

# 人人能溝通：

接進溝通評估，資助和方便配合

丁旦句



**Office of Developmental Primary Care**  
Improving outcomes for people with developmental disabilities



Improving outcomes for people with developmental disabilities



出版：

Office of Developmental Primary Care  
Department of Family and Community Medicine  
University of California, San Francisco  
500 Parnassus Avenue, MU-E3  
San Francisco, CA 94143-0900

電話：415-476-4641 傳真：415-476-6051 電郵 [odpc@fcm.ucsf.edu](mailto:odpc@fcm.ucsf.edu)

Web: <http://odpc.ucsf.edu/>

版權所有：© 2019 The Regents of the University of California 加州大學評議會

此文件的網上版本見：<http://odpc.ucsf.edu/advocacy/communication-access>

# 人人能溝通：

---

接進溝通評估，資助和方便配合

資料句

The Office of Developmental Primary Care 發展主要護理辦事處，  
由 Stupski Foundation, WITH Foundation, the Marin Idea Fund & Alta  
California, Far Northern, Golden Gate, North Bay 和 Redwood Coast  
Regional Centers 支持



# 目錄

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 1: 引言和如何使用此資料包.....      | 1  |
| 2: 評估.....               | 4  |
| 一個良好評估的組成.....           | 4  |
| 選擇一名評估專業者.....           | 6  |
| 支付評估.....                | 8  |
| 3: 選擇溝通支援.....           | 9  |
| 可能支援的類型.....             | 9  |
| 如何選擇支援.....              | 11 |
| 選擇干預和服務者.....            | 11 |
| 選擇一個 AAC 方法.....         | 12 |
| 處理支援者的影響.....            | 13 |
| 4: 溝通支援的來源.....          | 15 |
| 事實說明單張.....              | 15 |
| 加州醫療保險 EPSDT 計劃.....     | 16 |
| 私人健保.....                | 20 |
| IDEA B 部份.....           | 24 |
| IDEA 部份 C.....           | 28 |
| 地區中心和 Lanterman Act..... | 32 |
| 保護傷健美國人法.....            | 35 |
| 成人加州醫療保險.....            | 39 |
| 5. 樣本信.....              | 43 |
| 加州醫療保險上訴信.....           | 43 |

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 加州醫療保險管理性護理削減信.....        | 45 |
| 加州醫療保險要求成人服務聽證信（新服務）.....  | 47 |
| 加州醫療保險要求成人服務聽證信（削減服務）..... | 49 |
| 樣本信 - 私人健保預先批准.....        | 51 |
| 樣本信 - 私人健保上訴.....          | 52 |

# 1:引言和如何使用此資料包

此資料包，由 Autistic Self Advocacy Network 編製，旨在幫助你接進溝通評估和有關工具，俾與有溝通有關之發展傷健人士，能有效溝通。<sup>1</sup>這些傷健情況可包括自閉症、失用症、腦性麻痺，以及影響溝通的其他發展傷健情況。

參考：

<sup>1</sup>Autistic Self Advocacy Network. 見：[www.autisticadvocacy.org](http://www.autisticadvocacy.org). 可接進 01/18/2018.

## 人人均能溝通

人們有時假設有溝通傷健情況的人不想溝通，或無法溝通。此假設可使人們取得他們所需的支援。但人人均是可以溝通的——不論是用語言、行為、姿勢、面部表情、聲音，或其他方法。

有溝通傷健的人士，很多時候因人們之低期望而受損。雖然教導簡單的要求、數字，和招呼可能對年幼的孩子適合，但對較大的有溝通傷健情況的孩子和成年人而言，他們需要接進更大和更廣範圍對人的表達——包括可以發問和對過去及未來做說明。

## 為什麼溝通重要？

有效的溝通幾乎是生活每個部份成功所必須者。

- 健康：沒有有效的溝通，人們可能無法說明他們的徵狀或明白如何跟隨醫生的指示。
- 自決：有效的溝通可幫助個人表達他們的選擇和做決定，從選擇餐膳到住屋和做重要的健康護理決定等。
- 以個人為中心的計劃：有效溝通可幫助確保個人在計劃他們的服務和支援時，有自己的意見。此不只幫助促長自主和自決，同時亦可幫助識別需要什麼支援，和什麼支援可能有效。

## 良好的溝通支援是什麼樣子的？

為能接進溝通，有溝通傷健情況的人，需要有正確的支援。

首先，支援者必須假設對方有此能力。如一個人除講能個別字或做基本的要求以外無法可以做更多時，支援者不應假設他們實際並無其他東西要講。反而是，支援者應假設此乃意指他們仍未找出對他們起作用之正確支援。

其次，支援者需要堅持。人們可能需要時間學習如何使用溝通系統。如一個溝通系統在經過一段合理的學習時間後仍不起作用，嘗試另一個！

支援者需要取得正確的訓練。想像嘗試從本身都不太熟諳該語言的教師學一種語言。溝通是雙向的——沒有流暢的溝通伙伴，個人是無法變得溝通流暢的。

支援者需要留意表達和接受溝通。學習如何明白他人是重要的，就像學習如何表達自己。只集中於此領域不一定改善一個人在其他領域的能力。

## 一個溝通的「全面方法」

溝通觸及個人生活的所有層面。因而重要的是用一個「全面方法」來溝通。意指：

- 確保個人在所有時間能接進他們選擇的溝通方式，而不只是在某些計劃或情境下才會接進。
- 認識和回應一個人用的所有溝通形式。
- 確保個人經常可接進明白他們溝通方法的溝通伙伴和支援者。
- 確保個人儘可能儘量能接進開放形式的溝通，而不限於預先選擇的字詞或片語。

## 我可以從什麼地方取得溝通支援？

有效的溝通評估、工具和支援可通過以下項目取得：

- 健保（包括加州醫療保險）
- 學校計劃
- 職業康復計劃
- 地區中心
- 保護傷健美國人法

此指南將幫助你通過這些系統以接進溝通支援。

## 2: 評估

第一個找出和取得溝通支援的步驟，是取得一個良好的評估。

評估需要專業工作者和有溝通損傷的人互動，和識別：

1. 該人在溝通時可能面對的挑戰，包括：
  - 感覺損傷
  - 機動損傷
  - 認知損傷
2. 該人已使用什麼溝通形式
3. 如何支援該人更有效的溝通

指南的此部份，將說一個良好的評估的元素是什麼。它同時將說明如何選擇一名專業工作者執行評估，並提供連接引導取得評估付費的計劃。

### 良好評估的成份

#### 識別該人在溝通時可能面對什麼挑戰

一個良好的評估，從識別溝通障礙開始。這些可包括：

#### 感覺損傷

- 聽力：該人可以聽到嗎？
- 聽力處理：該人能分辨不同的語言聲音與別人不同嗎？
- 視力：該人可以看物嗎？<sup>1</sup>
- 視力處理：該人可認識身體語言、容易分別和找出符號、分別不同的信號和姿勢等嗎？
- 本體感覺：該人可講出他或她的身體在空間什麼地方嗎？

## 機動損傷

- 機動強度：該人可以促動言語、手語、指示、姿勢或打字之肌肉能力嗎？
- 機動能力：該人有學過如何促進他或她的肌肉以產生特定的言語聲音，準確的指向物件或準確的鍵盤上的字母嗎？
- 運動障礙 / 失用症：該人能控制語言或手語，指示，姿勢或打字所需之肌肉嗎？
- 機動計劃和初始：該人能自己開始做所需的動作，還是需要以某種方式予以提示？該人可以執行複雜的動作之次序（包括構成字詞所需的講話聲音，或做手語，打字或寫字所需的手動作的次序嗎？）

## 認知損傷

- 該人能記得字詞和它們的意義嗎？該人需要額外的時間來記起字詞嗎？
- 該人能認得字母和符號嗎？
- 該人能跟進複雜的句子或指示嗎？

當一個人有發展傷健情況時，專業工作者很多時候假設所有的溝通困難均是由於認知損傷所引致。這並非事實。很多發展傷殘，包括自閉症，失用症，腦性麻痺，均來自機動或感覺損傷。一個有效的溝通評估，必須處理所有三種類型的損傷：感覺，機動和認知。

記住，機動和感覺損傷都容易錯誤地被認為屬認知損傷。在過去，很多失聰的兒童被假設有智障，因為他們無法用像聽覺無問題的兒童同樣的語言來講話。此假設使成年人放棄提供一個可接受的另類溝通形式，其決定引致對失聰人士帶來災難性的後果。在假設所有溝通困難均是來自認知損傷之前，假設個人有感覺或機動損傷，同時嘗試用不同的方法處理這些挑戰危險性較少。

## 識別個人已使用什麼形式的溝通

每個人都要溝通。即使一個看來溝通無目的的人，亦有該人可以溝通感覺和希望的方法。評估者應和該人及其支援網絡互動，以決定該人如何使用：

- 口頭詞句
- 示意詞句（例如，美國手語，簡單手語，示意英語，或手指拼字）
- 姿勢，聲音，面部表情，或身體語言
- 行為（例如，走向或走離一個人或一情境，打人，抓人等）

- 打字或拼字
- 指物
- 選擇圖片或符號（例如，PECS）

## 做如何支援個人更有效溝通的建議

評估應以提供幫助個人更能有效溝通之建議為結束。這可包括：

- 介紹補償機動或感覺損傷的溝通形式。這可包括示意，拼字，指物，提示，及 / 或使用科技或工效學的支援。
- 幫助建立詞彙和加強記得字詞的策略。
- 職能、物理或言語治療，幫助加強溝通能力。
- 訓練該人經常溝通的伙伴（例如，父母，家人，教師和同學）以實施溝通支援。

一個良好的評估應包括多種嘗試的選擇。請記住沒有人不論是有或沒有傷健情況，只用一種溝通的形式。典型的是，傷健人士通過結合言語、手語、姿勢、打字、書寫、指物、和行為，要看情境而定。焦點應是確保一個人的溝通儘可能有效——而不是迫使一個人只用一或兩種方法來溝通。

**讀寫文化教導。**記緊涉及拼字式打字的任何方式的溝通，均須包括讀寫文化的指導。

## 選擇一名評估專業工作者

取得高質素的溝通評估的關鍵，是選擇正確的專業工作者。確保專業工作者符合評估發展傷健人士的資格。專業工作者同時應承諾假設傷健者有能力，並熟悉多種可能的溝通支援。

以下是你在決定是否用一名專業工作者做溝通評估時應問的一些問題：

### 專業工作者的教育背景是什麼？

一般來說，執行溝通評估者，將是一名心理學家或言語病理學家。

## 專業工作者的專長是什麼？

一個良好的評估，必須由一名專精於溝通和語言發展的人士擔任——而不是由其主要訓練乃屬行為修改或分析的人士，或其專長只限於一種溝通方法的人士來擔任。

## 專業工作者是否有關專業協會的會員？

這可包括美國言語 - 聽覺協會或美國職能治療協會。<sup>1, 2</sup>

### 參考：

<sup>1</sup> 美國言語 - 聽覺協會。參看 [www.asha.org](http://www.asha.org). 接進日期 01/18/2018.

