# **Allcare Health Care, LLC 客户信息手册**

**All People. All Heart. Allcare.**

**电话：240 668 4666**

**生效日期：2024年7月**

## **目录**

1. 欢迎来到 Allcare Health Care, LLC
   * 我们的使命与承诺
   * 联系 Allcare Health Care, LLC
   * 重要联系信息速查表
2. 开始：授权、协议与确认
   * 提供护理服务的许可及财务责任的理解
   * 受保护健康信息 (PHI) 使用与披露授权
   * 保险赔付转让（如适用）
   * 重要确认事项
3. 您的权利与我们的隐私承诺
   * 客户权利法案
   * 隐私实践通知 (HIPAA) 与确认
   * 非歧视政策
4. 作为我们客户的责任
5. 了解您的护理：我们的服务
   * Allcare Health Care, LLC 服务概览
   * 您的个人护理助理 (PCA) 服务内容
   * 您的护理监督
6. 确保您在家中的安全与健康
   * 感染预防与控制
   * 用药安全指南
   * 预防意外与跌倒
   * 家中防火安全
   * 生物医疗废物的安全处置
7. 规划未来医疗决策：预立指示与医疗指令
   * 了解马里兰州的预立指示
   * 马里兰州维持生命治疗医疗指令 (MOLST)
   * 本机构关于复苏和紧急医疗服务 (EMS) 的政策
8. 分享您的反馈：申诉与疑虑
   * 我们的客户申诉程序
   * 向外部机构报告：马里兰州卫生保健质量办公室 (OHCQ)
   * 报告虐待、忽视或剥削行为
9. 未雨绸缪：紧急情况与灾难信息
   * 各种紧急情况下的客户须知
   * 紧急联系信息表（供客户填写）
   * 特定事件的准备（与马里兰州/蒙哥马利县相关）
10. 重要社区资源
    * 蒙哥马利县与马里兰州社区支持服务目录
11. 供您审阅和签署的重要表格
12. 官方马里兰州医疗保健文件（作为独立PDF文件包含在本手册中）

## **欢迎来到 Allcare Health Care, LLC**

### **我们的使命与承诺**

欢迎您选择 Allcare Health Care, LLC。我们致力于通过专业和富有同情心的个人护理助理 (PCA) 服务，为您和您的家人提供支持。我们的核心理念是“All People. All Heart. Allcare.”，这意味着我们以全心全意的态度对待每一位客户，尊重个体差异，并致力于提供最高质量的个性化护理。我们相信，每个人都应该在自己舒适的家中获得尊重和专业的照护，以维持独立性和生活品质。我们的团队将与您和您的医生紧密合作，确保您的护理计划满足您的特定需求。

### **联系 Allcare Health Care, LLC**

为了确保您能够及时获得所需的支持和服务，请通过以下方式联系我们：

* **公司名称：** Allcare Health Care, LLC
* **主要电话（咨询、安排服务、非紧急临床问题）：** 240 668 4666
* **非办公时间紧急联系方式：** *（请用户提供，如与主要电话不同）* 对于下班后的紧急事务，请拨打 [用户提供的号码]。**对于医疗急症，请务必首先拨打 911。**
* **办公时间：** *（请用户提供）*
* **办公地址：** *（请用户提供，如适用）*
* **电子邮箱：** *（请用户提供，如适用）*

### **重要联系信息速查表**

为了方便您快速查找，以下列出了重要的联系方式：

| **服务/需求** | **联系信息** | **备注** |
| --- | --- | --- |
| Allcare Health Care, LLC (一般咨询、服务安排) | 240 668 4666 |  |
| Allcare Health Care, LLC (非办公时间紧急事务) | *（请用户提供）* |  |
| **医疗急症** | **911** | **在任何医疗急症情况下，请立即拨打** |
| 马里兰州卫生保健质量办公室 (OHCQ) 投诉 | 电话：410-402-8015 或免费电话 877-402-8218 | 1 |
| 马里兰州成人虐待/忽视举报热线 (APS) | 1-800-917-7383 | 3 |
| 马里兰州儿童虐待/忽视举报热线 (CPS) | 1-800-332-6347 | 5 |
| 全国家庭暴力热线 | 1-800-799-SAFE (7233) 或发送短信 START 至 88788 | 5 |
| 蒙哥马利县危机中心 | 240-777-4000 | 8 |
| **Allcare Health Care, LLC 投诉与反馈** | **联系机构负责人或护理主管：240 668 4666** | 详细信息请参见“分享您的反馈：申诉与疑虑”部分 |

## **1. 开始：授权、协议与确认**

本节内容旨在确保客户或其法定代表人充分理解并同意接受 Allcare Health Care, LLC（以下简称“本机构”）的服务条款和相关政策。

### **提供护理服务的许可及财务责任的理解**

客户或其法定代表人特此授权本机构的员工，根据客户的主治医师的医嘱，提供必要的个人护理助理 (PCA) 服务及其他相关的非技能性辅助服务。

客户或其法定代表人确认，本机构已通知、告知并向其解释了《客户权利法案》。客户或其法定代表人已收到关于预立指示（包括医疗指示、医疗保健持久授权书）和院外“请勿复苏”(DNR) 指令的信息。客户或其法定代表人理解，所提供的服务、服务的监督以及服务产生的费用，将由客户/家庭负责支付 5。

