

2018 理律盃大學校際公民行動方案競賽

「新移民的融合」公民行動方案



隊伍編號：

1803

目錄

內容摘要.....	2
壹、第一步驟：確認公共政策問題.....	3
一、選定問題.....	3
二、公民參與行動之理由.....	3
三、我國政策之執行現況.....	3
四、國內外類似問題之處理機制.....	4
貳、第二步驟：研究各項可行政策.....	5
一、各項可行政策.....	5
二、分析各項可行政策.....	5
參、第三步驟：提出我方解決方案.....	7
一、方案內容.....	7
二、分析方案的優點與缺點.....	8
三、憲法意見書.....	8
肆、第四步驟：提出行動方案.....	9
一、行動內容之提出與意見回饋.....	9
二、專責單位之回應.....	9
三、方案展望.....	10
參考文獻.....	11
附件.....	13

內容摘要

我方於搜集資料及與新移民訪談後，認為新移民來到台灣有許多生活與社會適應問題。其中，我方著重於接近醫療時之語言隔閡、醫療資訊不流通及身體健康檢查費用負擔合理性等三個面向。新移民就醫時如因語言隔閡無法正確接受醫生醫囑，將有損及新移民身體健康及醫療使用權益。訪談中發現許多新移民求醫時需由家人、雇主或仲介陪同，這個模式或許解決了語言隔閡，但也對新移民之醫療隱私權造成侵害，且我國法規對於外國籍勞工與本國籍勞工於在職期間健康檢查費用由何人負擔有別。

有鑑於此，我方提出幾項可行政策，並且就此些政策之優缺點作分析，並提出我方之行動解決方案，期望透過我方之解決方案能維護各族群之權益並促進族群平等、融合，讓台灣社會成為一個更加包容、友善的社會。

關鍵詞：新移民、醫療權、醫療隱私權、新移民融合

壹、第一步驟：確認公共政策問題

一、 選定問題¹

提升醫療的可近性是促進新移民融合的關鍵途徑，我方認為因醫療相關資訊雜散於各平台、語言隔閡及資訊不流通等問題的影響，使得新移民醫療權無法受完整的保障，醫療資源也無法被充分利用；此外，我方觀察到新移民勞工受制於法律規範，需於固定時間進行體檢且需由個人負擔全額費用，與台人由雇主負擔部分或全額的健檢費用有所差異，有強加額外負擔予新移民且有失平等之虞，又我方發現外籍勞工即僱主皆須固定給付服務費予仲介，且服務費金額有失公允之；有鑑於此，我方認為增進新移民在醫療使用上的可近性與公平性是促進融合的重要任務。²

二、 公民參與行動之理由

100 年行政院公布人口政策綱領明訂保障移入人口的基本人權，營造友善外來人口之環境，開創多元文化新社會。目前在台外籍勞工及新住民總數已突破百萬人，其中又以東南亞國家為主，其工作性質多係居家照護與產業勞力輸出，由此可見，新移民所提供的勞務和我們的生活早已密不可分。

不論國籍、性別，人人對於醫療都有高度需求，暢通的醫療資訊和享有平等的醫療權是對人權的基本保障，增加新移民在醫療權上的便利及平等不僅能提升其生活品質，進而共創美好的多元社會。

三、 我國政策之執行現況

1. 培訓及設置普通及生育保健通譯員

內政部出入國移民署於 98 年起整合數政府單位建置「通譯人才資料庫」，並由地方政府委託民間團體培訓通譯人員以投入市場。³

針對醫療通譯員的部分，以新北市為例，透過衛生局及所轄衛生所、聯合醫院，於社區內招募具翻譯能力且有意願投入志工之新移民，給予相關的醫療知識訓練；並於教育訓練完成後，協助新移民志工從事衛生所及醫療院所的生育保健通譯工作，同時輔以健康問題的發現和追蹤，以利提昇新移民健康照護品質。

又以台北市為例，總計十六家醫院有提供通譯人員的服務，其中以英、日文為大宗，其次是越南語及印尼語；在台北市的十二個健康服務中心裡，皆設有醫療通譯員提供醫療保健資訊、醫療補助資訊、衛教資訊、福利資源介紹、協助填寫表單、診間指引及領藥指引等服務。

(1). 多國語言衛教宣導手冊

以台北市中正區健康服務中心為例，該機構提供多語言版的「外籍配偶生育保健宣導手冊、外籍配偶育兒手冊、孕婦健康手冊……等相關衛教文宣」。

(2). 生育健康檢查補助

以台北市為例，針對設籍台北市之新移民配偶提供如：「祝妳好孕生育健檢服務—孕後婚前健檢、孕婦唐氏症篩檢」、「產檢補助—產前檢查費用、產前遺傳診斷、孕婦乙型肝炎病毒篩檢」、「新生兒補助—新生兒聽力篩檢、新生兒危急型先天性心臟病篩檢」等生育健檢補助。⁴

¹我方係透過多次與新移民親身訪談，進而選定融合之議題，參閱附件一：訪談紀錄表。

²參閱附件二：外籍勞工、雇主給付仲介服務費金額之差異比較。

³參閱公益交流站，東南亞朋友們，發揮語言優勢成為通譯人才吧！，<http://npost.tw/archives/11751>，最後瀏覽日：2018/04/22。

⁴參閱台北市政府衛生局，<https://health.gov.taipei/Default.aspx?tabid=626>，最後瀏覽日：2018/04/22。

(3). 新移民設籍前未納健保之產前檢查費用

新移民來台後，除有受雇者得從受雇日參加全民健保外，其餘應自持有居留證明文件滿 6 個月起，始可參加全民健保。有鑑於產前檢查是為了保護孕婦和胎兒的生命健康，及時發現問題並提供妥善治療，故在新移民婦女未納全民健保前的部分相關醫療支出，將由衛生福利部國民健康署提供補助，使其在懷孕期間能免除醫藥費的壓力進而受到妥善的醫療照顧。⁵

2. 相關單位實際處理情況

在與有提供通譯服務的醫院接觸後，我方發現雖大多數醫院皆備有相關通譯人才與資源，但該服務實際使用人數卻是少之又少，甚至有從未被使用的情形，我們認為，醫療服務使用率低迷最主要的原因是因為相關醫療資訊未被廣泛宣傳，導致新移民不清楚可利用的相關醫療協助與措施。⁶

四、國內外類似問題之處理機制

1. 韓國

以韓國為例，首爾外國人勞動者支援中心因來韓國的外國勞動者語言不通，為了提供在韓生活之外國人實質上的幫助，特邀漢陽大學醫療隊義工和城東區保健所工作人員，在每月的第二和第四個週日為外國人實施免費診療服務和提供藥品，若為重症患者，政府及民間團體則會透過相關管道出資救助。⁷

2. 美國

以美國為例，由政府建立醫療通譯資格認定制度，通過考試的口譯員得於在接受政府補助的公私立醫院工作，輔以電話、視訊等方式協助新移民、外籍移工於就醫之際不用受語言限制所苦。⁸

綜上所述，韓國與美國皆以政府相關單位作為新移民醫療資源提供的強力後盾，韓國透過特定日期提供醫療看診服務，雖然有助於外籍移工就醫取藥的方便，但長期於該時段實施，會限縮外籍移工自行於其他時間就診的可能，不利於新移民在醫療權上的使用和文化交流；而美國作為文化大熔爐，由政府出資培力醫療相關通譯人才，透過一定的程序資格考試，對於該項工作給予高度協助，同時保障個人的工作權，又能提供新移民專業的醫療通譯服務，可說是一舉兩得；我方認為，台灣政府為因應新南向政策，除了建立通譯人才資料庫，以增加精通東南亞國家語言的人才外，深入文化脈絡更是促進融合的重要關鍵。若台灣政府能效仿美國深耕大學與社區教育，培力東南亞專職通譯人才輔以專業領域，例如醫療、法商、社政等，讓新移民不在受限語言上的隔閡，相關權益與保障都能充分利用，如此更能增進文化、族群融合，以提升台灣整體實力。

