

QUÝ VỊ CẦN LÀM GÌ NẾU GẶP KHÓ KHĂN

- Báo cho nhà cung cấp hoặc quản lý văn phòng về những vấn đề quý vị gặp phải và thảo luận về những việc nhân viên có thể làm để đáp ứng nhu cầu của quý vị.
- Lưu hồ sơ bằng văn bản hoặc điện tử về những mối quan ngại của quý vị.
- Nếu quý vị có bảo hiểm Medicare và/hoặc Medicaid và cảm thấy nhà cung cấp đã đối xử bất công vì tình trạng khuyết tật của quý vị, quý vị có thể nộp đơn phàn nàn về hành vi phân biệt đối xử mà không cần để lộ danh tính.



Để biết thêm thông tin về việc nộp đơn phàn nàn về hành vi phân biệt đối xử mà không cần để lộ danh tính:

- **Gọi cho Văn Phòng Dân Quyền của Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ (HHS)** theo số điện thoại miễn cước (800) 368-1019 hoặc TDD miễn cước (800) 537-7697; hoặc
- **Truy cập:** ocrportal.hhs.gov/ocr/; hoặc
- **Gửi đơn phàn nàn của quý vị qua đường bưu điện tới:**
U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue, SW, Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201

Để biết thông tin về hóa đơn và yêu cầu thanh toán theo Medicare:

- **Truy cập:** [Medicare.gov](https://www.Medicare.gov) hoặc gọi số 1-800-Medicare (1-800-633-4227)
Người dùng TTY có thể gọi số 1-877-486-2048

DANH SÁCH KIỂM TRA CHO CUỘC HẸN ĐỐI VỚI NGƯỜI KHUYẾT TẬT

Sử dụng danh sách kiểm tra trên các trang tiếp theo để nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần trước, trong và sau cuộc hẹn của quý vị.

Khi quý vị gọi điện để thu xếp lịch hẹn, hãy cho nhân viên thu xếp lịch hẹn biết về các nhu cầu của quý vị và những điều chỉnh thích hợp mà quý vị cần vì có khuyết tật. Hỏi quá trình dự kiến sẽ diễn ra trong suốt cuộc hẹn. Điều đó sẽ giúp quý vị và nhà cung cấp chuẩn bị sẵn sàng cho cuộc hẹn.

Nếu nhân viên thu xếp lịch hẹn trao đổi với quý vị không ở văn phòng nhà cung cấp của quý vị, quý vị có thể gọi trực tiếp đến văn phòng của nhà cung cấp để thảo luận về các nhu cầu của mình và quá trình dự kiến sẽ diễn ra.

Nếu quý vị quyết định thu xếp lịch hẹn qua mạng, hãy cố trình bày những gì quý vị cần trong mẫu đơn trực tuyến hoặc gọi điện để kiểm tra lại.



THU XẾP LỊCH HẸN

- Quá trình dự kiến sẽ diễn ra trong cuộc hẹn của tôi?
- Làm thế nào để tôi nhận được sự hỗ trợ cụ thể mà tôi cần? Ví dụ: “Tôi khó có thể di chuyển sang bàn khám dễ dàng, vì thế tôi cần giúp đỡ”.
- Tôi có thể kéo dài thời gian cho cuộc hẹn của mình không?
- Làm thế nào để tôi vào được tòa nhà, văn phòng, phòng khám, nhà vệ sinh, đi lên/xuống cầu thang và tiếp cận thiết bị?
- Có những tùy chọn nào đối với việc đưa đón và đỗ xe?
- Có sẵn người hỗ trợ khi tôi đến tòa nhà không?
- Tôi cần điền những mẫu đơn nào và tôi có thể điền trước cuộc hẹn không? Những mẫu đơn này có định dạng mà tôi có thể sử dụng không?
- Đây là cách tốt nhất để tôi ghi lại nội dung thảo luận với nhà cung cấp của mình? Tôi có nhận được bản tóm tắt buổi thăm khám ở định dạng tôi có thể hiểu được hoặc tôi có thể sử dụng thiết bị ghi âm trong suốt cuộc hẹn không?



CHUẨN BỊ TRƯỚC CUỘC HẸN

Điều quan trọng là quý vị phải chuẩn bị sẵn sàng cho cuộc hẹn trước khi đến. Một số việc quý vị có thể thực hiện để chuẩn bị sẵn sàng cho cuộc hẹn là:

- Chép lại hoặc ghi âm lại bất kỳ câu hỏi nào quý vị muốn hỏi nhà cung cấp. Tập trò chuyện.
- Thu thập thông tin về bệnh sử gia đình để báo cho nhà cung cấp.
- Mang theo thẻ bảo hiểm, danh sách các loại thuốc và liều lượng, cùng thông tin liên hệ của nhà thuốc và các nhà cung cấp khác của quý vị.
- Quyết định phương thức quý vị sẽ đi đến cuộc hẹn và lập kế hoạch với bất kỳ người nào sẽ cùng quý vị đến cuộc hẹn.*
- Kiểm tra xem có sẵn chỗ đỗ xe cho người khuyết tật không hoặc nếu quý vị sử dụng phương tiện giao thông công cộng thì kiểm tra tuyến đường từ điểm dừng của quý vị tới văn phòng của nhà cung cấp.
- Mang theo sổ tay, thiết bị ghi âm† hoặc đề nghị thành viên gia đình hay người hỗ trợ đi cùng quý vị và ghi chép lại.