<sup>2</sup> 美國職能治療協會。參看 <https://www.aota.org/>. 接進日期 01/18/2018.

## 專業工作者有利益衝突嗎？

這可包括其在某個溝通方法或工具中有商業的利益。它們亦可包括其與一個實體有緊密的財務關係，即後者將會支付溝通支援，例如校區或職能康復辦事處。

## 專業工作者是否明白假設有能力並在所有評估中包括機場和感覺挑戰在內？

重要的是專業工作者願意假設對象有能力。專業工作者不應假設所有的個人溝通挑戰乃是認知或智力損傷引致——即使當該人診斷有認知或智障。

**加州 AAC 服務者名單。**如你在找做一個 AAC 評估，你可查看加州的 Tech Act Project 在加州的 AAC 服務者名單。<sup>1</sup> 此名單不是一份背書或推薦服務者的名單——它只是一份服務者告訴 Tech Act Project 他們做 AAC 評估的名單。在選擇一名服務者之前，應確保查詢服務者之執業和資格詳情。

### 參考：

<sup>1</sup> 加州 AAC 服務者。見 <http://abilitytools.org/resources/aac-assessments.php>. 接進日期 01/18/2018.

## 支付評估

如自掏錢包支付評估可以昂貴。幸運的是，你可從多種來源取得溝通評估的資助。此工具包包括通過以下項目取得評估的指南：

健保，包括：

- 加州醫療保險，21 歲以下者
- 傳統的加州醫療保險
- 私人健保

校區，使用傷健人士教育法 (IDEA)

- IDEA Part B (年齡 3-21 的人士)
- IDEA Part C (出生至兩歲的人士)
- 職能康復計劃
- 地區中心

## 3:選擇溝通支援

正確溝通支援可以對有溝通傷健人士的生活帶來重大的不同。重要的是確保溝通傷健人士可接進以他們特別需要和選擇而量製之支援。可能需要繼續的評估一個人所用的溝通支援，並予調整，從童年早期起，一直至成年人早期止。

### 可能支援的類型

支援可包括：

- 言語 - 語言治療
- 物理治療
- 職能治療
- 專門讀寫或語言教導
- 輔助性和另類溝通 ( ACC ) 工具或科技
- 低科技溝通支援，包括傳譯

人們可以只用一種此類的支援，或混合使用眾多支援。

### 言語 - 語言治療

言語 - 語言治療一般由一名言語治療師或言語 - 語言病理學家提供。雖然很多人認為言語 - 語言治療集中於訓練人們講話的能力，言語 - 語言治療亦可包括訓練使用輔助性和另類溝通 ( ACC ) 溝通工具或科技。當傷健者因機動能力而使講話有困難時，這可以是特別重要的。

言語 - 語言治療亦可包括：

- 幫助學習如何明白言語
- 訓練家人和教師如何支援該人有效的學習語言和溝通

## 物理治療

物理治療一般由一名檢定的物理治療師提供。雖然物理治療師傾向不集中於言語所需之機動能力，他們可幫助個人就其他溝通形式所需，發展其機動能力，例如指物，處理物件，使用姿勢，書寫，或打字。

## 職能治療

職能治療師幫助人們掌握他們執行日常生活活動所需的能力，這可包括溝通。它通常由一名檢定的職能治療師提供。

職能治療可幫助人們發展和溝通有關的能力例如書寫、指物，使用字母板或鍵盤、控制凝視、或使用其他輔助和另類溝通 ( AAC ) 工具。

## 讀寫和語言教導

溝通傷健人士需要和有無傷健情況者同樣接進讀寫的教導。讀寫和語言教導可重大的打開個人溝通之選擇。例如，一個有講話困難的人，有適當的讀寫教導下，可用字母板或鍵盤學習打字或拼字。然後此可幫助他或她使用其母語，而不是依賴以圖片為主的溝通形式。

支援者不應根據個人的量衡智商或講話能力而假設有人無法學習讀寫。在一些情況下，傷健人士在他們學習講話之前先學習閱讀。

讀寫和語言教導可根據個人之傷健需要而予以量製。例如，對分辨字與字之間有困難的人，可能需要額外的支援以及一對一的教學，那是一般發展的個人無此需要的。講話有困難的人，可能在接受語言教導時需要連同有 AAC 的訓練。

重要的是及早開始語言和讀寫教導。一般來說，兒童在五歲之前學習語言最容易，而理想的是應儘快讓他們接觸一個語言豐富的環境。即使個人在成年之前未有顯示使用語言，仍然值得投訴於語言和讀寫教導上面。

## 輔助和另類溝通 (AAC)工具或科技

溝通傷健者可從輔助和另類溝通 ( AAC ) 得益。這可從十分高科技的言語產生儀器到十分簡單的工具例如預印的字母板等不等。並無任何一種 AAC 形式是對每個人均有效的。

## 如何選擇支援

要決定嘗試什麼服務和支援可以是困難的。很多人嘗試多種不同的服務和支援，然後找出一個有效的。你可考慮：

- 已做的任何溝通評估所作的建議
- 個人或家庭認為什麼需要是最重要
- 提供支付支援 ( 詳情請參看第 4 章 ) :
  - 公共健保
  - 州保險 Medicaid EPSDT 計劃，21 歲以下者
  - 加州醫療保險，成人
  - 私人健保
  - IDEA Part B · 3-21 歲
  - IDEA Part C · 出生至兩歲的兒童
  - 職業康復
  - 地區中心
  - 保護傷健美國人法

## 選擇干預和服務者

如你在考慮干預例如做言語 - 語言治療或職能治療時，重要的是小心考慮用什麼干預。

要看承保的來源而定，你可能需要帶入一個科際小組幫助決定一種服務或科技。例如，如你尋求通過 IDEA 取得干預，干預需要由一組包括家長、教師、管理人、其他服務者，以及如年齡適當的話，包括學生在內之小組同意。

服務者易於被誘會向有某種診斷的人士建議一組「前往」的服務。這不一定是好的方法。

反而，家長、服務者和小組應考慮：

- 在溝通方面個人面對什麼特定的挑戰？
- 什麼方法可使個人儘快可能溝通？
  - 仍未能讀寫的人可從無須讀寫之溝通支援得益，而與此同時，他們在學習達到讀寫目標
  - 有言語所需的機動控制困難的人，可從無須小肌肉控制的 AAC 得益——即使改善言語之成果是目標
- 在你地區的服務是是否有服務類似需要的人的特別專長，或是他們使用一種特別的干預方法？
- 個人，家庭和服務者可以作什麼類型的時間承諾？
- 在該人的學校、家庭或毗鄰社區，是否有干預計劃提供？
- 所有有關的持份者——包括個人、家庭和其他服務者，是否「參與」干預？

## 選擇一個 AAC 方法

在選擇 AAC 工具或科技嘗試時，你應*同時*考慮：

### 在多種環境下可使用工具

- 如 AAC 是一個單獨的設備，是否易攜？是否可在不同的環境下使用？
- 如 AAC 需要支援者幫忙才可使用，在不同的環境是否有受過訓練的支援者可幫助？
- 在地區內是否有服務者可教導個人，家庭和服務者如何使用？

在不同環境下提供有 AAC 對幫助人們熟習使用是重要的。如無機會練習使用，要學習任何溝通形式均會困難。

在不同環境下提供 AAC 同時可促長自決和福祉。想像如你每天只可講話一或兩個小時，或只能和某些人講話時的情況。那會很快令人氣餒！

## 能啟動開放的溝通

- AAC 方法是否可讓該人使用他們在家最多使用的語言（例如，英語，西班牙語，國語，美國手語）？
- AAC 工具是否可用於組成完整的句子，問好，問問題，和指示？這是重要的，即使個人在過去未有用完整的句子——如無法用提供之 AAC 方法來溝通句子，那是無法學習得到的。
- AAC「預先編入程序」的字詞或片語，或在目錄上增加選擇？它是否可讓個人在「目錄」上增加新字和片語？

## 設備特色

在選擇實體的設備時——例如產生言語的儀器，鍵盤或字母板——同時重要的是考慮像以下的特色：

- 重量：個人是否可容易拿起和持著設備？
- 耐用性：設備是否防水或防震？是否可容易修理或更換？這可以是特別重要的，如該人經常碰撞、跌落或拋擲設備，或者設備是必須用於戶外的。
- 複雜性：是否容易控制和學習設備？字母和形象是否夠大和清楚使個人找得到和認得到？它們是否可以可預測性和容易明白的方式組織？個人是否需要通過多頁或多個螢幕才可形成一句平均長短的句子？
- 聲量：如屬產生語言或聲音的儀器，重要的是考慮聲量。聲量是否有多種因而個人可以在安靜和噪吵的環境下均能聽到？
- 其他技術特色：如屬高科技設備，你可能需考慮像電池壽命和商業備供的特色。電池長久或有可更換的電池之科技更有可能可持續整天。容易從商業買到的科技，一旦在它損壞時，更換或修理可較為容易。

「高科技」設備不一定經常是更好的。「高科技」的設備可以是重的，易碎的，或複雜的。低科技的方案，例如字母板，可以更易攜，耐用和容易學習。有時同時提高低科技的設備是有意義的，這可讓個人選擇在任何情境下哪一種更為有作用。

## 處理支援者的影響

任何時候當一個人需要相當的支援來溝通時，支援者的影響可能是一個關注點。支援者影響的可能，不限於某類型的溝通，亦不是指所有用該種支援的溝通均是不實的。重要的是要記得不用溝通支援的傷健人士，可被他們與之溝通的人所影響——特別是當他們認為溝通伙伴是權威形象，或他們受到集中於合規干預限制的時候。

高質素溝通支援將承認支援者之有或無意識的影響，同時採取有意義的步驟將其可能性減至最低。

以下是一些**良好**溝通支援者的特性：

- 支援者致力幫助個人加強其獨立溝通的能力。
- 支援者反駁該人。
- 支援者鼓勵其他人，例如家長和教師亦同時學習溝通方法。
- 支援者不堅持他或她使用的溝通方法是唯一可接受的方法。

以下是一些**不好**溝通支援者的特性：

- 服務者聲稱其是無人可替代的，或嘗試保持不可替代。例如：
  - 在有支援者在場的會議中，接受支援者做支援者重要的誇張聲明，但在和其他人溝通時沒有重複此說。
  - 支援者貶低或不信任該人嘗試使用其他方法來溝通，堅持使用支援者的方法是「有效的」。
  - 支援者不鼓勵其他人學習同樣的方法。
  - 服務者顯示不適當的情緒。
  - 個人看來和支援者有不同的詞彙，與家人的不同。
  - 在開放式的溝通中，支援者看來從指示符號或字母，或從「糾正」答案給學生提示。

