



患者ガイド

ペイシエント・ケア・サービス課



アメリカの医療システムを 理解する 他国からの患者向け手引き

アメリカの医療システムは複雑です。そのシステムは部分的に州により異なります。

この手引きはアメリカの医療システムとワシントン大学メディカルセンター（UWMC）での医療システムを理解する上で役立つインフォメーションを提供しています。

安全なケアを受け、苛立ちを避ける為にどの様な医療システムかを学習して下さい。どうかご家族やご友人の方々にもこのインフォメーションをお伝え下さい。

アメリカにおけるあなたの医療チーム

あなたが出会う医師、看護師、そして、その他のスタッフを理解することは医療システムに馴染む上で役立ちます。

アメリカの医療スタッフは初めて合う患者に携わることに慣れていません。スタッフは間違いを避けるためにどの患者にも名前を尋ねます。そして、患者の社会的身分地

位が何であろうともどの患者にも同じ様に対応します。もし、あなたの事を皆さんがよく知り、名前を呼んで挨拶したりあなたのご家族やお仕事の様子を尋ねるような所から来られたとしたら、このような対応を理解し難いかもしれません。

医療プロバイダー（医療提供者）は、あなたの気分が楽になるように形式ばらないで親しくあなたに対応します。看護師があなたの苗字ではなく名前と呼ぶこともありますし、医師が椅子に座るのではなく机に寄りかかって話しをすることもあります。また、あなたが予約をとる時に受付係りがあなたとお喋りすることもあります。

病院のスタッフの態度に敬意が見られないと感じるかもしれませんが、意図的に失礼な態度をとっているわけではありません。

医療プロバイダーは法律に従って、あなたの健康上の問題が何であるか、そしてその治療にはどの様な選択肢があるかをあなたに話さなければなりません。彼らはあなたの健康上の問題についてとても直接的に話すようにあなたは思われるかもしれませんが、それは、あなたの感情を守るよりも問題が何かをあなたに確かに知ってもらう事の方をより重視するからです。

あなたは医療プロバイダーが直接的であることに驚くことがあるかもしれませんが、医師や看護師に健康のためにあなたのライフスタイルを



UW Medicine

UNIVERSITY OF WASHINGTON
MEDICAL CENTER

変えるように言われて、侮辱されたと感じるかもしれません。また、あなたは精神的に病んでいると言われて不安を感じるかもしれません。しかし、医療プロバイダーに腹を立てないで下さい。あなたに提供されるインフォメーションに焦点を絞るように努めて下さい。

贈り物

患者が医師や看護にあたる人達に贈り物をするのが習慣であったり、必要であったりする国がありますが、アメリカでは医療プロバイダーは現金や高価な品物やサービスといった贈り物を受け取ることが許されていません。あなたのために良い治療をしていると言葉で言うだけであなたの医師や医療プロバイダーにあなたの感謝の気持ちが伝わります。

プライバシー

あなたのプライバシーは重要です。アメリカでは**あなただけが**自分の医療についてのインフォメーションを受け取ることができます。あなたが何を医師に尋ね、何を話したか、そして医師があなたに何を話したかは厳守されています。あなたご自身がご自分の健康と医療について特定の人に伝えても良いとあなたの医療プロバイダーに許可しない限り、あなたのご家族もあなたの周りの方々も誰もあなたの医療について一切知ることができません。

もし、あなたのケアについての話にどなたか特定の方々に加わってもらうことを望まれる場合には、その方々をあなたの医師に紹介して下さい。そして、あなたのご家族や他の方々にどの程度まで知らせて良いかを医師に話して下さい。この事はあなたの医療記録に記録されません。



あなたの医療についての決断

あなたの医療の目標は何かをあなたの医師とその他の医療プロバイダーに話して下さい。次ぎの事を考えて下さい：

- どの様なことを彼らに手伝ってもらいたいのか？
- 健康を取り戻し、健康を維持するために、あなたはどの様に努めようと思っているか？
- あなたはどの様な情報が必要か？
- あなたはどの様にして情報をもらい指導を受けたいか？
- 治療の計画がどの様に自分の信念やライフスタイルに合うか？

あなたはご自分のケアの決断に加わります。あなたの医療プロバイダーは診断をし治療の選択肢を提案しますが、どの治療を選ぶかはあなたが決めなければなりません。具体的な内容に注意を払い、解らないことは何でも質問して下さい。気になることは何でもあなたの医療プロバイダーに話してから、あなたに合った計画を決めてください。

あなたはご自分の治療を医師が決めるということに慣れているかもしれませんが、アメリカでは医師から情報をもらってあなたが決断することになっています。医師はあなたに治療を選択するように言いますが、それはその医師が良い医師ではないという意味ではありません。アメリカの医療システムではあなたご自身が参加しないと、あなたはご自分の健康に関心が無いものだと思われがちです。

体の具合が良くない時に自分で決断をしなければならない事を腹立たしく思うかも知れません。しかし、あなたの医療計画はあなただけの為のものですから、自分にとって最も良いことをあなた自身が決める事が重要です。