⁵參閱台灣助產協會，http://www.midwife.org.tw/modules/News/News_view.php?id=147，最後瀏覽日：2018/04/22。

⁶參閱附件三：我方訪談對象與接洽單位的實際情形。

⁷參閱大紀元，首爾城東區長年為外國人免費服務，<http://www.epochtimes.com/b5/11/4/12/n3225704.htm>，最後瀏覽日：2018/04/22。

⁸參閱范明瑛，台灣醫療通譯現況調查：以新北市衛生所通譯員為例，國立臺灣師範大學翻譯研究所，2011 年，頁 29。

貳、 第二步驟：研究各項可行政策

一、 各項可行政策

我方認為欲解決新移民醫療上之語言隔閡、資訊不流通以及在職期間健康檢查費用負擔等問題，或可由以下方式處理：

1. 培訓通譯員

(1). 培訓新移民生育保健通譯員

新移民很大一部分是與國人結婚的女性，多數跨國婚姻女性來台後皆有生育計劃，台灣衛生觀念、醫療措施與該些女性原生國有落差，此時保健通譯員成為非常重要的角色，他們將各項產前、產後醫療檢驗及措施向新移民傳播，除了照顧這些新移民婦女健康，同時也確保她們所孕育的下一代的健康。

(2). 於各縣市醫療院所廣設常駐通譯員，或以機動方式建立線上預約陪診等

透過與新移民對談，發現在就醫時「語言溝通」對他們確實造成障礙，以至於需要會說中文的雇主或仲介陪伴就醫，對於新移民使用醫療上造成阻礙，目前醫療院所通譯員集中在雙北，但以移工人數前五多之縣市依序是桃園市、台中市、新北市、台南市、高雄市，除新北市外，其他四個縣市都缺乏醫療院所通譯員服務。若已訓練一定數量的通譯員，在施行上，廣設常駐通譯員對於新移民之醫療保障最為周全，但亦可考慮部分醫療院所以線上預約陪診之方式進行。

2. 多國語言衛教宣導手冊

醫療院所、衛生局有提供多國語言衛教宣導簡章，新移民仍有一定助益。

3. 創設整合新移民相關醫療資訊平台

透過問卷發現新移民對於政府提供的服務多數並不知情，如健康檢查、子宮頸抹片檢查等，也不知道醫院有提供通譯員。

我方認為，現下除了強化並擴大通譯服務範圍、持續製作醫療保健文宣等外，應該要整合這些資訊才能有效利用這些資源，也能從新移民使用這些服務的回饋中，更去蕪存菁日後推行的政策。現行政府對於新移民所提供的福利與服務，資訊散落在各部會，所以我方認為「資訊整合平台」的設立勢在必行，不僅有利日後政策修正方向，同時也能增進更多新移民就醫便利。

4. 外國籍勞工在職期間檢查費用之負擔，應比照本國籍勞工辦理

移工來台灣依照《受聘僱外國人健康檢查管理辦法》第五條第一項第二款、第三款，外籍勞工於在職期間應依規定時間由雇主安排至醫療院所進行身體健康檢查，但綜觀此辦法並無提到「檢查費用」應由何人負擔。

相較於此，我國《職業安全衛生法》第二十條規定雇主對於在職勞工應實施規定的健康檢查，並且於同條第二項規定雇主應負擔該些檢查費用。於此，我方有疑問的是，同樣都是在職的勞工，外國勞工之處遇卻與我國勞工有別，這是否符合憲法上平等權之規定，似有疑義，故應呼籲各界、拋磚引玉讓大家關注此一問題，並推動立法。

二、 分析各項可行政策

前述現行政府政策皆係政府為了協助解決新移民因文化差異所衍生之活適應問題，而我方所提出之「於各縣市醫療院所廣設常駐通譯員，或以機動方式建立線上預約陪診」、「創設整合新移民相關醫療資訊平台」同樣也是基於協助、加快新移民適應台灣社會。

1. 培訓通譯員

通譯服務範圍涵蓋民刑事法律諮詢、醫療保健相關，並且於各縣市政府開設通

譯員培訓班。如，臺北市於106年2月辦理一場教育訓練；同年1-6月辦理團體督導一場。共培訓36位通譯員。此政策培訓的兩類通譯員於促進新移民醫療權最有助益，其一新移民生育保健通譯員為培訓；另一為駐醫院的通譯員。

(1). 新移民生育保健通譯員

以新竹市為例，該縣市於106年度共計16位通譯員於三區衛生所服務，提供通譯服務共計496小時，4,508人。此項政策不僅在服務人次上數量可觀，也促進了外籍配偶及其子女之身體健康。當懷孕的新移民獲得充足的相關醫療資訊後，便能採取對自己及胎兒最好的醫療措施，例如唐氏症篩檢有許多檢驗方式，對於不諳中文的新移民來說，新移民生育保健通譯員的協助，在促進他們及其胎兒的身體健康有一定助益。

(2). 於各縣市醫療院所廣設常駐通譯員，輔以機動方式建立線上預約陪診

第一，我方認為應廣設常駐通譯員，理由在於當政府已培育多名通譯員，如何小效率運用此些資源，是專責機關應當重新思量的；第二，我方提出可於各縣市醫療院所廣設常駐通譯員，係因移工前五多的城市僅僅只有新北市內之醫院有常駐通譯員。

然而，常駐通譯員將伴隨人事成本、使用頻率等問題，係廣設通譯員將受到挑戰之處，建議各縣市政府或可依照新移民人口分布、總數等資訊評估，於其管轄範圍內就適合之醫院設置常駐通譯員，對於偏鄉或新移民人口數較少之地區，可結合內政部通譯人才資料庫，以線上預約之方式避免不必要的人才浪費，也能服務到人口數較少地區的新移民。

2. 多國語言衛教宣導手冊

我方認為在政府推行無紙化、智慧型手機及無線網路普及之下，人民或環保團體將反對發行紙本文宣，以臺北市為例，106年度進編製多語化（中文、越南文、印尼、泰文、英文）衛教宣導手冊一款計 8,000 份，分送至台北市公私立醫療院所及新移民相關業務單位提供新移民取閱。若能無紙化、線上化，不僅更加環保，獲取資訊之方式也更加即時。

3. 創設整合新移民相關醫療資訊平台

關於新移民的許多資訊散落在政府各部會，即便將這些網頁或資訊翻譯成多國語言，對於不諳中文的新移民來說，如何找到資訊是一大難題。我方提出應創設整合新移民相關醫療資訊平台，係因人手不離智慧型手機的情況已相當普及，此一系統日漸完善後，可搭載更多實用訊息，必定有助於新移民適應台灣社會。

4. 結合整合平台，開創議題論壇

推動族群平等是民主國家進步與否指標之一，然貿然修法有操之過急之疑慮，我方認為或可先結合整合平台拋磚引玉讓更多新移民關注此議題，例如引起社會關注外國籍勞工健檢費用負擔一事，在獲得此些新移民認同後，向社會揭露此議題之嚴重性，並且有一群權益之人存在台灣，引起關注後進行連署，要求專責單位做出相應之回應，接著持續推動公民運動，讓台灣在平等權之保護再邁進一大步。

參、 第三步驟：提出我方解決方案

一、 方案內容

新移民之醫療照護應受保障，雖然政府在這方面已做了相當程度之努力，其成效卻無法達到預期之效果，最大的問題乃根源自資訊傳遞的不暢通。鑑於此，我方提出新移民醫療 APP，在實地訪談後，發現新移民時常使用手機作為工具，若將政府提供的資訊及服務，與 APP 整合供新移民下載使用，將能促進新移民在使用醫療上之便利性。