### **受保护健康信息 (PHI) 使用与披露授权**

客户或其法定代表人授权本机构向地方、州或联邦机构的代表、认证机构、保险公司或其他组织或实体的代表发布任何必要的医疗信息，以便为本机构提供的家庭护理服务支付索赔款项。本机构已告知客户或其法定代表人有关临床记录披露的政策和程序 5。

详细的《受保护健康信息 (PHI) 使用与披露授权书》将在本手册的后续章节或作为单独文件提供，客户或其法定代表人将被要求签署该授权书，以确认理解并同意相关条款。

### **保险赔付转让（如适用）**

若客户的护理服务费用涉及保险赔付，并且本机构接受此类赔付方式，客户或其法定代表人同意，将根据付款方的规定应支付给客户或为其利益支付的任何福利转让给本机构。客户或其法定代表人同意与本机构合作、协助并支持本机构向付款方开具账单以获取这些服务的付款。

客户或其法定代表人证明，目前没有其他家庭护理机构正在为其提供家庭护理服务，并理解如果歪曲此事实，将导致客户或其法定代表人在财务上对本机构提供的护理服务负责。如果过去曾有其他家庭护理机构提供服务，客户或其法定代表人已在本机构开始提供护理服务之前，要求从那些服务中出院。客户或其法定代表人证明，在申请社会保障法案第XVIII章下的付款时所提供的信息是正确的。客户或其法定代表人请求将客户的福利款项直接支付给本机构 5。

*本机构将根据具体情况与客户或其法定代表人确认保险赔付的适用性及具体操作流程。*

### **重要确认事项**

客户或其法定代表人确认并理解以下事项：

* **护理人员在场时间：** 本机构的护理人员可能不会全天候在客户家中。当本机构员工不在场时，客户本人、其照护者或法定监护人将承担客户的护理责任 5。
* **员工药物测试：** 本机构通常不对其员工进行例行药物测试，但保留酌情使用尿液样本进行测试的权利 5。
* **未涵盖费用通知：** 如果产生任何未被保险或第三方付款方涵盖的费用，本机构将在知晓这些费用之日起不迟于30天内，以书面和口头形式通知客户或其法定代表人 5。
* **紧急情况下的服务转移：** 在发生紧急情况，且本机构无法满足客户需求时，本机构可以将客户转移至能够提供所需护理的另一家机构 5。
* **HMO/PPO组织声明（如适用）：** 客户或其法定代表人证明，目前未接受任何其他家庭护理服务，并且未加入任何可能与本机构服务冲突的健康维护组织 (HMO) / 优选医疗机构组织 (PPO) 5。*此条款的适用性将根据PCA服务的具体支付方式确定。*
* **禁止私下雇佣员工：** 客户或其法定代表人理解，不得在未首先向本机构支付约定补偿金额（例如，5）的情况下，私下雇佣本机构的员工 5。此政策旨在保护本机构在员工招聘和培训方面的投入。
* **复苏、医疗急症与911服务：** 客户或其法定代表人已被告知本机构关于复苏、医疗急症以及获取911紧急医疗服务 (EMS) 的政策 5。
* **护理监督与投诉：** 客户或其法定代表人知晓，将有一名注册护士 (RN) 监督其护理，并且如果对所提供的服务有任何投诉，应联系负责其护理的注册护士。本机构已提供该护士的联系电话 5。
* **向州卫生部门投诉的权利：** 客户或其法定代表人已被告知其权利，并且可以就本机构向马里兰州卫生与心理健康部（现为马里兰州卫生部）的热线提出投诉。**经核实，马里兰州卫生保健质量办公室 (OHCQ) 的当前投诉电话为 410-402-8015 或免费电话 877-402-8218** 1。有关投诉的详细信息，请参阅本手册“分享您的反馈：申诉与疑虑”部分。

## **2. 您的权利与我们的隐私承诺**

Allcare Health Care, LLC 致力于保护您的权利并维护您健康信息的隐私。

### **客户权利法案**

作为 Allcare Health Care, LLC 的客户，您拥有以下权利。我们希望您了解这些权利，并在接受服务的任何时候行使它们。如果您或您的指定代表无法阅读本《客户权利法案》，我们将向您宣读。如果您或您的指定代表不讲英语，我们将提供您所理解语言版本的副本。