法的事項

子供

アメリカ合衆国における殆どの医療は、18歳以下の子供が医療を受けるためには**親あるいは法的保護者が同伴**しなければなりません。あなたのお子さんはあなたが一緒になければ、医師や歯科医の診察を受ける事が出来ません。

しかし、性行、妊娠、麻薬、アルコール乱用に関しては**ワシントン州では12歳以上の者は誰でも自分ひとりで医療を受ける事ができます。**

アドバンス・ディレクティブ

あなたはアドバンス・ディレクティブ（前もって用意しておく指示状）を作成することを薦められます。これはあなたの指示を書いた一式の文書です。この指示は、もしあなたの病状が悪化しあなたが自分で話す事が出来なくなった場合にあなたがどのような医療を望むかを医師に伝えるものです。このアドバンス・ディレクティブをあなたの医療カルテに入れておくことで、ご家族の方々があなたのために重要な決断をしなくてもよくなります。

あなたが怪我や病気で昏睡状態になってしまったことを想像してみてください。あなたの医療プロバイダーたちはあなたの指示の内容に従って、回復の見込みが無くなったとしても機械を使って生命維持に努めるか、あるいは、痛みを和らげる薬を使い生命維持のための機会を外すかを決めることとなります。

アドバンス・ディレクティブは万が一、あなたの病状が悪化し自分で話が出来なくなった場合にどのような医療をあなたが望むかを医師に伝えるものです。

委任状は自分で自分の医療と財政について決める事が出来なくなった場合にあなたが信用する人に決断を託すためのものです。



前もってアドバンス・ディレクティブを作成することは縁起が悪いとあなたは思われるかもしれませんが、アメリカの文化では違った見方をします。これはあなたの医療プロバイダーがあなたの希望に従う事が出来るようにあなたの希望を前もって知らせておくという意図のものです。

委任状

あなたはご自分が信用できるご家族の方かご友人の方をあなたの医療上の代理人として指名することも出来ます。これはあなたが万が一、自分で話すことが出来なくなった場合に、あなたのケアについて決める権利を法的にその人に委任するという事です。

簡単な書式に記入しあなたの医師あるいは病院に提出すればあなたの医療カルテに綴じる事ができます。万が一の時には医師はあなたの医療についてあなたが指名した医療上の代理人からの指示に従います。もし再びあなたがご自分で話す事ができるようになった場合にはこの委任状は無効になります。

婚姻配偶者とパートナー

結婚してる夫と妻は**法的最近親者**であるため、法的にお互いに配偶者の医療の決断をする事ができます。しかし、もし患者さんとパートナーの方が法的に婚姻していなかったり、ドメスティック・パートナーの登録がされていなかった場合には、そのパートナーはこの様な決断をする事が認められていません。医療タッフが患者さんからパートナーを遠ざけることさえあります。法的最近親者（婚姻配偶者、子供、両親、その他の血縁者）と登録されたドメスティック・パートナーの**み**が患者さんのための決断をする事ができます。

医療費の支払い

国によっては医療費が無料のところがありますが、アメリカ合衆国では次にあげる3通りのうちのいずれかの方法で医療費が支払われます：

- あなたの医療費を全て**自己払い**する。
- あなたの医療費全て、または一部を支払う**保険に仕事を通して加入している**場合。あなたは毎月の保険の掛け金の一部あるいは全額を支払います。保険の加入方法をあなたの仕事先に問い合わせして下さい。
- あなたの雇用者が保険を提供しない場合。ワシントン州の低額医療保険に加入できるかもしれません。あなたのクリニックまたは病院のファイナンシャル・アドバイザー（会計相談係り）に相談して下さい。



- 所得がとても少ない場合。**メディカル・クーポン**を受けとることが出来るかもしれませんが。あなたの子供もメディカル・クーポンを受けとる事ができます。これは**メディケイド**と呼ばれます。

医療費が大変高額になる可能性があります。病気にかかったり怪我をした場合のために、前もって医療費の支払い方法について考えておいてください。支払わなければならない費用：

- 医師の診察
- 血液検査やレントゲンやその他の検査
- 救急医療室での診察や入院
- 薬代

あなたの保険証（保険カード）あるいはメディカル・クーポンをいつも持ち歩いて下さい。

医療費請求についての質問

あなたは医療費の請求書について質問があるかもしれません。問い合わせが早ければ早いほど解決が簡単です。支払い方法を相談して決める必要があることもあります。

あなたが受け取った医療費の請求書は全て保管して下さい。会計課からかかってくる電話には必ず応答して下さい。あなたが医療費請求について会計課と話す時に：

- 必要であれば、通訳を頼んで下さい。
- あなたの医療記録番号と質問のある請求書を目の前に用意しておいて下さい。
- あなたの医療保険のインフォメーションを伝える用意しておいて下さい。

医療を受ける所

あなたのかかり付けのクリニック (Primary Care Clinic)

一般的な医療を受けるために、何方もファミリー・プラクティス（家庭医学）のクリニックに登録するべきです。家庭医学の医師と看護師はあなたとご家族のことをよく知り、長年にわたりあなたのケアをします。あなたの健康に関するインフォメーション全てをあなたのカルテに記録します。