## 4: 溝通支援來源

要看年齡而定，個人可能符合多種支付溝通有關服務和支援計劃的資格。要避免服務的重複或不必要的支出，很多計劃只付受益人不會從其他計劃取得之服務和支援。因此，在尋找服務時，按照一個特別的次序是可以有幫助的。此說明單張說明在尋找報銷與溝通有關支援時的選擇次序。

## 說明單張：尋找報銷時的選擇次序

### 3 歲以下的兒童

1. 私人健保
2. 加州醫療 EPSDT 計劃
3. IDEA 的 C 部份 ( 地區中心 )
4. 地區中心

### 3-21 歲人士

1. 私人健保
2. 加州醫療保險 EPSDT 計劃
3. 職能康復
4. 地區中心

### 21 歲以上人士

1. 私人健保
2. 加州醫療保險成人計劃
3. 職能康復
4. 地區中心

保護傷健美國人法亦可規定其他實體例如公共計劃或醫生診所，在個人使用一種服務、作為一名僱員工作，或參與某個計劃時，支付溝通支援。使用 ADA 法並無年齡限制。

## 加州醫療保險 EPSDT 計劃

加州的州保險計劃即加州醫療保險，是承保超過一千三百萬加州人士的健保，包括五百六十萬人是在 21 歲以下。<sup>1</sup> 21 歲以下的人士可加入州保險因為他們是：

- 家庭收入少於聯邦貧窮線 266% 的兒童；
- 他們符合補充社會安全收入 ( SSI ) 的資格；
- 他們是成年人，所賺少於聯邦貧窮線 138%；
- 他們是傷健人士，符合加州醫療保險的「年老，失明或傷健」計劃或加州醫療保險傷健員工的資格。

有些 21 歲以下的人士，亦可能符合通過其他計劃加入州醫療保險，例如低收入的懷孕人士之計劃。

21 歲以下的加州醫療保險受益人，符合聯邦州醫療保險法的特別保護。法律規定加州醫療保險承保所有醫療上必需的早期和定期檢查、診斷和治療 ( EPSDT ) 服務。這些包括可包括：

- 診斷評估
- 溝通評估
- 職能、物理和言語 - 語言治療
- 輔助溝通儀器和訓練使用這些儀器
- 其他密集的的溝通干預

加州醫療保險必須為 21 歲以下的人士承保這些服務，任何時候他們有醫療需要的話，即使他們並不包括入加州醫療保險（亦稱為州計劃）承保服務的正式名單內。21 歲以下的加州醫療保險的受益人，不論他們是加入「傳統」的加州醫療保險或加州醫療保險一個管理護理計劃，均有權取得這些服務。

有關規定為傷健人士提供之 EPSDT 服務詳情，可參看來自聯邦醫療保險和州保險服務 (CMS) 有關自閉症者的 EPSDT 權利之最近指導。<sup>2</sup> 你亦可參看加州健康護理服務說明為自閉症人士（請注意很多為自閉症人

士提供之有關溝通服務，不計入行為健康治療，但一般仍可被 EPSDT 承保）提供一般和規定之行為健康治療（BHT）之 EPSDT 規定的 All-Plan Letters。<sup>3</sup>

## 參考

<sup>1</sup> 研究和分析研究部，2017 年 2 月。Medi-Cal Monthly Enrollment Fast Facts, October 2016（加入加州醫療保險每月快訊，2016 年 10 月）。加州健康護理服務部。可上網覽閱：

[http://www.dhcs.ca.gov/dataandstats/statistics/Documents/Fast\\_Facts\\_October\\_16\\_ADA.pdf](http://www.dhcs.ca.gov/dataandstats/statistics/Documents/Fast_Facts_October_16_ADA.pdf). Accessed 1/12/2018.

<sup>2</sup> 州醫療保險和聯邦醫療保險服務中心，2014 年 7 月。July 2014. Clarification of Medicaid Coverage of Services for Children with Autism（州醫療保險承保自閉症兒童服務說明），衛生和福利部。可上網覽閱：<https://www.medicaid.gov/Federal-Policy-Guidance/Downloads/CIB-07-07-14.pdf>。接進日期 1/12/2018.

<sup>3</sup> 健康護理服務部，2014 年 9 月。Interim policy for the provision of behavioral health treatment coverage for children diagnosed with autism spectrum disorder（提供行為健康治療承保診斷有自閉症失調兒童之臨時政策），加州健康和福利部。可上網覽閱：

<http://www.dhcs.ca.gov/formsandpubs/Documents/MMCDAPLsandPolicyLetters/APL2014/APL14-011.pdf>。接進日期 1/12/2018.

## 如何接進使用 EPSDT 的服務

要求通過 EPSDT 提供服務，可從你的加州醫療保險計劃要求健康護理服務承保之正規程序進行。要看受益人是否加入傳統的加州醫療保險或加州醫療保險的管理護理計劃而定，此可能會有不同。

如計劃回應服務不在承保之列，你可以提出「內部上訴」。提出上訴的過程應在否決要求的通知上有說明。請確保：

- 包括一封醫生處方檢查或服務、以及說明為什麼檢查或服務是醫療上必需的信件
- 在上訴中註明服務是受 EPSDT 承保的

如服務仍被否決，受益人可要求舉行一個加州醫療保險的公平聽證。<sup>1</sup> 有關如何要求聽證詳情，請瀏覽加州健康護理服務部的網站。<sup>2</sup> 可致電 1-800-952-5253（聲音）或 1-800-952-8349（TDD）要求聽證。人們亦可要求在網上聽證。<sup>3</sup>

如一個管理性護理計劃削減受益人已取得的服務，受益人有特別的權利。<sup>4</sup>計劃必須事前向受益人發出終止服務的通知。在受益人收到此通知後，他們可要求一個加州醫療保險聽證（見上），對服務削減提出上訴。在聽證進行期內，受益人可要求「援助付款待決」——意指受益人可繼續收到服務，直至上訴決定為止。

## 參考

<sup>1</sup> 加州健康護理服務部 (n.d.). Medi-Cal Fair Hearing (加州醫療保險公平聽證)；載網頁 <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/Medi-CalFairHearing.aspx>. 接進日期 01/18/2018.

<sup>2</sup> 加州社會服務部 (n.d.). State Hearing Requests (要求州聽證)；載網頁 <http://www.cdss.ca.gov/Hearing-Requests>. 接進日期 01/18/2018.

<sup>3</sup> 加州社會服務部 (n.d.). Your Hearing Rights (你的聽證權利)；載網頁 <https://secure.dss.cahwnet.gov/shd/pubintake/cdss-request.aspx>. 接進日期 01/18/2018.

<sup>4</sup> 加州社會服務部 (n.d.). Continuity of Care and Managed Care – Frequently Asked Questions (繼續護理和管理護理 - 常問問題)；載網頁 <http://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/ContinuityofCareFAQ.aspx>. 接進日期 01/18/2018.

**輔助溝通 (AAC) 儀器特別注意：**加州醫療保險承保很多 AAC 儀器作為耐用醫療設備。

Disability Rights California 為受益人印發一份有關要求授權購置這些儀器的過程。<sup>1</sup>正如 Disability Rights California 在其資源上所述，要求很多時候需要很多的文件證明。這些文件見於加州醫療保險耐用醫療設備和醫療用品的手冊。因為文件證明規定極為複雜，服務者例如 AAC 供應商或言語 - 語言治療師等通常會填寫這些要求。

加州醫療保險只承保服務受益人需要的最低費用的項目。如你需要一個十分特別的儀器，重要的是儘量提供此需要的文件證明，並說明為什麼較低費用的項目未能足夠滿足受益人的需要。

## 參考

<sup>1</sup> Disability Rights California, February 2016. Obtaining Assistive Technology through Medi-Cal (通過加州醫療保險取得輔助性科技)；載網頁 <http://www.disabilityrightscalifornia.org/pubs/558301.pdf>. 接進日期 01/18/2018.

## 多種用途儀器

有些 AAC 儀器，例如 iPad, Android 平板電腦，軟件和藍牙鍵盤可能不一定有承保。這是因為加州醫療保險只規定支付對一般無傷健情況者或其他醫療情況者不太有用的言語產生儀器。因為沒有傷健情況的人可以用平板電腦或藍牙鍵盤，所以這些項目未必自動的予以承保。

但是，你仍然可要求承保這些儀器，特別是受益人有加入一個加州醫療保險的管理性護理計劃。要求承保，請提交一份 AAC 儀器的要求，說明儀器必須執行之所有功能。你然後可以註明像平板電腦的儀器，可以執行所有這些功能，但其費用比最便宜的傷健專用儀器更為便宜。

## 及時接進護理

加州醫療保險管理性護理公司可能要求受益人只通過網絡內的服務者取得服務。如網絡的服務者工作過量或須長時間等候看診，這可引起問題。

加州的及時接進法律保護加入加州醫療保險的人士。根據法律，

- 在要求看診時，如往看非「迫切」性的專家必須在 15 個工作天內提供（約三個星期）。
- 在安排預先要求 15 個工作天內看診時間時，管理性護理服務者必須做「預先批准」的決定。
- 在正常辦公時間內致電計劃顧客服務電話時，職員應在 10 分鐘內接聽。
- 迫切致電計劃顧客服務部應予接聽，或有人必須在 30 分鐘時間內覆電。迫切電話必須每天 24 小時，每星期 7 天有人接聽。

當醫生在醫療紀錄上附有註明，等候時間如比 15 個工作天較長是不會損及受害人健康時，可有例外。意指重要的是清楚溝通服務和評估，每一天都是重要的。很多有溝通挑戰的人士在取得評估或接受服務之前已等候長時間。因為即使在評估之後發展溝通能力亦需長時間，在取得評估有所延遲時，可對人們的健康護理和生活質素有嚴重後果。此外，即使無法接進有效的溝通支援只有一天，亦可以令人非常氣餒和危險的。

有關及時接進法律，請瀏覽加州健康護理服務部的網站。<sup>1</sup>

## 參考

<sup>1</sup>加州管理性健康護理部 (n.d.). Timely Access to Care ( 及時接進護理 ) ；載網頁 <https://www.dmh.ca.gov/HealthCareinCalifornia/YourHealthCareRights/TimelyAccessToCare.aspx#.WOPeLPnytPZ>. 接進日期 01/18/2018.