我方提出之 APP 有八個項目⁹，包含醫療最新新聞、通譯培訓計畫、醫療補助資訊、常見症狀說明、醫療院所地點、通譯服務專線、衛教宣導手冊、使用意見回饋，以下分述之：

項目	內容
醫療最新新聞	新住民全球新聞網 ¹⁰ 提供繁體中文、菲律賓、越南、泰國、印尼多國語言之新聞最新資訊，除了醫療保健相關新聞外，尚包含升學教育、就業機會、藝術文化，以及國內、外新聞。
通譯培訓計畫	新住民家庭成長協會舉辦通譯人員在職訓練課程，訓練新移民成為專業通譯人員，幫助更多初來台灣需要語言幫助之新移民。
醫療補助資訊	將政府提供新移民使用之醫療補助資訊整合，包含新住民懷孕婦女未納健保產前檢查補助計畫、及各項補助、疫苗等，以利醫療補助資訊之傳遞。
常見症狀說明	有鑑於剛到台灣之新移民多不諳中文，以及實地訪談新移民於語言不通之情形下，就醫多需要丈夫、家人、或雇主之陪同，不僅有時間上之不便，陪同之親友在擔任中間翻譯溝通之角色，可能會導致醫病溝通之不順暢。故擬參酌國外就此情形設有醫療通譯字卡，我方提出之 APP 整合各項醫療常用症狀、印翻譯字卡，使醫病間溝通更便利。
醫療院所地點	結合 Google Map 將台北市及新北市設有通譯服務之醫療院所在地圖上標示出，以便利新移民使用這些資源。
通譯服務專線	政府設有通譯服務之線上專線，新移民在需要通譯時能夠撥打此專線，在獲取通譯服務時更加便利。
衛教宣導手冊	「2009 年大陸及新移民女性生活處遇及權益之研究」的調查結果顯示，外籍配偶在醫療衛生輔導上最主要需求為「提供醫療補助」，其次為「疾病知識」。 ¹¹ 衛生福利部國民健康署有提供多國語言版之衛教宣導手冊供下載 ¹² ，以利增進新移民對各項疾病以及優生保健資訊之認識。
使用意見回饋	以 google 表單建立議題關心，以期能整合新移民之意見，使新移民在台灣能受到更公平的待遇。

⁹參閱附件四：App(Indonesian Medicine)使用介面介紹。

¹⁰參閱新住民全球新聞網網站，<http://news.immigration.gov.tw/TW/Index.aspx>，最後瀏覽日：2018/04/06。

¹¹參閱林素真，高雄市新移民女性的媒體使用與健康資訊需求，廣播與電視，34 期，2012 年 6 月，頁 58。

¹²參閱衛生福利部國民健康署網站，<https://www.hpa.gov.tw/Pages/EBookList.aspx?nodeid=53>，最後瀏覽日：2018/04/06。

二、 分析方案的優點與缺點

來台之新移民普遍都有使用手機之習慣，我方提出之方案係提供一個 APP 將政府提供之醫療保健資訊作一個整合平台，並將其翻譯成印尼文，得增進政策之使用率、並進而完善保障新移民之醫療近用權、自主權以及隱私權。另外，我方提出之 APP 亦有翻譯字卡，新移民在不諳中文時在台就醫多是由親友或雇主陪同前往，並由其擔任翻譯溝通的橋梁，惟基於醫療隱私，若新移民能夠自行前往醫院，將更能保障其隱私權。

惟受限於技術上之考量，使用 APP 時必須在有網路的地方，以及翻譯的字卡僅限於單詞類，而沒辦法表達完整語句，則為我方提出之行動方案尚有不足之處。

三、 憲法意見書

1. 政府無權干涉宗教信仰的自由。我方政策有/無牴觸這點，理由如下： 沒有。我方政策主要是針對新移民醫療的部分，並沒有牽涉到宗教問題。
2. 政府無權對人民以言論、書寫或以其他方式表達意見之自由加諸不合理或不公平的限制。我方政策有/無牴觸這點，理由如下： 沒有。我方政策主要是將政府提供之醫療保健資訊作一個整合平台，並將其翻譯成印尼語，使新移民在就醫時，可以向醫生自由的表達，增進新移民的醫療近用權以及自主權，並另設一個議題關心的平台，讓新移民對現行政策表達自己的意見。我方之政策不但沒有對新移民的言論自由做限制，反而主動提供新移民能表達意見的機會。
3. 政府無權在沒有依法組成法庭或者主管機關，進行正當法定程序前，即剝奪生命、自由或財產，我方政策有/無牴觸這點，理由如下： 沒有。我方所製作的 APP 是免費提供給新移民做使用，如同一般其他的 APP，沒有任何的限制條件，也沒有要求所有的新移民都必須下載 APP。
4. 政府無權在沒有正當理由的情況下，即侵犯人民隱私。我方政策有/無牴觸這點，理由如下： 沒有。我方政策主要是讓新移民利用 APP 獲取必要的醫療資訊，在使用 APP 時不需要提供任何私人的資訊，議題關心的部分也是採無記名的方式，可以自在的表達個人想法，與隱私權保障之意旨無違。而我方政策本旨之一乃是期望未來新移民就醫時，不需雇主或是仲介等人的陪同，以達保障新移民的醫療隱私權的理想。
5. 政府無權依據人種、宗教、年齡、國籍或性別等因素，制訂對人民有不合理或不公平差別待遇之法律。我方政策有/無牴觸這點，理由如下： 沒有。我方 APP 礙於技術問題，目前印尼語設置的較為完善，未來可增加越南語，菲律賓語等語言，並非特意獨厚某個國家新移民。我方政策得增進醫療使用上平等權。
6. 我方政策有/無牴觸其他憲法規定，理由如下： 沒有。我方政策透過 APP 的方式，以期能夠解決新移民在台就醫語言不通以及資訊不流通的問題，並保障其醫療近用權、自主權以及隱私權，並建立一個平台使他們能表達對於台灣新移民政策的看法，這個 APP 包含政府的政策、宣導品、網站等，作為一個資訊的集中地和傳遞的媒介，任何有需要的人，都可以從中取得完整的資訊，我們還設立一個議題關心的園地，任何人對於台灣新移民政策有所關心的人都可以進來此地發表自己的看法，我們將意見彙整後傳達給有權機構做處理，我方認為此政策對於社會秩序公共利益不會有任何危害，也沒有違反憲法所保障的任何基本權利。

肆、 第四步驟：提出行動方案

一、 行動內容之提出與意見回饋

於蒐集文獻與實際和新移民接觸後，我方發現政府提供許多新移民之醫療服務與訊息，但卻嚴重缺乏流通性，故我方所提出之行動方案主要以推廣醫療 APP 為主，一方面順應資訊時代需求，更具環保、即時、低成本、高效率之效益。

我方設計之醫療行動 APP，歸納相關醫療資訊，整合具有提供通譯服務之醫療院所、醫療補助資訊，期盼得促進新移民之醫療近用權及增加資訊流通性；另設有議題關注區，希望藉由拋磚引玉方式，拋出我方發見之「議題」，如外籍移工須自行負擔定期健康檢查費用、每月繳交仲介費之合理性議題，該 APP 以「提出議題」之方式，讓新移民得及時回饋意見，或對於現行制度之設計提出建議。

我方於完成醫療行動 APP 後，選擇於台北車站，以實地深度訪談模式¹³，了解新移民對於 APP 使用後之心得，期盼得到新移民使用上之支持，受訪者以印尼籍為大宗佔 53%；菲律賓籍為 43%；越南籍為 4%。以下為訪談結果：