あなたの家庭医学の医師のことをプライマリー・ケア・プロバイダーと呼びます。この医師は必要に応じて専門医をあなたに照会し、あなたの医療ケアに必要なこと全てをコーディネートします。それには薬、治療、ホーム・ケア、ナーシングホーム・ケア、妊娠中のケア、入院などが含まれます。



あなたのプライマリ・ケア・プロバイダーはあなたの目標と必要性に基づいてあなたと一緒にあなたのケアの計画をたてます。あなたの健康的な習慣付けのお手伝いをし病気や怪我に対処します。

風邪、軽い怪我、糖尿病、高血圧、尿路感染、性病感染、ぜん息、胃の問題、精神面の問題、妊娠、避妊などの緊急に命に関わらない問題の場合にあなたのプライマリ・ケア・プロバイダー（主事医）の診察を受けて下さい。この様な健康上の問題ではエマーゼンシー・ルーム（救急医療室）には行かないで下さい。

救急医療

エマーゼンシー・ルーム（ER）は深刻な怪我や病気のためだけのところ。例えば、足を骨折したり、手をひどく焼けどしたり、心臓発作を起こして居るのではないかと思った時にはエマーゼンシー・ルームに行ってください。子供の場合、具合が悪かったり怪我をした時にかかり付けのクリニックが閉まっているならばエマーゼンシー・ルームに連れて行って下さい。

あなたの住まいに最も近いエマーゼンシー・ルームの電話番号を前もって調べておいて下さい。そして、その電話番号をあなたの電話機の近く置いておくか携帯電話に保管しておいて下さい。

エマーゼンシー・ルームに行く時には、あなたとあなたの病歴についてのインフォメーションを出来るだけたくさん持って行ってください。また、あなたの顔写真付きの身分証明書、医療保険カード、医療記録番号（お持ちであれば）、現在あなたが使っている薬全部も持って行って下さい。

9-1-1 への電話をする時とは

深刻な病気や事故で緊急に医療を必要とする時には9-1-1に電話して下さい。救急医療隊員があなたの居る所に来て診察し、必要であれば病院に搬送します。（あなたが通訳を必要とする場合、9-1-1の電話交換は電話での会話に通訳者をつける事ができます。）

クリニック（外来診療所）と医師の診察

初診まえに登録する

初めてのクリニックや病院にかかる際には登録が必要です。この登録は、あなたが初診の予約をする時に電話で行なわれるか、または、初診の当日にその場で行なわれます。



登録のために次ぎのことを全て用意して下さい。：

- 住所。
- 医療費の支払人名。
- 連絡先。自宅の電話番号、メッセージを残せる電話番号、携帯電話の電話番号、できればイーメールのアドレス。

医師が検査結果をあなたに知らせる必要がある時にあなたに連絡が取れなかった場合のことを想定して下さい！

登録されたら、あなたはご自分の**医療記録番号（メディカル・レコード・ナンバー）**をもらいます。必要な時に備えて、あなたの医療記録番号、担当医の名前と電話番号を何箇所かに書きとめておいて下さい：自宅や仕事場や財布の中などに。

質問があるときには

初めてのクリニックで診察を受ける場合には色々と質問したい事があるかもしれません。前もってクリニックに電話をし、必要であれば通訳者を頼んで下さい。クリニックまでの道順と駐車場の場所を尋ねて下さい。診察の時に通訳が必要な場合には電話で対応している人にあなたの話す言葉が何語であるか伝えて下さい。通訳の費用は無料です。

初診の時

初診には次ぎのものを持参して下さい：

- 運転免許証かグリーンカードまたはパスポートの様な、あなたの住所、生年月日が記載されている顔写真付きの身分証明書。
- あなたの健康保険のインフォメーション。
- 他の医療プロバイダーからの医療記録、レントゲン、書類。
- お茶類や漢方も含めて、あなたの薬全部。
- 初診前に記入するように言われた質問票。この質問票はあなたの家族の病歴、あなた自身の病歴、あなたの現在の健康状態について質問しています。

診察に行く時に持って行くもの：

- あなたの予約票
- 顔写真付き身分証明書
- 現在使っている全ての薬
- 保険のインフォメーション
- あなたの現在の連絡先、
あるいは住まいのインフォメーション
- お持ちであれば、あなたの医療記録番号

あなたが使っている漢方薬やお茶があれば、その全てを医師に必ず伝えて下さい。新しく出される薬の効果に影響する場合があります。



病院またはクリニックでの再診察

診察のチックインをする度にあなたの名前と生年月日を尋ねられます。顔写真付きの身分証明証をお持ち下さい。これは間違いを防ぎ、スタッフがあなたの薬や検査結果を医療記録と照合する為です。**明確な身分確認**は安全に患者をケアするために重要です。

予約をとる度に予約票をもらって下さい。この予約票にはあなたの医師の名前と電話番号が書かれています。家に持ち帰り、予約の日を思い出せるように鏡や冷蔵庫のドアなど毎日あなたが見る所に貼っておいて下さい。