**您有权：**

1. **充分知情权：** 在提供预先计划的护理之前，充分了解所有权利和责任，并理解这些权利可以随时行使 5。
2. **获得适当和专业的护理权：** 根据医嘱，获得适当和专业的护理，不受歧视 5。
3. **选择医疗服务提供者权：** 包括选择主治医师的权利 5。
4. **选择家庭护理机构权：** 有权选择家庭护理机构，并在接受护理前向所选机构索取有关其提供的服务、可替代方案、执照和认证要求以及机构所有权和控制权的全部信息 5。
5. **预先知晓护理计划和变更权：** 预先了解将提供的护理以及将要进行的任何护理变更，并在变更发生前被告知 5。
6. **了解护理人员信息权：** 了解将提供护理的专业人员的学科、建议的访视频率，并知晓所有提供护理的工作人员都经过适当培训且有能力履行其职责 5。
7. **知情同意权：** 在开始任何程序或治疗以及进行任何变更之前，获得必要的信息以做出知情同意 5。
8. **参与护理计划制定与修改权：** 参与制定和定期修订护理计划，并对护理计划提出修改意见 5。
9. **查阅记录与隐私保密权：** 查阅自己的记录，并期望客户记录和受保护健康信息 (PHI) 中的所有信息得到保密和隐私保护 5。
10. **拒绝护理或治疗权：** 在充分了解拒绝护理或治疗的后果后，有权拒绝护理或治疗 5。
11. **获得尊重与尊严权：** 无论客户选择的生活方式、婚姻状况、文化习俗、政治、宗教、道德信仰、是否签署预立指示以及付款来源如何，都有权受到所有机构代表的最大程度的尊严和尊重，不受种族、信仰、肤色、性别、年龄或残疾的歧视 5。
12. **财产与人身受尊重权：** 其财产和人身应受到尊重、体谅和认可 5。
13. **及时获得服务权：** 根据其服务请求，持续、及时地从机构获得和获取服务 5。
14. **了解服务范围与限制权：** 获得有关机构将提供的服务范围以及这些服务的具体限制的信息 5。
15. **获得安全专业护理权：** 只有当机构有能力提供所需强度的安全专业护理时才被接纳服务，并被告知机构的局限性 5。
16. **合理持续护理权** 5。
17. **个性化护理与教学计划权：** 获得由包括客户和/或家属在内的整个健康团队制定的个性化护理计划和教学计划 5。
18. **了解记录披露政策权：** 被告知机构关于披露客户记录的政策和程序 5。
19. **了解HIPAA权利与预立指示权：** 被告知在HIPAA、联邦、州和认证法规下的客户权利，有权制定预立医疗指示而不必担心报复，无论是否准备了预立指示，并知晓机构在提供护理时将遵循客户关于预立指示的要求 5。
20. **了解预期服务结果权：** 被告知服务的预期结果以及实现结果的任何障碍 5。
21. **了解服务终止或转移计划权：** 在合理时间内被告知预期的服务终止、转移到另一家医疗机构/提供者的计划以及服务终止/转移的原因 5。
22. **了解账单与付款政策权：** 在开始护理前，口头和书面形式被告知机构的账单政策和付款程序，以及以下方面的程度：
    * a. 可从 Medicaid 或机构已知的任何其他联邦资助或援助计划中获得的付款；
    * b. 付款方不涵盖的服务费用；
    * c. 个人可能需要支付的费用 5。
23. **识别访视人员权：** 能够通过适当的身份证明识别来访的工作人员 5。
24. **了解付款信息变更权：** 尽快（但不迟于机构知晓变更之日起30天内）口头和书面形式被告知任何付款信息的变更 5。
25. **获得真实准确信息权：** 获得关于家庭护理行业总体情况及其所选机构（特别是每次访视费用、员工资质、人员姓名和职称等）的诚实、准确、直接的信息 5。
26. **获得全天候专业服务权：** 每周7天，每天24小时获得必要的专业服务 5。
27. **转介其他机构权：** 如果对本机构不满意或本机构无法满足客户需求，有权被转介至其他机构 5。
28. **了解利益关系披露权：** 获得有关本机构可能因转介机构获利而存在的任何利益关系的披露信息 5。
29. **服务终止后的持续护理指导权：** 在本机构服务终止时，获得持续护理的教育、指导和要求清单 5。
30. **免受虐待、忽视和剥削权：** 免受任何形式的虐待、忽视和剥削，包括来自机构员工、志愿者或承包商的行为 5。
31. **隐私与尊严维护权：** 维护个人尊严和尊重的隐私权 5。
32. **了解机构责任保险权：** 知晓本机构拥有足以满足机构需求的责任保险 5。
33. **了解预立指示政策权：** 被告知本机构遵守 42 CFR 489 Subpart I 的规定，并收到一份机构关于预立指示的书面政策和程序副本，包括对适用州法律下个人权利的描述 5。
34. **获得预立指示信息权：** 在首次家庭访视之前或之时获得预立指示信息（只要信息在提供护理之前提供），并知晓可使用**马里兰州卫生保健质量办公室 (OHCQ) 投诉电话 410-402-8015 或免费电话 877-402-8218** 就执行预立指示要求提出投诉 1。
35. **表达不满与建议权：** 对提供（或未能提供）的治疗或护理，或对财产缺乏尊重表示不满，或建议更改政策、人员或服务/护理，而不受约束、干涉、胁迫、歧视或报复，并知晓不满将在30天内得到解决并通知客户 5。
36. **了解州家庭健康机构热线权：** 被告知马里兰州的免费家庭健康机构热线及其用途，以接收有关本机构的投诉或问题。**马里兰州卫生保健质量办公室 (OHCQ) 的投诉电话为 410-402-8015 或免费电话 877-402-8218**，在正常工作时间运行，以接收有关本地家庭健康机构的投诉或问题。您也可以书面形式向以下地址投诉： Office of Health Care Quality 7120 Samuel Morse Drive, Second Floor Columbia, MD 21046-3422 或通过电子邮件：ohcq.complaints@maryland.gov 1。
37. **不受国籍歧视权：** 不因其或其家人来自其他国家，因其姓名或口音与某个民族群体相关，因其参与与某个民族群体相关的某些习俗，或因其与某个民族群体的人结婚或交往而受到不平等待遇 5。
38. **了解儿童虐待举报热线权：** 被告知用于举报虐待、忽视或剥削儿童的免费热线电话 **1-800-332-6347** 5。
39. **了解老年人虐待举报热线权：** 被告知用于举报虐待、忽视或剥削老年人的免费热线电话 **1-800-917-7383** 3。

