



如何與您的醫生溝通 為家庭照顧者提供的資源

Christina Irving 基絲汀. 歐文
Family Consultant 家庭顧問
Family Caregiver Alliance 家庭照顧者聯盟

溝通是關鍵

- 將你們的關係視為“合作關係”
- 您的角色是主動的!
- 一項研究指出，沒有向醫生表達自己的意願的患者相比對醫生不滿，並且康復較慢。





溝通上的挑戰

想一想 ...

您在與醫生交談時遇到了哪些挑戰？



溝通上的挑戰

- 系統可能令人感到很困惑
- 缺乏協調
- 醫學術語可能會令人難以理解
- 專注於診斷和治療
- 患者被視為一堆症狀的個體 – 不是完整的人
- 家庭看護者不被視為醫療團隊的一部分
- 患者無法/不願提供資料



溝通上的挑戰.

- 壓力大, 忘了問問題
- HOH聽力障礙
 - ADA Guidelines: <http://www.ada.gov/hospcombr.htm>
- 語言障礙
 - Title VI and Executive Order 13166
 - <https://www.civilrights.dot.gov/>
- 看醫生時間通常很短



健康保險流通與責任法案 (HIPAA)

- 政府1996年頒布; 生效日期2003-2004
- 確保客戶資料隱私 (口頭的, 書面的, 電子的)
- 修改:
 - 告示板
 - 表上的名字
 - 通過電話中透露資料
- 可能會影響:
 - 醫生/醫院工作人員未經書面許可即可為您提供信息
 - 獲得醫護人員的回電



根據HIPAA準則

- 重要的是要讓患者批准您成為醫療聯繫人
- 使用醫療保健授權書(Power of Attorney for Healthcare)!!

www.hhs.gov/ocr/hipaa



法律文件

- 預先保健指令 (AHCD)
- 生前遺囑 (Living Wills)
- 醫療保健授權書 (POA for Healthcare)
- 資料授權書同意書 (Authorization for Release of Information)
- 維持生命治療醫囑 (POLST)/拒絕心肺復甦術 (DNR)



尋找”供應商”

- 保險網絡
- 類型：
 - 內科/家庭醫學
 - 長者醫師Geriatrician
 - 專科 Specialists
 - 護士執業Nurse Practitioner
- 做出選擇



充分利用每次醫生預約

請準備好！

- 整理好文件
 - 放在同一個地方
 - 請注意更新
- 包括家庭成員的書面授權書同
- 隨身攜帶筆記本!



個人健康記錄

- 紙張文件 (請參閱講義)
- 保險電子記錄
 - Kaiser
 - My HealtheVet
- 數碼工具
 - Microsoft Health Vault
 - CareSync
- 報告, 檢測結果, 藥物, 保險資料, 聯繫方式



了解診所

- 如果有疑問，要與誰聯繫？
- 如何聯絡他們？電話，電郵？
- 什麼時間是最佳通話時間？
- 緊急情況下或診所關閉時該如何處理？
- 向誰諮詢計費問題？
- 了解他們的員工 – 有禮貌地



去看醫生之前 ...

寫下來!

- 寫下顧慮和問題
- 記下症狀何時發作 - 惡化？有好的變化？
- 帶上藥物清單
- 優先排序 - 最重要的項目在頂部

- 慢慢來... 慢慢說話 ... 不要著急.



去看醫生的時候

- 帶上你信任的人 – 第二組耳朵可以幫助您！
- 準備好您的問題 – 說重點。
- 說實話！ – 準確報告症狀
- 不要害怕說出來！
- 告訴醫生你的障礙。



去看醫生的時候.

