



## COVID-19 疫苗接種中心之非歧視、美國殘疾人法案及語言提供指引

**生效日期：**2021 年 3 月 24 日

**法律依據：**ORS 431A.010、ORS 431A.015、ORS 433.441、ORS 433.443、ORS 659A.142、ORS 659A.143、ORS 659A.403

**適用範圍：**本文件中的規定及建議適用於任何在俄勒岡州經營疫苗接種中心以注射獲緊急使用授權或美國食品及藥物管理局（Food and Drug Administration, FDA）批准 COVID-19 疫苗之人士。

**定義：**就本指引而言，適用定義如下：

- ADA 指《美國殘疾人法案》(Americans with Disability Act)
- ASL 指美國手語 (American Sign Language)
- LEP 指英語水平有限 (limited English proficiency)
- **疫苗接種中心**指接種緊急使用授權或 FDA 批准的 COVID-19 疫苗的任何地點。

### 簡介

COVID-19 對部落民族、部落社區、拉丁裔、拉美裔、黑人/非裔美國人、亞洲裔、太平洋島民和美洲印第安人/阿拉斯加土著居民、有色人種、老年人和殘疾人士的影響尤其嚴重。遵守反歧視法律和《美國殘疾人法案》(Americans with Disabilities Act, ADA) 就是法律，特別重要的是，疫苗接種中心營運者必須確保有色人種、聾人、聾啞人士、殘疾人士和英語水平有限 (LEP) 人士的社群在接受 COVID-19 疫苗方面不受障礙。必須以確保可以供應的方式提供疫苗，並且必須在沒有種族主義或歧視的情況下提供給合資格人士。

### 聯邦和州法律要求不得歧視任何人

美國衛生與公共服務部 (Department of Health and Human Services, HHS) 的聯邦民權辦公室於 2020 年 3 月 28 日發佈了指引，提醒承保實體 (健康護理提供者和醫療保險公司) 必須根據《可負擔醫療法案》第 1557 條和《康復法案》第 504 條履行聯邦法律義務和責任，「在 HHS 資助的計劃中嚴禁基於種族、膚色、原國籍、殘障、年齡、性別，及行使良心和宗教信仰而

歧視任何人。」 HHS 已重申「在國家為公眾接種疫苗對抗 COVID-19 病毒的努力中，無論種族、膚色、原國籍、殘障、性別、年齡或性別」，都不應存在歧視。<sup>1</sup>

2021 年 4 月 2 日，HHS 發佈了有關確保殘疾人士獲得醫療服務（包括疫苗）的最新聲明。要閱讀該聲明，請前往：<https://www.justice.gov/opa/pr/statement-principal-deputy-assistant-attorney-general-civil-rights-leading-coordinated-civil>。

在俄勒岡州，所有人士「都有權享受任何公共場所中的充分和平等的遷就、優勢、設施和特權，而不會因為種族、膚色、宗教、性別、性取向、原國籍、婚姻狀況或年齡而受到任何區別、歧視或限制」。ORS 659A.403。任何提供 COVID-19 疫苗接種的地方都是公共場所，因此必須確保能為所有合資格接種疫苗的人可平等進入疫苗接種中心。

## 遵守殘疾法律

如上所述，任何提供 COVID-19 疫苗接種的地點都被視為公共場所，因此必須遵守《美國殘疾人法案》。根據《美國殘疾人法案》，公共場所必須為殘疾人士提供合理的遷就，除非這樣做會造成很大的困難或費用。COVID-19 疫苗接種中心應該能夠預期並做好準備向包括身體、發展、認知、心理和隱形障礙的殘疾人士提供疫苗接種。

在俄勒岡州，任何公共場所或代表該場所行事的任何人因為顧客或光顧者是殘疾人士而進行區分、歧視或施加限制均屬非法。ORS 659A.142。

## 遵守語言提供法律

接受任何聯邦資助的疫苗接種中心<sup>2</sup>必須遵守《民權法案》第六章。<sup>3</sup>HHS 已發表了一份聲明，重申以英語以外的語言提供 COVID-19 相關資料的重要性：

在美國，許多人無法暢順閱讀或理解英語。\*\*\* 有關疫情安全措施和恢復工作的聯邦、州和地方公共訊息，應以英語水平有限的人使用的多種語言提供。\*\*\* 第六章要求聯邦財政援助的接受者向英語能力有限的人提供有意義的聯邦政府資助計劃和活動機會。<sup>4</sup>

