

필요한

보살핌 받기

장애인을 위한 안내서



목차

권리에 대해서 이해하기	2
필요한 보살핌을 받을 수 있도록 제공자와 협조해주세요	5
어려움을 겪을 때 어떻게 할까요	6
좀 더 자세한 정보	7
예약 점검표 — 예약 잡기	8
진료 전	10
진료 중	11
진료 후	12
질문사항	13

필요한 보살핌 받기

장애인을 위한 안내서

의료인은 장애를 근거로 차별하지 않고 모든 사람들에게 의료 서비스 접근권을 제공해야한다는 점을 **알고 계셨습니까?**

장애인은 다른 모든 사람들과 동등한 의료 서비스에 접근할 수 있는 권리가 있습니다.

이 뜻은 제공자가 다음 사항을 지켜야한다는 뜻입니다.

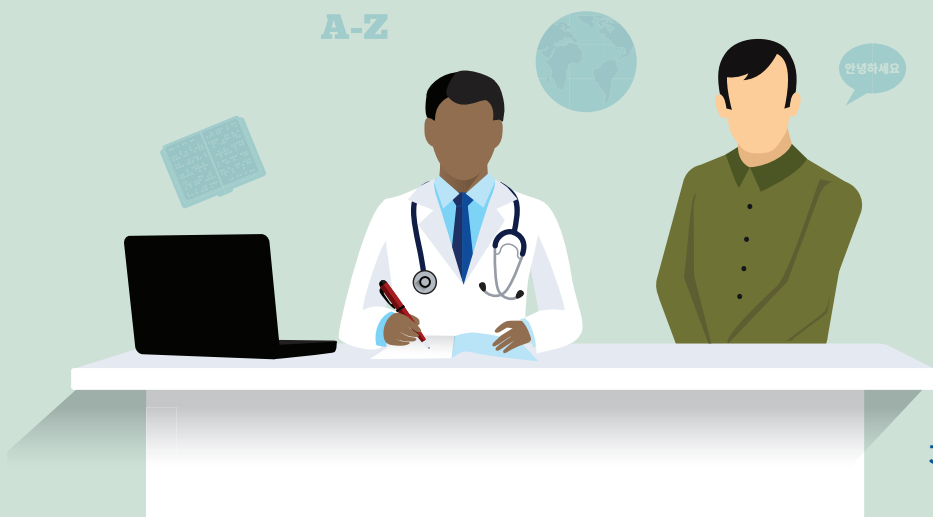
- 건물, 검사실, 또는 장비에 접근할 수 없다는 이유로 의료 서비스를 거부해서는 안 됩니다.
- 본인이 이해할 수 있는 방식으로 정보를 제공해야 합니다.



장애인은 합리적인 변경, 보조물 및 서비스에 대한 권리가 있습니다.

이 뜻은 제공자가 다음 사항을 지켜야한다는 뜻입니다.

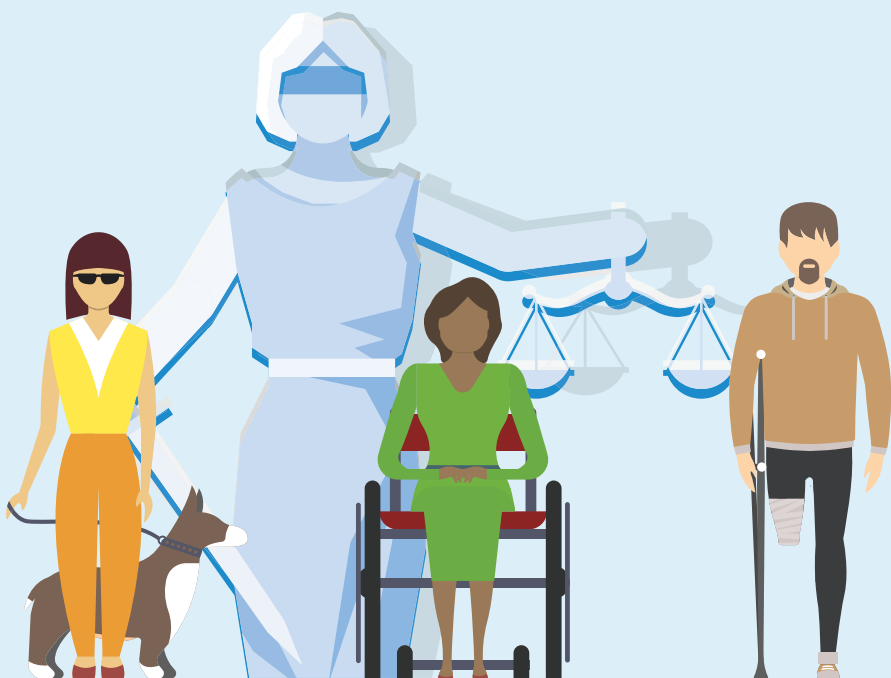
- 자격을 갖춘 수화 통역관, 보조청각장치, 또는 점자나 큰 활자로 된 자료를 제공해야 합니다.
- 입원환자 병동 및 검사실 출입을 장애인 보조 동물에게 허용해야 합니다. (여기에서 장애인 보조동물이란 장애를 가지고 있는 사람들을 보조하는 일을 수행할 수 있도록 훈련을 받은 안내견 등을 의미합니다.)



