



常见问题

所有 911 来电都将得到快速处理，但并非所有来电都一样。我们的目标是存在医疗需求的 911 呼叫者提供最为合适的医疗护理。并非一定需要转接患者至医院急诊室。

Right Care, Right Now 计划旨在改善患者的医治效果，并将特区消防及紧急医疗服务部 (Fire and EMS Department, FEMS) 的资源预留给伤情或病情危急生命的患者。同时，该计划也有望为人满为患的医院急诊室腾出部分床位，从而惠及所有病危患者。在全国范围内，特区的人均 EMS 呼叫量最高，其中包括大量的非紧急呼叫，令本部门应急资源告急。

Right Care, Right Now 计划启动之后，如果并非紧急伤情或病情，911 呼叫者可能会被转接至护士处理。护士会向呼叫者提问，并评估其症状，再为呼叫者推荐最为合适的可用非紧急医疗护理服务，很可能是呼叫者所在街区的社区诊所或紧急护理诊所。Medicaid 和特区医疗护理联盟 (Healthcare Alliance) 的参与者可享受诊所的免费接送服务。

我应当在何时拨打 911？

只有当 (您自己或他人) 遭遇严重医疗紧急情况，且您认为已经、可能或会变得危及生命，例如呼吸困难、胸痛、心脏病、心脏骤停、昏厥、严重过敏反应、跌倒或意外伤害、癫痫、剧痛或其他紧急事件，才应该拨打 911。如果病情或伤情轻微，例如伤风感冒、轻微割伤，或者适合预约初级医疗护理医师看诊解决的常规或慢性医疗事件，请勿拨打 911。

如果我拨打 911，FEMS 还会不会回应并将我送至医院？

需视情况而定。如果您的情况紧急，已经或可能危及生命，911 接线中心 (Office of Unified Communications, 统一通信办公室) 会调派 FEMS 的先遣急救员来评估您的症状，直接将您送到医院，或决定是否应该由美国医疗响应 (American Medical Response, AMR) 这个本部门第三方提供者将您送到医院。

如果您的情况并非紧急医疗状况，您可能会(1)被转接至 *Right Care, Right Now* 热线，由护士评估您的症状，并根据您的情况来确定最为合适的医疗护理服务，或(2)一位 FEMS 的先遣急救员可以评估您的症状，如果您符合 FEMS 协议和指南的资格，请通过电话与护士联系，护士将评估您的症状并决定最适合您病情的医疗护理。

接线员如何决定是否将我转接至 *Right Care, Right Now* 热线？

911 接线员或 FEMS 的先遣急救员会向您询问一些关于医疗症状的问题，然后据此症状做出最佳医疗护理决定。

如果 *Right Care, Right Now* 热线的护士认为我的情况能够在某间经认定的医疗诊所内得到最好治疗，我能否获得诊所的接送服务？要等多久才能获得接送服务？

如果需要，所有 Medicaid 受益人 (通过 Medicaid 按服务收费项目或特区三大 Medicaid 管理式护理机构之一) 以及特区医疗护理联盟参与者均可获得接送服务，包括从诊所回家的回程接送服务。非 Medicaid/特区护理联盟参与者无法享受接送服务。

我们的目标是确保 Medicaid 受益人在与护士交谈后 30 分钟内获得接送服务。有时候，可能需要不止 30 分钟，但我们一定会在您呼叫当日将您送至诊所。

欲得到更多 RIGHT CARE, RIGHT NOW 的信息 — 发短信：DC RIGHTCARE 到：468311 及造访：FEMS.DC.GOV



GOVERNMENT OF THE
DISTRICT OF COLUMBIA
MURIEL BOWSER, MAYOR



常见问题

如何决定我会被送至哪间医疗诊所？

护士会考量您现有的初级医疗护理提供者（如有）、您最后一次接受护理的地点、您所在位置、当天时间以及医疗护理提供者可用性，为您推荐最为合适的可用医疗护理级别。

护士是否会为我提前向医疗诊所进行就诊预约？诊所员工是否知道我抵达的时间和看诊的原因？

Right Care, Right Now 患者可在每间有现场预约的诊所进行看诊。护士会通知诊所您即将到来，告知您的大概抵达时间以及寻求医疗护理的原因。抵达之后，诊所会尽快安排您看诊。

在我看诊期间，医疗提供者可否为我开立处方药？

可以，我们选择的医疗提供者可以开立处方药。

如果在诊所看诊完毕后由专车接送回家，我能否在回家路上去拿开立的处方药？

如果您是 Medicaid 受益人或特区医疗护理联盟参与者，在您于医疗单位看诊完毕后，将提供专车送您回家。

我是否应该拨打 911，与看诊的诊所预约后续看诊服务？

不应该。如果没有危及生命的情况，您应该直接与看诊诊所、您注册成为患者之地所在诊所或诊所可能将您转介前往的医疗护理机构进行预约。

如果 *Right Care, Right Now* 热线的护士认为我的情况需要送至医院急诊室处理，该怎么办？

Right Care, Right Now 热线的护士只负责接听无需送至急诊室、通常在非紧急医疗环境中就能得到妥善处理的来电。然而，如果 *Right Care Right Now* 热线认为您情况紧急，最好送至医院治疗，或者应由 FEMS 先遣急救员进行评估，则我们会调派 FEMS 小组与您联系。如果 FEMS 先遣急救员已经在您身边并且护士确定您应该在医院接受治疗，则先遣急救员将确保您通过 FEMS 或 AMR 救护车运送您到医院。

护士有何资质？

护士均持特区执业证书，拥有急救护理的相关经验。同时，亦熟悉分诊实践。

如果我在与护士交谈之后仍希望由救护车载往医院，该怎么办？

护士会根据您的症状，决定最为合适的可用医疗护理级别。如果您的症状并非紧急情况，护士会为您推荐最为合适的可用医疗护理级别。

如果不同意此流程以及与本人护理和情况相关的医疗决定，我应该如何投诉？

请拨打 202-673-3320 致电 FEMS 进行投诉。

欲得到更多 RIGHT CARE, RIGHT NOW 的信息 — 发短信：DC RIGHTCARE 到：468311 及造访：FEMS.DC.GOV



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