



## 자주 묻는 질문

911에 주신 모든 통화는 가능한 한 빨리 연결해 드리지만, 모든 통화내역이 동일시되는 것은 아닙니다. 저희의 주된 목적은 911에 전화하신 분께 가장 적절한 의료 서비스를 제공하는데 있습니다. 제공되는 서비스에는 병원 응급실 이송이 포함되지 않을 수 있습니다.

*Right Care, Right Now (바른 진료, 지금 바로)* 프로그램의 주된 목적은 환자의 진료결과를 개선하고 DC 소방서 및 응급 구조대 (FEMS)의 자원을 보존하여 생명을 위협하는 상해 및 질병으로부터 환자를 보호하는데 있습니다. 이는 바쁜 응급실 시설의 입원율을 낮추어 위독한 응급 환자들에게 도움이 될 것입니다. 현재 DC주는 1인당 응급구조 요청 전화 건수가 전국에서 가장 높은 것으로 나타났습니다. 높은 비응급 신고율은 소방서의 응급 대처 자원에 무리를 주게 됩니다.

*Right Care, Right Now* 프로그램을 통해 911에 전화하시는 비 응급 상해 및 질병 신고는 911 센터 또는 FEMS의 응급 구조요원을 통해 간호사에게 연결됩니다. 간호사는 신고자에게 각종 질문 및 환자의 증상 평가를 통해 가장 적절한 수준의 진료 가능한 비응급 의료 기관, 해당 지역의 커뮤니티 클리닉 또는 긴급 진료 클리닉 (응급 클리닉) 등으로 안내해 드립니다. Medicaid와 DC 헬스케어 얼라이언스의 경우 클리닉으로 가는 왕복 교통편이 무료로 제공됩니다.

### 언제 911에 신고해야 할까요?

911 신고는 심각한 응급 상황 (본인 또는 타인 포함), 또는 생명에 위협이 되거나 생명에 위협을 가할 수 있는 상황, 예를 들어, 호흡 곤란, 가슴 통증, 심장 마비, 심정지, 실신, 심각한 알레르기 반응, 추락 또는 사고로 인한 부상, 발작, 심한 통증, 등이 있을 경우에만 사용되어야 합니다. 감기, 바이러스 질환, 가벼운 자상, 등, 경미한 부상 및 질병, 또는 주치의와의 예약진료를 통해 진료받을 수 있는 기타 질환 및 만성질환은 911을 통해 신고하지 마십시오.

### 그래도 911에 전화하면 FEMS에 신고가 접수되어 병원으로 이송이 가능합니까?

경우에 따라 다를 수 있습니다. 긴급한 상황, 또는 생명을 위협하거나 생명을 위협할 수 있는 응급 상황 시, 911 센터 (통합 커뮤니케이션 사무국)는 FEMS의 응급 구조요원을 출동시켜 환자의 증상을 진단하고, 곧바로 병원으로 이송하거나, 소방서의 제 3 지원팀인 미국 의료 이송서비스 (American Medical Response, AMR)를 통해 환자를 이송할 지에 대한 결정을 내립니다.

만약 현재 상황이 응급 상황이 아닐 경우, (1) *Right Care, Right Now* 라인으로 연결 되어, 간호사의 증상 진단 및 증상에 맞는 필요 이송처 선정을 통해 해당 의료기관으로 이송될 수 있고, 또는 (2) FEMS의 응급 구조요원이 증상을 진단하고, 가능 할 경우, FEMS규약 및 지침에 따라, 간호사에게 연결 하여, 환자의 증상을 진단하고, 상황에 맞는 의료 서비스를 결정할 수 있습니다.

### 내가 *Right Care, Right Now* 라인에 옮겨 질지 어떻게 결정 되나요?

911 요원 또는 FEMS 응급 구조요원이 현재 증상에 대해 질문하여, 그 증상에 따라 최선의 진료방법을 결정해 드릴 것입니다.

### *Right Care, Right Now* 라인에 있는 간호사에 의해, 현재 나의 상태가 어느 한 지정 클리닉에서 진료 받는 것이 좋겠다고 결정 되었을 경우, 해당 클리닉으로 가는 이송수단이 제공 됩니까? 이송수단을 제공받는데 얼마나 시간이 걸립니까?

Medicaid 진료별 지불 플랜 또는 3곳의 Medicaid 매니지드 케어 기관을 통한 모든 Medicaid 수혜자와 DC 헬스케어 얼라이언스 가입자에게는 이송수단이 제공됩니다. 필요한 경우, 클리닉에서 집으로 가는 왕복편까지 제공됩니다. Medicaid/DC 헬스케어 얼라이언스 가입자가 아닌 경우, 이송수단이 제공되지 않습니다.

저희 목표는 Medicaid 수혜자가 간호사에게 말한 후 30분 안에 이송수단을 제공받도록 하는 것입니다. 가끔은 30분보다 더 걸릴 수 있지만, 간호사에게 전화한 날에 클리닉까지의 이송수단이 제공됩니다.