* Hỏi nhà cung cấp về các chính sách mới nhất để mang theo người đi cùng quý vị tới cuộc hẹn.

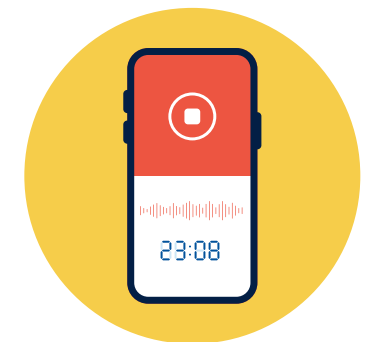
† Xin phép nhà cung cấp trước khi ghi âm vì mỗi tiểu bang sẽ có yêu cầu riêng về việc ghi âm. Một số tiểu bang tuân theo luật liên bang, cho phép ghi âm nếu có ít nhất một người tham gia trò chuyện cho phép. Các tiểu bang khác yêu cầu phải có sự cho phép của mọi người tham gia trò chuyện.

TRONG CUỘC HẸN

Ngay cả khi quý vị đã chuẩn bị trước khi đến, đôi khi sẽ có những thứ không diễn ra như kế hoạch hoặc phát sinh vấn đề ngoài dự kiến.

Trong trường hợp này, điều quan trọng là quý vị phải báo cho ai đó. Nhà cung cấp và nhân viên văn phòng có thể thực hiện những thay đổi để quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc quý vị cần. Quý vị nên:

- Nhắc nhở nhân viên về sự hỗ trợ quý vị đã yêu cầu trước cuộc hẹn.
- Yêu cầu bất kỳ kiểu điều chỉnh hợp lý nào quý vị có thể cần (như ghi âm cuộc hẹn hoặc thiết bị và dịch vụ hỗ trợ).
- Báo cho ai đó biết nếu quý vị được yêu cầu thực hiện việc gì đó mà quý vị khó có thể làm được.
- Trao đổi thẳng thắn, trung thực và cụ thể khi báo cho nhà cung cấp biết về những quan ngại sức khỏe của quý vị.
- Hỏi những câu quý vị đã chuẩn bị sẵn.
- Lặp lại lời của nhà cung cấp theo cách diễn đạt của riêng quý vị để đảm bảo quý vị hiểu đúng.
- Ghi chép lại hoặc ghi âm mọi thông tin mới, các bước tiếp theo hoặc nhờ thành viên gia đình hay người hỗ trợ của quý vị ghi chép lại.*



* Hỏi nhà cung cấp về các chính sách mới nhất để mang theo người đi cùng quý vị tới cuộc hẹn.

SAU CUỘC HẸN

Liên hệ lại với nhà cung cấp về bất kỳ quan ngại nào của quý vị chưa được giải quyết trong cuộc hẹn. Quý vị nên hỏi về:

- Cách để nhận bản tóm tắt buổi thăm khám ở định dạng quý vị có thể hiểu được.
- Bất kỳ bước tiếp theo hoặc cuộc hẹn khám lại nào mà nhà cung cấp khuyến nghị.
- Cách thức và thời điểm sử dụng bất kỳ loại thuốc mới nào.

Nếu cảm thấy không được đối xử công bằng trong khi thăm khám vì là người khuyết tật, quý vị có thể trao đổi với quản lý văn phòng.

Nếu cần làm gì khác và có bảo hiểm Medicare hoặc Medicaid, quý vị có thể nộp đơn phản nàn trực tuyến tới Văn Phòng Dân Quyền (OCR) của Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ (HHS) khi truy cập ocrportal.hhs.gov/ocr, gọi cho số điện thoại miễn cước của OCR (800) 368-1019 (TDD miễn cước (800) 537-7697) hoặc gửi đơn phản nàn qua đường bưu điện tới U.S. Department of Health and Human Services: 200 Independence Avenue, SW, Room 509F, HHH Building Washington, DC 20201



QUÝ VỊ CÓ THẮC MẮC?

Câu hỏi 1: _____

Câu hỏi 2: _____

Câu hỏi 3: _____

Nhà cung cấp khác của quý vị

Nhà cung cấp, tên phòng khám và số điện thoại: _____

Thuốc và liều lượng: _____



go.cms.gov/c2c

Do Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ chi trả.

Ngày chỉnh sửa: Tháng 5 năm 2022 Số xuất bản 12139-V

Ấn bản này được sản xuất, xuất bản và phân phát bằng tiền nộp thuế của người dân.

Nội dung trong tài liệu này không có hiệu lực pháp lý và không nhằm mục đích bắt buộc người dân phải tuân thủ theo bất kỳ cách nào, trừ khi được đưa cụ thể vào hợp đồng. Tài liệu này chỉ nhằm mục đích làm rõ cho người dân biết về các yêu cầu hiện tại theo pháp luật.