## 更多資源

- Disability Rights California, Extra Services for Children and Youth under the Medi-Cal EPSDT Program ( 在加州醫療保險 EPSDT 計劃的兒童和青少年之額外服務 ) 。載網頁 <http://www.disabilityrightsca.org/pubs/552601.pdf>
- Disability Rights California: Obtaining Assistive Technology through Medi-Cal ( 通過加州醫療保險取得輔助科技 ) 。載網頁 <http://www.disabilityrightsca.org/pubs/558301.pdf>
- Autistic Self Advocacy Network Guide to Medicaid Coverage for Autism Services ( 自閉症自我倡議網絡之州承保自閉症服務指南 ) 。載網頁 <http://autisticadvocacy.org/wp-content/uploads/2015/07/Health-Insurance-and-Medicaid-Coverage-for-Autism-Services-A-Guide-for-Individuals-and-Families-7-9-15.pdf>

## 私人健保

有些溝通干預和支援，可通過私人健保取得。很多時候，公共服務例如地區中心只支付私人健保、聯邦醫療保險或加州醫療保險不支付的服務。

有複雜的法例管治私人健保必須承保什麼。例如：

- **可負擔護理法** 規定很多健保計劃承保主要的健康福利，或 EHB。主要健康福利包括配備的服務例如物理、職能或言語 - 語言治療。
- **加州自閉症保險法** 規定私人健保計劃為診斷有自閉症或自閉症譜系障礙者承保「行為健康治療」。此可包括某些和溝通有關的干預，只要它們是以證據為基礎，而其設計乃在「發展或恢復」一個人的功能（包括溝通）。
- **California's Mental Health Parity Law** 加州心理衛生同等法規定私人健保計劃為「嚴重的心理病」承保所有醫療必須的干預。雖然發展傷健很多時候不被認為屬嚴重心理病，心理衛生同等法（Mental Health Parity Law）明言包括自閉症和瀰漫性的發展傷健情況。聯邦心理衛生同等法亦有類似的規定。

- 一條稱為**僱員退休收入安全 1974 年法 ( ERISA )** 的聯邦法，規定某些私人健保計劃以一個非「獨斷性和反覆無常」的方式做承保決定。它同時規定計劃提供一個上訴不承保一種服務決定的過程。
- **加州及時接進護理法**規定管理性護理計劃確保人們及時取得健康護理的約見時間。這是和加入加州醫療保險管理性護理人們及時接進護理法的同一法律。有關及時接進護理法詳情，請參看此章開始的加州醫療保險指南。

## 如何通過保險接進服務

### 1.參詳你健保承保計劃的條款

- 計劃是否承保服務或設備的類型（例如，言語 - 語言治療，產生言語儀器）？
- 是否有共付額或分擔費用的規定？
- 你是否需要預先批准？你需要提交什麼文件證明以取得預先批准？
- 使用服務是否有費用之限制？根據醫療需要，你是否可以取得該些限制的例外？

注意：可負擔護理法承保的計劃，不可在大部份承保的服務中加有每年的費用限制。但是，它們有時可限制承保之看診時間或次數。

- 你是否需要使用屬計劃網絡的服務者？
- 計劃是否只承保由持有某類執照或證書的人提供之服務？
- 如你不肯定，嘗試致電列在你健保卡上的顧客服務部，請和一名計劃的代表交談。

**Note on AAC Equipment 關於 AAC 設備附註。**不是所有的健保計劃在計劃條款內均包括 AAC 或其他醫療設備承保。即使有承保，計劃的條款可只承保特別的設備而非由無傷健人士使用之儀器，例如平板電腦或鍵盤。但是，你仍可說服計劃承保此設備——特別是在你可辯論設備比你所需的服務更便宜的話。嘗試致電你的顧客服務線，查詢是否有一個批准此類支出之程序。

### 2.如你想用特定的一名服務者，請向服務者查詢。

- 他們接受保險嗎？

- 你想用的服務者是否符合你計劃的持有執照或證書的規定？
- 他們是否熟悉保險承或不承保什麼服務？

### 3.按照健保計劃的程序，如有的話，以取得預先批准服務。

- 收集你所需的資料。這可包括：
  - 來自及受益人醫生的信，說明評估、服務或科技之需要。
  - 其他有關的醫療或教育紀錄，包括所有有關的評估。
- 寫一封要求預先批准的信。此指南包括一封樣本信你可使用（參看第 5 章）。
- 發要求預先批准的信，連同你收集的文件證明。

記緊加州及時接進法一般規定，管理性護理計劃在你提出要求的 15 個工作天內，回應你的及時預早批准，安排的一個約見。這大概是三個星期左右。有關及時接進護理法，請參看此章開始加州醫療保險的指南部份。

**預先批准。**你或者想要求預先批准，即使健保計劃無此規定——特別是在你關注你自掏錢包支付服務時健保計劃決定不補回報銷的時候。

### 4.如需要，提出上訴。

如你取不到評估或服務的預先批准，你可以上訴該決定。上訴決定的過程，要看你有什麼計劃而定各有不同。提出上訴，你必須：

- 閱讀否定預先批准信。該信必須包括一個否定要求的理由。
- 收集文件回應否決要求的理由。這可包括：
  - 醫療必需者。收集來自醫生和其他服務者的信，說明為什麼溝通服務是醫療必需的。如受益人之前曾取得服務，包括受益人有任何進展以及需要進一步服務的資料。
  - 缺少證據為由。請服務者寫一封信說明為什麼服務是以證據為基礎的。你可包括討論服務的醫療刊物的專文。
  - 服務是「教育性」的。附上一份受益人的 IEP 副本，如有的話。說明你要求的服務和 IEP 所述的服務不同。

有關包括回應否決理由資料詳情，請參看 Autistic Self Advocacy Network 有關通過私人健保接進承保的資源。<sup>1</sup>

- 提出一個內部上訴。你應按照否定預先批准信所述的程序上訴。請參看此工具包括第 5 章的樣本上訴信。
- 如否定此上訴，你可要求加州管理性健康護理（DMHC）部或保險部（DI）舉行一個獨立的醫療評審（IMR）。有關如何做詳情，請參看 Disability Rights California 有關私人健保上訴的資源。<sup>2</sup>

## 參考

<sup>1</sup> Autistic Self Advocacy Network, (n.d.). Private Health Coverage for Autism Services: A Guide for Individuals and Families (私人健保承保自閉症服務：個人和家庭指南)。載網頁 <http://autisticadvocacy.org/wp-content/uploads/2016/11/Private-Health-Coverage-for-Autism-Services-A-Guide-for-Individuals-and-Families-1.pdf>. 接進日期 01/18/2018.

<sup>2</sup> Disability Rights California, September 2012. Private Insurance Appeals Including Independent Medical Review (IMR) for Health Plans under the Authority of the California Department of Managed Health Care (DMHC) of Department of Insurance (DI) (私人保險上訴包括加州管理性健康護理部和保險部的獨立醫療評審)。載網頁 <http://www.disabilityrightsca.org/pubs/F07201.pdf>. 接進日期 01/18/2018.

## 法律協助

如你用盡上訴程序或需要額外的協助通過程序，你或可向一名律師諮詢。可以幫助的組織包括：

- Disability Rights California: <http://www.disabilityrightsca.org/>
- Autism Deserves Equal Coverage: <http://www.autismcoverage.org/>
- Mental Health and Autism Insurance Project: <https://mhautism.org/>
- Your local Office of Clients' Rights Advocacy: <http://www.disabilityrightsca.org/about/OCRA.htm>

## 更多資源

- Easter Seals' State Autism Profile: California: <http://www.easterseals.com/explore-resources/living-with-autism/profiles-california.html>
- Disability Rights California Guide to Mental Health Parity under California and Federal Laws: <http://www.disabilityrightsca.org/pubs/CM2401.pdf>

## IDEA B 部份

傷健人士教育法 (IDEA) B 部份規定學校為 3 至 21 歲的傷健人士提供評估和特別教育。

### 什麼人符合資格

由 IDEA B 部份承保，學生必須：

- 年齡在 3 歲和 21 歲之間；
- 有傷健情況需要特殊教育。例子可包括：
  - 自閉症
  - 言語 / 語言損害，包括失用症
  - 智障
  - 失聰
  - 矯型障礙
- 仍未從高中畢業

### 承保什麼

學校必須提供所需的服務，使孩子可取得免費適當公共教育 (FAPE)。這些可包括：

- 與傷健有關的評估和檢查，包括為溝通傷健學生作溝通評估。
- 特殊教育服務，可包括特定的讀寫和語言教學。
- 有關服務，例如：
  - 言語 - 語言治療
  - 物理治療
  - 職能治療
  - 輔助溝通支援，例如 AAC，以及訓練學生和家庭如何使用

### 如何要求這些服務？

### 3 歲至幼稚園

3 歲至幼稚園的兒童，可通過兩種途徑之一連結服務：

1. 如孩子根據 IDEA C 部份已取得服務，服務統籌應在孩子 3 歲的時候，幫助制定一個過渡計劃，連結孩子入 IDEA B 部份的服務。
2. 如孩子未有通過 IDEA 取得服務，家庭應寫信給校長或本地校區的特殊教育統籌。學校必須制定一個計劃評估孩子和決定孩子是否符合特殊教育服務。

詳情請看看 Disability Rights California 的 Information on Preschool Education Services in its Special Education Rights and Responsibilities (SERR) (學前教育服務的特殊教育權利和責任) 手冊。<sup>1, 2</sup> 你亦可參考 National Center for Learning Disabilities' Parent Advocacy Brief on Preschool Services under the IDEA (國家學習障礙家長根據 IDEA 倡議學前服務簡報)。<sup>3</sup>

#### 參考

<sup>1</sup> Disability Rights California, (n.d.). Special Education Rights and Responsibilities: Information on Preschool Education Services (特殊教育權利和責任：關於學前教育服務資料)；載網頁 <http://www.disabilityrightsca.org/pubs/504001Ch13.pdf>. 接進日期 01/18/2018.

<sup>2</sup> Disability Rights California, September 2011. Special Education rights and Responsibilities (SERR) manual (特殊教育權利和責任)；載網頁 <http://www.disabilityrightsca.org/pubs/PublicationsSERREnglish.htm>. 接進日期 01/18/2018.

<sup>3</sup> National Center for Learning Disabilities, (n.d.). Parent Advocacy Brief: Preschool Services under the IDEA (家長倡議簡報：根據 IDEA 的學前服務)；載網頁 [https://dredf.org/wp-content/uploads/2014/04/preschool\\_brief.pdf](https://dredf.org/wp-content/uploads/2014/04/preschool_brief.pdf). 接進日期 01/18/2018.