予約はあなたが確実に診察に行く事が出来る時間帯にとるようにして下さい。予約の時間や日にちを変更する必要がある場合には出来るだけ早いうちに変更して下さい。診察に来ないと費用を請求する医療プロバイダーもあります。また、プロバイダーによっては予約が混んでいるために直ぐに次ぎの予約が取れない場合もあります。

クリニックの多くは予約の日の1日か2日前に、あなたに予約の確認の電話をします。もし留守番電話か家族の方に繋がった場合には一般的なインフォメーションだけを伝えます。これは個人情報を守るためです。

診察時間を守り効率よく診察時間を使う

アメリカ合衆国の医療システムは結果を得ることに焦点を合わせます。クリニックでは毎日たくさんの患者を診察します。どの患者の診察も診察時間が短いです。

あなたが時間通りに診察に来ることを期待しています。診察に向かう前に、前もってあなたの考えを整理し質問を用意しておいて下さい。あなたの書類と薬のに入った容器を持参して下さい。

あなたは医療プロバイダーがあなたに会ってあなたの全ての健康上の問題についてゆっくりと話しをするものだと思われるかもしれませんが、しかしながら、あなたとご家族の方々の医師の話は直接的であり、短時間かもしれません。長話をする時間はありません。必ず、あなたの最も急用な問題点を診察の初めに話して下さい。他の問題について話し合いをするために次の予約をとらなければならないこともあります。もっと長い時間が必要だと思われる場合には診察の予約をとる時に診察時間を長くとるように頼んで下さい。



検査予約

あなたの医療ケアには何が悪いのかを見つけるために複数の検査が行われる事があります。それには超音波や放射線、またその他の医療機を使って体の部位の写真をとるという検査があります。また、特殊な器具を使って医師が体の中を見るという検査もあります。

検査の中にはあなたに特別な準備してもらう必要があるものもあります。例えば、この様なことを言われる場合があります：

- 検査前の何日間か特定の薬を摂取しない
- 検査前の深夜零時以降は何も食べではない
- 下剤を飲む
- 特に指示された衣服を着る
- 早く到着する
- 検査後あなたを車で家まで送ってくれる大人の人を同伴する

検査予約をとる際にあなたは特殊な指導を受けます。指導の内容を思い出せるように書きとって下さい。検査のための準備の仕方を忘れた場合には検査日の数日前までにあなたの医師に電話して下さい。

診察後に質問がある場合

クリニックであなたの医療に携わるチームには医師、看護師、メディカル・アシスタント、受け付け係り、ペイシエント・ケア・コーディネーター、ソーシャル・ワーカー、治療士がいます。診断結果や治療、薬、検査結果について質問がある場合は、あなたのクリニックに電話して下さい。あなたの名前を言い、必要であれば、通訳者を頼んで下さい。その日のうちにスタッフが折り返し返事が出来るように、早朝に電話して下さい。

クリニックに電話をする時にはあなたの名前のスペルと医療記録番号と生年月日を言えるように準備しておいて下さい。あなたの医療プロバイダーの名前を言い、あなたの薬の容器を手元に用意しておいて下さい。

メッセージを残す場合には、出来るだけ多くのインフォメーションを残して下さい。“medicine makes me sick,”（薬のせいで具合が悪い）とか“my head hurts”（頭が痛い）の様に、英語で問題点を言って下さい。



検査結果を聞く場合

医師や看護師があなたに話しをする必要がある時にはあなたの自宅に電話をいれます。あなたが不在の場合にはクリニックのスタッフは、あなた以外の人にインフォメーションを残すことが許されていない為、あなたに連絡をとりたくらいだけメッセージを残します。

メッセージを受け取ったら、電話を折り返しするようと言われた人に電話して下さい。電話をする前にあなたのインフォメーションを用意しておいて下さい。電話に対応する人はあなたの医療記録を見る事ができ、あなたの治療の選択について話をする事ができます。必要であれば通訳者を頼んで下さい。

検査する場合

血液や尿の標本を採る時には検査室は正確なインフォメーションを記載したラベルを必要とします。検査室に標本を提出する時にはあなたの写真付きの身分証明証と医療保険カードを見せて下さい。

容器のインフォメーションが不完全な場合にはサンプルを破棄し、新たにサンプルを採取する必要があります。これはあなたの検査結果を間違えて他人の医療記録に入れてしまう事がないようにする為です。

薬

あなたが受け取る薬には色々な形容のものがあります：

錠剤またはカプセル剤

これは最もよくある薬の形容です。錠剤は服用時間に注意しなければなりません。のみ忘れたり、誤って2回分をのんだりしないように、服用時刻を書いて下さい。

注射

看護師や医師があなたに注射をするか、またはあなたが自宅で自分で注射をすることがあります。アメリカ合衆国では注射は他の国々ほど頻繁にされません。

点眼剤と点耳剤

目や耳に直接入れる薬があります。点滴剤の使い方を看護師が薬剤師におしてもらって下さい。



液状の呑み薬

液状の薬を服用してもらうことがあります。服用する量を正確に知って下さい。正確に液状の薬を量るための特殊なスプーンが薬局にあります。たいていの場合はこのスプーンは無料です。

