

Know Your Rights

Language Access in Health and Human Services

The U.S. Department of Health and Human Services (HHS) wants to make sure everyone in America can get the health care and human services they need. This includes people who don't speak English well and people with disabilities. HHS believes that everyone should be treated fairly and with respect.

The HHS Office for Civil Rights (OCR) enforces laws that protect you against discrimination in health and human services based on your race, color, national origin, sex, age, religion, and disability. HHS OCR also enforces laws that protect the privacy and security of your medical records.

You cannot be denied health care coverage or treatment because of your race, color, national origin, sex, age, religion, or disability in most health care services and programs.

Language Help for Everyone – Important Rights

- You cannot be left out, denied benefits, or discriminated against by any health care provider, such as doctors, nurses, hospitals, clinics, or social services.
- You have the right to receive health care in-person or remotely, including telehealth, websites, and mobile apps, free from discrimination.
- Your health care providers need to make sure they can communicate with you in a way that you can understand them when you need their care or services.
- If you or someone with you doesn't speak English well or can't read, write, speak, or understand English well, you can get help with in-language services (like interpretation or translation) for free from your health care provider.
- You are not required to bring your own interpreter, pay for an interpreter, or rely on a child or family member to interpret for you.
- If you have a disability, you can get tools and services, called auxiliary aids and services, to help you understand information, for free, from your health care provider.

Where Can You Find More Information?

For help with language access, visit: www.hhs.gov/LanguageAccess.

For help with civil rights and health information privacy, visit: www.hhs.gov/ocr.

How Do You File a Complaint?

If you think you or someone else has been treated unfairly or discriminated against because of race, color, where they come from, sex, age, or disability, or if you think your or someone's health information was not kept private, you can tell the HHS OCR.

- Someone can file a complaint for you, such as a family member, advocacy organization, friend, or co-worker.
- HHS OCR can provide information in different formats (like Braille or large print) and offer free services to help you, like a relay service or in-language assistance.

Filing a Complaint or Contacting HHS OCR:

Website: www.hhs.gov/ocr | Email: OCRMail@hhs.gov | Phone: 1-800-368-1019 | TDD: 1-800-537-7697

Conozca sus derechos

Acceso lingüístico en salud y servicios humanos

El Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. (HHS) quiere garantizar que todos en Estados Unidos puedan obtener la atención médica y los servicios humanos que necesitan. Esto incluye a las personas que no hablan bien inglés y a las personas con discapacidades. El HHS cree que todos deben ser tratados de manera justa y con respeto.

La Oficina de Derechos Civiles (OCR) del HHS hace cumplir las leyes que lo protegen contra la discriminación en los servicios humanos y de salud debido a su raza, color, origen nacional, sexo, edad, religión y discapacidad. La OCR del HHS también hace cumplir las leyes que protegen la privacidad y la seguridad de sus registros médicos.

No se le puede denegar la cobertura de atención médica o tratamiento debido a su raza, color, origen nacional, sexo, edad, religión o discapacidad en la mayoría de los servicios y programas de atención médica.

Ayuda lingüística para todos: Derechos importantes

- Ningún proveedor de atención médica, como médicos, enfermeras, hospitales, clínicas o servicios sociales, lo pueden excluir, discriminar o negar beneficios.
- Tiene derecho a recibir atención médica en persona o de forma remota, incluida la telesalud, sitios web y aplicaciones móviles, sin discriminación.
- Sus proveedores de atención médica deben asegurarse de poder comunicarse con usted de una manera que pueda comprenderlos cuando necesite su atención o servicios.
- Si usted o alguien que lo acompañe no habla bien inglés o no puede leer, escribir, hablar o entender bien inglés, puede obtener ayuda con los servicios en el idioma (como interpretación o traducción) de forma gratuita de su proveedor de atención médica.
- Usted no tiene la obligación de traer a su propio intérprete, pagar por un intérprete o depender de un menor o miembro de su familia para que interprete por usted.
- Si tiene una discapacidad, puede obtener gratuitamente de su proveedor de asistencia médica herramientas y servicios, denominados ayudas y servicios auxiliares, que le ayuden a comprender la información.

¿Dónde puede encontrar más información?

Para obtener ayuda con respecto al acceso lingüístico, visite: www.hhs.gov/LanguageAccess.

Para obtener ayuda con los derechos civiles y la privacidad de la información de salud, visite: www.hhs.gov/ocr.