- **在筆記本上記筆記或使用錄音機。**
- **確保您了解!**
- **問下一步是什麼**
 - **接下來有什麼症狀 ? 寫下來。**
- * **要有耐心-即使是最好的醫生也不一定總能找到答案。**



預先護理計劃 Advance Care Planning

- 從2016年1月1日開始，Medicare將向醫療保健提供者支付與Medicare受益人進行的提前護理計劃(ACP)討論的費用。
- 2016年5月15日：Medi-Cal製造代碼以允許提供者計費，以便與受益人進行預先護理計劃討論
- <http://coalitionccc.org/tools-resources/advance-care-planning-resources/advance-care-planning-reimbursable-under-medicare/>



溝通方式

被動

- 專注於其他人
- 不敢反抗，甚至自費

氣盛

- 關注自己的需求
- 使用強烈反抗來獲取方式

肯定的

- 重視雙方的需求
- 直接詢問需求，並可以表示不同意



做出決定

- 詢問不同的治療方法
- 討論選擇
- 討論風險和好處，尤其是副作用
- 考慮自己的價值觀和環境
- 詢問預防措施-永遠不會太遲！



醫生也是人

說多謝！

真誠的讚美對他們的意義超出了您的想像。



看完醫生之後 ...

- 閱讀筆記
- 檢查處方藥—確保正確填充
- 按照指示進行'跟進' (Follow up)
 - 更新下次預約時間 - 在日曆上
 - 完成任何實驗測試 (test)
 - 好好服用處方藥
- 繼續視察病情 – 記錄下來!



第二選擇

- 當保險需要時
- 需要專科時
- 建議進行手術，放射線，化學療法或檢查時
- 當想要確認診斷或治療時
- 當不滿意目前的護理時
- 突然發生變化時



積極參與

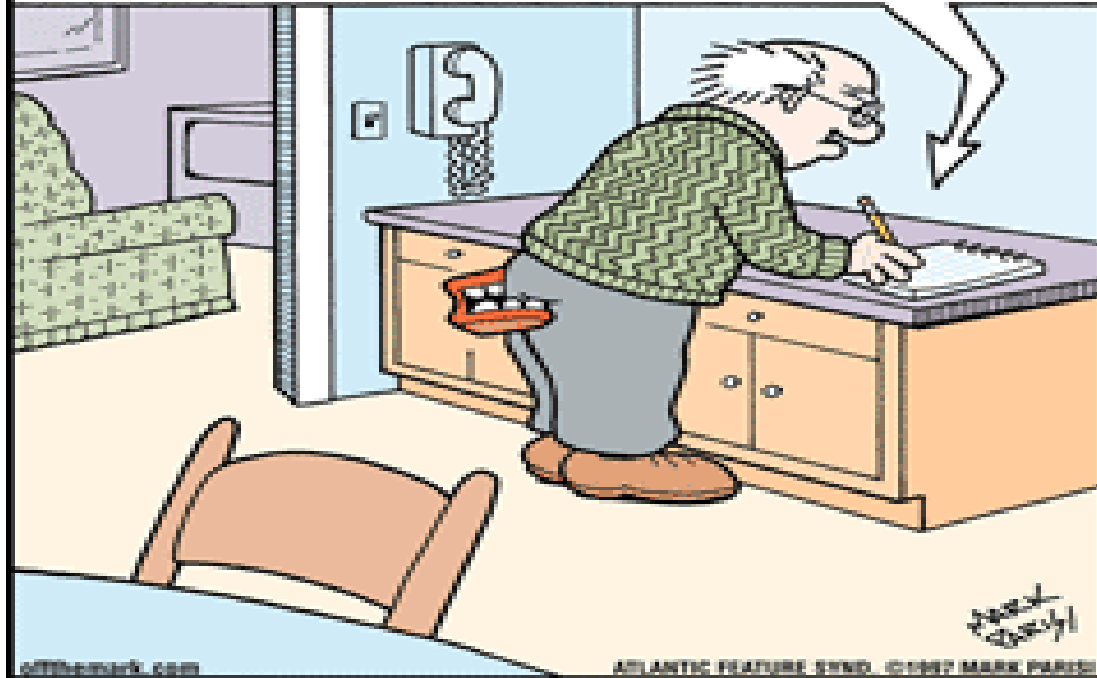
- 做好準備
- 提供相關資料 – 專注於最重要的
- 提出問題並做筆記
- 要有主見 (肯定的) – 詢問您需要什麼



off the mark.com

by Mark Parisi

1. CALL DENTIST ABOUT MISSING DENTURES.
2. CALL DOCTOR ABOUT EMBARRASSING NEW DISCOMFORT.



© Mark Parisi, Permission required for use.