クリームまたは軟膏

皮膚に付けてすり込む薬があります。使う量を正確に知って下さい。どのくらいの量をつけるかを薬剤師や医師に尋ねて下さい。

座薬

この薬は服用するものではありません。座薬は肛門（直腸）や膣の中につけるものです。座薬を入れる場所を確認して下さい。

座薬の大きさは指先大です。医療ケアのプバイダーが手袋を使用して座薬を入れる場合もありますし、またご自分で入れるように言われる場合もあります。自分で使うように言われる場合は使い方をおしえてくれます。

スプレー薬

ぜん息の薬のように喉や鼻の中に噴霧して使う薬があります。正しく噴霧しないと効果がありません。スプレー薬の使い方を看護師におしえてもらって下さい。

お茶と漢方薬

アメリカ合衆国の医師はめったにお茶や漢方薬を処方しません。あなたが使っている漢方薬やお茶についてあなたの医師に話して下さい。あなたが使っている漢方薬のせいで新しい薬の効果が低くなることがあります。また、あなたの漢方薬が新しい薬に似ていて摂取し過ぎてしまうこともあります。

薬を使う期間

あなたの医療プロバイダーは薬を使う期間をあなたに言います。数日間の場合もあれば、何週間、何年間の場合もあります。あなたの医療プロバイダーが言った期間、薬を使うことが大切です。また、長期間使っている薬を突然止めないで下さい。直ぐに服用しないと悪い反応が出ることもあります。

薬のせいで具合が悪くなったら、薬を止める前にあなたの医師か看護師に話して下さい。あなたの治療をする計画を変えることができます。



ご質問は？

あなたからの質問は貴重です。質問や心配な事がある場合にはあなたの医師あるいはあなたの医療プロバイダーに電話して下さい。

UWMC のクリニックでもスタッフがいつでもお応えします。

薬局での注意事項

ご自分の薬について知ること

薬局で薬をもらう時：

- 処方薬の容器やパッケージにあるあなたの名前が正確であることを確認する。
- 薬の名前と何故その薬を使うかを知る。
- 薬の詰め替えをする場合には、容器やパッケージの中を見て下さい。薬の形容がいつもの物と違う場合には薬剤師に言って下さい。

通訳が必要な場合

- 通訳者に電話するように薬剤師に頼んで下さい。
- あなたの言語で薬の使い方を書くように通訳者に頼んで下さい。
- または、通訳者があなたに通訳した使い方をご自分で書きとめて家に持って帰って下さい。

薬の詰め替え

薬が無くなってしまいう**数日前**に処方薬の詰め替えを頼むことが大切です。薬の容器を持って薬局に行き、詰め替えを頼んで下さい。

または、電話で薬の詰め替えを注文することができることもあります。薬局に**電話をかけて次ぎのこと**を伝えて下さい：

1. あなたの氏名のスペルとあなたの生年月日
2. あなたの医療記録番号（クリニックや病院の薬局の場合）
3. 薬の容器に貼ってあるラベルに書いてある処方箋の番号
4. 薬の名前、できれば、そのスペル
5. 日中あなたに連絡が取れる電話番号

UW Medicine

UNIVERSITY OF WASHINGTON
MEDICAL CENTER

Patient Care Services

Box 356153

1959 N.E. Pacific St. Seattle, WA 98195
206-598-3300

© University of Washington Medical Center
Understanding Health Care in America
Japanese

Clinician Review/Published: 06/2011

Translation by UWMC Interpreter Services

Reprints on Health Online: <http://healthonline.washington.edu>



Understanding Health Care in America

An introduction for immigrant patients

The health care system in the United States is complex. Some parts of the system are different in different states. This handout provides information to help you understand the health care system in the U.S. and at University of Washington Medical Center (UWMC).

Learn how the health care system works so that you get safe care and avoid frustration. And, share this information with your family and friends.

Your American Health Care Team

To feel comfortable with the health care system, it helps to understand the doctors, nurses, and other staff you will meet.

Health care staff in the U.S. are used to working with patients whom they have just met. Staff ask every patient for their name, to avoid making mistakes. Staff treat every patient the same, no matter what their social status is. This can be hard for you if you come from a place where everyone knows you and greets you by name, and asks about your family and business.

Your care providers try to put you at ease by acting in a friendly and informal manner. The nurse may call you by your first name. A doctor might lean against a desk instead of sitting in a chair. A receptionist may chat with you while you make an appointment.

You may feel that the hospital staff are not showing respect, but no disrespect is intended.

By law, health care providers must tell you what your health problem is and what your treatment choices are. It may seem to you that they are talking very directly about your health problems. They are more concerned with making sure you know what the problem is than with protecting your feelings.



UW Medicine

UNIVERSITY OF WASHINGTON
MEDICAL CENTER

You may feel shocked that your care provider is so direct. You might feel insulted if your doctor or nurse tells you to change your lifestyle to improve your health. You might feel afraid if your care provider tells you that you are mentally ill. Try not to be upset with the provider. Try to focus on the information you receive.

