

NHẬN SỰ CHĂM SÓC

MÀ BẠN CẦN

Hướng Dẫn
cho Người
Khuyết Tật



Mục Lục

Hiểu các quyền của bạn	2
Làm việc với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của bạn để nhận được sự chăm sóc mà bạn cần	5
Phải làm gì nếu bạn gặp khó khăn	6
Để biết thêm thông tin	7
Danh Sách Kiểm Tra cuộc Hẹn — Lên lịch hẹn của bạn	8
Trước cuộc hẹn của bạn	10
Trong cuộc hẹn của bạn	11
Sau cuộc hẹn của bạn	12
Những câu hỏi của bạn	13

Nhận Sự Chăm Sóc Mà Bạn Cần

Hướng Dẫn cho Người Khuyết Tật

Bạn có biết các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe bắt buộc phải cung cấp cho mọi người quyền sử dụng các dịch vụ y tế mà không bị phân biệt đối xử trên cơ sở tình trạng khuyết tật?

Bạn có quyền tiếp cận các dịch vụ y tế giống như mọi người khác.

Điều này có nghĩa là nhà cung cấp:

- Không nên từ chối các dịch vụ chăm sóc y tế vì các tòa nhà, phòng khám hoặc thiết bị không thể tiếp cận được.
- Nên cung cấp cho bạn thông tin mà bạn dễ hiểu.



Bạn có quyền có được các điều chỉnh hợp lý, các công cụ hỗ trợ, và các dịch vụ.

Điều này có nghĩa là các nhà cung cấp phải:

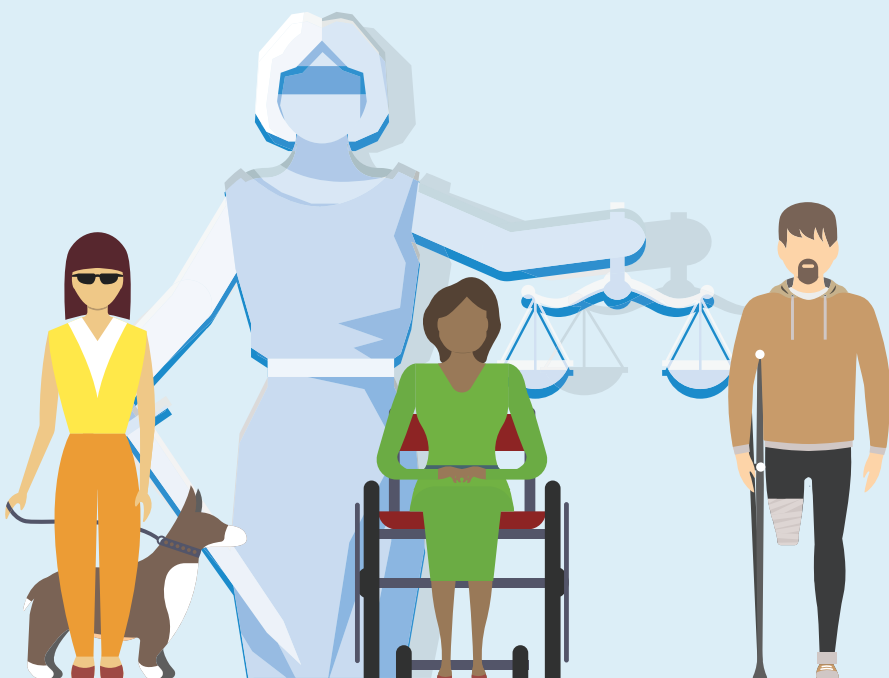
- Cung cấp thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu, thiết bị trợ thính hoặc tài liệu bằng chữ nổi braille hoặc chữ in lớn.
- Cho phép một động vật phục vụ vào phòng điều trị nội trú và phòng khám. (Ở đây, động vật phục vụ có nghĩa là bất kỳ động vật nào được huấn luyện để làm việc hoặc thực hiện nhiệm vụ cho người khuyết tật.)



Luật liên bang bảo vệ các quyền của bạn và cấm phân biệt đối xử.

Điều này có nghĩa là các nhà cung cấp không được phép:

- Từ chối phục vụ bạn hoặc khiến bạn chờ đợi lâu hơn chỉ vì bạn là người khuyết tật.
- Yêu cầu bạn mang theo ai đó để giúp phiên dịch, đọc, hoặc các hình thức hỗ trợ khác.
- Tính thêm phí cho bạn về dịch thuật chữ nổi hoặc ngôn ngữ ký hiệu.



Làm việc với nhà cung cấp của bạn để nhận được sự chăm sóc mà bạn cần.