¿Cómo presentar una queja?

Si cree que usted u otra persona ha recibido un trato injusto o discriminatorio debido a su raza, color, lugar de procedencia, sexo, edad o discapacidad, o si cree que su información de salud o la de otra persona no se mantuvo privada, puede informarlo a la OCR del HHS.

- Alguien puede presentar una queja por usted, como un familiar, una organización de defensa, un amigo o un compañero de trabajo.
- La OCR del HHS puede brindarle información en distintos formatos (como braille o letra grande) y ofrecerle servicios gratuitos de ayuda, como un servicio de retransmisión o asistencia en el idioma.

Presentar una queja o ponerse en contacto con la OCR del HHS:

Sitio web: www.hhs.gov/ocr | **Correo electrónico:** OCRMail@hhs.gov | **Teléfono:** 1-800-368-1019 |

TDD: 1-800-537-7697

Hãy Hiểu Rõ về các Quyền của Quý vị Tiếp cận Ngôn ngữ trong các Dịch vụ Y tế và Nhân sinh

Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ (Health and Human Services - HHS) muốn bảo đảm rằng tất cả người dân ở Hoa Kỳ đều có thể nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và dịch vụ nhân sinh mà họ cần. Điều này bao gồm những người không nói rành tiếng Anh và người khuyết tật. HHS tin rằng mọi người đều nên được đối xử một cách công bằng và kính trọng.

Văn phòng Dân quyền (Office for Civil Rights - OCR) của HHS thi hành các luật để bảo vệ quý vị nhằm ngăn ngừa hành vi kỳ thị dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, giới tính, tuổi tác, tôn giáo và tình trạng khuyết tật của quý vị trong các dịch vụ y tế và nhân sinh. OCR của HHS cũng thi hành các luật để bảo vệ quyền riêng tư và bảo mật hồ sơ y tế của quý vị.

Quý vị không thể bị từ chối bảo hiểm sức khỏe hoặc phương thức điều trị vì chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, giới tính, tuổi tác, tôn giáo hoặc tình trạng khuyết tật trong hầu hết các chương trình và dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Trợ giúp Ngôn ngữ cho Mọi người – các Quyền Quan trọng

- Quý vị không thể bị loại trừ, bị từ chối quyền lợi hoặc bị phân biệt đối xử bởi bất cứ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào, chẳng hạn như bác sĩ, y tá, bệnh viện, phòng khám hoặc dịch vụ xã hội.
- Quý vị có quyền nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe theo hình thức đến tận nơi hoặc từ xa, bao gồm y tế từ xa (telehealth), qua trang web và ứng dụng di động mà không bị kỳ thị.
- Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị cần đảm bảo là họ có thể giao tiếp với quý vị theo cách mà quý vị hiểu được họ khi quý vị cần sự chăm sóc hoặc dịch vụ của họ.
- Nếu quý vị hoặc người đi cùng quý vị không nói rành tiếng Anh hoặc không thể đọc, viết, nói hoặc hiểu rành tiếng Anh, quý vị có thể nhận sự trợ giúp về các dịch vụ ngôn ngữ (như thông dịch hoặc biên dịch) miễn phí từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình.
- Quý vị không bắt buộc phải mang theo thông dịch viên riêng cho mình, không cần trả tiền cho thông dịch viên hoặc nhờ con cái hoặc người nhà thông dịch cho mình.
- Nếu bị khuyết tật, quý vị có thể nhận được các công cụ và dịch vụ, được gọi là dịch vụ và thiết bị phụ trợ, để giúp quý vị hiểu thông tin, mà không phải trả phí, từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình.

Quý vị Có thể Tìm Thêm Thông tin Ở đâu?

Để được trợ giúp về quyền tiếp cận ngôn ngữ, hãy vào trang mạng: www.hhs.gov/LanguageAccess.

Để được trợ giúp về dân quyền và quyền riêng tư về thông tin y tế, hãy vào trang mạng: www.hhs.gov/ocr.

Làm sao để Nộp Đơn Khiếu Nại?

Nếu quý vị nghĩ rằng mình hoặc người khác đã bị đối xử bất công hoặc kỳ thị vì chủng tộc, màu da, nguyên quán, giới tính, tuổi tác hoặc tình trạng khuyết tật hoặc nếu quý vị nghĩ rằng thông tin sức khỏe của mình hoặc người khác không được giữ kín, quý vị có thể nói với OCR của HHS.