Gifts

In some countries, it is the custom, or even required, for patients to give their doctors and other caregivers gifts. In the U.S., health care providers are not allowed to accept gifts of cash, valuable objects, or services. Your doctors and other providers will know that you appreciate their services if you simply tell them that they are doing a good job for you.

Privacy

Your privacy is important. In the U.S., **only** you can get information about your medical care. What you ask your doctor, what you tell your doctor, and what your doctor tells you is protected. No one in your family or your community can find out anything about your care unless you give your care providers permission to tell certain people information about your health and the health care you receive.

If you want certain people to be included in talks about your care, introduce these people to your doctor. Tell your doctor how much you want members of your family and other people to know. This should be written down in your medical record.



Making Decisions About Your Health Care

Tell your doctors and other care providers what your goals are for your health care. Think about these questions:

- What do you want them to help you with?
- How committed are you to getting well or staying healthy?
- What kind of information do you need?
- How do you prefer to receive information and instruction?
- How does the treatment plan fit in with your personal beliefs and lifestyle?

You will be involved in making decisions about your care. Your care provider will make a diagnosis and suggest treatment options. But, you must decide what treatment you want. Pay attention to the details, and ask questions about anything you do not understand. Tell your care provider about any concerns you have, and then decide on a plan that will work for you.

You may be used to a doctor making the decisions about your treatment. In America, you are expected to make the decisions, with information from your doctor. The doctor will ask you to make choices. This does not mean that he is not a good doctor. In the U.S. health care system, if you do not participate your doctor may think you are not interested in your health.

You may be upset that you must make decisions when you do not feel well. But, your treatment plan is just for you, so it is important for you to decide what will work best for you.

Legal Issues

Children

For most health care in the U.S., anyone younger than 18 years old must have a **parent or legal guardian with them** to receive health care. Your children cannot go to the doctor or dentist without you.

But, anyone over 12 years old in Washington state may seek health care for themselves for sexual activity, pregnancy, or drug or alcohol abuse.

Advance Directives

You are encouraged to make an advance directive. This is a set of instructions that you write. These instructions tell your doctors what kinds of care you want if you ever become too sick to speak for yourself. Having an advance directive in your medical chart means your family will not have to make these major decisions for you.

Imagine that you have an injury or illness that puts you into a coma. Your instructions might direct your care providers to keep you alive on a machine even if there is no chance that you will recover. Or, your instructions might direct your care providers to give you medicine to ease pain and to take you off the machines that are keeping you alive.

An advance directive tells your doctor what health care you want if you are too sick to speak for yourself.

Power of attorney gives someone you trust the ability to make decisions about your care and finances if you cannot.



Making an advance directive may seem like bad luck to you. American culture looks at this differently. The intent is to make your wishes known so that your health care providers can follow them.

Power of Attorney

You can also name a trusted family member or friend as your power of attorney for health care. This means that you give that person the legal power to make decisions about your care if you are not able to speak for yourself.

You can fill out a simple form and give this to your doctor or hospital to place in your medical chart. The doctors will then follow directions about your care from the person you named as your power of attorney for health care. If you become able to speak for yourself again, this power of attorney is no longer in effect.

Married Spouse versus Partner

Married husbands and wives are legally able to make health care decisions for their spouse because they are the **legal next-of-kin**. But, if the patient and their partner are not legally married or are not registered domestic partners, the partner is not allowed to make these decisions. The partner may even be kept away from the patient by health care staff. **Only** the legal next-of-kin (married spouse, children, parents, other blood relatives) and registered domestic partners can make decisions for the patient.

Who Pays for Care

In some countries, health care is free. Health care in the U.S. must be paid for in one of these ways:

- **You** pay for all of your health care.
- You have **health insurance through work** that pays for all or part of the health care you receive. You will pay part or all of the monthly cost of the insurance plan. Ask at work how to sign up for health insurance.
- If your employer does not offer insurance, Washington state may have a low-cost medical insurance plan that you might be able to sign up for. Check with the financial advisor at your clinic or hospital.



- If you have very little income, you may be able to receive **medical coupons**. Your children may receive medical coupons, too. This is called Medicaid.

Medical care can be very expensive. Think about how you will pay for care before you have an illness or an injury. Some things that must be paid for are:

- Appointments with your doctor
- Lab tests, X-rays, and other tests
- Emergency room visits or hospital stays
- Medicines

Always carry your insurance card or medical coupons with you.

Questions about Medical Bills

You may have questions about a medical bill. The sooner that you ask about it, the easier it is to get it fixed. You may need to make payment arrangements.

Keep all the medical bills that you receive. Answer any phone calls from the billing department. When you talk with someone in the billing department about your bill:

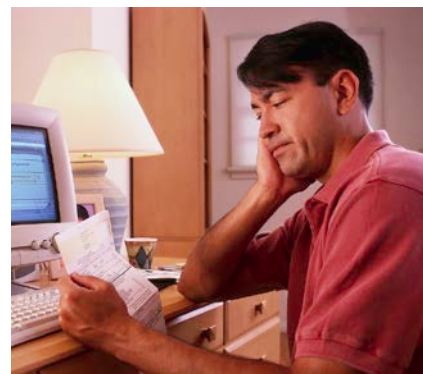
- Ask for an interpreter if you need one.
- Have your medical record number and the bill that you have questions about open in front of you.
- Be ready to give your insurance information.