### **隐私实践通知 (HIPAA) 与确认**

Allcare Health Care, LLC 致力于保护您的受保护健康信息 (Protected Health Information, PHI)。根据《健康保险流通与责任法案》(HIPAA) 的规定，我们有责任维护您健康信息的隐私，并向您提供关于我们隐私实践的通知。

您的 PHI 使用与披露：

我们可能会在以下情况下使用和披露您的 PHI，而无需您的特别授权：

* **治疗：** 用于向您提供、协调或管理医疗保健和相关服务。例如，我们可能会与您的医生或其他医疗保健提供者共享信息，以确保您获得适当的护理。
* **付款：** 用于获取我们向您提供的医疗保健服务的付款。例如，我们可能会向您的保险公司或第三方付款方提供信息，以处理账单和索赔。
* **医疗保健运营：** 用于支持我们的日常运营活动。例如，我们可能会使用您的信息进行质量评估、员工培训、执照获取、认证、业务规划和管理。

在其他情况下，除非法律要求或允许，否则我们将在使用或披露您的 PHI 之前获得您的书面授权。您可以随时书面撤销该授权，但撤销不影响我们已经依据您的授权进行的使用或披露。

您在 HIPAA 下的权利：

作为客户，您对自己的 PHI 拥有以下权利：

1. **收到隐私通知权：** 在首次接受服务时收到本《隐私实践通知》的副本 5。
2. **要求限制使用和披露权：** 您有权要求我们限制对您的 PHI 的某些使用和披露，但我们并非必须同意您的要求 5。
3. **要求保密通讯权：** 您有权要求我们通过替代方式或在替代地点与您就您的 PHI 进行沟通，以保护机密性 5。
4. **检查和复制权：** 您有权检查和复制您的 PHI，但有一些例外情况 5。
5. **要求修改权：** 如果您认为您的 PHI 不准确或不完整，您有权要求我们修改您的 PHI 5。
6. **要求提供披露历史记录权：** 您有权要求获得在您提出请求前六年内（但不早于2003年4月14日）我们对您的 PHI 进行的某些非例行披露的历史记录 5。
7. **就隐私问题联系指定人员权：** 您有权就机构内部或向美国卫生与公众服务部 (HHS) 的任何隐私疑虑或隐私泄露问题联系指定人员 5。

确认收到通知：

客户或其法定代表人将被要求签署一份表格，确认已收到本《隐私实践通知》。

如果您对我们的隐私实践有任何疑问或疑虑，请联系本机构的隐私官（通常为机构负责人），电话：240 668 4666。

### **非歧视政策**

Allcare Health Care, LLC 作为接受联邦财政援助的机构，在接纳、参与或接受其任何项目和活动的任何服务和福利方面，或在其雇佣方面，无论是直接由本机构执行，还是通过与本机构安排执行其项目和活动的承包商或任何其他实体执行，均不因种族、肤色、国籍、残疾、艾滋病或艾滋病相关状况、年龄或性取向而排斥、拒绝给予福利或以其他方式歧视任何人。

本声明符合1964年《民权法案》第六章、1973年《康复法案》第504节、1975年《年龄歧视法案》以及美国卫生与公众服务部根据这些法案发布的法规（联邦法规法典第45篇第80、84、91部分）的规定。其他联邦法律法规也提供了类似的保护，禁止基于性别和信仰的歧视 5。

如果对此政策有任何疑问，或者希望就上述违规行为提出投诉，请联系：

机构负责人

Allcare Health Care, LLC

电话：240 668 4666

地址：（请用户提供 Allcare Health Care, LLC 的地址）

## **3. 作为我们客户的责任**

为了确保我们能够为您提供最优质的服务，并建立一个相互尊重和合作的护理关系，我们希望您了解并履行以下作为客户的责任 5：

1. **提供准确和完整的信息：** 尽您所知，提供关于以下方面的准确和完整信息：
   * a. 过去和现在的病史。
   * b. 病情的意外变化。
   * c. 是否理解所选的行动方案。
2. **遵循治疗建议：** 遵循负责处理您病例的专业人员推荐的治疗方案。
3. **对拒绝治疗或不遵医嘱的行为负责：** 如果您拒绝治疗或不遵循医生的嘱咐，您需要对自己的行为负责。
4. **履行财务义务：** 确保尽快履行您的医疗保健财务义务。
5. **尊重所有提供服务的工作人员的权利。**
6. **提前通知取消：** 如果您必须取消预约或访视，请尽早通知本机构。
7. **争取生活自理：** 在可能的情况下，利用自身、家庭和其他资源，努力实现生活自理。
8. **支付第三方付款方未涵盖的护理或服务费用。**
9. **遵守机构规定：** 遵守本机构制定的规章制度以及后续对这些规则的任何更改。

我们相信，通过共同努力，我们可以为您提供一个安全、有效和令人满意的护理体验。

## **4. 了解您的护理：我们的服务**

### **Allcare Health Care, LLC 服务概览**

Allcare Health Care, LLC 专注于提供高质量的个人护理助理 (Personal Care Assistant, PCA) 服务，以满足您特定的医疗保健需求。在您的医生指导下，我们合格的医疗保健专业人员团队将根据需要提供持续的病例管理，确保服务适当、称职且一致 5。

