



NHỮNG CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

Tất cả các cuộc gọi đến 911 đều được trả lời nhanh nhất có thể, nhưng không phải tất cả đều giống nhau. Mục tiêu của chúng tôi là kết nối người gọi 911 có nhu cầu y tế với cơ quan chăm sóc sức khỏe thích hợp nhất. Điều này có thể có hoặc có thể không bao gồm phòng cấp cứu của bệnh viện.

Mục tiêu của chương trình *Chăm sóc đúng cách, Nhanh chóng kịp thời (Right Care, Right Now)* là cải thiện kết quả sức khỏe của bệnh nhân và bảo quản nguồn lực của DC Fire and EMS Department (FEMS) cho những bệnh nhân có các thương tổn và căn bệnh đe dọa đến tính mạng. Điều này cũng sẽ thu xếp giường trống trong khoa cấp cứu của bệnh viện đồng đức, đem lại lợi ích cho tất cả các bệnh nhân cấp cứu bị bệnh nghiêm trọng. Quận có số lượng cuộc gọi EMS theo mỗi đầu người cao nhất trên toàn quốc. Số lượng cuộc gọi không khẩn cấp cao của chúng tôi gây căng thẳng cho nguồn lực hỗ trợ cấp cứu của Bộ.

Sau khi giới thiệu chương trình *Chăm sóc đúng cách, Nhanh chóng kịp thời* người gọi đến 911 với các thương tổn hoặc bệnh tật không khẩn cấp có thể được chuyển đến y tá. Y tá sẽ đặt câu hỏi cho người gọi và đánh giá các triệu chứng của họ để y tá có thể chuyển người gọi đến dịch vụ chăm sóc y tế không khẩn cấp thích hợp nhất, nhiều khả năng là đến phòng khám cộng đồng hoặc phòng khám chăm sóc khẩn cấp trong khu vực của người gọi. Những người đăng ký chương trình Medicaid và DC Healthcare Alliance sẽ được cung cấp dịch vụ đưa đón miễn phí đến phòng khám.

Khi nào tôi nên gọi 911?

Bạn chỉ nên gọi 911 khi có trường hợp khẩn cấp y tế nghiêm trọng (cho bản thân bạn hoặc cho người khác) mà bạn tin rằng đang đe dọa đến tính mạng hoặc có thể là hoặc trở nên đe dọa đến tính mạng, ví dụ như khó thở, đau ngực, đau tim, tim ngừng đập, ngất, phản ứng dị ứng nghiêm trọng, thương tổn do té ngã hoặc tai nạn, co giật, đau nặng hoặc vấn đề khẩn cấp khác. Bạn không nên gọi 911 đối với các thương tổn hoặc bệnh nhẹ, ví dụ như cảm lạnh hoặc vi-rút, vết cắt nhỏ, hoặc vấn đề y tế thông thường hoặc mạn tính có thể được xử lý qua cuộc hẹn thăm khám với bác sĩ chăm sóc chính.

FEMS sẽ vẫn trả lời và đưa đón tôi đến bệnh viện nếu tôi gọi 911?

Điều này còn tùy. Nếu bệnh lý của bạn khẩn cấp, đe dọa đến tính mạng hoặc khẩn cấp có thể đe dọa đến tính mạng, trung tâm 911 (Văn phòng truyền thông hợp nhất) sẽ cử nhân viên phản ứng sơ cứu FEMS đánh giá các triệu chứng của bạn, đưa đón bạn trực tiếp đến bệnh viện, hoặc quyết định xem Phản ứng y tế Hoa Kỳ (AMR), nhà cung cấp bên thứ ba của Bộ, sẽ đưa đón bạn đến bệnh viện.

