

# الحصول على الرعاية التي تحتاجها

دليل لذوي  
الإعاقات





# جدول المحتويات

- 2 أفهم حقوقك
- 5 تعاون مع مقدم الخدمات الصحية الخاص بك حتى تحصل على الرعاية التي تحتاجها
- 6 ما يجب عليك فعله عند مواجهة صعوبات
- 7 لمزيد من المعلومات
- 8 القائمة المرجعية  
— حجز موعدك
- 10 قبل موعدك
- 11 خلال موعدك
- 12 بعد موعدك
- 13 أسئلتك

# الحصول على الرعاية التي تحتاجها

## دليل لذوي الإعاقات

هل تعلم أن مقدمي خدمات الرعاية الصحية مطالبون بتوفير الخدمات الطبية للجميع دون تمييز على أساس الإعاقة؟

لديك الحق في الحصول على نفس الخدمات التي يحصل عليها أي شخص آخر.

وهو ما يعني أن مقدمي خدمات الرعاية الصحية:

- يجب ألا يمتنعوا عن تقديم الرعاية الصحية في حالة عدم توافق المباني أو غرف الفحص أو المعدات مع ذوي الإعاقات.
- يجب أن يقدموا إليك المعلومات بطريقة يمكنك فهمها.



## لديك الحق في الحصول على خدمات ووسائل مساعدة وترتيبات تيسيرية معقولة

وهو ما يعني أنه على مقدمي خدمات الرعاية الصحية:

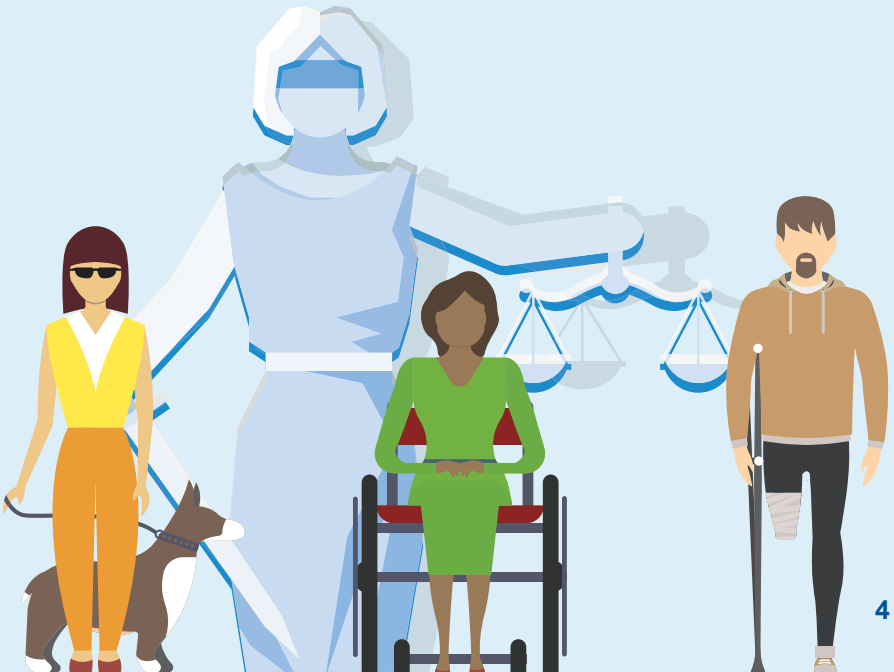
- توفير مترجمي لغة إشارة مؤهلين، أو أجهزة للمساعدة على السمع، أو مواد مطبوعة بطريقة برايل أو بأحرف كبيرة.
- السماح لحيوانات الخدمة بالدخول إلى غرف المرضى الداخليين وغرف الفحص. (المقصود بحيوانات الخدمة هنا هو أي كلاب تم تدريبها للعمل أو للقيام بمهام لذوي الإعاقات).



## القوانين الفدرالية تكفل حقوقك وتحظر التمييز ضدك.

وهو ما يعني أن مقدمي خدمات الرعاية الصحية غير مسموح لهم بـ:

- رفض خدمتك أو إرغامك على الانتظار فترة أطول لمجرد أن لديك إعاقة.
- أن يطلبوا منك إحضار شخص للمساعدة في الترجمة الشفهية أو القراءة أو أي نوع آخر من أنواع المساعدة.
- فرض رسوم إضافية عليك مقابل الترجمة بطريقة برايل أو ترجمة لغة الإشارة.