**RIGHT CARE, RIGHT NOW에 관한 더 많은 정보를 원하시면, 다음 문자를 전송해 주십시오.  
DC RIGHTCARE 라고 쓰신 후, 468311로 문자를 보내주시거나 인터넷 웹사이트 FEMS.DC.GOV를 방문해 주십시오.**



GOVERNMENT OF THE  
DISTRICT OF COLUMBIA  
MURIEL BOWSER, MAYOR



## 자주 묻는 질문

### 어느 클리닉으로 의뢰될지에 대한 결정은 어떻게 내려집니까?

해당 간호사는 환자의 주치의 여부(있을 경우), 환자가 마지막으로 진찰받은 위치, 환자의 위치, 진료시간, 의료진료진의 진료 가능 여부 등을 고려하여, 가장 적절한 의료 시설로 안내해 드릴 것입니다.

### 간호사가 미리 정해진 시간에 클리닉 예약 일정을 잡아줄 수 있나요? 의료진에게 내가 언제 그리고 왜 도착하는지 통보되나요?

각 클리닉 시설에는 *Right Care, Right Now* 라인 환자를 위한 비예약 진료시간이 마련되어 있습니다. 간호사는 해당 클리닉에 연락하여, 환자의 예상 도착 시간 및, 진료 요청 사유에 대한 정보를 미리 제공해 놓을 것입니다. 의료시설에 도착하시면, 가능한 한 빨리 진료를 받으실 수 있습니다.

### 진료 방문 시, 의료진으로부터 약을 처방 받을 수 있습니까?

네, 해당 의료진은 약을 처방할 수 있습니다.

### 해당 클리닉에서 진료 후, 집으로 가는 교통편이 제공될 경우, 집으로 가는 길에 처방 된 약을 픽업하러 들릴 수 있습니까?

만약 Medicaid 수혜자 또는 DC 헬스케어 얼라이언스 가입자일 경우, 해당 의료기관에서 진료를 마친 후, 교통편이 제공 됩니다.

### 해당 클리닉에서 진료를 받은 후, 다음 진료 예약을 위해 911에 전화해야 하나요?

아니요. 모든 비응급 진료 예약은 내원하신 클리닉, 현재 환자로 등록되어 있는 기관 또는 해당 클리닉이 의뢰한 다른 비응급 의료기관으로 직접 전화해서 문의 하시길 바랍니다.

### **Right Care, Right Now** 라인의 간호사가 환자의 현재 상태가 병원 응급실로 이송해야 한다고 판단할 경우 어떻게 됩니까?

*Right Care, Right Now* 라인의 간호사들은 병원의 응급실 상황이 아닌, 주로 비응급 상황에 처리될 수 있는 전화만 받을 수 있습니다. 하지만 *Right Care, Right Now* 라인의 간호사가 보기에 환자의 상태가 병원에서 진료해야 할 응급 또는 긴급 상황이라고 판단할 경우 또는 그 긴급성이 FEMS의 응급 구조요원에 의해 판정되어야 한다고 판단할 경우, FEMS 유닛을 출동시켜 드립니다. 만약 FEMS의 응급 구조요원이 이미 그 현장에 있고, 간호사가 병원이송을 결정할 경우, 응급 구조요원은 환자가 FEMS 또는 AMR 앰블런스를 통해 병원으로 이송되도록 확인할 것입니다.

### 간호사의 자격요건은 무엇입니까?

간호사는 DC 주의 면허 및 응급 간호 경력을 갖춰야 합니다. 또한 응급환자 중증도 분류에 속달된 간호사이어야 합니다.

### 환자가 간호사와 상담 후에도 구급차로 병원에 이송되길 원할 경우, 어떻게 됩니까?

간호사는 환자의 증상에 따라 가장 적절한 의료시설로 안내해 드릴 것입니다. 환자의 증상이 응급상황이 아닐 경우, 간호사는 가장 적절한 의료기관에 의뢰해 드릴 것입니다.

### 본인의 진료 및 증상에 대한 절차 및 진료 선택에 동의 하지 않을 경우, 불만을 제기하고 싶다면 어떻게 해야 하나요?

202-673-3320번으로 FEMS에 전화하여 불만을 제기할 수 있습니다.

**RIGHT CARE, RIGHT NOW**에 관한 더 많은 정보를 원하시면, 다음 문자를 전송해 주십시오:  
**DC RIGHTCARE** 라고 쓰신 후, **468311**로 문자를 보내주시거나 인터넷 웹사이트 **FEMS.DC.GOV**를 방문해 주십시오.



WE ARE  
DISTRICT OF COLUMBIA  
GOVERNMENT OF THE  
DISTRICT OF COLUMBIA  
MURIEL BOWSER, MAYOR