Nếu chứng bệnh của bạn không có tính khẩn cấp y tế, bạn có thể (1) được chuyển đến đường dây *Chăm sóc đúng cách, Nhanh chóng kịp thời* và y tá sẽ đánh giá các triệu chứng của bạn và xác định dịch vụ chăm sóc y tế thích hợp nhất cho chứng bệnh của bạn, HOẶC (2) một nhân viên ứng phó ban đầu FEMS có thể đánh giá các triệu chứng của bạn và, nếu bạn đủ điều kiện theo các thủ tục và quy định của FEMS, kết nối bạn qua điện thoại với y tá, y tá sẽ đánh giá các triệu chứng của bạn và xác định sự chăm sóc thích hợp nhất cho bệnh trạng của bạn.

Tổng đài viên 911 sẽ xác định FEMS sẽ trả lời cuộc gọi của tôi như thế nào hoặc liệu tôi có được chuyển sang đường dây *Chăm sóc đúng cách, Nhanh chóng kịp thời*?

Tổng đài viên 911 hoặc nhân viên ứng phó ban đầu FEMS sẽ đặt câu hỏi cho bạn về các triệu chứng y tế và sẽ quyết định hình thức chăm sóc tốt nhất cho bạn dựa trên các triệu chứng này.

Nếu y tá ở đường dây *Chăm sóc đúng cách, Nhanh chóng kịp thời* quyết định rằng chứng bệnh của tôi có thể được điều trị tốt nhất tại một trong những phòng khám y tế được xác định, liệu tôi có được cung cấp dịch vụ đưa đón đến phòng khám đó không? Mất bao lâu để có xe đưa đón?

Tất cả những người thụ hưởng chương trình Medicaid, thông qua chương trình trả tiền theo dịch vụ Medicaid hoặc bất kỳ tổ chức nào trong ba Tổ chức chăm sóc quản lý DC Medicaid, cũng như người đăng ký chương trình DC Healthcare Alliance, sẽ có xe đưa đón, nếu cần, bao gồm chờ từ phòng khám về nhà. Những người không đăng ký chương trình Medicaid/DC Healthcare Alliance sẽ không có xe đưa đón.

Mục tiêu của chúng tôi là cung cấp dịch vụ xe đưa đón cho người hưởng chương trình Medicaid trong vòng 30 phút kể từ khi trao đổi với y tá. Đôi khi có thể mất thời gian nhiều hơn 30 phút, nhưng bạn sẽ có xe đưa đón đến phòng khám trong cùng ngày mà bạn gọi cho y tá.

**ĐỂ BIẾT THÊM THÔNG TIN VỀ CHĂM SÓC ĐÚNG CÁCH, NHANH CHÓNG KỊP THỜI - NHẮN TIN:
DC RIGHTCARE ĐẾN: 468311 VÀ TRUY CẬP FEMS.DC.GOV**



GOVERNMENT OF THE
DISTRICT OF COLUMBIA
MURIEL BOWSER, MAYOR



NHỮNG CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

Cách thức quyết định về phòng khám y tế mà tôi sẽ được giới thiệu như thế nào?

Y tá sẽ kết nối bạn với dịch vụ chăm sóc thích hợp nhất có sẵn, có xem xét đến bác sĩ chăm sóc chính hiện tại của bạn (nếu có), địa điểm mà bạn được chăm sóc mới nhất, địa điểm của bạn, thời gian trong ngày, và việc bác sĩ chăm sóc sức khỏe sẵn sàng thăm khám cho bạn.

Y tá có xếp lịch hẹn thăm khám tại phòng khám cho tôi vào thời gian được xác định trước không? Nhân viên có biết khi nào tôi đến và lý do tại sao không?

Mỗi phòng khám đều có đặt hẹn thăm khám dành cho bệnh nhân chương trình *Chăm sóc đúng cách, Nhanh chóng kịp thời*. Y tá sẽ thông báo cho phòng khám biết rằng bạn đang đến, ước tính thời gian bạn đến và (những) lý do mà bạn yêu cầu chăm sóc y tế. Khi bạn đến cơ sở chăm sóc sức khỏe, bạn sẽ được thăm khám sớm nhất có thể.