## تعاون مع مقدم الخدمات الصحية الخاص بك حتى تحصل على الرعاية التي تحتاجها.

- عند حجز موعد، أخبر الموظف المسؤول عن حجز المواعيد عن احتياجاتك خلال هذا الموعد.
- في بداية موعدك، ذكّر الموظف باحتياجاتك. يمكنك أن تطلب من مقدم الخدمات إجراء تغييرات بسيطة في الطريقة التي يتعامل بها معك. على سبيل المثال، إذا كنت كفيفًا، يمكنك أن تطلب من مقدم الخدمات الخاص بك أن يصف ما يحدث أثناء الفحص وأن يعطيك إشارات شفوية قبل أن يلمسك.
- أثناء موعدك، أخبر مقدم الخدمات عن أي مشاكل تواجهها. إذا كنت لا تشعر بالراحة في القيام بذلك، يمكنك إخباره كتابيًا أو عبر الهاتف.



## ما يجب عليك فعله عند مواجهة صعوبات.

- أخبر مقدم الخدمات أو مدير المكتب عن المشاكل التي واجهتها وناقش ما يمكن للموظفين القيام به لتلبية احتياجاتك.
- احتفظ بسجل مكتوب أو إلكتروني تسرد فيها مخاوفك.
- إذا كان لديك تأمين ميديكير (Medicare) و/أو ميديكيد (Medicaid) وكنت تشعر بأن أحد مقدمي الخدمات يعاملك بشكل غير منصف بسبب إعاقتك، فيمكنك تقديم شكوى بخصوص التمييز دون الإفصاح عن الهوية





## لمزيد من المعلومات عن تقديم شكوى بخصوص التمييز باسم مجهول:

- اتصل مجاناً بمكتب الحقوق المدنية لوزارة الصحة والخدمات الإنسانية على **368-1019 (800)** أو مجاناً على رقم الهاتف الخاص بالصم: **537-7697 (800)** أو تفضل بزيارة موقع: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr>

- أو أرسل شكواك بالبريد على العنوان التالي:

**U.S. Department of Health & Human Services,  
200 Independence Avenue, SW, Room 509F,  
HHH Building, Washington, DC 20201**

## لمزيد من المعلومات عن فواتير ومطالبات ميديكير :Medicare

- تفضل بزيارة موقع **Medicare.gov** أو اتصل على رقم **1-800-MEDICARE** أو **1-800-633-4227**. ويمكن لمستخدمي الطابعة الهاتفية (لضعاف السمع والصم والبكم) الاتصال على رقم **1-877-486-2048**



# الحصول على الرعاية التي تحتاجها

القائمة المرجعية لتحديد موعد لذوي الإعاقات

استخدم هذه القائمة المرجعية لمساعدتك في الحصول على الرعاية التي تحتاجها قبل الموعد وخلالها.

## حجز موعدك

عندما تتصل لحجز موعد، أخبر موظف حجز المواعيد عن احتياجاتك خلال الموعد واسأله عما يمكنك أن تتوقعه خلال الموعد. هذا سيساعدك أنت ومقدم الخدمات الخاص بك على الاستعداد لهذا الموعد.

إذا لم يكن موظف حجز المواعيد الذي تتحدث إليه موجودًا في مكتب مقدم الخدمات الخاص بك، فيمكنك الاتصال بمكتب مقدم الخدمات الخاص بك مباشرةً لمناقشة احتياجاتك والسؤال عما يمكنك أن تتوقعه خلال الموعد.

إذا اخترت حجز موعدك عبر الإنترنت، فحاول وصف ما ستحتاج إليه في الاستمارة الموجودة عبر الإنترنت أو حاول المتابعة بمكالمة هاتفية.



## حجز موعدك

- ما الذي يمكن أن أتوقعه خلال موعدني؟
- كيف سأحصل على المساعدة التي سأحتاجها بخصوص شيء معين؟ على سبيل المثال، "أواجه مشكلة في الحركة والوصول إلى طاولة الفحص، لذلك سأحتاج إلى مساعدة."
- هل يمكنني حجز وقت إضافي لموعدني؟
- كيف يمكنني الوصول إلى المبنى والمكتب وغرف الفحص والحمامات وأجهزة قياس الوزن والمعدات؟
- ما هي الخيارات المتاحة بالنسبة للمواصلات ومواقف السيارات؟
- هل هناك شخص متاح لمساعدتي عندما أصل إلى المبنى؟
- ما هي الإستمارات التي سأحتاج إلى تعبئتها، وهل يمكنني تعبئة تلك الإستمارات قبل موعدني؟ هل تتوفر هذه الإستمارات بصيغ متوافقة مع ذوي الإعاقات؟
- ما هي أفضل طريقة بالنسبة لي لتسجيل ما أناقشه مع مقدم الخدمات الخاص بي؟ هل سيتم تقديم ملخص الزيارة بصيغة متوافقة مع ذوي الإعاقات، أو هل يمكنني استخدام جهاز تسجيل أثناء الموعد؟