### 幼稚園至 21 歲

公校有責任識別可能需要特殊教育服務的學生。學生可被轉介使用特殊教育：

- 因為教師或其他學校的職員懷疑學生有傷健情況
- 因為學生的父母或學生 (如超過 18 歲) 告訴學校孩子有傷健情況
- 因為父母 (或學生，如超過 18 歲) 請學校或一名職員做特殊教育服務的評估 (此要求可用口頭或書面提出)

- 因為一些其他的服務者（例如地區中心、兒童服務部、寄養父母或社工）告訴學校或一名職員孩子有或不能有傷健情況（但是，學校在無家長或監護人的同意下不可以作評估或提供服務）。

詳情請參閱 Disability Rights California 的 Information on Evaluations/Assessments in its Special Education Rights and Responsibilities (SERR)（特殊教育權利和責任評估 / 評定資料）手冊。<sup>1</sup>

## 參考

<sup>1</sup> Disability Rights California, (n.d.). Special Education Rights and Responsibilities: Information on Evaluations/Assessments（特殊教育權利和責任：評估 / 評定資料）；載網頁 <http://www.disabilityrightscalifornia.org/pubs/504001Ch02.pdf>. 接進日期 01/18/2018.

## 評估

一旦在學生要求或被轉介特殊教育後，校區必須完成一個評估以決定學生是否符合特殊教育和有關服務的資格。這可包括一個溝通評估。如校區無職員能執行適當的溝通評估，它必須支付私人評估的費用。

## 制定一個服務計劃

如校區發現孩子符合特殊教育和有關服務的資格，它必須舉行一個會議，制定一個個別化的教育計劃（IEP）。IEP 小組必須包括持有學生教育有關資料的任何人，包括孩子的父母、教師、服務者，和熟悉學生的其他人。如學生年紀夠大可參與計劃程序，則必須給機會學生參與。如學生超過 18 歲，他或她可有權利是否在 IEP 過程中繼續包括他或她的父母在內。

服務計劃必須識別學生的教育目標，包括發展溝通有關的能力。計劃必須同時識別校區將提供的特殊教育服務和有關服務，俾幫助學生達成這些目標：

- 專門讀寫和語言教學
- 言語 - 語言治療
- 物理治療
- 職能治療
- 輔助溝通支援，例如 AAC，以及訓練學生和家庭如何使用
- 過渡計劃和服務，幫助學生在畢業後或從公校系統滿齡後離開可獨立生活

## 倡議溝通支援

校區必須提供在最少限制環境（LRE）下予學生免費適當公共教育（FAPE）之所有所需服務。任何時候如可能，此意指學生必須在一般課程中有進展，和儘量在一般課室中融和學生至最大可能範圍內。FAPE 同時包括制定適當的獨立生活和社交能力。

溝通支援對此兩個目標均需要。當學生在一般課程中如無法明白講課內容、溝通他們知道什麼和可發問時，是無法進步的。如他們無法溝通他們的需要、希冀、和決定，他們無法獨立。如他們無法和同學溝通，他們無法發展社交能力。此外，學生很多時候在無法有效溝通時，被排擠在主流的課室外。反而是，他們很多時候被隔離到特殊教育的課室裡。家庭應知道一個 IEP 不一定包括所需的溝通支援，或只設定最低的溝通目標，那是不充足的 IEP。

學生同時亦有權在課室外和在校外得到溝通支援。例如，學生使用言語產生儀器學習溝通，如言語產生儀器只限於日間在學校時才提供，或在某些課程上才提供時，其進度將不會太大。可能需要規定學校讓學生可帶言語產生儀器回家。亦可以要求學校訓練學生的公母如何在課室以外的地方使用儀器，俾予學生以支援。

## 正當程序聽證

如學校沒有做評估，或不同意家庭（或學生，如在 18 歲或以上）認為需要的服務時，學生或家庭可要求一個正當程序的聽證。在聽證中，家庭有機會向聽證官提出證據和說明為什麼評估或服務是在最少限制環境下為學生提供免費適當公共教育（FAPE）之必需。

## Section 504 康復法

學生亦可能根據一條稱為康復法的第 504 款，有權在學校取得溝通支援，俾有效在學校和其他公共計劃中溝通。這些支援可包括：

- 傳譯
- 接進 AAC
- 接進用學生選擇的溝通方法受過訓練的溝通助理

第 504 款除給學生 IDEA 外尚有一些其他的權利。例如，第 504 款規定學校給學生選擇的溝通方法以優先。例如，如學生已熟諳一種 AAC 的方法，學生通常必須提供該特定的 AAC 方法，而不會嘗試用學校選擇的其他方法代替。如學校想建議另一種方法，它必須證明其他方法對該學生具有同樣效力。

康復法第 504 款不包括教導如何使用溝通支援。例如，如需要教學生如何用一種 AAC 儀器，那用 IDEA 來處理可能更適合。

第 504 款有時可以在學校制定 IEP 同一會議處理。在其他案件，家庭必須要向學校的「504 款統籌」提出要求。學校管理人必須為家庭提供如何聯絡學校 504 款統籌的資料。

## 更多資源

- Disability Rights California, Obtaining Assistive Technology through Your Child's School ( 通過你孩子的學校取得輔助科技 ) ；載網頁 <http://www.disabilityrightsca.org/pubs/557701.pdf>
- National Center for Learning Disabilities, IDEA Parent Guide ( IDEA 家長指南 ) ；載網頁 <https://www.ncld.org/wp-content/uploads/2014/11/IDEA-Parent-Guide1.pdf>

## IDEA C 部份

IDEA C 部份是一個包括出生至 2 歲傷健兒童的早期干預服務計劃。孩子無須一定要上學才可參與 IDEA C 部份。

## 什麼人提供服務？

在加州，地區中心負責提供 IDEA C 部份給傷健兒童。校區負責只為因視覺，聽覺受損或身體矯型的孩子提供服務。

地區中心是最後可要求資助者。意指即使孩子符合 IDEA C 部份的資格，地區中心可能規定家庭通過他們的私人保險或加州醫療保險取得某些服務。即使一名孩子通過健保或州醫療保險取得服務，但是，地區中心將仍支付初始的評估，並在家庭等候保險或加州醫療保險批准服務之際，提供服務。

## 什麼人符合資格？

三歲以下的兒童符合 IDEA C 部份服務的資格，如他們有影響溝通發展之發展傷健情況。他們如有影響認知發展，身體和肌肉發展的發展傷健情況，包括視覺和聽覺；社交或情緒發展；或適應性發展的傷健情況，亦可能符合資格。

因為在孩子年幼時做診斷可能是困難的，延遲無須由一種已知的傷健情況引起。反而是，一名符合資格的專業工作者只要找出孩子目前的功能水平和同年齡孩子期望發展之水平有「相當不同」時即可。延遲屬相當性質的，如果：

- 孩子在兩歲以下而在一個或以上領域與別的孩子同齡孩子期望能力有 **33%**不同者；
- 孩子在兩歲以上而在一個或以上領域與別的孩子同齡孩子期望能力有 **50%**不同者；
- 孩子在兩歲以上而在兩個或以上領域與別的孩子同齡孩子期望能力有 **33%**不同者。

被診斷有發展延遲「風險」的孩子亦可能符合資格，只要他們的根本情況有引致未來發展傷殘之高可能即可。但是，在此項目給孩子的資助是有限的，而不是在此類別內的每個兒童均取得服務。

## 包括什麼

IDEA C 部份服務可包括：

- 評估和檢查
- 言語 - 語言治療
- 職能治療
- 物理治療
- 服務統籌
- 輔助科技，包括 AAC 和如何使用 AAC 的訓練
- 家庭顧問和訓練

IDEA C 部份的服務，必須在孩子的「自然環境」下提供，例如在家。有時服務可以團體形式提供，因而孩子可以學習和同輩互動。

## 如何接進服務

通 IDEA C 部份接進服務，地區中心必須收到家長，醫生或一些其他服務者（例如日托，兒童福利計劃，或其他健康或社會服務者）的服務轉介。可以用電話或信件作轉介。轉介必須：

1. 說明孩子的需要；和
2. 要求早期干預服務。

地區中心在收到轉介和家長同意服務之後，必須在 **45 天**內做足以下所有的事：

1. 提供及時和全面的評估——如有需要包括溝通評估。
2. 決定是否符合資格。決定應考慮不止於評估但同時包括其他健康紀錄以及來自熟悉兒童的人的意見。
3. 如孩子符合資格，地區中心必須完成一個服務計劃的評估，考慮兒童的需要和強項，以及家庭整體的情況、優先和資源。它必須識別早期干預服務以處理兒童的需要。
4. 如孩子符合資格，地區中心必須制定一個個別化家庭服務計劃（IFSP）。此計劃必須由一個包括家長在內的科際小組制定。

溝通延遲孩子的 IFSP 必須包括：

- 說明孩子目前的溝通能力。
- 說明孩子的溝通目標，以及一個孩子將取得什麼服務以達成這些目標的聲明。
- 服務將會開始的具體日期（有 IFSP 的兒童不可以放入輪做名單）。
- 說明什麼人將提供服務。
- 什麼人將統籌服務。
- 一個確保孩子在達到 3 歲時繼續從其他服務者（例如校區）取得適當服務的過渡計劃。

## 執行 IDEA C 部份服務的權利

## 正當程序聽證

如家庭不同意地區中心的 IFSP 建議，它可要求一個「正當程序」的聽證。在聽證中，家庭可說明為什麼它相信孩子需要地區中心提供之其他服務。如地區中心建議停止提供過去有給孩子提供的服務，孩子的家庭可提出在聽證待決之前，他們「留在原處不動」的權利，或繼續取得服務。

要求聽證應發到：

Office of Administrative Hearings  
2349 Gateway Oaks Drive, Ste. 200  
Sacramento, CA 95833  
傳真：916-376-6318  
Attn: Early Start

聽證必須包括：

- 投訴人的姓名
- 兒童的姓名
- 投訴人的地址和電話號碼
- 孩子傷健情況說明
- 家庭要求的服務說明，以及為什麼服務是需要的說明
- 任何家庭已採取解決問題的步驟之說明

你可以致電聯絡行政聽證辦事處：(916) 263-0654。

## 投訴

如家庭認為地區中心未有提供 IFSP 的服務，或沒有按照規定的程序行事，他們可提出投訴。投訴應發往：

California Department of Developmental Services  
Office of Human Rights and Advocacy Services  
Attn: Early Start Complaint Unit  
1600 Ninth Street, Room 240, M.S.- 215  
Sacramento, CA 95814

投訴必須包括：

- 投訴人的姓名
- 兒童的姓名
- 投訴人的地址和電話號碼
- 投訴事實說明
- 投訴人已採取任何解決問題步驟之說明

如家庭已有一名服務統籌，服務統籌必須幫助撰寫和提交投訴。

## 其他資源

要了解 IDEA C 部份服務詳情，請參看：

- Disability Rights California：早期干預服務資料，載網頁  
<http://www.disabilityrightsca.org/pubs/504001Ch12.pdf>
- Disability Rights California, Special Education Rights and Responsibilities (SERR) manual ( 特殊教育權力和責任手冊 )，載網頁  
<http://www.disabilityrightsca.org/pubs/PublicationsSERREnglish.htm>
- The Special Education Guide, The Who, What, and Why of an Individual Family Services Plan (IFSP) ( 特殊教育指南，個別家庭服務計劃的什麼人，什麼事，和為什麼 )  
<https://www.specialeducationguide.com/early-intervention/the-who-what-why-of-an-individual-family-services-plan-ifsp/>