1. 問題一：請問您使用健康醫療APP之後，對增進您的醫療知識幫助如何？

近乎48%之受訪者認為非常有幫助；29%認為很有幫助；16%認為普通；7%認為沒有幫助。訪談結果顯示，外籍移工對於醫療資訊之接收多賴仲介公司傳達，且大多僅止於書面資訊並非即時資訊，往往接收到資訊時活動已結束或期限將至；外籍配偶多礙於語言問題，亦難以自行上網搜尋相關醫療權益，多賴伴侶告知或朋友口耳相傳，總的來說，新移民對於自身醫療權益能否「即時性接收」，為我方關注之重點核心，而受訪者認為該APP得將政府各部門所發散於不同管道之醫療訊息，統合整理於同一頁面，實便於吸收醫療資訊，且較具有全面性之醫療資訊。

2. 問題二：請問您使用健康醫療APP之後，使用心得如何？

高達61%受訪者認為非常好用；16%認為很好用；13%認為普通；10%認為很不好用；0%認為非常不好用。訪談結果顯示，新移民對於該APP持肯認態度，不僅為醫療資訊之整合，更是提供就診時醫病間語言隔閡之翻譯服務，有些醫療院所並無提供固定性通譯服務，國內通譯人員多以賽珍珠基金會為訓練機構，而倘欲賴基金會所提供之通譯服務，一方面需要時間安排通譯人員，看診時程上會受到耽誤；另一方面尚需給付通譯人員費用，對於新移民而言亦為一筆新開銷，而我方提供之APP得解決即時性以及費用上之難處，受訪者多願意嘗試，且接受度高。

3. 問題三：請問您使用健康醫療APP之後，是否會推薦別人使用？

87%受訪者表示願意推薦他人使用；13%受訪者表示否。訪談結果顯示，該APP得協助新移民融入台灣醫療服務，極高數之受訪者願意將此APP推薦給身旁好友使用，而我方特別詢問少數不願推薦之受訪者原因，得到之回應為該APP目前僅得提供Android系統使用，ios系統尚無從使用，具有推廣上之限制，這方面實為我方技術上之不成熟，但倘得外界協助，此點並無大礙。

二、 專責單位之回應

考量我方之行動方案未來得以長久經營，並且更為廣泛應用，我方嘗試聯繫與新移民醫療領域方面相關之單位，如賽珍珠基金會、新移民家庭成長協會、南洋姊妹會、聯合醫院（婦幼院區）、臺安醫院，同時我方亦嘗試聯繫我國密切關注新移

¹³參閱附件五：正式問卷、附件六：問卷結果。

民權利之林麗蟬立委，期盼藉由基金會、醫院、立委之影響力，推廣醫療 APP 使用，使更多新移民得即時性接收我國醫療相關資訊，實踐其醫療近用權，權益方面完整融合於我國醫療體系。

賽珍珠基金會、南洋姐妹會、新移民家庭成長協會、林麗蟬立委皆以事務繁忙，難以劃分完整時間接受我方訪談為由婉拒，但表示將來倘時間允許，很願意與我方為更進一步之討論，礙於比賽時程，我方將於未來續行接洽；臺安醫院則目前無提供通譯服務；聯合醫院婦幼院區為我方實際造訪且進行深度訪談之單位。

我方主要與該醫院所提供通譯服務之通譯人員進行深度訪談，並向其說明我方醫療 APP 之效益，盼得其支持，並於服務新移民時推廣我方之 APP，因提供服務之通譯人員本身身份即為新移民，故更能理解新移民就醫上之困境，對於我方行動方案所提出之回饋，更為珍貴。

受訪之新移民通譯人員回應，該 APP 對於醫療最新新聞、通譯培訓計畫、醫療補助資訊、常見症狀說明、醫療院所地點、通譯服務專線、衛教宣導手冊、使用回饋意見等方面皆具全面性之整合，新移民常常會出現不知道資源在哪裡的問題，而該 APP 成為一個醫療資訊整合平台，提升醫療之便利性，更使政府機關所提供予新移民之權利效益最大化，但由於目前 APP 技術面尚有些許不成熟，倘得克服技術議題，將給予全力支持，持高度肯定我方 APP 之態度。

三、 方案展望

1. 融合目前現有政策，將其效益最大化

我國現有政策如「外籍人士在台就醫、社福之語言翻譯需求短中長期因應政策」、「外籍配偶生育保健通譯員服務計畫」、中央健康保險局每年編印之多國語「全民健康保險民眾權益手冊」，係皆著力於協助新移民接受台灣醫療資源，我方 APP 提供一資訊整合平台，將紙本資訊電子化，提升資訊取得便利性，並且融入醫病翻譯服務，得適時填補通譯人員缺乏之困境，提升新移民就醫自主性，更是搭起現有政策以及新移民間醫療資訊之橋樑，將其政策效益最大化。

2. 發掘更多新移民面臨之困難

我方 APP 設有一議題關注區，即使用意見回饋區，我方認為一個問題倘若重複性地被提出，或許間接代表於現有制度的運作下，存在不合理之處，進而喚起相關專責單位對此問題之重視，藉由反饋意見或提出疑義之方式，來發見問題，以便政府在規劃或設計制度時，制定出真正符合新移民需求之制度，如此一來，便能讓新移民更迅速、容易地適應台灣，創造新移民完整融入台灣社會之局面。

參考文獻:

一、學術論文

1. 王玉媚；韓錦樺；黃美智，2007，〈通譯員－搭起醫護人員與外籍病患溝通的橋樑〉，《志為護理-慈濟護理雜誌》，54卷4期，頁73-77。
2. 王秀紅；楊詠梅，2002，〈東南亞跨國婚姻婦女的健康〉，《護理雜誌》，49卷2期，頁35-41。
3. 王素美；林育秀；李卓倫；陳文意；梁亞文，2011，〈台灣新移民女性與醫療衛生需要〉，《澄清醫護管理雜誌》，7卷1期，頁19-31。
4. 王琪珍；王靜枝；楊雅萍，2013，〈社區新移民婦女自覺健康狀況與健康資訊需求調查〉，《志為護理-慈濟護理雜誌》，12卷5期，頁62-72。
5. 吳慧敏，2008，〈跨國醫療體系使用方式之初探：以高雄美濃印尼外籍配偶為例〉，《文化研究月報》，87期，頁34-48。
6. 李依雲，2011，〈台灣醫療通譯現況調查:以新北市衛生所通譯員為例〉，台北:國立臺灣師範大學翻譯研究所，頁29。
7. 林官蓓；顏敏如；黃琮薰，2011，〈台灣新移民照顧輔導措施與香港新移民照顧服務政策之比較研究〉，第五屆教育與文化論壇國際研討會，2011年5月27日，頁21-23。
8. 林素真，2012，〈高雄市新移民女性的媒體使用與健康資訊需求〉，《廣播與電視》，34期，頁58。
9. 范明瑛，2006，〈外籍配偶就醫障礙歷程研究〉，台中:中國醫藥大學藥物管理研究所，頁44-77。
10. 唐宜楨；陳心怡；劉邦立，2010，〈淺論女性新移民社會關懷以人權為主軸〉，《社區發展季刊》，130期，頁144-155。
11. 黃玉珠，2012，〈四方友善五語倫比：新移民跨文化就醫困境與社區護理人員跨文化照顧能力的探討〉，《護理雜誌》，59卷2期，頁17-20。
12. 錢夔慧，2013，〈新移民的求醫行為：以新北市五股區越南籍配偶為例〉，南投:國立暨南國際大學，東南亞研究所，頁66-83。
13. 顏芳姿，2013，〈一體兩面：臺灣通譯的角色及其在醫病溝通的能動性〉，《華人應用人類學學刊》，2卷1期，頁100-105。