出院計劃

- 儘早開始
- 傳達需求和限制
- 家庭 VS 設施
- 保險/醫療保險涵蓋什麼範疇
- 上訴
 - 加州: [Livanta](#), 1-866-815-5440
 - <http://medicare.gov/claims-and-appeals/index.html>



關懷法案 The CARE Act

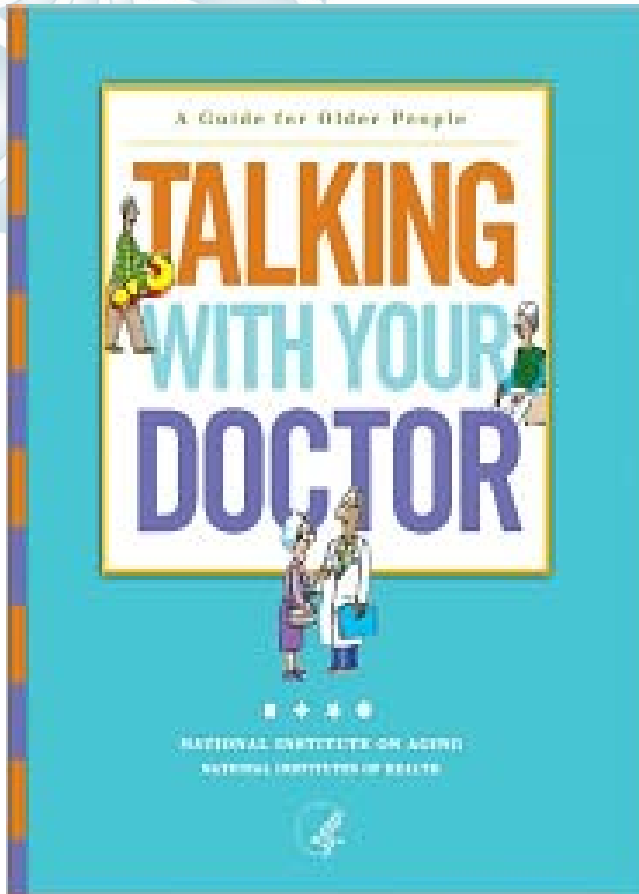
- Caregiver Advise, Record, Enable Act (AARP)
- 加州 SB 675 – 一月 2016
- 醫院必須：
 - 為每位住院患者提供識別一位家人看護者的機會
 - 書面出院命令時通知家庭看護人可能的出院或轉院
 - 向不同語言和文化能力的照顧者提供教育

資源

- Next Step in Care – www.nextstepincare.org
 - 指南和清單
 - 影片
- California Advocates for Nursing Home Reform
 - www.canhr.org
 - Fact Sheets
- 紅藍卡 Medicare – www.medicare.gov
 - 找醫生
 - 探索保險範圍



資源



國立老齡化研究所 (NIA)
國立衛生研究院 (NIH)

To request this publication call
1-800-222-2225 or order them
directly from

電話1-800-222-2225或直接從

[www.nia.nih.gov/HealthInformation/
Publications](http://www.nia.nih.gov/HealthInformation/Publications).



Family Caregiver Alliance is a public voice for caregivers, illuminating the daily challenges they face, offering them the assistance they so desperately need and deserve, and championing their cause through [education](#), [services](#), [research](#) and [advocacy](#).

Contact us:

Toll-free: (800) 445-8106

SF Office: (415) 434-3388

785 Market Street, Suite 750,

San Francisco, CA 94103

<http://www.caregiver.org>

Social Media Channels:

[Facebook](#)

[Twitter](#)

[YouTube](#)

[LinkedIn](#)

[Pinterest](#)

• **FCA established the [National Center on Caregiving \(NCC\)](#)**, to advance the development of high-quality, cost effective programs and policies for caregivers in every state in the country. The NCC sponsors the [Family Care Navigator](#), a state-by-state resource locator designed to help caregivers locate support services in their communities.

• **FCA also operates the [Bay Area Caregiver Resource Center](#)** in the six-county San Francisco Bay Area. The staff of family counselors works closely with families caring for ill or elderly loved ones. Our services, education programs and publications are developed to offer these families direct support, vital information, and effective tools to manage the complex and demanding tasks of caregiving.