연방법은 장애인의 권리를 보호하며 차별을 금지합니다.

이는 제공자에게는 다음이 허용되지 않는다는 뜻입니다.

- 장애가 있다는 이유로 서비스 제공을 거부하거나 오래 기다리게 해서는 안됩니다.
- 통역을 섭외해서 데리고 오거나 읽기, 또는 다른 종류의 도움을 본인에게 요구해서는 안됩니다.
- 점자번역이나 수화통역에 대한 추가비용을 부과해서는 안됩니다.



제공자와 협력하셔서 필요한 보살핌을 받으세요.

- 진료예약을 잡을 때, 예약담당 직원에게 진료 시 필요한 사항에 대해 설명하세요.
- 진료 시작 시, 직원에게 필요한 사항을 다시 한 번 알려주세요. 의료인에게 소통방식에서 간단하게 변경해달라고 요청할 수 있습니다. 예를 들면 맹인인 경우에 의료인에게 검사 중 벌어지고 있는 일에 대해 설명하고 신체에 손을 대기 전에 구두로 미리 알려줄 것을 요청할 수 있습니다.
- 진료 중, 혹여 문제를 겪는다면 이를 의료인에게 알려주세요. 직접 말하는 것이 불편하다면 서면이나 전화를 통해 알려줄 수 있습니다.



어려움을 겪으면 어떻게 할까요.

- 경험한 문제에 대해 의료인이나 사무책임자에게 말씀드리고 필요한 부분이 충족되기 위해 직원이 할 수 있는 일에 대해 논의하세요.
- 우려되는 점에 대하여 서면 또는 전자방식으로 기록을 유지하세요.
- Medicare 및/또는 Medicaid 혜택을 가지고 계시고 의료인에게 장애를 이유로 불공정한 대우를 받는다고 느끼면 익명으로 차별에 대한 불평을 신청할 수 있습니다.



익명으로 차별에 대해 불평을 신청하는 것에 대한 좀 더 자세한 정보

- HHS 인권사무소 무료전화 (800) 368-1019 혹은 무료 TDD(청각장애인 통신수단) (800) 537-7697 로 연락하세요. 웹사이트 <https://ocrportal.hhs.gov/ocr> 로 들어가보세요.
- 우편으로 불평제기:
U.S. Department of Health & Human Services,
200 Independence Avenue, SW, Room 509F,
HHH Building, Washington, DC 20201

좀 더 자세한 정보 Medicare 고지서 혹은 청구서:

- **Medicare.gov** 를 방문하거나 **1-800-Medicare** (1-800-633-4227)로 전화하세요.
TTY(텔레타이프글쓰기) 사용자는 1-877-486-2048 로 전화할 수 있습니다.



필요한 보살핌 받기

장애인을 위한 진료예약 점검표

다음 페이지에 **이 체크리스트를 사용하여** 진료 전, 진료 중, 진료 후에 필요한 도움을 받을 수 있도록 하세요.

진료 예약 잡기.

진료예약을 잡을 때 예약 담당직원에게 진료에 필요한 사항을 말씀드리고 필요한 사항을 요청하세요. 이렇게 하면 여러분과 의료인이 진료를 준비할 수 있습니다.

예약 담당직원이 의료인과 같은 사무실에 있지 않을 경우에는 의료인 사무실로 직접 전화를 해서 필요한 사항을 말씀드리고 기대하는 바를 요청할 수 있습니다.

온라인으로 진료예약을 잡는 경우에는 온라인 양식에 필요한 사항을 설명하거나 전화를 걸어서 확인하세요.



진료 예약 잡기.