*（请用户确认 Allcare Health Care, LLC 是否提供除 PCA 服务以外的其他服务，如陪伴/看护服务。如果仅提供 PCA 服务，则以下关于技术护士和家庭健康助手/认证护士助理的内容应予删除或修改，以准确反映机构的服务范围。）*

我们的服务可能包括：

* **个人护理助理 (PCA)：** 我们的核心服务，旨在协助客户完成日常生活活动，维护个人卫生，并提供必要的支持。
* **陪伴/看护服务 (Companion/Sitter)：** *（如果 Allcare 提供此服务）* 可以从事轻度家务、跑腿、购物、交通和陪伴。

您的护理计划将根据您的具体需求制定，并可能包括以下专业和/或辅助专业服务以及访视频率：

个人护理助理 (PCA)：[访视频率，例如：每周X次，每次X小时]

陪伴/看护服务：[访视频率，例如：每周X次，每次X小时] （如果适用）

### **您的个人护理助理 (PCA) 服务内容**

如果您需要个人护理助理 (PCA) 的服务，您的 PCA 将是一名经过认证和培训的专业人员，在您康复期间为您提供协助。PCA 将提供必要的个人护理，以促进治疗或防止您的健康状况恶化。以下是您可以期待的服务内容 5：

1. **人员配置：** 本家庭健康机构雇佣男性和女性个人护理助理。
2. **访视频率：** 每周的访视次数是在注册护士对您的需求进行评估并收到您的医生医嘱后确定的。
3. **护理计划：** 注册护士将根据您的具体需求制定护理计划，并将一份副本存放在您家中的文件夹中。
4. **护理监督：** 为确保提供适当的护理，PCA 将每两周接受一次注册护士的监督。如果在任何时候出现有关您的 PCA 的问题，例如所提供的护理或服务，请致电并联系临床服务总监或注册护士。
5. **人员安排的连续性：** 我们将尽一切努力为您的服务提供持续的人员安排。但是，其他工作安排和本机构的人事需求可能会导致需要更换人员。
6. **PCA 的主要职责是提供个人护理，包括：**
   * a. 洗浴（可以是床上擦浴、局部擦浴、盆浴或淋浴，由注册护士决定）
   * b. 头发护理（梳头、刷头、洗发、吹干/造型）
   * c. 指甲护理：清洁、锉平、抛光。（PCA 不剪指甲）
   * d. 使用润肤露和/或爽身粉进行皮肤护理
   * e. 导尿管护理（更换、清空和/或清洁尿袋。PCA 不冲洗导尿管）*（此项服务可能需要特定培训和授权，请Allcare确认其PCA是否执行）*
   * f. 造口袋护理（冲洗、清空尿袋）*（此项服务可能需要特定培训和授权，请Allcare确认其PCA是否执行）*
   * g. 协助穿衣、梳妆
   * h. 协助行走
   * i. 协助转移（进出床、轮椅和床边便桶）
   * j. 提醒您服药（PCA 不负责给药）
   * k. 测量并记录您的生命体征（体温、脉搏、血压），并向您的护士报告
   * l. 按照护士的指示进行关节活动度锻炼
7. **在时间允许的情况下，PCA 还可以协助完成轻度家务，例如：**
   * a. 浴室区域：水槽、浴缸、马桶（包括清空床边便桶）、小便器、垃圾，将湿毛巾放在适当位置。
   * b. 卧室：轻度除尘、吸尘、扫地/拖地，将个人物品放在触手可及的地方，清空垃圾。
   * c. 厨房：必要时为客户准备膳食，为客户清洗餐具，清洁厨房水槽，扫地，清空垃圾。
   * d. 洗衣：客户的衣物，包括客户的床上用品和毛巾。

PCA 不能执行的任务：

为了您的安全和遵守法规，PCA 不能 执行以下任务：

* 给药（包括处方药、非处方药、滴眼液、栓剂等），但可以提醒客户按时服药。
* 进行任何需要无菌技术的程序（例如，无菌伤口护理、注射）。
* 进行任何侵入性程序（例如，插入导尿管、灌肠）。
* 执行任何超出其培训范围和州法规允许范围的任务。
* 剪指甲（特别是糖尿病患者或血液循环不良的客户）。
* 提供医疗建议或诊断。

### **您的护理监督**

您的个人护理助理 (PCA) 将在一名注册护士 (RN) 的监督下工作。该注册护士负责评估您的护理需求，制定和更新您的个性化护理计划，并定期对 PCA 的服务进行监督，以确保护理质量和您的满意度 5。

通常，注册护士会：

* 在开始服务前进行初步评估。
* 根据您的需求制定详细的护理计划。
* 定期（例如，根据机构政策和州法规，可能为每两周一次 5）进行家庭访视，以监督 PCA 的工作，评估您的病情变化，并根据需要调整护理计划。
* 作为您就护理相关问题或疑虑的主要联系人。

负责监督您护理的注册护士的姓名和联系方式将提供给您。如果您对护理服务有任何疑问或不满，请首先联系负责的注册护士或本机构的临床服务总监。

**Allcare Health Care, LLC 护理监督联系人：**

* **职位：** 护理主管 (Supervising Nurse) / 临床服务总监 (Director of Clinical Services) *（请用户确认具体职位名称）*
* **姓名：** *（请用户提供，或留空由机构填写）*
* **联系电话：** 240 668 4666 *（或其他指定号码）*