Bác sĩ y khoa có thể kê toa thuốc trong khi tôi thăm khám không?

Có, bác sĩ y khoa được chọn sẽ kê toa thuốc.

Nếu tôi được đưa về nhà sau khi thăm khám tại một trong những phòng khám y tế, tôi có thể lấy thuốc trên đường về nhà không?

Nếu bạn là người hưởng chương trình Medicaid hoặc là người đăng ký DC Healthcare Alliance, sau khi bạn được thăm khám xong tại một trong các cơ sở chăm sóc y tế, dịch vụ đưa đón sẽ đưa bạn về nhà.

Tôi có được gọi 911 để xếp lịch hẹn thăm khám theo dõi hoặc thăm khám sau này tại phòng khám y tế mà tôi đã được thăm khám không?

Không. Bạn sẽ xếp lịch hẹn thăm khám y tế cho chứng bệnh không đe dọa đến tính mạng trực tiếp với phòng khám y tế mà bạn đã được thăm khám – và ở nơi mà bạn hiện là bệnh nhân đăng ký, hoặc với bất kỳ cơ sở chăm sóc y tế không khẩn cấp nào khác mà phòng khám có thể giới thiệu cho bạn.

Sẽ như thế nào nếu y tá ở đường dây *Chăm sóc đúng cách, Nhanh chóng kịp thời* quyết định rằng bệnh lý của tôi cần được đưa đón đến phòng cấp cứu của bệnh viện?

Y tá ở đường dây *Chăm sóc đúng cách, Nhanh chóng kịp thời* chỉ nhận cuộc gọi mà thường được giải quyết tốt nhất trong môi trường chăm sóc y tế không khẩn cấp chứ không phải môi trường phòng cấp cứu trong bệnh viện. Tuy nhiên, nếu y tá ở đường dây *Chăm sóc đúng cách, Nhanh chóng kịp thời* quyết định rằng chứng bệnh của bạn có tính khẩn cấp hoặc cấp cứu có thể được điều trị tốt nhất tại bệnh viện hoặc bạn sẽ được đánh giá bởi nhân viên phản ứng sơ cứu FEMS, chúng tôi sẽ cử một đơn vị FEMS đến với bạn. Nếu nhân viên ứng phó ban đầu của FEMS đã có mặt tại hiện trường với bạn và y tá xác định rằng bạn cần phải được điều trị tại bệnh viện, nhân viên ứng phó ban đầu sẽ đảm bảo rằng bạn được đưa đến bệnh viện bằng xe cứu thương FEMS hoặc AMR.

Năng lực của y tá là gì?

Y tá sẽ được cấp phép tại Quận và có kinh nghiệm trong việc chăm sóc cấp cứu. Họ cũng biết rõ thông lệ thứ tự nguy cấp.

Nếu tôi nói chuyện với y tá và vẫn muốn được đưa đến bệnh viện bằng xe cấp cứu, vậy sẽ như thế nào?

Y tá sẽ quyết định mức độ chăm sóc thích hợp nhất cho bạn dựa trên các triệu chứng của bạn. Nếu các triệu chứng không có tính khẩn cấp, y tá sẽ chuyển bạn đến mức chăm sóc thích hợp nhất.

Nếu tôi không đồng ý với quy trình này và các lựa chọn y tế được đưa ra liên quan đến việc chăm sóc và chứng bệnh của tôi, tôi khiếu nại bằng cách nào?

Bạn có thể khiếu nại bằng cách gọi đến FEMS theo số 202-673-3320.

**ĐỂ BIẾT THÊM THÔNG TIN VỀ CHĂM SÓC ĐÚNG CÁCH, NHANH CHÓNG KỊP THỜI - NHẮN TIN:
DC RIGHTCARE ĐẾN: 468311 VÀ TRUY CẬP FEMS.DC.GOV**



GOVERNMENT OF THE
DISTRICT OF COLUMBIA
MURIEL BOWSER, MAYOR