二、報章資料:

1. 大紀元，首爾城東區長年為外國人免費服務，
<http://www.epochtimes.com/b5/11/4/12/n3225704.htm>，最後瀏覽日：2018/04/22。
2. 公益交流站，東南亞朋友們，發揮語言優勢成為通譯人才吧！，
<http://npost.tw/archives/11751>，最後瀏覽日：2018/04/22。
3. 台北市政府衛生局，<https://health.gov.taipei/Default.aspx?tabid=626>，最後瀏覽日：2018/04/22。
4. 台灣助產協會，http://www.midwife.org.tw/modules/News/News_view.php?id=147，最後瀏覽日：2018/04/22。
5. 新住民全球新聞網網站，<http://news.immigration.gov.tw/TW/Index.aspx>，最後瀏覽日：2018/04/06。
6. 新住民家庭成長協會網站，<http://www.immfa.org.tw/>，最後瀏覽日：2018/04/06。

7. 衛生福利部國民健康署網站，
<https://www.hpa.gov.tw/Pages/EBookList.aspx?nodeid=53>，最後瀏覽日：
2018/04/06。
8. 蘋果日報，【四方報】設置醫療友善空間，改善新移民就醫問題，
<https://tw.appledaily.com/new/realtime/20141124/511967/>，最後瀏覽日：
2018/03/22。

附件

附件一：訪談紀錄表

訪談次數	訪談時間	訪談地點	訪談目的	照片紀錄
訪談一	2018/01/28	台北車站	與新移民的第一次交流，藉此了解在臺適應問題與情況。	
訪談二	2018/03/16	新北市土城區土城國民小學	藉由訪談新移民，了解在台灣使用醫療之狀況。	
訪談三	2018/04/15	台北車站	透過使用醫療app來推廣醫療相關訊息，藉以達到資訊流通以及新移民之促進醫療近用權。	

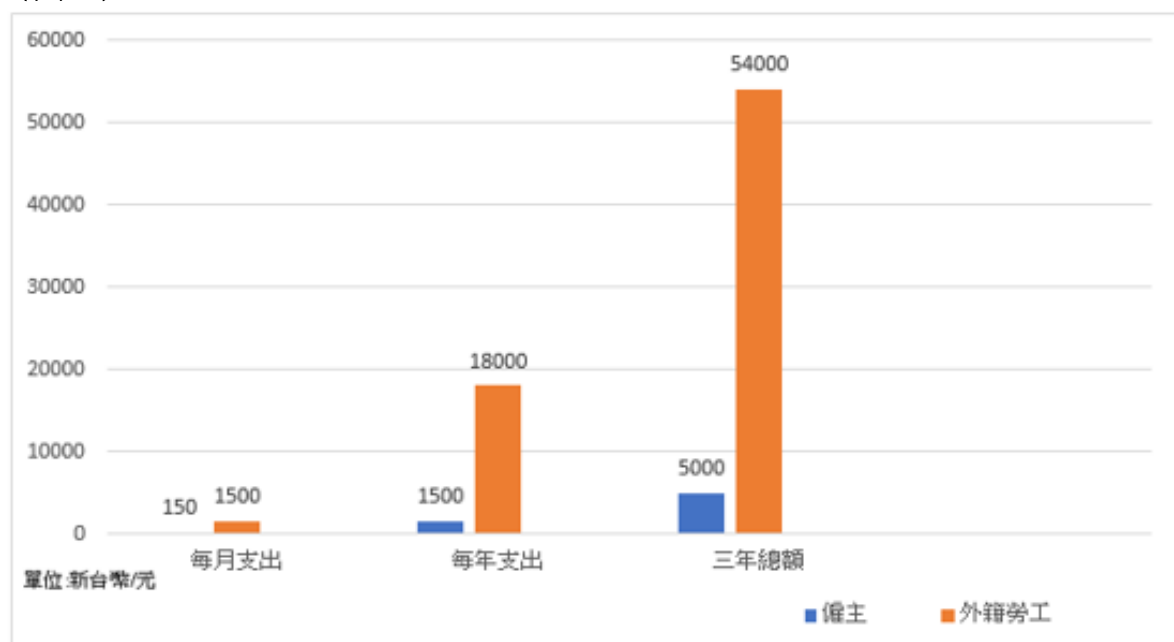
訪談四	2018/ 04/17	台北市立 聯合醫院 （婦幼院 區）	與通譯志工進行 訪談，藉此了解 新移民使用通譯 之普遍性、通譯 服務之運作。	 A photograph showing three individuals standing in front of a service counter. On the left is a man in a dark jacket and glasses. In the center is an elderly woman wearing a pink vest over a white shirt. On the right is a woman in a long brown coat. The counter behind them has a sign that reads '聯合服務櫃檯 JOINT SERVICES CENTER'.
訪談五	2018/ 04/18	台北市立 聯合醫院 （婦幼院 區）	與通譯志工進行 訪談，藉此了解 新移民使用通譯 之普遍性、通譯 服務之運作。	 A photograph of three women sitting at a table. The woman on the left is wearing a red sweater. The woman in the middle is wearing a pink vest with Chinese characters on it. The woman on the right is wearing glasses and a black top. In front of them on the table is a sheet of paper with several QR codes and some text.

附件二：外籍勞工、僱主給付仲介服務費金額之差異比較

(表一)

對象	項目	費用	為期三年總額
僱主	仲介服務費	第一年：新台幣 1,800 元 第二年：新台幣 1,700 元 第三年：新台幣 1,500 元	總額： 新台幣 5,000 元
外籍移工		新台幣 1,500-1,800 元/月	總額： 新台幣 54,000-64,800 元

(圖二)



(資料來源:勞動部勞力發展署)

仲介收取服務費 僱主 V.S 外籍勞工之比較

1. 仲介收取服務費之於僱主和外籍移工的差異，從（表一），可以得知，在仲介服務費的收取上，僱主的負擔是逐年下降，然而外籍勞工則是維持不變，仲介服務費並沒有因為外籍移工在台時間增加而遞減，或是基於使用者付費的需求，來做調整。
2. 僱主和外籍移工在負擔金額上差異甚大，從（表一）可以看出，僱主的「年」負擔相當於外籍移工的「月」負擔，為期三年的時間，更是有明顯的差距，同（圖二）所列。

揆諸前述，仲介費用的收取之於僱主和外籍移工的金額大不相同，有失公平和違反比例原則之疑慮。

附件三：我方訪談對象與接洽單位的實際情形

單位名稱	單位著力領域	預期成果	聯繫成果
賽珍珠基金會	貴基金會接受內政部入出國及移民署委託，辦理移民輔導通譯人員培訓；從2000年開始對新移民子女及其家庭提供服務。	1. 希望能透過訪談新住民、社工、志工或是醫療通譯人員，深入瞭解新住民醫療使用問題。 2. 向基金會說明我方APP行動方案，期盼得將此融入或補充現有政策。	基金會以會內具固定業務婉拒。
南洋姊妹會	南洋台灣姐妹會創立的宗旨為協助南洋姐妹逐漸走出孤立，進而成為積極的社會參與者；姐妹會的工作內容分為：基層組織、社會教育、法令政策倡議，而每類之間緊密相關，並且相互加強。		基金會以業務著力領域相異婉拒。
新住民家庭成長協會	該協會提供培訓通譯員與通義服務，通譯服務語言為越南語、印尼語、泰語、緬甸語、菲律賓語、英語。	希望得透過深度訪談模式，了解通譯員培訓情事，並諮詢通譯員實務操作上有無遇過重大困難。	該成長協會無回應。
聯合醫院婦幼院區	該醫院提供之通譯服務語言別為越南語、印尼語，通譯服務方式以通譯員及服務台人員為主。	希望得透過深度訪談模式，進一步了解通譯員使用情事。	透過訪問兩個位醫院通譯志工，了解到許多新移民朋友對於政府偕同醫院提供的通譯服務不甚熟悉。整體申請協助就醫通譯服務人數相當少。外籍移工多依賴仲介；外籍配偶則仰賴家人陪同就醫，因此使用人次少之又少。
臺安醫院	該醫院提供之通譯服務語言別為越南語、緬甸語、日語、英語、西班牙語、以及粵語，通譯服務方式以志工與醫護人員為主。		該醫院目前無提供此項服務。
林麗蟬立委	為我國第一位新住民身份之立法委員，長期關注新住民基本人權之保障、及新住民需求；對於醫療方面曾提出應建設通譯專線之概念。	希望能像立委說明我方APP行動方案，期盼得將此融入或補充現有政策。	立委因公事繁忙，無法面談。