- **Khi bạn thực hiện một cuộc hẹn**, hãy nói với người xếp lịch hẹn về nhu cầu của bạn cho cuộc hẹn.
- **Khi bắt đầu cuộc hẹn**, hãy nhắc nhở nhân viên về nhu cầu của bạn. Bạn có thể yêu cầu nhà cung cấp của bạn thực hiện các thay đổi đơn giản theo cách họ tương tác với bạn. Ví dụ, nếu bạn bị mù, bạn có thể yêu cầu nhà cung cấp của bạn mô tả những gì đang xảy ra trong lúc khám và báo cho bạn biết bằng lời trước khi chạm vào bạn.
- **Trong cuộc hẹn của bạn**, hãy cho nhà cung cấp của bạn biết về bất kỳ vấn đề nào bạn gặp phải. Nếu bạn không cảm thấy thoải mái khi làm điều đó, bạn có thể cho họ biết bằng văn bản hoặc qua điện thoại.



Phải làm gì nếu bạn gặp khó khăn.

- **Nói với nhà cung cấp của bạn hoặc người quản lý văn phòng** về các vấn đề bạn đã trải qua và thảo luận về những gì nhân viên có thể làm để đáp ứng nhu cầu của bạn.
- **Giữ một hồ sơ bằng văn bản hoặc điện tử** về mối quan tâm của bạn.
- Nếu bạn có bảo hiểm Medicare và/ hoặc Medicaid và bạn cảm thấy nhà cung cấp đã đối xử với mình không công bằng vì khuyết tật của bạn, **bạn có thể khiếu nại ẩn danh do bị sự phân biệt đối xử.**



Để biết thêm thông tin về việc khiếu nại ẩn danh do bị sự phân biệt đối xử:

- Gọi cho Văn Phòng Dân Quyền của HHS tại số miễn phí **(800) 368-1019** hoặc số TDD miễn phí **(800) 537-7697** Truy cập: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr>
- Gửi khiếu nại của bạn đến:
**U.S. Department of Health & Human Services,
200 Independence Avenue, SW, Room 509F,
HHH Building, Washington, DC 20201**

Để biết thông tin về các hóa đơn hoặc khiếu nại của Medicare:

- Truy cập **Medicare.gov** hoặc gọi số **1-800-Medicare** (1-800-633-4227).
Những người sử dụng TTY nên gọi số 1-877-486-2048



Nhận Sự Chăm Sóc Mà Bạn Cần

Danh Sách Kiểm Tra cuộc Hẹn cho Người Khuyết Tật

Sử dụng danh sách kiểm tra này để giúp bạn nhận được sự chăm sóc mà bạn cần trước, trong và sau cuộc hẹn.

Lên lịch hẹn của bạn.

Khi bạn gọi để sắp xếp cuộc hẹn của mình, hãy nói với người xếp lịch hẹn về nhu cầu của bạn cho cuộc hẹn và hỏi xem nên dự trù những gì. Điều này sẽ giúp bạn và nhà cung cấp của bạn sẵn sàng cho cuộc hẹn.

Nếu người xếp lịch hẹn mà bạn nói chuyện với, không có làm việc ở văn phòng nhà cung cấp của bạn, bạn có thể gọi trực tiếp cho văn phòng nhà cung cấp của bạn để thảo luận về nhu cầu của mình và hỏi xem nên dự trù những gì.

Nếu bạn chọn sắp xếp cuộc hẹn trực tuyến, hãy cố gắng mô tả những gì bạn sẽ cần trong biểu mẫu trực tuyến hoặc theo dõi bằng một cuộc gọi điện thoại.



Lên lịch hẹn của bạn.

- ☐ Tôi có thể mong đợi những gì trong cuộc hẹn của mình?
- ☐ Tôi có thể nhận được sự trợ giúp cụ thể mà tôi sẽ cần như thế nào? Ví dụ, “Tôi gặp khó khăn khi di chuyển sang bàn khám, vì vậy tôi sẽ cần sự giúp đỡ.”
- ☐ Tôi có thể sắp xếp thêm thời gian cho cuộc hẹn của tôi được không?
- ☐ Tôi sẽ tiếp cận vào tòa nhà, văn phòng, phòng khám, phòng tắm, cân, và thiết bị như thế nào?
- ☐ Có những lựa chọn nào cho việc chuyên chở và nơi đậu xe?
- ☐ Có ai đó hỗ trợ tôi khi tôi đến tòa nhà không?
- ☐ Tôi cần phải điền những mẫu đơn nào, và tôi có thể điền đơn trước cuộc hẹn không? Những mẫu đơn này có được cung cấp bằng các dạng thức dễ truy cập không?
- ☐ Cách tốt nhất để tôi ghi lại những gì tôi thảo luận với nhà cung cấp của mình là gì? Liệu phần tóm tắt chuyến thăm có được cung cấp ở dạng thức dễ truy cập hay tôi có thể sử dụng thiết bị ghi âm trong cuộc hẹn không?

Trước cuộc hẹn của bạn.