## قبل موعدك

من المهم أن تأتي إلى موعدك مستعدًا. من الأشياء التي يمكنك القيام بها للتضير لموعدك:

- اكتب أو سجل أي أسئلة تريد طرحها على مقدم الخدمات الخاص بك.
- أحضر بطاقة التأمين الخاصة بك وقائمة بالأدوية وجرعاتها ومعلومات الاتصال الخاصة بالصيدلية ومقدمي الخدمات الآخرين.
- قرر كيف ستصل إلى مكان موعدك، وخطط مع الشخص الذي سيذهب إلى الموعد معك.
- تحقق من توفر مواقف سيارات لذوي الإعاقات. إذا كنت ستستخدم وسائل النقل العام، فتحقق من الطريق من محطتك حتى مكتب مقدم الخدمات.
- أحضر دفتر ملاحظات أو مسجلاً أو اطلب من أحد أفراد العائلة أو أحد مِمَّن يساعدونك أن يأتي معك ويدون ملاحظات.

## خلال موعدك

حتى عندما تأتي إلى موعدك مستعدًا، قد لا تسير الأمور في بعض الأحيان وفقًا للخطة أو قد تحدث مشاكل غير متوقعة. عندما يحدث ذلك، من المهم أن تخبر أحدًا.

قد يتمكن موفر الخدمات الخاص بك وموظفو المكتب من إجراء تغييرات بحيث تحصل على الرعاية التي تحتاجها. قد تجد أنه من المفيد أن:

- تُذكّر الموظفين بالمساعدة التي طلبتها قبل موعدك.
- تطلب إجراء أي نوع من التعديلات المعقولة التي قد تحتاجها (مثل تسجيل الموعد أو غيرها من وسائل المساعدة والخدمات).
- تخبر أحدًا إذا طُلب منك القيام بشيء يصعب عليك.
- تكون صريحًا وصادقًا ومحددًا عند إخبار مقدم الخدمات عن مخاوفك الصحية.
- تطرح الأسئلة التي أتيت بها.
- تكرر ما يخبرك به مقدم الخدمات باستخدام كلماتك الخاصة للتأكد من أنك فهمته جيدًا.
- تكتب أو تسجل أي معلومات جديدة أو خطوات تالية، أو أن تطلب من أحد أفراد أسرتك أو أحد من يساعدونك أن يدون لك ملاحظات.

## بعد موعدك

تابع مع مقدم الخدمات الخاص بك بخصوص أي مخاوف لديك لم يتم التعامل معها خلال موعدك. قد ترغب في السؤال عن:

□ الحصول على ملخص للزيارة يكون متوافقاً مع ذوي الإعاقات.

□ أي خطوات تالية أو مواعيد متابعة يوصي بها مقدم الخدمات الخاص بك.

□ كيف ومتى تأخذ أي أدوية جديدة.

إذا كنت تشعر أنك لم تُعامل بطريقة منصفة أثناء زيارتك لأنك شخص ذو إعاقة، يمكنك التحدث إلى مدير المكتب.

إذا كنت بحاجة إلى اتخاذ مزيد من الإجراءات ولديك تأمين ميديكير (Medicare) أو ميديكيد (Medicaid)، فيمكنك تقديم شكوى عبر الإنترنت إلى مكتب الحقوق المدنية بوزارة الصحة والخدمات الإنسانية

(OCR) (HHS) من خلال: زيارة موقع <https://ocrportal.hhs.gov/ocr>

أو الاتصال برقم مكتب الحقوق المدنية المجاني (800)

368-1019 (رقم الهاتف الخاص بالصم بالصم 537-7697 (800))، أو

إرسال الشكوى بالبريد إلى عنوان وزارة الصحة والخدمات الإنسانية: 200

Independence Avenue, SW, Room 509F, HHH Building

Washington, DC 20201

## أسئلتك

السؤال 1

---

السؤال 2

---

السؤال 3

---

## مقدمو الخدمات الآخرون لك

اسم مقدم الخدمات، ومهنته، ورقم هاتفه:

---

اسم مقدم الخدمات، ومهنته، ورقم هاتفه:

---

اسم مقدم الخدمات، ومهنته، ورقم هاتفه:

---

## أدويةك

اسم الدواء والجرعة:

---

اسم الدواء والجرعة:

---

اسم الدواء والجرعة:

---

[go.cms.gov/omh](https://go.cms.gov/omh)

تمت المراجعة في يناير 2020

مدفوع من قِبَل وزارة الصحة والخدمات  
الإنسانية.