附件四：APP(Indonesian Medicine)使用介面介紹

一、APP 圖像以及名稱，App 名稱為 Indonesian Medicine



二、APP 首頁

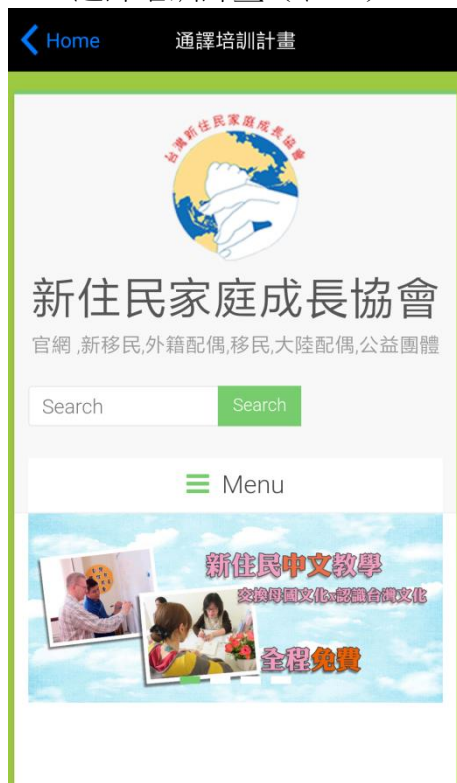
共有八個項目，點選圖片，即可進入主題內容



三、醫療最新新聞（左一）



四、通譯培訓計畫（右一）



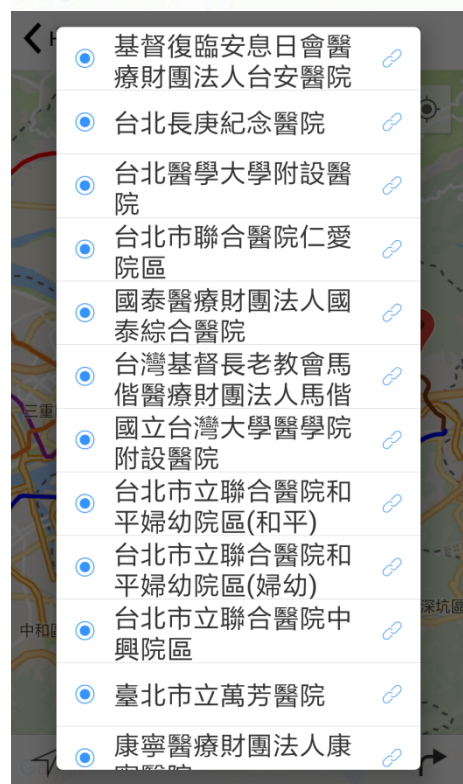
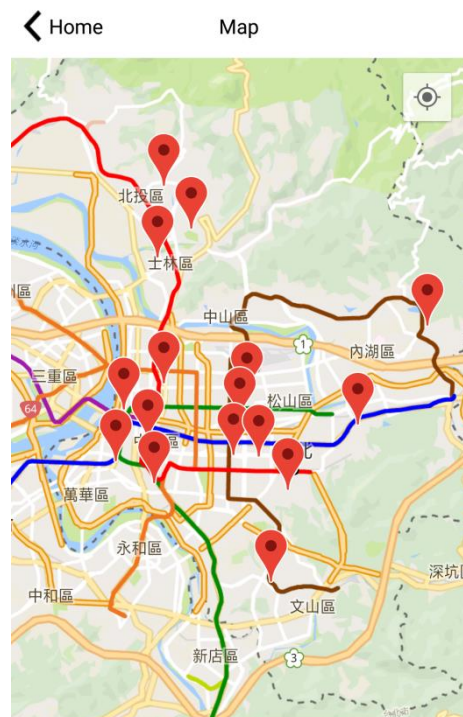
五、醫療補助資訊（左二）



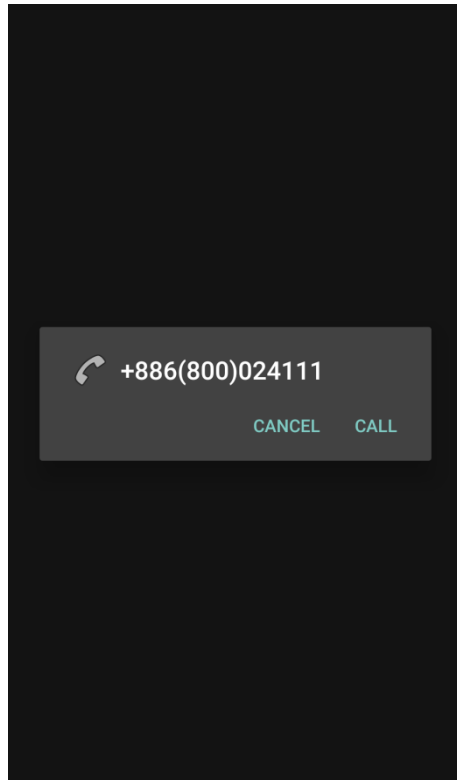
六、常見症狀說明（右二）



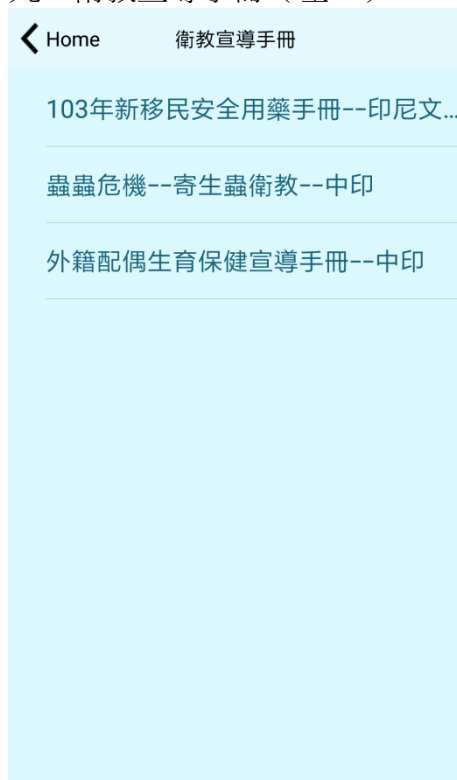
七、醫療院所地點（左三）



八、通譯服務專線（右三）



九、衛教宣導手冊（左四）



十、使用意見回饋（右四）

[Home](#) 使用意見回饋



議題關心masalah perawatan

以下是台灣現行新移民的制度，請你們針對這些制度發表看法。此表單是採無記名方式。Berikut ini adalah sistem yang sekarang imigran baru di Taiwan, Harap memberikan pendapat Anda. Formulir ini diadakan secara anonim.