## 地區中心和 Lanterman 法

在加州，Lanterman 法予傷健人士有廣泛範圍的服務和支援的權力。這可包括溝通支援。這些服務由地區中心系統統籌，並可直接資助一些此類的支援。

## 什麼人通過 Lanterman 法有權取得服務？

Lanterman 法包括在內有傷健情況的任何人，不論年齡。根據此法包括在內的發展傷健情況，是個人在 18 歲之前已有的傷健情況，並予繼續或預期會一直繼續且構成該人相當傷健者。相當傷健意指在以下的主要生活活動中有三種或以上的重要功能限制：

- 自理，
- 接受和表達語言，
- 學習，
- 行動，
- 自導，
- 獨立生活的能力，和
- 經濟自給自足。

## 根據 Lanterman 法提供有什麼服務？

地區中心同時可資助很多服務。這些可包括：

- 評估和診斷
- 顧問
- 個別化計劃支援
- 直接提供其他來源不承保的支援和服務
- 獨立生活計劃，幫助支援成人在他們家中生活
- 自決計劃，給人們一個可用於購買獨立生活所需服務和支援的預算，並有更大的自主能力

地區中心同時幫助統籌和接進通過其他計劃資助的服務。例如，它們可：

- 幫助人們明白社區備有什麼資源
- 幫助人們申請社區的服務，例如職業康復和州醫療保險服務
- 連結人們使用保護和倡議個人法律權利的計劃

地區中心特別資助或幫助人們接進某些幫助溝通、自決和獨立生活的支援。這些可包括：

- 輔助科技和如何使用的訓練
- 個人助理幫助個人溝通或使用一種溝通儀貽
- 旨在改善溝通的干預，例如言語 - 語言治療和職能治療
- 幫助確保持續接進溝通儀器和支援的服務統籌服務

## 參考

<sup>1</sup> Disability Rights California, October 2015. Funding Assistive Technology through the Regional Center ( 通過地區中心資助輔助科技 ) 。載網頁 <http://www.disabilityrightsca.org/pubs/557901.pdf>。接進日期 01/18/2018。

## 最後的付款者

地區中心是可找的最後付款者。意指如一種服務是通過某些州或聯邦計劃——例如州醫療保險，公校系統或私人保險提供的話，地區中心是不可以付該等服務的。地區中心不可以直接支付通過以下項目提供的服務：

- 加州醫療保險 ( 州醫療保險 )
- 聯邦醫療保險
- The Civilian Health and Medical Program for Uniform Services ( 軍裝服務者之平民健康和醫療計劃 )
- 家居支援服務
- 加州兒童服務
- 私人保險，或
- 一個健康護理服務計劃

Cal. Welfare and Institutions Code Section 4659 ( 加州福利和制度法第 4659 款 ) 。<sup>1</sup> 當一個有傷健情況的人是在三歲以下並仍在申請承保此類服務時，或當這些計劃發出否決這些服務時可有例外。

地區中心同時規定要調查其他服務付款的來源，即使來源不在該名單內但准予在同時可支付此類服務者。例如，可能規定地區中心調查是否可通過職業康復計劃資助的一項服務。但是，地區中心可支付一項通過職業康復提供的服務。這是重要的，因為職業康復機構和機構中心均屬最後之付款者。當准予地區中心支付職業康復亦可提供的服務時，法律准予地區中心和職業康復部制定合作協議，讓他們自己決定什麼方將承擔費用。否則，地區中心的客戶可能被卡住在機構之間而取不到他們所需的服務。

## 參考

<sup>1</sup> FindLaw, (n.d.). California Code, Welfare and Institutions Code Section 4659 ( 加州福利和制度法第 4659 款 ) ；載網頁 <http://codes.findlaw.com/ca/welfare-and-institutions-code/wic-sect-4659.html>。接接接進日期 01/18/2018。

## 如何接進 Lanterman 法的服務？

要取得 Lanterman 法的服務，個人必須經地區中心評估和決定符合資格。在發現該人符合資格後，地區中心將和該人合作制定一個個人計劃（IPP）。IPP 將列出個人的需要和目標。它同時包括一份個人將會取得的支援的名單，不論支援是通過地區中心直接或通過其他計劃取得。地區中心將幫助個人通過所需的步驟以接進其他計劃提供的 IPP 支援。

IPP 是通過一個小組過程而制定的。小組包括不止地區中心和個人，同時包括個人支援網絡的成員。在簽署 IPP 之後，地區中心在未有提供通知或給予反對機會之前，不可以作出重要的改變。

如個人認為 IPP 未有提供足夠的服務，個人可反對 IPP。反對 IPP 將觸發一個解決爭議的過程，結果可導致聽證。人們可聯絡 Clients' Rights Advocate 和 Area Board 要求協助上訴過程。這些辦事處然後任命專人幫助個人上訴。

上訴過程和上訴州醫療保險或健保決定的上訴過程類似，即上訴者可能需要提供文件證明以及他或她在尋求之服務需要的說明。但是，它和上訴州醫療保險或健保決定亦有不同之處，那是它可能需要個人在一名行政法官前作證。人們甚至可在聽證中有證人作證。如上訴者需要幫助作證或需要一名溝通支援者在場，重要的是在聽證之前事先提出要求。有關上訴程序詳情，請閱讀 Disability Rights California 的解決爭議程序指南。<sup>1</sup>

### 參考

<sup>1</sup> Disability Rights California, (n.d.). Rights under the Lanterman Act: Disagreements with Regional Centers and Developmental Centers (Lanterman 法賦予的權利：對地區中心和發展中心有異議)，載網頁 <http://www.disabilityrightsca.org/pubs/506301Ch12.pdf>. 接進日期 01/18/2018.

## 保護傷健美國人法

The Americans with Disabilities Act（保護傷健美國人法）（「ADA」）是一條聯邦的法律，保護傷健人士。它保護就業、州資助計劃沒有歧視以及在公共地點例如商店、醫院和醫生診所提供方便措施等。

另一條法律，即 **Section 504 of the Rehabilitation Act**（康復法第 504 款）（「**Section 504**」）保護在聯邦政府資助計劃沒有歧視——包括任何由州醫療保險資助的計劃。雖然此等法律適用於不同的計劃，它們主要具有同樣的規定。

## 什麼人受到保護？

有相當溝通需要的人士，就 **ADA** 和 **Section 504** 目的而言，一般被認為屬傷健人士。意指他們是受到保護的。

在某些情況下，傷健人士亦可能需要顯示他們是「符合傷健人士資格者」。「符合資格者」是在有或沒有合理方便措施下符合一種工作或計劃之要求者。例如，有些工作是必須能溝通者——但當一名有溝通傷健情況的人如有適當的支援下仍可做該工作時，該人仍屬一名「符合資格者」，即使他或她在沒有溝通支援下是無法做該工作。

## 包括什麼類型的地方在內？

**ADA** 有多個條款，稱為條令。每個條

令包括一個不同的類型的計劃。

- 條令 I 以僱主為主。屬 **ADA** 包括在內的僱主，必須有 15 名或以上的僱員。州和本地政府在以僱主身份行究時，亦屬條令 I。
- 條令 II 包括州和本地政府計劃。這可包括州立醫院、州立大學、本地警察隊伍、和州醫療保險計劃。它們亦可包括州、市和縣政府經營的交通計劃。
- 條令 III 包括公共地點的方便措施。這些包括：
  - 餐館和供應公眾飲食的地方
  - 酒店和類似的住宿地方
  - 公共集會地方例如講堂和會堂
  - 公園、操場、動物園、和遊樂場
  - 商店和出租服務
  - 提供給公眾的服務，例如藥房、醫生診所、醫院、律師、理髮店、和加油站

- 圖書館，畫廊，和博物館
- 社會服務設施例如日托中心，耆英中心，成人日間中心，庇護所，和食物庫
- 康樂設施例如體育館，保齡球場或高爾夫球場
- 教育服務，例如高等教育和職業學校
- 公共交通站

再次，Section 504 同時亦包括取得聯邦政府資助的計劃。這些可包括：

- 任何聯邦醫療保險或州醫療保險補回報銷費用的健康設施
- 任何服務取得聯邦財務援助學生的高等教育機構
- 任何聯邦政府計劃，例如社會安全管理局或退伍軍人醫院

## 通過 ADA 和 Section 504 提供有什麼溝通支援？

ADA 和 Section 504 均保護不可有歧視。歧視可指以下任何一項：

- 只因傷健情況而排擠某人。例子：
  - 商店不可以拒絕服務用溝通支援者。
  - 學校不可以因為學生使用溝通支援而拒納學生。
- 未有提供合理的方便措施。例子：
  - 一個測驗服務（例如 SAT）必須在其政策中作出合理的修訂，因而學生可以使用必需的溝通科技或支援。它亦可以提供額外的時間給該人，以其需要額外時間使用某種類型的溝通科技。
  - 一個醫生診所必須准予個人帶溝通支援者前來應診約。
  - 一名僱主必須准個人在工作地點使用 AAC 儀器。

有時，ADA 和 Section 504 可能規定為有需要的傷健人士提供輔助及服務包括需要它們俾可有效溝通的人士。這可包括：

- 手語傳譯員
- 記筆記者
- 字幕

- 書面提供資料
- 言語對言語的傳譯員或直譯員

在一些情況下，ADA 和 Section 504 甚至可能准予個人臨時使用一種 AAC 儀器。例如，如有溝通傷健者住院而無自己的 AAC 儀器，可能規定醫院提供一種 AAC 儀器供其住院時使用。

一個組織需提供此類援助和服務的責任要看以下情況而定：

- 溝通的性質。例如，一家餐館或商店可能通過指示或書寫而能和顧客溝通。在該情況下，商店無需提供一些更為複雜的儀器，例如輔助溝通儀器或手語傳譯員。但是，醫院可能需要提供手語傳譯員。
- 組織或服務的類型。ADA 的條令 II 和 III，以及 Section 504 包括須提供具體的輔助和服務，以確保有效溝通。<sup>1</sup> 這些服務必須將個人選擇的溝通形式為優先。
  - 僱主可能有時需要提供類似的服務作為合理方便措施，但他們可通過互動的過程，決定將提供什麼方便措施。意指他們無須太多阻延個人選擇的溝通方式。
- 提供有效溝通支援的財務影響。有時，ADA 包括在內的一個實體，可能反對提供有效溝通支援或方便措施，因為太昂貴。但是，事實服務是要用錢的，如只以該理由為由卻未足以豁免實體無須提供溝通支援。不論它是否屬無法負擔的財務負累，須從組織備有的所有資源著眼做出決定。所以，一家營運預算有數以百萬計的大醫院，可能需要提供傳譯服務，即使和他們從照顧該病人所得的金額比較，支出費用看來可能高。

## 參考

<sup>1</sup> U.S. Department of Justice, Civil Rights Division, Disability Rights Section, (n.d.). ADA Requirements: Effective Communication ( ADA 規定：有效溝通 ) ；載網頁 <https://www.ada.gov/effective-comm.htm>. 接進日期 01/18/2018.

