

獲得

需要的

照護

失能人士指南



目錄

| | |
|-----------------|----|
| 瞭解權利 | 2 |
| 與醫護人員合作，獲得需要的照護 | 5 |
| 遇到困難時該怎麼辦 | 6 |
| 更多相關資訊 | 7 |
| 約診清單 — 看診預約 | 8 |
| 看診之前 | 10 |
| 看診期間 | 11 |
| 看診之後 | 12 |
| 您的問題 | 13 |

獲得需要的照護

失能人士指南

您知道嗎？ 醫護人員必須為每個人提供零失能歧視的醫療服務。

您有權獲取同等的醫療服務。

這意味著，醫護人員：

- 不應以建築物、檢查室或設備缺乏無障礙設施為理由，拒絕為您提供醫療照護服務。
- 應當以您能夠理解的方式為您提供資訊。



您有權享有合理調整、輔助援助和服務。

這意味著，醫護人員必須：

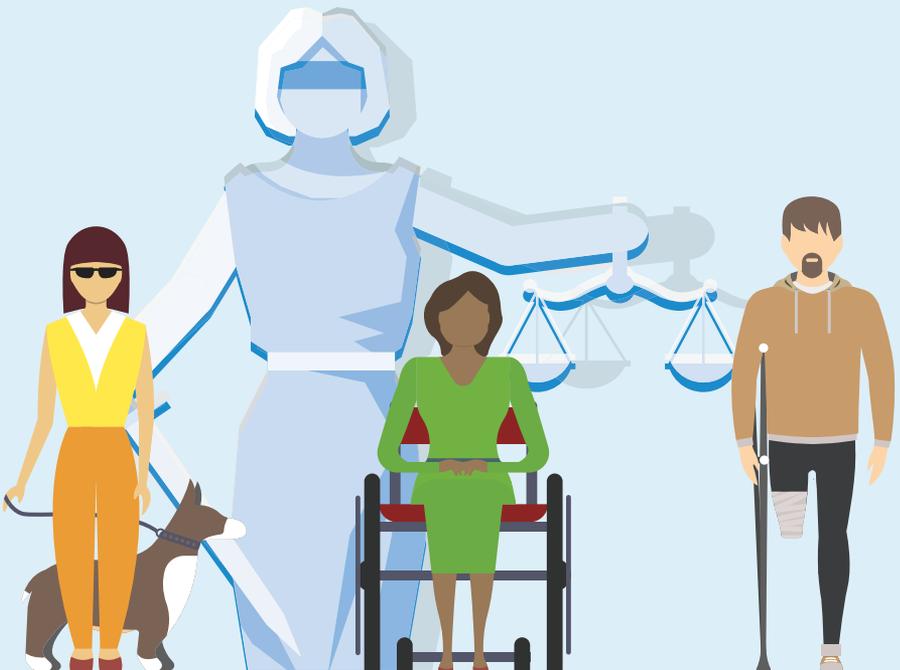
- 提供合格的手語譯員、助聽裝置，或者盲文或大字版材料。
- 允許服務性動物進入病房和檢查室。（服務性動物指經過訓練，能為失能者完成工作或開展任務的犬隻。）



聯邦法律保護您的權利並禁止歧視。

這意味著，醫護人員不得：

- 拒絕為您提供服務，或者僅由於您是失能者而讓您等待更長的時間。
- 要求您帶人前來提供口譯、閱讀或其他類型的幫助。
- 向您收取盲文翻譯或手語翻譯的額外費用。



與醫護人員合作，獲得需要的照護。

- 在安排約診時，請告知排期人員您的看診需求。
- 在看診開始時，提醒工作人員您的需求。可要求醫護人員簡單地改變與您的交流方式。例如，如果您是盲人，可要求醫護人員在檢查期間描述看診過程，並在碰觸您之前給您口頭提示。
- 在看診期間，告知您的醫護人員您目前遇到的問題。如果您對這樣做感到不舒服，可以寫信或打電話告訴他們。



遇到困難時該怎麼辦。

- 將遇到的問題告知醫護人員或診所經理，並討論工作人員如何能滿足您的需求。
- 保留一份您的擔憂的書面或電子記錄。
- 如有聯邦醫療保險和/或聯邦醫療輔助計劃，並您認為醫護人員或診所因您失能而不公平地對待您，可提交一份匿名歧視投訴。