根據第六章，聯邦資金的接收者必須根據聯邦援助計劃或活動的核心目標解決其 LEP 受益人的特定語言需要，否則會構成完全而有意義地參與聯邦援助計劃或活動的人為障礙。這將要求疫苗接種中心評估 LEP 人士僅以英語理解疫苗接種服務所提供及相關的口頭和書面資料的能力，可能會如何對他們完全參與服務或從中受益的能力產生負面影響。疫苗管理中心必須評估一個人基於其 LEP 理解資料的能力（從如何安排疫苗接種預約開始，到疫苗接種中心的標示、有關疫苗及其接種的資料）會如何影響他們接種 COVID-19 疫苗的能力和意願。根據評估，必須開發和實施程序，以其他格式和非英語語言來提供資料。

---

<sup>1</sup> <https://www.hhs.gov/civil-rights/for-providers/civil-rights-covid19/index.html>。

<sup>2</sup> 就第六章的目的而言，參與 Medicaid 或 Medicare 計劃的提供者被視為聯邦資金的接受者。此外，從俄勒岡州衛生局接收與 COVID-19 相關資金的任何實體均為聯邦資金的接收者，由於這些資金源自聯邦，因此受第六章所約束。

<sup>3</sup> 《美國法典》第 42 卷第 2000d 條。就第六章的目的而言，語言被視為國家起源的一部分。

<sup>4</sup> <https://www.justice.gov/opa/pr/statement-principal-deputy-assistant-attorney-general-civil-rights-leading-coordinated-civil>。有關確保語言提供以及在特定社區中集中的英語能力有限的人士所使用的語言的更多資料，請瀏覽以下網站：<https://www.lep.gov> 和 <https://www.lep.gov/maps/>。

## 為殘疾人士提供的遷就

為了遵守上述法律，疫苗接種中心的營運者應：

- 制定中心將如何為殘疾人士提供服務的政策和程序，包括但不限於：
  - 中心將如何與殘疾人士（例如身體、發展、認知、心理和隱形殘障）有效溝通；
  - 收取、回應和記錄 ADA 投訴的過程；
  - 中心如何為因殘疾而不能戴面罩或口罩的個人提供服務；以及
  - 確定一名人員負責確保政策和程序必須按 OHA 要求提供。
- 確保中心可供殘疾人士無障礙通行。
- 提供符合 ADA 標準的洗手間。
- 提供 ADA 無障礙停車場。
- 在顯眼位置以超過一種語言以大字體張貼標示，清晰展示有關無障礙問題的聯絡人及其聯絡方式。
- 有一名指定的中心統籌員可以回應，並在出現有關提供語言的問題時及時解決。
  - 中心統籌員應該已經收到[殘疾意識培訓](#)以成功滿足遷就的要求。
  - 所有中心工作人員和義工都應該知道如何聯絡中心統籌員。
- 根據 [ORS 659A.143](#)，允許個別人士有服務性動物同行。
- 確保疫苗接種中心遵從 ADA，包括確保有效的溝通並提供合理的遷就條件，包括但不限於：
  - 為患有發展或認知障礙的個人提供簡單的普通語言書面材料，讓其以書面形式（而不是口頭）來處理資料。
  - 為視障人士張貼大字體標示。
  - 在整個中心各處使用大字體的印刷材料。
  - 提供一個 ADA 入口，讓額外需求的人士（包括管有智力和發展殘疾的人士）可以得到特快和自訂服務。
  - 為員工和公眾提供透明的面罩，以便讀唇的人士能夠有效溝通。
  - 為盲人、聾啞或其他與視力相關殘疾的疫苗接種者提供幫助，確保他們可以存取書面資料。
  - 為說話有困難的人士提供補充性或替代性的溝通選擇。
  - 提供美國手語（ASL）和其他語言的現場或虛擬的口譯支援。
  - 有一個安全且無障礙的下車和接送地點。
  - 為需要感官休息的個人提供指定的光線昏暗和安靜的私隱區域。
  - 主動詢問前來疫苗中心的每個人：「您今天的疫苗接種需要口譯服務或遷就嗎？」

## 可提供的語言

疫苗接種管理中心營運者必須：

- 根據聯邦政府的要求，向個人或其合法授權的健康護理代表提供其主要語言的特定疫苗《接種者和護理者資訊表》。資訊表載於 FDA 網站：<https://www.fda.gov/emergency-preparedness-and-response/coronavirus-disease-2019-covid-19/covid-19-vaccines>。