## **5. 确保您在家中的安全与健康**

Allcare Health Care, LLC 将客户的安全与健康放在首位。以下是一些重要的安全指南，旨在帮助您和我们的护理人员共同维护一个安全、健康的家庭环境。

### **感染预防与控制**

预防感染对于维护您的健康至关重要。通过采取简单的预防措施，可以显著降低感染风险 5。

**保持良好的个人卫生：**

* 定期洗澡和洗头。
* 每天刷牙/清洁口腔。
* 每年进行一到两次的预防性牙科护理。
* 定期修剪手指甲/脚趾甲（不要剪太短）。
* 保持衣物清洁/洗涤。
* 不与他人共用牙刷。
* 不与他人共用剃须刀片。

**维持清洁的环境：**

* 保持所有准备食物的表面清洁。
* 妥善关闭或盖好食物容器。
* 需要冷藏的食物应及时冷藏。
* 立即清理溢出物/脏物。
* 每周或根据需要拖洗厨房/浴室地板。
* 清洁浴室的所有区域，特别是马桶座周围。
* 避免使用相同的清洁用品清洁浴室和厨房。
* 不要将用过的拖把水倒入厨房水槽。
* 在将垃圾放入内衬塑料袋的垃圾桶之前，先沥干液体。
* 将垃圾放在内衬塑料袋并有盖的垃圾桶中。
* 清理院子中可能积水和停滞水的地方。

**限制接触：**

* 清洁鸟笼、猫砂盆等时戴上手套。
* 避免人群，尤其是在流感季节。
* 避免与患有传染性疾病的人密切接触。
* 避免与他人共用食物或饮料。
* 打喷嚏/咳嗽时用纸巾捂住口鼻。
* 烹饪时避免舔手指或从搅拌勺或碗中品尝。

手部卫生程序：

正确的手部卫生是预防感染传播的最有效方法之一。本机构员工在提供护理前后以及在接触任何可能被污染的表面后，都将严格遵守手部卫生程序。我们也鼓励客户及其家人遵循这些步骤：

1. **使用含酒精的洗手液：**
   * 将少量洗手液倒入掌心。
   * 涂抹于双手和手指，并彻底揉搓直至干燥。
2. **如果双手明显脏污，或在接触某些特定病原体（如艰难梭菌）后，应使用肥皂和水洗手：**
   * 用流动的温水湿润双手。
   * 取足量肥皂，揉搓双手至少20秒，确保清洁手掌、手背、指缝、指尖和拇指。
   * 用流动的温水彻底冲洗双手。
   * 用干净的纸巾擦干双手。
   * 用纸巾关闭水龙头。
3. 使用润肤露以防止皮肤干燥。
4. 妥善处理一次性用品（如纸巾） 5。

### **用药安全指南**

药物旨在帮助您，但必须安全服用。以下是一些重要的用药安全提示 5：

1. **谨慎用药，了解所服药物：** 了解您正在服用的每种药物的名称、用途、剂量以及可能的副作用。
2. **告知所有医疗人员：** 告知您的医生、药剂师和护士（包括本机构的护理人员）您正在服用的所有药物（包括处方药和非处方药），以防止危险的药物组合或重复用药。
3. **携带药物清单就诊：** 每次就诊时，请携带您的药物清单。
4. **阅读标签并按指示服药：**
   * a. 始终服用处方规定的确切剂量。
   * b. 在指定的时间服药。
   * c. 如果错过一次剂量，**请勿**在下一次服药时加倍剂量。请咨询您的医生或药剂师如何处理。
   * d. 始终将药物保存在原始容器中，并放在儿童接触不到的地方。
   * e. 将您的药物容器整理存放在一个区域。
   * f. 妥善处理任何过期或医生已停用的药物。请咨询您的护士或医生关于正确的处理方法。**请勿随意丢弃在垃圾桶中！** 特别是麻醉药品，应按照特定规定进行处置。
   * g. 切勿服用他人的药物。
   * h. **注意标签上的注意事项。** 某些药物不能与酒精、特定食物或其他药物混合。您的护士（如果适用）或医生会解释每种药物的用途、服用方法以及您需要注意的副作用。
5. **个人护理助理 (PCA) 的角色：** 本机构的 PCA **只能提醒**您按时服药。PCA **不能给药**，也不能帮助您准备药物（例如，从药瓶中取出药片放入药盒）。如果您需要协助服药，请与您的医生或本机构讨论安排有资质的人员（如护士）提供帮助。
6. **建立安全的用药系统：** 如果需要，您的护士（如果适用）或家人可以协助您建立一个安全的用药系统，例如使用图表或药盒，以帮助您记住服用哪些药物、服用多少以及何时服用。
7. **氧气也是处方药：** 如果您使用氧气，请确保设备公司向您说明了安全预防措施和所有设备的正确使用方法（氧气、助行器、监护仪、霍尔升降机、轮椅等）。如果您不理解其使用方法，请告知您的护士，他们可以与您一起复习安全说明。
8. **麻醉药品管理：** 如果正在服用麻醉药品，必须尽可能密切监测，并检查以确保其被适当服用。如果麻醉药品停用，客户/家人有责任处理未使用的麻醉药品，可以通过销毁麻醉药品或安排注册护士在家中处理药物的方式进行。
9. **保留最新的药物清单：** 在紧急情况下，保留一份最新的药物清单至关重要。制定一份灾难计划，并将药物清单作为其中的一部分。