## 我如何通過 ADA 或 Section 504 取得溝通支援？

ADA 或 Section 504 包括在內的一個實體，需要在有責任提供之前，知道方便措施是需要的。

在一些情況下，明顯的是有人有傷健情況，而該人無法在無支援下溝通，同時該人需要一種特別的溝通方式。例如，如有人前往醫院時，帶有溝通儀器和一名幫助他或她使用儀器的支持者，醫院即知道該人將需要許可使用儀器並和支持者在一起。

在另外的情況下，個人可能需要積極地要求方便措施。要求方便措施，個人必須清楚的指明他或她有傷健，並因該傷健而需要一種特別的方便措施。在這些情況下，重要的是在要求時使用「傷健」一字，簡截的說「我想此人在這裡，因為她幫助我明白事情」可能不足夠提供通知，根據 ADA，一名支持者是需要。

有時可能需要個人提供事前方便措施的通知。例如，當前往應醫生診約時，可能需在約診時告訴醫生診所需要一名傳譯。在一些情況——例如就業或在教育或測驗的環境下要求方便措施，可能不只需要事前提出通知，同時提供需要方便措施的文件證明。

是否需要事前通知或文件證明，要的服務的性質而定（即：一個「隨時進入」的服務與持續服務或約見之不同），以及提供方便措施的困難（即：安排一名傳譯或簡單的准予個人帶一名支持者同來應約）。當可能的話，經常事前問服務者他們的方便措施政策是什麼。

## 額外資源

- 找在健康護理環境要求溝通支援的有用劇本，請瀏覽 Academic Autistic Spectrum Partnership in Research and Education (AASPIRE) 的網站並按"Personalized Accommodations Report."（個人化方便措施報告）：<https://autismandhealth.org/>.
- 有關在學校有效溝通詳情，請參看司法部和教育合的聯合指導：[https://www.ada.gov/doe\\_doj\\_eff\\_comm/doe\\_doj\\_eff\\_comm\\_faqs.htm](https://www.ada.gov/doe_doj_eff_comm/doe_doj_eff_comm_faqs.htm)
- 有關州和本地政府的責任，請參看司法部，ADA Best Practices Toolkit for State and Local Government（州和本地政府 ADA 最佳實踐工具包）：<https://www.ada.gov/pcatoolkit/chap3toolkit.htm>
- 查詢有關 ADA 及其規定的問題，請聯絡司法部 ADA 資訊線：<https://www.ada.gov/taprog.htm>

## 成人加州醫療保險

加州的州醫療保險計劃是加州醫療保險，是為一千三百多萬加州人提供健保的來源，包括近八百萬超過二十一歲的人<sup>1</sup> 超過二十一歲的人加入州醫療保險，因為：

- 他們是成年人，收入低於聯邦貧窮線 138%；
- 他們符合補充社安金 (SSI)的資格；
- 他們以前是寄養的青少年，現在未滿 26 歲；
- 他們是低收入的懷孕婦女，或孩子的父母；或
- 他們是傷健人士，符合加州醫療保險「年老，失明或傷殘」計劃的資格，或加州醫療保險傷健工人計劃的資格。

超過 21 歲的加州醫療保險受益人，不再符合充份互補的早期和定期檢查，診斷和治療 ( EPSDT ) 服務；但仍可能符合多種與溝通有關服務的承保。這些服務可包括：

- 診斷評估
- 溝通評估
- 職能、物理和言語 - 語言治療
- 輔助溝通儀器和使用這些儀器的訓練
- 其他密集溝通干預

## 如何通過成人加州醫療保險接進服務

通過加州醫療保險要求服務的過程，要看你加入什麼計劃而定，例如是傳統的加州醫療保險，或一個加州醫療保險的管理性護理計劃。

如計劃回應服務不在承保之列，你可以提出上訴。確保信件包括一封來自醫生處方檢查或服務的信，並說明為什麼檢查或服務是醫療上必需的。識別溝通需要、改善溝通能力，或支援有效溝通等均可能屬醫療必需者。有關你想在要求中包括什麼資料的詳情，請參看自閉症自我網絡指南的州醫療保險承保自閉症部份。<sup>2</sup>

如你的要求仍然被拒，你可要求一個加州醫療保險公平聽證。有關如何提出要求，詳情請閱讀加州健康護理服務部的網頁。<sup>1</sup> 可以在電話要求聽證，1-800-952-5253（聲音）或 1-800-952-8349（TDD）。人們亦可以在網上要求聽證。<sup>3</sup>

如一個管理性護理計劃削減受益人已經取得的服務，受益人可能有特別的權利。<sup>4</sup> 計劃必須事前發終止通知給受益人。當受益人收到此通知時，他們可提出加州醫療保險公平聽證（見上），上訴削減服務的決定。在聽證待決期間，受益人可要求「援助付款待決」——意指受益人可繼續取得服務，直至決定上訴為止。

**有關輔助溝通（AAC）儀器特別附記。**加州醫療保險承保很多 AAC 儀器作為耐用醫療設備。Disability Rights California 印有一份受益人的資源<sup>5</sup>，那是有關要求批准這些儀器的參考。正如 Disability Rights California 在它的資源內所註明，要求很多時候需要極多的文件證明。這些文件在加州醫療保險的耐用醫療設備和醫療用品手冊上有說明。因為文件紀錄的規定極為複雜，這些要求一般由服務者填寫，例如 AAC 供應商或言語 - 語言治療師。

加州醫療保險只承保可服務受益人需要費用最低的項目。如你需要十分特別的儀器，重要的是儘量提供此需要之文件說明，並說明為什麼較低費用的項目不足夠符合受益人的需要。

## 多種用途儀器

有些 AAC 儀器，例如 iPad、Android 平板電腦、軟件和藍芽鍵盤等，可能不一定在承保之列。這是因為規定只須加州醫療保險付無傷健或其他醫療情況的人士一般不會使用的言語產生儀器為限。因為無傷健人士可以用平板電腦或藍芽鍵盤，這些儀器可能不會自動予以承保。

但是，你可以要求承保這些儀器，特別是受益人是加入一個加州醫療保險護理計劃的時候。要求承保，請提交一份 AAC 儀器的要求，說明儀器必須執行之所有功能。你然後可以註明一個平板電腦亦可執行所有這些功能，但費用比最便宜的傷健特用儀器便宜得多。

## 及時接進護理

加州醫療保險管理性護理公司可能規定受益人只從網絡服務者取得服務。這可導致問題，如網絡服務者工作過多，約診需要等長時間。

加州的及時接進法律保護加入加州醫療保險的人們。根據法律，

- 往看非「緊急」性的專家，在要求約診時，必須在 15 個工作天內提供（約三個星期）；
- 管理性護理服務者必須在安排約見於提出預先批准要求時，在 15 個工作天內做「預先批准」的決定；
- 在正常辦公時間打電話到計劃顧客服務部時，必須在 10 分鐘內有職員接聽電話；
- 打給計劃顧客服務部的迫切電話，應有人接聽，或有人在 30 分鐘內覆電給你。迫切電話必須每天 24 小時，每周 7 天有人接聽。

當醫生在醫療紀錄上放有便條指出等候日期長過 15 個工作天對受益人健康不會有損害時，可有例外。意指重要的是清楚說明溝通服務和評估，每天都是關鍵。很多有溝通挑戰的人，在取得評估或接受服務之前，已等候了長時間。因為即使在評估之後要發展溝通能力亦需長時間，延遲取得評估可導致人們的健康護理和生活質素有嚴重的後果。此外，是使是一天沒有接進有效的溝通支援，亦可以是令人氣餒和危險的。

有關及時接進法律，請瀏覽加州健康護理服務率網頁：

<https://www.dmh.ca.gov/HealthCareinCalifornia/YourHealthCareRights/TimelyAccessToCare.aspx#.WOPeLPnytPZ>.

## 參考

<sup>1</sup> Autistic Self Advocacy Network, Guide to Medicaid Coverage for Autism Services (州醫療保險承保自閉症服務指南)；載網頁 <http://autisticadvocacy.org/wp-content/uploads/2015/07/Health-Insurance-and-Medicaid-Coverage-for-Autism-Services-A-Guide-for-Individuals-and-Families-7-9-15.pdf>

<sup>2</sup> Medi-Cal Fair Hearing (加州醫療保險公平聽證)：<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/Medi-CalFairHearing.aspx>

<sup>3</sup> 要求公平聽證：

<https://www.dmh.ca.gov/HealthCareinCalifornia/YourHealthCareRights/TimelyAccessToCare.aspx#.WOPeLPnytPZ>

<sup>4</sup> 加州醫療保險管理性護理受益人：<http://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/ContinuityofCareFAQ.aspx>

<sup>5</sup> Disability Rights California, Obtaining Assistive Technology through Medi-Cal (通過加州醫療保險取得輔助科技)；載網頁 <http://www.disabilityrightsca.org/pubs/558301.pdf>

## 5. 樣本信

### 加州醫療保險上訴信

〔你的全名〕

〔你的地址〕

〔你的電話號碼〕

〔日期〕

有關：〔受益人姓名〕，會員號碼〔會員證號碼〕，要求號碼〔要求號碼〕

致有關人士：

我寫此信要求為在〔縣區〕加入〔加州醫療保險或管理性護理服務〕計劃的〔受益人〕（**受益人**）舉行一個加州醫療保險公平聽證。

在〔日期〕，我收到一封否決〔受益人〕要求承保〔**服務者名稱**〕提供之〔服務〕的信。否決的原因是〔列出否決的原因〕。

〔說明任何你以前上訴內部決定之工作〕。

〔受益人〕在 21 歲以下，因而通過 EPSDT 的規定，有權利取得此類服務。〔服務〕是醫療上必需的，以確保〔受益人〕能有效溝通。

我在此附上一份來自〔受益人〕的〔治療類型服務者〕，〔名稱〕的信，服務者決定此干預是以證據為基礎的，和屬醫療必需的，因為〔說明服務將處理受益人之特殊需要〕。干預將以〔說明干預涉及什麼〕來處理此等需要。