如需更多關於提交匿名歧視投訴的資訊：

- 撥打衛生與公眾服務部 (HHS) 民權辦公室 (Office for Civil Rights) 免費電話：
(800) 368-1019 或者失能人士專線 (TDD)
免費電話：(800) 537-7697，
造訪：<https://ocrportal.hhs.gov/ocr>
- 將您的投訴郵寄至：
U.S. Department of Health & Human Services,
200 Independence Avenue, SW, Room 509F,
HHH Building, Washington, DC 20201

聯邦醫療保險賬單或理賠相關資訊：

- 造訪 [Medicare.gov](https://www.Medicare.gov)，或者撥打 1-800-Medicare (1-800-633-4227)。
TTY 使用者可撥打 1-877-486-2048



獲得需要的照護

失能人士約診清單

用此清單助您獲取在看診之前、期間及之後所需的照護。

看診預約

來電安排約診時，告知工作人員您的看診需求，並詢問屆時應預期的情況。這有助於您和醫護人員為看診做好準備。

如果與您通話的排期人員並非位於您的診所，可直接撥打診所電話，以討論您的需求並詢問屆時應預期的情況。

如選擇線上預約看診，可嘗試在線上表單中描述您的需求，或者隨後打電話確認。



看診預約

- 看診時可能發生什麼？
- 我如何能得到所需的特殊協助？例如，「我上檢驗台有困難，因此會需要幫助。」
- 我能安排額外的看診時間嗎？
- 我如何能進建築物、診所、檢查室及衛生間並使用秤和其他設備？
- 有哪些交通和停車選擇？
- 我到達建築物時，會有人能夠協助我嗎？
- 我需要填寫哪些表單，能在看診之前填寫嗎？這些表單是以無障礙格式提供的嗎？
- 我記錄與醫護人員討論的內容的最佳方式是什麼？會提供無障礙格式的看診摘要嗎？或者我能在看診期間使用錄音設備嗎？

看診之前

有必要為您的看診做好準備。可為看診做好以下準備：

- 寫下或者錄下想問醫護人員的任何問題。
- 帶上保險卡、藥品及劑量清單以及藥房和其他醫護人員的連絡資訊。
- 決定將如何前往診所，並與陪您看診的人訂好計劃。
- 瞭解是否有無障礙停車。如用公共交通，瞭解從您所在站點前往診所的路線。
- 帶上筆記本或者錄音設備，或請一位家人或輔助人員陪同並做筆記。

看診期間

即使有備而來，有時也會發生意外，或者出現意想不到的問題。

在這種情況下，有必要告知他人。醫護人員和診所員工也許能做出變動，讓您獲取需要的照護。以下做法可能會對您有所幫助：

- 在看診之前，提醒工作人員您需要的協助。
- 要求醫護人員按您的需要採取合理的調整（如錄下該次看診，或者其他輔助和服務）。
- 如果要求您完成您很難完成的事情，要告訴他人。
- 將您的健康擔憂告知醫護人員時，要直接、誠實且具體。
- 詢問您帶來的問題。
- 以您的理解重複醫護人員告訴您的內容，以確保您聽懂了。
- 寫下或錄下任何新的資訊或後續步驟，或請您的家人或者輔助人員做筆記。

看診之後

連絡醫護人員，告知在看診期間未受處理的任何擔憂。
可考慮詢問以下各項：

- 要求無障礙格式的看診摘要。
- 醫護人員建議的任何後續步驟或回診。
- 任何新藥的服用方式和時間。

如您覺得在看診期間由於自己是失能人士而沒有得到公平對待，可與診所經理談話。

如需採取進一步行動且享有聯邦醫療保險或聯邦醫療輔助計劃，可造訪 <https://ocrportal.hhs.gov/ocr>，向美國衛生與公眾服務部（U.S. Department of Health & Human Services，簡稱 HHS）民權辦公室（Office for Civil Rights，簡稱 OCR）提交線上投訴，撥打 OCR 免費電話 (800) 368-1019（TDD 免費電話 (800) 537-7697），或將投訴寄至 **U.S. Department of Health & Human Services**：200 Independence Avenue, SW, Room 509F, HHH Building Washington, DC 20201

您的問題

問題 1 _____

問題 2 _____

問題 3 _____

您的其他醫護人員

醫護人員的名稱、診所名及電話號碼：

醫護人員的名稱、診所名及電話號碼：

醫護人員的名稱、診所名及電話號碼：

您的藥品

藥品名和劑量：

藥品名和劑量：

藥品名和劑量：

go.cms.gov/omh

2020 年 1 月修訂

費用由美國衛生與公眾服務部
(U.S. Department of Health &
Human Services) 承擔。