**记住——在服用任何药物之前，务必阅读标签！**

### **预防意外与跌倒**

对于65岁以上的人群，因意外事故死亡的几率几乎是其他年龄组的两倍。通过采取正确的预防措施，您可以保护自己和周围的人，防止严重伤害。衰老过程中发生的某些生理、心理和情绪变化，如体力下降、视力受损、听力受损、身体反应变慢、平衡和协调能力差，都可能增加意外风险。过去被认为是“小”事故的情况，现在由于抵抗力下降、愈合缓慢、骨骼变脆、特定疾病或身体限制，可能会变得很严重 5。

跌倒是造成伤害的最常见和最危险的原因。以下是可以采取的减少跌倒的措施 5：

1. **地面安全：**
   * 移除散置的地毯，或在小地毯上使用防滑胶带或防滑垫。
   * 固定所有地毯的边缘。
   * 切勿在床边、楼梯或走廊周围堆放物品。
   * 不要将门口、走廊或楼梯用作储物空间。
   * 保持通道畅通，远离家具、电线、空间加热器等。
2. **楼梯安全：**
   * 上下楼梯时不要匆忙。
   * 楼梯应有防滑踏板和坚固易握的扶手。
3. **攀爬安全：**
   * 如果必须攀爬，请使用坚固的台阶或梯子，而不是椅子或箱子。
4. **搬运物品：**
   * a. 确保视线清晰。
   * b. 抓牢物品。
   * c. 缓慢平稳地移动。
   * d. 用腿部力量抬起（膝盖弯曲，背部挺直）。
   * e. 对于沉重或笨拙的物品，请求帮助。
5. **一般安全提示：**
   * 避免在未铺地毯的地板上只穿袜子、光滑鞋底的鞋子或拖鞋。
   * 避免潮湿的地板——立即擦干所有溢出物。
   * 保持厨房地板无油脂和碎屑。
   * 家养宠物应妥善控制，并使其远离通道。
   * 为避免头晕，请缓慢地从床上或椅子上起身。
6. **浴室安全：**
   * a. 确保地垫是防滑的，并且浴缸或淋浴间内有防滑条以防滑倒。
   * b. 安装“扶手杆”。毛巾架不应用作扶手杆，因为它们不够牢固，无法支撑体重。
7. **充足的照明有助于预防事故：**
   * a. 在床边放一盏灯，这样您就不必在黑暗中起床。
   * b. 在浴室保留一盏夜灯。
   * c. 保持走廊和台阶光线充足。
   * d. 准备一个手电筒以备停电时使用。
8. **其他重要安全提示：**
   * 在电话旁张贴紧急号码。
   * 如果您独居，请邻居、朋友或家人每天检查您的情况。
   * 慢慢来，不要着急。
   * 注意安全，不要冒不必要的风险。

### **家中防火安全**

保护您自己、您的家人和您的家免受火灾或烧伤的危害至关重要 5。

**做好准备！**

* 制定火灾逃生路线并进行演练。
* 确保消防出口畅通无阻。
* 准备一个已充电的灭火器并放在手边，了解如何使用它。
* 安装烟雾探测器并保持其正常工作。

**预防措施：**

* 不要在床上或困倦时吸烟。
* 按照制造商的说明使用空间加热器。使其远离杂物、纸张、窗帘等。
* 将易燃液体存放在室外经批准的安全容器中。
* 如果出现布线问题的迹象，请检查您家的电气系统。
* 保持所有电器处于良好工作状态。
* 正确使用延长线。不要使其过载，并使其远离水槽或水源。
* 保持毛巾、窗帘和其他易燃物与炉灶保持安全距离。

**预防烧伤：**

* 务必检查热水温度。专家建议将热水器设置为华氏120度（约摄氏49度）或更低。
* 烹饪时穿紧身或短袖衣服。
* 将锅柄远离炉灶前部。
* 使用隔热垫。

### **生物医疗废物的安全处置**

根据州法规，关于生物医疗废物处置的联邦职业安全与健康管理局 (OSHA) 法规的应用范围已扩大到包括家庭环境。现在，将家庭产生的生物医疗废物与普通垃圾一起扔掉供人收集是违法的。家庭产生的生物医疗废物必须妥善包装和处置，以减少废物处理人员和公众接触的风险 5。

什么是生物医疗废物？

生物医疗废物是指任何可能对人类造成感染威胁的固体或液体废物。这些包括但不限于 5：

1. 被血液或体液、分泌物、排泄物（无论是湿的还是干的，只要被血液污染）浸透的用过的吸收性材料。吸收性材料包括绷带、纱布和海绵等物品。
2. 被血液或体液、分泌物或排泄物（被血液污染）污染的非吸收性一次性设备。非吸收性一次性设备包括锐器、注射器、采血针、静脉输液管等。

本机构的责任：

本机构负责收集和清除其在提供家庭护理服务期间产生的所有生物医疗废物。这是通过使用OSHA批准的容器来完成的：一个用于锐器的硬质容器（通常是红色的，但并非总是如此）；以及一个用于吸收性材料的红色袋子。这两个容器都将标有荧光橙色的生物危害或生物医疗废物符号 5。