Where You Will Receive Care

Your Primary Care Clinic

Everyone should be registered with a family practice clinic for general health care needs. Family practice doctors and nurses will get to know you and your family. They will take care of you through the years. All of your health information will be in one chart.

Your family practice doctor is called your primary care provider. This doctor will refer you to a specialist if you need one, and will coordinate all of your health care needs. This may include medicines, therapy, home care, nursing home care, pregnancy care, and hospital stays.



Your primary care doctor and nurse will make a plan for your care with you, based on your goals and needs. They will help you develop healthy habits and deal with any medical illnesses or injuries.

Go to your primary care provider for non-life-threatening problems, such as colds, minor injuries, diabetes, high blood pressure, urinary tract infections, sexually transmitted infections, asthma, stomach problems, mental health questions, prenatal care, birth control, and so on. Do not go to the Emergency Room for these health problems.

Emergency Care

The Emergency Room (ER) is only for serious injuries and illnesses. For example, go to the Emergency Room if you have broken your leg, badly burned your hand, or think that you might be having a heart attack. Take children to the ER if they are sick or injured and your regular clinic is closed.

Look up the telephone number of the Emergency Room that is closest to your home. Keep this number close to your telephone or stored in your cell phone.

Bring as much information about yourself and your health history as you can to the ER. Also bring your photo ID, your medical insurance card, your medical record number (if you have one), and any medicines that you are currently using.

When to Call 9-1-1

If you have a serious illness or accident and need medical care **right away**, call 9-1-1. Paramedics will come to where you are, examine you, and take you to the hospital, if needed. (The 9-1-1 operators can get interpreters on the phone to speak with you, if you need one.)

Clinic and Doctor Visits

Register Before Your First Visit

When you go to a new clinic or hospital, you will need to register. This may happen over the phone when you make your first appointment, or it may happen in person on the day of your first visit.



When you register, be prepared to give complete information about:

- Where you live.
- Who will pay your medical bills.
- How to contact you. Give your home phone number, a message phone number, a cell number, and an email address if possible.

Imagine if your doctor needed to give you test results, but could not reach you!

When you register, you will receive a **medical record number**. Write your medical record number and your health care provider's name and phone number in several places: at home, at work, and in your wallet. That way, you will have this information when you need it.

If You Have Questions

If you have an appointment at a new clinic, you may have questions. Call the clinic ahead of time, and ask for an interpreter if you need one. Ask how to get there and where to park. Tell the person on the phone if you will need an interpreter for your visit and what language you speak. There is no cost to you for an interpreter.

Your First Visit

Bring these items to your first visit:

- Photo ID that has your address and date of birth, such as a driver's license, green card, or passport.
- Your health insurance information.
- Any medical records, X-rays, or paperwork from other health care providers.
- All of your medicines, including teas and herbs.
- Any forms that you were asked to fill out before your first visit. These forms ask about your family history, your own medical history, and your present health condition.

When you come for your health care visit, bring:

- Your appointment card
- Your photo ID
- All the medicines you are now using
- Your insurance information
- Updates to your contact or residence information
- Your medical record number, if you have one.

Be sure to tell your doctor about any herbs or teas that you use. They may affect how well your new medicines work.



Hospital or Clinic Visits After the First One

Every time you check in to see your provider, you will be asked your name and date of birth. Also, have your photo ID with you. This prevents confusion and helps the staff match your medical record with your medicines and lab work.

Clear identification is important for safe patient care.

Ask for an appointment card each time you make an appointment. This card will have your doctor's name and phone number on it. Take the card home and put it where it will remind you of your appointment. You might tape it to a mirror or the refrigerator door so you see it every day.

Make appointments only for times that you know you can get to the clinic. If you need to change the time or date of your appointment, do this as far ahead of time as possible. Some providers charge a fee for missing an appointment. Some providers are very busy, so it may be hard to get another appointment soon.

Many clinics will call you 1 or 2 days before your appointment to remind you to come. If they reach an answering machine or a family member, they will leave only general information. This protects your privacy.



Being on Time for Visits and Using Your Visit Time Well

The health care system in the U.S. is focused on getting results. Clinics see many patients every day. All patients have a short visit time.

You are expected to be on time for your visits. Organize your thoughts and have your questions ready before you come to the clinic. Bring all of your paperwork and medicine bottles with you.

You may think that your health care provider should stay and talk with you about all of your health problems. But, your doctor's talk with you and family members will be direct, and it may be short. There is no time for telling long stories. Be sure to talk about your most urgent problems at the beginning of your visit. You may have to make future appointments to discuss other problems. If you know you will need extra time, ask if you can have a longer appointment when you schedule your visit.