***必填**

現行政策規定，外籍勞工健檢費用為外籍勞工自行負擔，然而，我國籍勞工的健檢費用為雇主負擔，您認為是合理的嗎？Kebijakan saat ini menetapkan bahwa biaya pemeriksaan kesehatan

[Home](#) 使用意見回饋

現行政策規定，外籍勞工健檢費用為外籍勞工自行負擔，然而，我國籍勞工的健檢費用為雇主負擔，您認為是合理的嗎？Kebijakan saat ini menetapkan bahwa biaya pemeriksaan kesehatan untuk pekerja asing adalah tanggung jawab pekerja asing sendiri, bagaimanapun, biaya pemeriksaan kesehatan untuk pekerja Cina adalah beban majikan. Apakah Anda pikir itu wajar? *

☐ 合理Wajar

☐ 不合理Keterlalu

☐ 其他：

[Home](#) 使用意見回饋

仲介公司每個月會向外籍勞工收取新台幣1500到1800不等的服務費，但這些服務並非所有外籍勞工每個月都會使用，您認為收取費用的金額是合理的嗎？Badan akan menagih biaya layanan sebesar NT \$1500 hingga 1800 per bulan, pekerja asing tapi layanan ini tidak digunakan oleh pekerja asing sekali setiap bulan, Apakah Anda pikir jumlah biaya wajar? *

☐ 合理Wajar

☐ 不合理Keterlalu

☐ 其他：

附件五：正式問卷

您好：

感謝您參與本問卷訪談。我們主要想要新移民在台灣醫療權的問題。

此份問卷採不記名方式，請放心作答。本問卷總共分為二大部分，請依照您自身實際情況回答，並按照指示完成作答。

您所填寫的資料僅作為學術研究之用，不作為其他用途，您的個人資料及填答內容絕對保密，請您安心作答，如有疑惑，也請您隨時詢問在場的施測人員。您的作答對我們的研究將有很大的幫助，最後感謝您對本問卷的耐心作答及熱心接受訪談。

敬祝
健康快樂，事事順利！

【第一部分】

請依據您在台使用醫療情況在 ☐ 內打勾。

一、 新移民在台使用醫療情況

- 1.您在台灣有沒有看過醫生的經驗？
☐ (1) 有 ☐ (2) 沒有 ☐ (3) 其他，請說明_____
- 2.當您覺得身體不舒服時，您會偏好去藥局買藥還是看醫生？
☐ (1) 大醫院 ☐ (2) 診所 ☐ (3) 藥局
☐ (4) 其他，請說明_____
3. 您剛來台灣時，去看醫生有沒有語言溝通問題？
☐ (1) 有 ☐ (2) 沒有 ☐ (3) 其他，請說明_____
- 4.您看醫生時有沒有人陪同？
☐ (1) 有 ☐ (2) 沒有 ☐ (3) 其他，請說明_____
- 5.您之不知道政府衛生局提供以下醫療服務（如健康檢查、疫苗注射、子宮抹片篩檢）等？（如不知道直接跳至第 8 題）
☐ (1) 知道 ☐ (2) 不知道 ☐ (3) 其他，請說明_____
- 6.您有沒有使用上述醫療服務（如健康檢查、疫苗注射、子宮抹片 篩檢）等？
☐ (1) 有 ☐ (2) 沒有 ☐ (3) 其他，請說明_____
- 7.如果有使用上述醫療服務，您在使用上有沒有遇到什麼困難？
☐ (1) 有 ☐ (2) 沒有 ☐ (3) 其他，請說明_____
- 8.您需不需要在看醫生時，設置醫療通譯人員、專線提供即時的協助或相關翻譯 APP？
☐ (1) 需要 ☐ (2) 不需要 ☐ (3) 其他，請說明_____
- 9.您有沒有接受過醫院的通譯服務幫助？
☐ (1) 有 ☐ (2) 沒有 ☐ (3) 其他，請說明_____