- Người khác có thể nộp đơn khiếu nại cho quý vị, chẳng hạn như người nhà, tổ chức vận động về quyền, bạn bè hoặc đồng nghiệp.
- OCR của HHS có thể cung cấp thông tin ở các dạng khác nhau (như chữ nổi Braille hoặc chữ in cỡ lớn) và cung cấp các dịch vụ miễn phí để giúp quý vị, như dịch vụ chuyển tiếp hoặc hỗ trợ bằng ngôn ngữ của quý vị.

Nộp đơn Khiếu Nại hoặc Liên Lạc với OCR của HHS:

Trang Web: www.hhs.gov/ocr | **Email:** OCRMail@hhs.gov | **Điện thoại:** 1-800-368-1019 | **TDD:** 1-800-537-7697

Знайте свои права.

Доступ к языковым услугам в области здравоохранения и социальных услуг

Министерство здравоохранения и социальных услуг США (HHS) стремится к тому, чтобы каждый человек в Америке, в том числе, лица, плохо говорящие по-английски или имеющие инвалидность, получали медицинскую помощь и социальные услуги в необходимом объеме. Министерство считает, что со всеми следует обращаться справедливо и с уважением.

Отдел защиты гражданских прав (OCR) Министерства здравоохранения и социальных услуг США обеспечивает соблюдение законов, защищающих всех от дискриминации в области здравоохранения и социальных услуг по признаку расы, цвета кожи, национального происхождения, пола, возраста, религии или инвалидности. HHS OCR также обеспечивает соблюдение законов, обеспечивающих конфиденциальность и защиту медицинской документации.

Большинство медицинских услуг и программ не могут отказать никому в медицинской страховке или лечении по признаку расы, цвета кожи, национального происхождения, пола, возраста, религии или инвалидности.

Важные права на получение помощи с языком для всех

- Никакие медицинские работники и учреждения, например, врачи, медсестры, больницы, клиники или социальные службы, не могут отказать вам в доступе к услугам или предоставлении пособий, и не могут подвергнуть вас дискриминации.
- Вы имеете право на получение медицинских услуг как очно, так и дистанционно, включая телемедицину, вебсайты и мобильные приложения, без какой-либо дискриминации.
- Обслуживающие вас медицинские учреждения должны обеспечить такое общение с вами, чтобы вы понимали их в тот момент, когда вам нужны их помощь или услуги.
- Если вы или кто-то из сопровождающих вас лиц плохо говорит по-английски или не может читать, писать, говорить или понимать английский язык, вы можете получить языковые услуги (например устный или письменный перевод) бесплатно от своего медицинского учреждения.
- Вы не обязаны предоставлять собственного переводчика для устного перевода, оплачивать его услуги или полагаться на своего ребенка или члена своей семьи для устного перевода.
- Если у вас есть инвалидность, вы можете бесплатно получить от обслуживающего вас медицинского учреждения средства и услуги, называемые вспомогательными средствами и услугами, которые помогут вам понять предоставляемую вам информацию.

Где можно найти дополнительную информацию?

Для получения помощи с языковым доступом обратитесь по ссылке www.hhs.gov/LanguageAccess.

Для получения помощи по вопросам гражданских прав и конфиденциальности медицинской информации обратитесь по ссылке www.hhs.gov/ocr.

Как подать жалобу?

Если вам кажется, что вы или кто-то другой подверглись несправедливому обращению или дискриминации из-за расы, цвета кожи, происхождения, пола, возраста или инвалидности, или же ваша или чья-то медицинская информация не была защищена, вы можете сообщить об этом в HHS OCR.

- Другое лицо, например, член семьи, правозащитная организация, друг или коллега, может подать жалобу от вашего имени.
- HHS OCR может предоставить информацию в разных форматах (например, материалы, написанные шрифтом Брайля или крупным шрифтом) и бесплатные услуги в порядке оказания содействия, например, связь по телетайпу или языковые услуги.

Контакты для подачи жалоб и обращений в Отдел защиты гражданских прав (HHS OCR):

Вебсайт: www.hhs.gov/ocr | **Адрес электронной почты:** OCRMail@hhs.gov |

Телефон: 1-800-368-1019 | **Телетайп для лиц с нарушениями слуха:** 1-800-537-7697