〔受理人〕目前未有通過 IDEA 取得此服務。我在此附上一份〔他／她〕最近的 IEP 副本。〔如有需要，加入詳情，說明為什麼服務和 IEP 所說的不同，例如，受益人在學校做以達到不同目標的工作，那和所要

求的服務所達到的目標不同；受益人只在上課鐘點取得服務，需要在下課的時間亦可接進同樣的服務等。]

[如可能加入更詳細的資料。如你包括其他文件，例如以前的評估，請包括一份你發給他們的文件的清單。]

如你需要更多資料，你可用〔電話號碼及 / 或電郵址聯絡〕我。

摯誠的，

〔簽名〕

〔姓名正楷〕

你可將信件寄到：

1. 行動通知信上所示的縣福利部地址；
2. 加州社會服務部州聽證部：The California Department of Social Services, State Hearings Division, P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37, Sacramento, California 94244-2430;
3. 發給州聽證部門的傳真號碼 (916) 651-5210 或 (916) 651-2789; 或
4. 上網要求聽證 <https://secure.dss.cahwnet.gov/shd/pubintake/cdss-request.aspx>

## 加州醫療保險管理性護理削減信

〔你的全名〕

〔你的地址〕

〔你的電話號碼〕

〔日期〕

有關：〔受益人姓名〕，會員號碼〔會員號碼〕，要求號碼〔要求號碼〕

致有關人士：

我寫此信要求為在〔縣區〕加入〔加州醫療保險或管理性護理服務〕計劃的〔受益人〕（**受益人**）舉行一個加州醫療保險公平聽證。為確保護理的繼續，我要求在等候聽證決定時支付援助費用。

在〔日期〕，我收到一封否決〔受益人〕要求承保〔**服務者名稱**〕提供之〔服務〕的信。否決的原因是〔列出否決的原因〕。

〔註明受益人在過去 12 個月是否有改變加州醫療保險計劃。如有，註明受益人通過他或她以前的計劃是否有取得此等服務。〕

〔說明任何你以前上訴內部決定之工作〕。

〔受益人〕在 21 歲以下，因而通過 EPSDT 的規定，有權利取得此類服務。〔服務〕是醫療上必需的，以確保〔受益人〕能有效溝通。〔受益人〕已從此服務〔說明服務〕得益並繼續向達到〔目標〕有所進展。重要的是〔受益人〕繼續取得此服務俾繼續向〔目前〕前進，避免失去功能技能，和保留接進所需的溝通支援。

我在此附上上一份來自〔受益人〕的〔治療類型服務者〕，〔名稱〕的信，服務者決定此干預是以證據為基礎的，和屬醫療必需的，因為〔說明服務將處理受益人之特殊需要〕。干預將以〔說明干預涉及什麼〕來處理此等需要。

〔受益人〕目前未有通過 IDEA 取得此服務。我在此附上一份〔他 / 她〕最近的 IEP 副本。〔如有需要，加入詳情，說明為什麼服務和 IEP 所說的不同，例如，受益人在學校做以達到不同目標的工作，那和所要求的服務所達到的目標不同；受益人只在上課鐘點取得服務，需要在下課的時間亦可接進同樣的服務等。〕

〔如可能加入更詳細的資料。如你包括其他文件，例如以前的評估，請包括一份你發給他們的文件的清單。〕

如你需要更多資料，你可用〔電話號碼及 / 或電郵址聯絡〕我。

摯誠的，

〔簽名〕

〔姓名正楷〕

你可將信件寄到：

你可將信件寄到：

1. 行動通知信上所示的縣福利部地址；
2. 加州社會服務部州聽證部：The California Department of Social Services, State Hearings Division, P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37, Sacramento, California 94244-2430;
3. 發給州聽證部門的傳真號碼 (916) 651-5210 或 (916) 651-2789; 或
4. 上網要求聽證 <https://secure.dss.cahwnet.gov/shd/pubintake/cdss-request.aspx>

## 加州醫療保險成人聽證要求信（新服務）

〔你的全名〕

〔你的地址〕

〔你的電話號碼〕

〔日期〕

有關：〔受益人姓名〕，會員號碼〔會員號碼〕，要求號碼〔要求號碼〕

致有關人士：

我寫此信要求為在〔縣區〕加入〔加州醫療保險或管理性護理服務〕計劃的〔受益人〕（**受益人**）舉行一個加州醫療保險公平聽證。

在〔日期〕，我收到一封否決〔受益人〕要求承保〔服務者名稱〕提供之〔服務〕的信。否決的原因是〔列出否決的原因〕。

〔說明任何你以前上訴內部決定之工作〕。

〔服務〕是醫療必需的，俾確保〔受益人〕能有效的溝通。我在此附上一份來自〔受益人〕的〔治療類型服務者〕，〔名稱〕的信，服務者決定此干預是以證據為基礎的，和屬醫療必需的，因為〔說明服務將處理受益人之特殊需要〕。干預將以〔說明干預涉及什麼〕來處理此等需要。

〔如可能加入更詳細的資料。如你包括其他文件，例如以前的評估，請包括一份你發給他們的文件的清單。〕

如你需要更多資料，你可用〔電話號碼及 / 或電郵址聯絡〕我。

摯誠的，

〔簽名〕

〔姓名正楷〕

你可將信件寄到：

你可將信件寄到：

1. 行動通知信上所示的縣福利部地址；
2. 加州社會服務部州聽證部：The California Department of Social Services, State Hearings Division, P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37, Sacramento, California 94244-2430;
3. 發給州聽證部門的傳真號碼 (916) 651-5210 或 (916) 651-2789; 或
4. 上網要求聽證 <https://secure.dss.cahwnet.gov/shd/pubintake/cdss-request.aspx>

## 加州醫療保險成人聽證要求信（削減服務）

〔你的全名〕

〔你的地址〕

〔你的電話號碼〕

〔日期〕

有關：〔受益人姓名〕，會員號碼〔會員號碼〕，要求號碼〔要求號碼〕

致有關人士：

我寫此信要求為在〔縣區〕加入〔加州醫療保險或管理性護理服務〕計劃的〔受益人〕（**受益人**）舉行一個加州醫療保險公平聽證。為確保護理的繼續，我要求在等候聽證決定時支付援助費用。

在〔日期〕，我收到一封否決〔受益人〕要求承保〔**服務者名稱**〕提供之〔服務〕的信。否決的原因是〔列出否決的原因〕。

〔註明受益人在過去 12 個月是否有改變加州醫療保險計劃。如有，註明受益人通過他或她以前的計劃是否有取得此等服務。〕

〔說明任何你以前上訴內部決定之工作〕。

〔服務〕是醫療上必需的，以確保〔受益人〕能有效溝通。〔受益人〕已從此服務〔說明服務〕得益並繼續向達到〔目標〕有所進展。重要的是〔受益人〕繼續取得此服務俾繼續向〔目前〕前進，避免失去功能技能，和保留接進所需的溝通支援。

我在此附上上一份來自〔受益人〕的〔治療類型服務者〕，〔名稱〕的信，服務者決定此干預是以證據為基礎的，和屬醫療必需的，因為〔說明服務將處理受益人之特殊需要〕。干預將以〔說明干預涉及什麼〕來處理此等需要。

〔如可能加入更詳細的資料。如你包括其他文件，例如以前的評估，請包括一份你發給他們的文件的清單。〕

如你需要更多資料，你可用〔電話號碼及 / 或電郵址聯絡〕我。

摯誠的，

〔簽名〕

〔姓名正楷〕

你可將信件寄到：

1. 行動通知信上所示的縣福利部地址；
2. 加州社會服務部州聽證部：The California Department of Social Services, State Hearings Division, P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37, Sacramento, California 94244-2430;
3. 發給州聽證部門的傳真號碼 (916) 651-5210 或 (916) 651-2789; 或
4. 上網要求聽證 <https://secure.dss.cahwnet.gov/shd/pubintake/cdss-request.aspx>

## 私人保險預先批准信

〔你的全名〕

〔你的地址〕

〔你的電話號碼〕

〔日期〕

有關：〔受益人姓名〕，會員號碼〔會員號碼〕，要求號碼〔要求號碼〕

致有關人士：

我寫此信，要求預先批准由〔服務者名稱〕提供的〔服務〕。

我已參詳我的保險單，相信〔健保計劃名稱〕需要承保此服務。〔服務〕是以證據為基礎的和醫療上必需的，以確保〔受益人〕可以有效溝通。

我在此附上上一份來自〔受益人〕的〔治療類型服務者〕，〔名稱〕的信，服務者決定此干預是以證據為基礎的，和屬醫療必需的，因為〔說明服務將處理受益人之特殊需要〕。干預將以〔說明干預涉及什麼〕來處理此等需要。

〔如屬持續服務，加：〕正如〔治療服務者〕所建議，我要求預先批准每個月 / 星期 / 每天有 X 小時 / 看診次數。

〔如可能加入更詳細的資料。如你包括其他文件，例如以前的評估，請包括一份你發給他們的文件的清單。〕

如你需要更多資料，你可用〔電話號碼及 / 或電郵址聯絡〕我。

摯誠的，

〔簽名〕

〔姓名正楷〕

## 樣本信 - 私人健保上訴信

〔你的全名〕

〔你的地址〕

〔你的電話號碼〕

〔日期〕

有關：〔受益人姓名〕，會員號碼〔會員號碼〕，要求號碼〔要求號碼〕

致有關人士：

我寫此信要求評審否決我要求由〔服務者名稱〕提供的〔服務〕。我在〔日期〕收到一封否決信。否決的原因是〔列出否決的原因〕。

我已參詳我的保險單，相信〔健保計劃名稱〕需要承保此服務。〔服務〕是以證據為基礎的和醫療上必需的，以確保〔受益人〕可以有效溝通。

我在此附上上一份來自〔受益人〕的〔治療類型服務者〕，〔名稱〕的信，服務者決定此干預是以證據為基礎的，和屬醫療必需的，因為〔說明服務將處理受益人之特殊需要〕。干預將以〔說明干預涉及什麼〕來處理此等需要。

如適用，加：〔受益人〕

〔受益人〕目前未有通過 IDEA 取得此服務。我在此附上一份〔他／她〕最近的 IEP 副本。〔如有需要，加入詳情，說明為什麼服務和 IEP 所說的不同，例如，受益人在學校做以達到不同目標的工作，那和所要求的服務所達到的目標不同；受益人只在上課鐘點取得服務，需要在下課的時間亦可接進同樣的服務等。〕

〔如可能加入更詳細的資料。如你包括其他文件，例如以前的評估，請包括一份你發給他們的文件的清單。〕

如你需要更多資料，你可用〔電話號碼及 / 或電郵址聯絡〕我。

摯誠的，

〔簽名〕

〔姓名正楷〕

筆記：