Appointments for Tests

Your medical care may include complex tests to help find out what is wrong with you. These tests might include taking pictures of your body parts with ultrasound, X-ray, or other equipment. Or, the tests might involve a doctor looking inside your body with a special instrument.

You may need to prepare for some tests in special ways. For example, you may be told:

- To stop taking certain medicines several days before the test
- Not to eat after midnight before the test
- To take laxative medicines
- To dress in a certain way
- To arrive early
- To bring an adult with you who can drive you home after your test

You will receive any special instructions when you make your appointment. Write the instructions down so that you remember them. Call your doctor's office several days before your test if you have forgotten how to prepare.

Asking Questions Between Visits

At your clinic, your care team may include doctors, nurses, medical assistants, receptionists, patient care coordinators, social workers, dietitians, and therapists. If you have questions about your diagnosis, treatment, medicines, or test results, call your clinic. Give your name and ask for an interpreter, if you need one. Call early in the morning, so that staff can call you back the same day.

When you call your clinic, be ready to spell your name and give your medical record number and date of birth. Give the name of your provider, and have your medicine bottles with you when you call.

If you have to leave a message, leave as much information as you can. Use English words to describe the problem, such as "medicine makes me sick," or "my head hurts."



Getting Test Results

If your doctor or nurse needs to talk with you, they will call you at home. If you are not home, clinic staff will leave a message saying that they tried to reach you. They are not allowed to leave information with anyone but you.

When you receive a message, call the person the message says to call. Have your information ready before you call. The person you speak with will be able to look at your medical record and talk about your treatment options with you. Ask for an interpreter if you need one.

Lab Visits

When you give a blood or urine sample, the lab must label the container with the correct information. Show your photo ID and medical insurance card when you give a sample to a laboratory.

If the information on the container is not complete, the lab will throw away the sample and you will need to give another sample. This is to make sure that the results of your test are not put in someone else's medical record.

Medicines

You may receive medicine in many forms:

Pills or Capsules

This is the most common way to take medicine. Pills are to be taken on a careful schedule. Write down when you take your pills. You do not want to miss a dose or take 2 doses by mistake.

Injections

You can get injections (shots) from a nurse or doctor, or you may give yourself injections at home. Injections are not as common in the U.S. as they are in other countries.

Eye Drops and Ear Drops

Some medicine goes directly in your eyes or ears. Have the nurse or pharmacist show you how to use the drops.



Liquid Medicine Taken by Mouth

Some medicine is taken by mouth in liquid form. Make sure you know exactly how much medicine you need. Drugstores have special spoons for giving liquid medicine so you take the right amount. Most times, these spoons are free.

Cream or Salve

Some medicine is put on the skin and rubbed in. Be sure you know exactly how much cream or salve to use. Ask your pharmacist or doctor to show you how much to put on.

Suppository

These medicines are **not** for use by mouth. A suppository is put inside the anus (rectum) or the vagina. Be sure you understand where to place the suppository.

A suppository is about the size of the tip of your finger. Sometimes the health care provider puts it in for you using a gloved hand. Sometimes you are asked to put it in yourself. You will receive instructions if you are asked to use this medicine yourself.

Spray

Some medicines are sprayed into the throat or nose, such as asthma medicines. They do not work if they are not sprayed correctly. Ask your nurse to show you how to use the spray.

Tea and Herbs

Doctors in the U.S. do not often prescribe teas or herbs. Tell your doctor about any herbs or teas that you use. Your herbs may make your new medicine weak. Or, your herbs could be similar to your new medicine, and you could get too much.

How Long to Take Your Medicine

Your provider will tell you how long to take your medicine. It could be a few days or weeks, or many years. It is important to take your medicine for as long as your provider says. Also, do not suddenly stop taking medicine you have taken for a long time. You could have a bad reaction if you do not take your medicine the right way.



Questions?

Your questions are important. Call your doctor or health care provider if you have questions or concerns. UWMC clinic staff are also available to help.

If your medicine makes you sick, talk with your doctor or nurse before you stop taking it. They can make a different plan for taking care of you.

Pharmacy Tips

Know About Your Medicines

When you get medicine at the pharmacy:

- Make sure that your name is correct on the prescription bottle or package.
- Know the name of the medicine and why you take it.
- If you are getting a refill, look inside the bottle or package. Tell the pharmacist if the medicine looks different than usual.

If You Need an Interpreter

- Ask the pharmacist to call an interpreter.
- Ask the interpreter to write the instructions for taking the medicine in your language.
- Or, when the interpreter tells you the directions, write them down and take them home.

Refills

It is important to request prescription refills several days **before** you run out of medicine. Take the bottle to the pharmacy and request a refill.

Or, you may be able to order a refill of your medicine by phone. **Call the pharmacy and give this information:**

1. Your full name spelled out, and your date of birth
2. Your medical record number (if it is a clinic or hospital pharmacy)
3. The prescription number on the label
4. The name of your medicine, spelled out if possible
5. Your daytime phone number

UW Medicine

UNIVERSITY OF WASHINGTON
MEDICAL CENTER

Patient Care Services

Box 356153

1959 N.E. Pacific St. Seattle, WA 98195
206-598-3300