為了遵守上述法律，疫苗接種中心的營運者應：

- 制定中心如何為 LEP 人士服務的政策和程序，包括但不限於：
  - 中心將如何與 LEP 人士有效溝通；
  - 收取、回應和記錄語言提供投訴的程序，並必須根據要求將其提供給 OHA；以及
  - 確定一名人員負責確保政策和程序必須按 OHA 要求提供。
- 在顯眼位置以超過一種語言以大字體張貼標示，清晰展示有關語言提供問題的聯絡人及其聯絡方式。
- 有一名指定的中心統籌員可以回應，並在出現有關提供語言的問題時及時解決。
  - 中心統籌員應具有使用口譯服務的知識和經驗。
  - 所有中心工作人員和義工都應該知道如何聯絡中心統籌員。
- 在服務區域以非英語的主要語言提供其他非英語語言的資料和標誌。
- 為個人或其合法授權的健康護理代表提供快速的口譯服務。
  - 提供面對面的口譯服務是首選的方法，但是口譯可以包括讓英語能力有限的人士使用電話或視像語言熱線服務，以確保所有資料均可以該名個人的主要語言提供，包括 ASL（如有需要）。
  - 營運者不應依賴以下工具來提供翻譯服務：
    - ◆ Google 翻譯或類似的人工智能平台；或者
    - ◆ 個人家人或朋友。
- 在服務區域將所有書面文件適當地翻譯成主要的非英語語言。
- 設置提供語言的標示，以便個別人士在以下位置要求提供語言：
  - 中心入口
  - 接送區域
  - 登記區域
  - 「集合和接待」區域
  - 車輛進入/等候區
  - 疫苗接種區域
  - 疫苗接種後監察區域

- 在服務區域和/或以像形圖和/或最主要的非英語語言來提供方向標示。
- 確保能說多種語言的工作人員易於識別，而他們都知道現場語言資源，包括雙語和多語工作人員，以及虛擬和電話口譯的選擇。
- 詢問所有參與者：「您今天需要口譯服務或遷就才能接種疫苗嗎？」
- 確保所有義工和員工都可快速使用「[我講](#)」（“I speak”）識別卡，並知道如何聯絡中心管理者。

## 資源

- [健康護理和面罩：減少聾人和聽力障礙者的溝通障礙](#)
- [COVID-19 疫苗分發工作中的 FEMA 公民權利注意事項](#)
- [在回應和恢復期間 HHS 確保提供語言和有效溝通：緊急應變人員的檢查清單](#)
- [應急應變管理者和地方公共衛生部門的 ADA 指引](#)
- [供無法說話人士使用的溝通卡](#)
- [在 COVID-19 緊急期間提供文化和語言上合適的服務（適用於 CCO 和 OHP 的註冊提供者）](#)
- [疫苗分發的殘疾人士無障礙服務](#)
- 有關《美國殘疾人法案》和《康復法案》（第 504 節）第 504 節規定的權利和責任的資料，您可以透過以下方式與聯邦 ADA 資訊熱線聯絡：800-514-0301（語音）或 800-514-0383 聽障專線（TTY）或瀏覽 <https://www.ada.gov/>。其他相關資料載於美國衛生與公共服務部民權辦公室的網站：<https://www.hhs.gov/civil-rights/for-providers/civil-rights-covid19/>。
- 要開始識別您所在地區的一些常用語言，請瀏覽：[LEP.GOV Language Map App（語言地圖應用程式）](#)。有關您所在社區使用的語言的更多詳細資料，請考慮與您所在地區的社區組織（community-based organizations, CBO）合作。其他語言數據源可能包括來自當地校區、您當地的人類服務部門或[您所在縣的協調護理機構](#)。
- OHA COVID-19 疫苗網站：<http://healthoregon.org/covidvaccine>
- OHA COVID-19 西班牙語：<http://healthoregon.org/vacunacovid>

## 有問題或疑慮？

如對 COVID-19 疫苗有其他問題，請透過以下其中一種方式發送問題，以便 OHA 提供協助。

- 一般疫苗問題：[ORCOVID@211info.org](mailto:ORCOVID@211info.org)
- 如需獲取疫苗的協助或一般資料，請聯絡：211
- COVID-19 疫苗服務提供者登記：[Vaccine.ProviderEnroll@dhsosha.state.or.us](mailto:Vaccine.ProviderEnroll@dhsosha.state.or.us)
- 對於與獲取疫苗相關的投訴，請透過以下方式與我們聯絡：  
[covidvaccine.complaints@dhsosha.state.us](mailto:covidvaccine.complaints@dhsosha.state.us) 或 877-642-0450 / 503-947-2346

**無障礙文件索取：**對於殘疾人士或說其他語言的非英語人士，OHA 可以提供其他格式的資料，例如：翻譯、大字體或盲文版本。請致電 1-971-673-2411、711 聽障專線 (TTY) 或電郵至 [COVID19.LanguageAccess@dhsoha.state.or.us](mailto:COVID19.LanguageAccess@dhsoha.state.or.us) 與健康資訊中心聯絡。