?**

這些權利並不適用於所有的加州居民。這些權利按照加州法律規定僅適用於某些會員。

### **根據 LAP 規定哪些服務維持不變 ?**

- 當您來電時，我們將提供所有會員、各種語言的口譯服務。我們想要確保您和您的行為健康照護計畫能進行有效的溝通。
- 部分行為健康照護醫療服務提供者為雙語人士。

### **根據 LAP 有哪些新規定 ?**

- 如果您獲得 LAP 承保，您將能免費取得口譯員的服務，協助您或您的健康照護醫療服務提供者進行溝通。即使您的家人或朋友可以在電話中、或在您到健康照護醫療服務提供者處看診時協助口譯，您仍可以取得口譯服務。
- 取得口譯員服務的權利適用於所有語言。
- 您可能可以免費取得翻譯成您所使用語言的書面資訊。
- 取得書面翻譯的權利適用於部份語言。

### **如果我可以使用 LAP，我可以取得何種協助 ?**

- 透過電話口譯員和計畫進行口頭溝通。
- 透過電話口譯員和您的醫療服務提供者進行口頭溝通。
- 將某些語言的部分文件書面翻譯成您所使用的語言。
- 公佈在網站上的書面資訊
  - 該網站包含翻譯協助的適用範圍說明
  - 該網站包含翻譯完成的申訴表格和說明

### **我的健康計畫如何達到加州 LAP 的標準 ?**

您的行為健康照護計畫：

- 評估會員的語言偏好。
- 提供語言協助服務。
- 訓練行為健康照護計畫人員。
- 監督是否遵守該計畫。
- 教育簽約醫療服務提供者何謂 LAP。
- 確定電話口譯員受過職業道德、資訊保密與行為操守的培訓，深知不同文化背景會員的需求。

### **這項計畫的生效日期 ?**

2009 年 1 月 1 日