【第二部分】

請依據您使用健康醫療 APP 的情形在 □ 內打勾。

一、 健康醫療 APP 使用回饋量表

1. 您使用健康醫療 APP 之後，使用心得如何？

☐ (1) 非常不好用 ☐ (2) 很不好用 ☐ (3) 普通 ☐ (4) 很好用 ☐ (5) 非常好用

2. 您使用健康醫療 APP 之後，對增進您的醫療知識幫助如何？

☐ (1) 非常沒幫助 ☐ (2) 沒有幫助 ☐ (3) 普通 ☐ (4) 很有幫助
☐ (5) 非常有幫助

3. 您使用健康醫療 APP 之後，是否會推薦別人使用？

☐ (1) 是 ☐ (2) 否

【第三部分】

以下為您的基本資料，請依據您的實際狀況在□內打勾，謝謝配合。

1. 請問您的性別為：

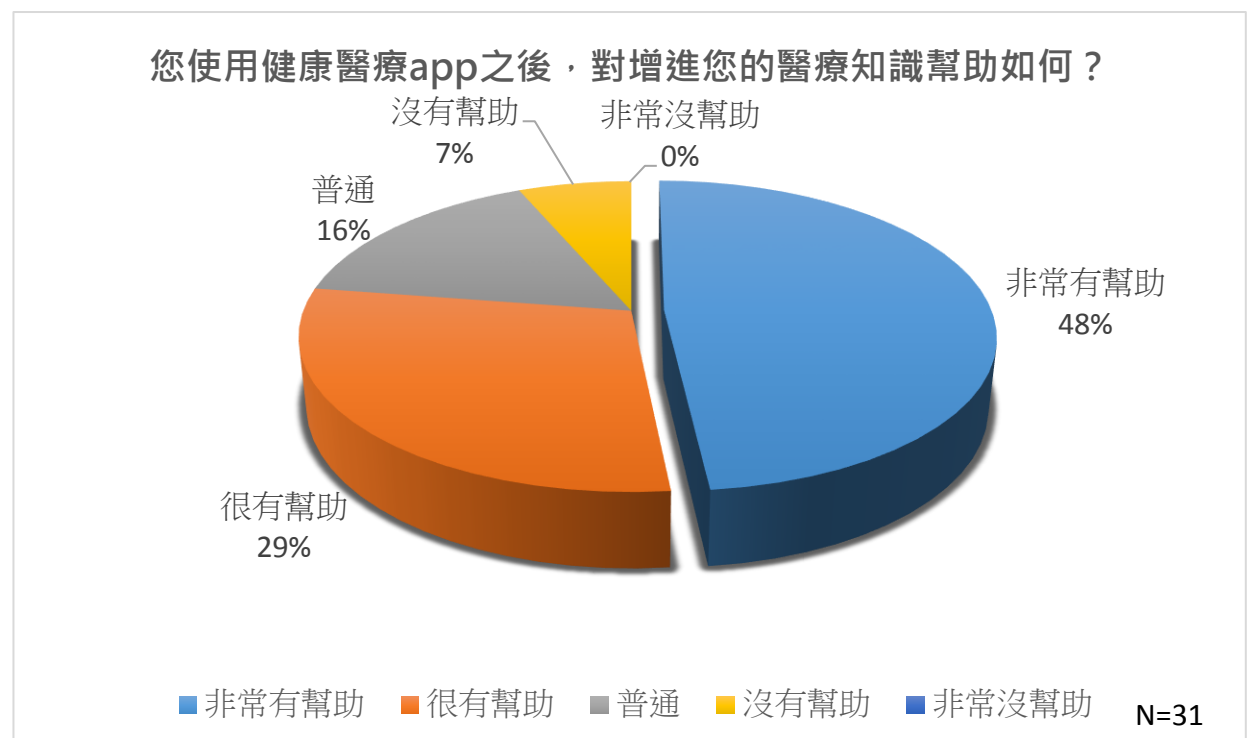
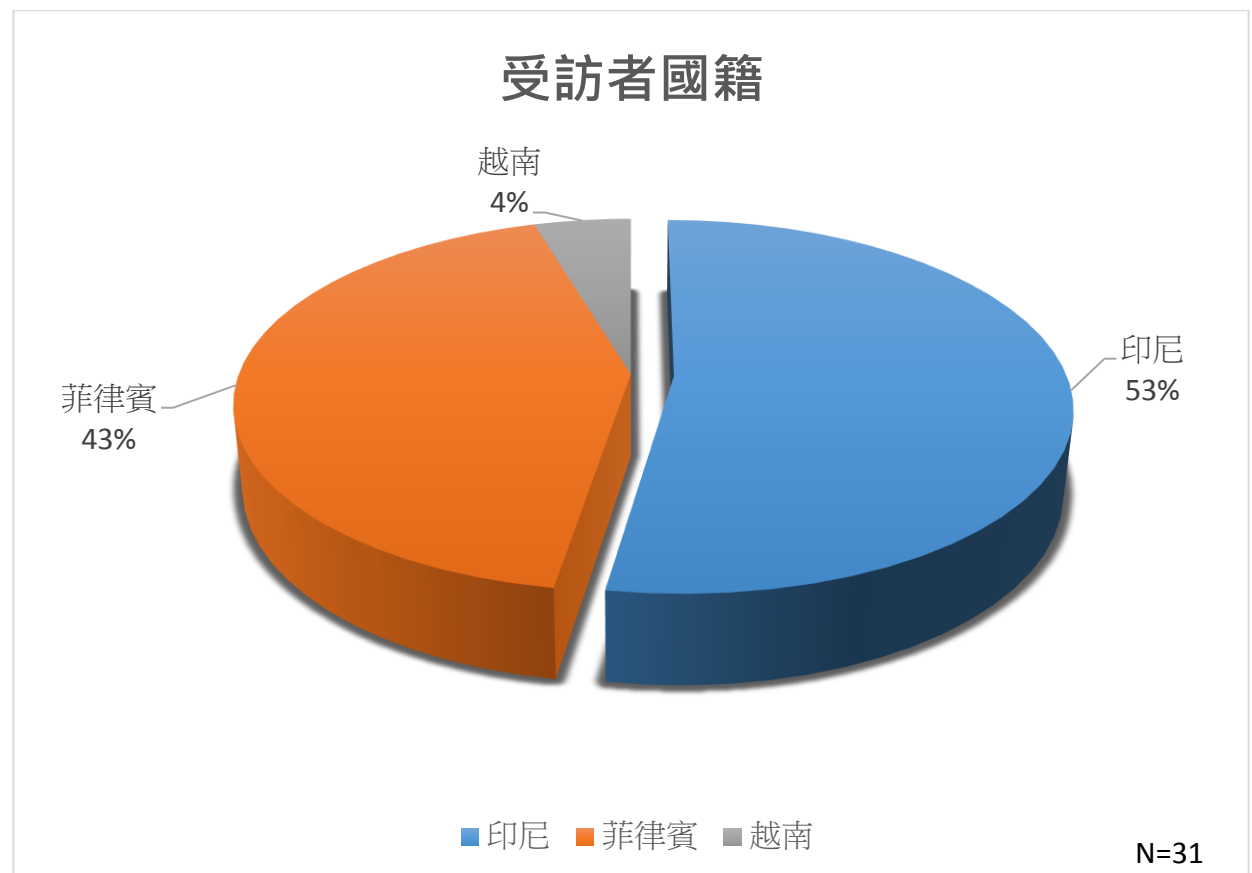
☐ (1) 生理男 ☐ (2) 生理女

2. 請問您的國籍？

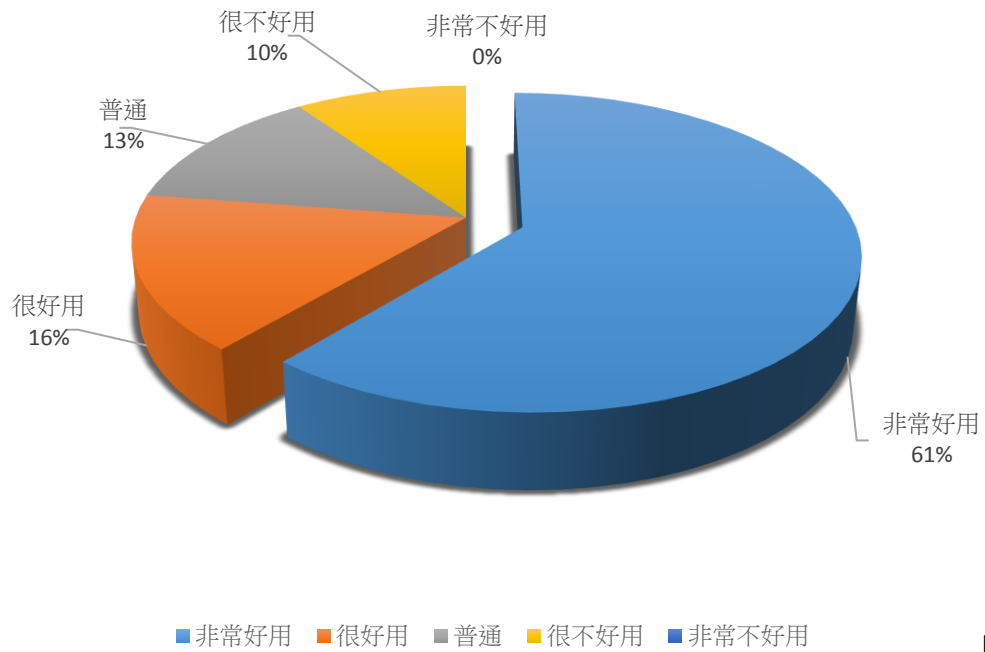
☐ (1) 菲律賓 ☐ (2) 印尼 ☐ (3) 越南 ☐ (4) 其他

感謝您的耐心填寫，問卷內容到此結束。

附件六：問卷結果

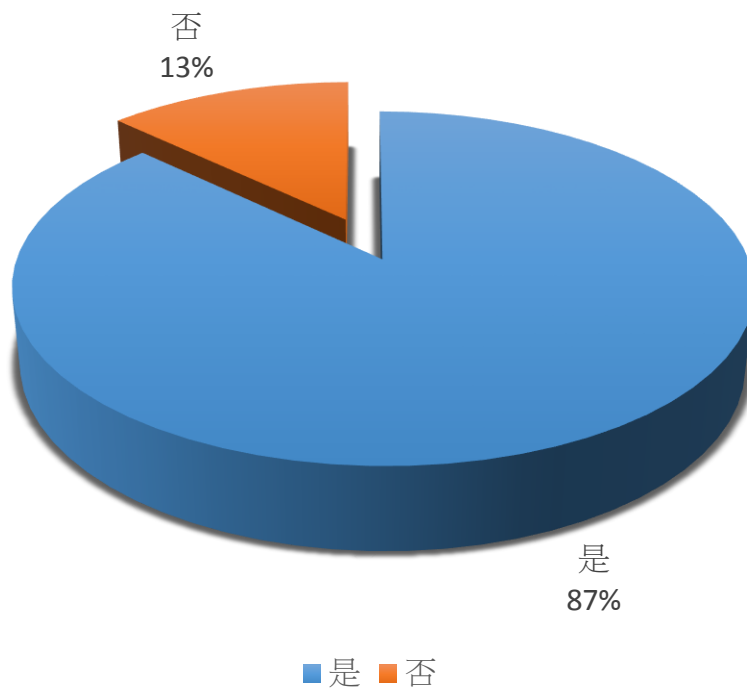


您使用健康醫療app之後，使用心得如何？



N=31

您使用健康醫療app之後，是否會推薦別人使用？



N=31