- 진료 중 무엇을 기대할 수 있을까요?
- 필요한 특정 지원은 어떻게 받을까요? 예를 들어, “검사대로 이동하는 데 어려움이 있어서 도움이 필요합니다.”
- 추가시간을 약속잡을 수 있을까요?
- 건물, 사무실, 검사실, 화장실, 저울 및 장비에 어떻게 접근하게 될까요?
- 교통 및 주차 시 어떠한 선택사항(수단)을 이용할 수 있을까요?
- 건물에 도착할 때 도움을 줄 사람이 있을까요?
- 어떠한 서식을 작성해야하며 진료 전에 작성할 수 있을까요? 이러한 서식이 접근 가능한 형식으로 제공됩니까?
- 의료진과 논의하는 내용을 기록할 수 있는 가장 좋은 방법은 무엇일까요? 방문요약이 접근 가능한 형식으로 제공됩니까 아니면 진료 중 기록장치를 사용할 수 있을까요?

진료 전.

진료에 준비된 상태로 오는 것은 중요합니다. 진료 준비를 위해 할 수 있는 몇 가지:

- 의료인에게 물어보고 싶은 궁금한 점을 적어보거나 기록해보세요.
- 보험카드, 투약목록 및 복용량, 그리고 약사 및 기타 의료인 연락처 정보를 가지고 오세요.
- 진료약속에 올 수 있는 방법을 결정하고 진료에 동행하는 사람과 계획을 세우세요.
- 접근 가능한 주차공간을 이용할 수 있는지 확인하세요. 대중교통을 이용하는 경우 정류장에서 진료실까지의 경로를 확인하세요.
- 공책이나 녹음기를 가지고 오거나 가족이나 도우미와 동행하도록 요청하고 노트를 하세요.

진료 중.

준비된 상태로 오더라도 계획대로 되지 않거나 예기치 못한 문제가 발생할 수 있습니다.

이러한 일이 발생하면 누군가에게 말하는 것이 중요합니다. 의료인과 직원이 필요한 도움을 받을 수 있도록 가능한 사항을 바꿀 수 있습니다. 다음 사항은 도움이 될 수 있습니다:

- 직원에게 진료예약 전 요청한 지원에 대해 다시 알려주세요.
- 어떠한 종류든 필요할 수 있는 합리적인 변경사항을 요청하세요(진료 녹음 또는 기타보조물 및 서비스와 같은 것들).
- 어떤 어려운 일을 하라고 요청을 받으면 말씀하세요.
- 건강과 관련된 우려사항에 대하여 의료인에게 직접적이고, 솔직하고 구체적으로 말씀하세요.
- 가지고 있던 궁금한 사항을 물어보세요.
- 이해를 확실히 하기 위하여 의료인이 이야기한 내용을 자신의 언어로 다시 반복해주세요.
- 새로운 정보나 다음 단계에 대해 적고 기록하거나 가족이나 도우미가 대신해서 노트를 할 수 있도록 해주세요.

진료 후.

진료 중 처리되지 않은 우려사항이 있다면 추후에라도 의료인에게 알려주세요. 다음 사항을 물어볼 수 있습니다:

- 접근 가능한 방식으로 방문요약서 받기.
- 의료인이 권장하는 다음 단계 혹은 다음진료 예약.
- 새로운 약물투약 방법 및 투약시간.

방문 중 장애인이라는 이유로 공정한 대우를 받지 못했다고 느껴질 경우 사무실 책임자에게 말씀드릴 수 있습니다.

추가적인 조치를 취할 필요가 있으면 Medicare 또는 Medicaid 가입자일 경우, 다음을 통해 미국 보건 및 인적서비스부(HHS), 민권사무소(OCR)에 온라인으로 불평을 제기할 수 있습니다. <https://ocrportal.hhs.gov/ocr>에 들어가보거나, OCR 무료전화 (800) 368-1019 (TDD 무료전화 (800) 537-7697)로 전화하거나 미국 보건 및 인적서비스부에 우편으로 불평 제기: 200 Independence Avenue, SW, Room 509F, HHH Building Washington, DC 20201

질문사항

질문 1_____

질문 2_____

질문 3_____

기타 제공자

제공자 이름, 전문분야, 및 전화번호

제공자 이름, 전문분야, 및 전화번호

제공자 이름, 전문분야, 및 전화번호

약

약이름 및 복용량:

약이름 및 복용량:

약이름 및 복용량:

go.cms.gov/omh

2020년 1월 개정

보건복지부 지불