Việc đến và có chuẩn bị trước cho cuộc hẹn của bạn là quan trọng. Một số điều bạn có thể làm để chuẩn bị cho cuộc hẹn của mình là:

- ☐ Viết xuống hoặc ghi lại bất kỳ câu hỏi nào mà bạn muốn hỏi nhà cung cấp của bạn.
- ☐ Mang theo thẻ bảo hiểm của bạn, danh sách các loại thuốc và liều lượng của chúng, và thông tin liên lạc cho nhà thuốc và các nhà cung cấp khác.
- ☐ Quyết định cách bạn sẽ đến cuộc hẹn và lên kế hoạch với bất kỳ ai đến cuộc hẹn cùng với bạn.
- ☐ Kiểm tra sự sẵn có của bãi đậu xe dành cho người khuyết tật. Nếu bạn đang sử dụng phương tiện di chuyển công cộng, hãy kiểm tra tuyến đường từ điểm dừng của bạn đến văn phòng của nhà cung cấp.
- ☐ Mang theo một cuốn sổ tay hoặc máy ghi âm, hoặc nhờ một thành viên gia đình hoặc người hỗ trợ đi cùng với bạn và ghi chép.

Trong cuộc hẹn của bạn.

Ngay cả khi bạn đến và có chuẩn bị trước, đôi khi mọi thứ không thể diễn ra theo như đã định hoặc những vấn đề bất ngờ phát sinh.

Khi điều này xảy ra, điều rất quan trọng là nói cho người nào đó biết. Nhà cung cấp của bạn và nhân viên văn phòng có thể thực hiện các thay đổi để bạn nhận được sự chăm sóc mà bạn cần. Bạn có thể thấy hữu ích khi:

- ☐ Nhắc nhở nhân viên về sự trợ giúp mà bạn đã yêu cầu trước cuộc hẹn của mình.
- ☐ Yêu cầu bất kỳ loại sửa đổi hợp lý nào bạn có thể cần (như ghi lại cuộc hẹn hoặc các dụng cụ hỗ trợ và dịch vụ phụ trợ khác).
- ☐ Cho người nào đó biết nếu bạn được yêu cầu làm điều gì mà điều đó gây khó khăn cho bạn.
- ☐ Hãy thẳng thắn, trung thực và cụ thể khi nói cho nhà cung cấp biết về các vấn đề sức khỏe của bạn.
- ☐ Đặt ra các câu hỏi bạn đã có và mang theo mình.
- ☐ Lặp lại những gì nhà cung cấp nói với bạn bằng lời nói của chính bạn để đảm bảo là bạn hiểu.
- ☐ Viết xuống hoặc ghi lại bất kỳ thông tin mới hoặc các bước tiếp theo, hoặc để thành viên gia đình hoặc người hỗ trợ của bạn ghi chú.

Sau cuộc hẹn của bạn.

Liên lạc với nhà cung cấp của bạn về bất kỳ mối quan tâm nào mà bạn có đã không được giải quyết trong cuộc hẹn. Bạn có thể muốn hỏi về:

- ☐ Nhận một bản tóm tắt cho chuyến thăm bằng một dạng thức có thể truy cập.
- ☐ Bất kỳ bước tiếp theo hoặc các cuộc hẹn tiếp theo nào mà nhà cung cấp của bạn đề nghị.
- ☐ Dùng bất kỳ loại thuốc mới như thế nào và vào lúc nào.

Nếu bạn cảm thấy bạn đã không được đối xử công bằng trong chuyến thăm của bạn bởi vì bạn là người khuyết tật, bạn có thể nói cho người quản lý văn phòng biết.

Nếu bạn cần làm điều gì thêm và có bảo hiểm Medicare hoặc Medicaid, bạn có thể khiếu nại trực tuyến với Bộ Y Tế & Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ (HHS), Văn phòng Dân Quyền (OCR) bằng cách: truy cập **<https://ocrportal.hhs.gov/ocr>**, gọi đến OCR theo số miễn phí **(800) 368-1019** (TDD miễn phí (800) 537-7697), hoặc gửi đơn khiếu nại của bạn đến **Bộ Y Tế & Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ (U.S. Department of Health & Human Services)**: 200 Independence Avenue, SW, Room 509F, HHH Building Washington, DC 20201

Những câu hỏi của bạn

Câu hỏi 1 _____

Câu hỏi 2 _____

Câu hỏi 3 _____

Các nhà cung cấp khác của bạn

Tên nhà cung cấp, tên cơ sở hành nghề và số điện thoại:

Tên nhà cung cấp, tên cơ sở hành nghề và số điện thoại:

Tên nhà cung cấp, tên cơ sở hành nghề và số điện thoại:

Thuốc của bạn

Tên thuốc và liều lượng:

Tên thuốc và liều lượng:

Tên thuốc và liều lượng:

go.cms.gov/omh

Chỉnh sửa vào tháng 1, 2020

*Được Thanh Toán Bởi Bộ Y Tế Và
Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ (HHS)*