客户的责任：

在从本机构的家庭护理服务出院后，您将被提供您所在地区当地锐器和生物医疗废物处理计划的名称和电话号码。

**重要提示：在任何情况下，都不应将红色袋子或锐器容器与生活垃圾一起扔掉。** 5

## **6. 规划未来医疗决策：预立指示与医疗指令**

Allcare Health Care, LLC 尊重并支持客户对其医疗保健做出自主决定的权利。了解并规划未来的医疗决策是确保您的意愿得到尊重的重要一步。

### **了解马里兰州的预立指示**

什么是预立指示？

预立指示是一份法律文件，允许您在仍然有能力做出决定的情况下，提前说明您对未来医疗保健的偏好。它通常包括两个主要部分 13：

1. **指定医疗保健代理人 (Health Care Agent)：** 您可以指定一个您信任的人（如家人或朋友），在您因疾病或受伤而无法自己做出医疗决定时，代表您做出决定。
2. **治疗偏好（生前预嘱/Living Will）：** 您可以说明在特定情况下（例如，如果您处于生命末期、永久无意识状态或终末期疾病），您希望接受或拒绝哪些类型的维持生命治疗（如呼吸机、喂食管等）。

您的权利：

根据马里兰州法律（《医疗保健决策法案》Health Care Decisions Act），您有权制定预立指示。本机构将尊重您有效的预立指示 5。制定预立指示是自愿的，无论您是否制定，都不会影响您从本机构获得的医疗护理质量。

官方表格：

马里兰州总检察长办公室提供了一份可选的官方《马里兰州预立指示：规划未来医疗保健决策》(Maryland Advance Directive: Planning for Future Health Care Decisions) 表格。该表格的最新版本（例如，2024年5月版）将作为单独的PDF文件包含在本信息手册的最后部分，供您参考和使用 13。我们鼓励您与您的家人、医生和法律顾问讨论您的意愿，并在需要时填写此表格或您选择的其他有效表格。

### **马里兰州维持生命治疗医疗指令 (MOLST)**

什么是 MOLST？

马里兰州维持生命治疗医疗指令 (Maryland Medical Orders for Life-Sustaining Treatment, MOLST) 是一份标准化的医疗指令表格，记录了患者关于心肺复苏 (CPR) 和其他维持生命治疗（如人工通气、人工营养和水合等）的当前医疗意愿 14。它由医生、执业护士 (NP) 或医师助理 (PA) 在与患者或其授权决策者讨论后填写并签署，是一份可执行的医疗指令，在所有医疗机构和社区环境中均有效 5。

**MOLST 与预立指示的区别：**

* **预立指示**通常用于说明对未来可能发生的假设性医疗状况的偏好，并可指定医疗保健代理人。
* **MOLST** 是一份针对患者当前健康状况的、可立即执行的医疗指令。如果您不希望进行心肺复苏 (DNR)，则需要填写 MOLST 表格 15。

重要性与效力：

MOLST 表格具有便携性和持久性。紧急医疗服务 (EMS) 人员将遵循 MOLST 表格第1部分中关于心肺复苏的指令 15。如果您已有有效的 EMS/DNR 指令表格，它仍然有效，不会过期 15。

官方表格：

官方的马里兰州 MOLST 表格（例如，2013-2025年版或更新版本）将作为单独的PDF文件包含在本信息手册的最后部分，供您和您的医疗服务提供者参考和使用 5。您可以从 marylandmolst.org 网站获取更多信息和表格 15。

### **本机构关于复苏和紧急医疗服务 (EMS) 的政策**

Allcare Health Care, LLC 支持客户的自决权。当客户以书面形式向我们提供了有效的预立指示（如生前预嘱）和/或马里兰州维持生命治疗医疗指令 (MOLST)（包括“请勿复苏”DNR 指令）时，本机构将予以遵守 5。

心肺复苏 (CPR) 的推定同意：

除非患者/客户或其代理决策者已做出其他决定，并且本机构已收到有效的书面 DNR 指令（通过 MOLST 表格或其他有效的法律文件），否则，在发生心脏或呼吸骤停的情况下，所有接纳到本机构服务的个人都将被推定为同意进行心肺复苏 5。

紧急情况处理规程：

紧急情况处理规程仅在无法立即联系到您的主治医师且您的医师未指定应遵循的治疗方案时使用。在以下紧急情况下（包括但不限于），将启动 911/EMS 号码 5：

* 心脏骤停
* 窒息
* 抽搐/癫痫发作
* 严重过敏反应
* 其他危及生命的医疗状况

无法进入客户家中的处理：

此外，如果我们的员工按门铃或敲门后您没有回应，员工将联系公寓管理员（如果您住在公寓）或家人/照护者协助进入您的家中。如果我们无法获得协助进入您的家中，则员工将根据自己的判断决定是否报警。如果员工能够看到您家内部并发现您倒在地上，他们将立即拨打 911 5。

本机构已告知您关于复苏、医疗急症以及获取 911 服务 (EMS) 的政策 5。

## **7. 分享您的反馈：申诉与疑虑**

Allcare Health Care, LLC 重视您的反馈，并致力于及时、公正地解决您可能遇到的任何问题或疑虑。我们向您保证，您将有机会表达不满和建议更改服务和/或政策，而不会因此受到歧视、胁迫、报复或不合理的服务中断 5。

### **我们的客户申诉程序**

如果您对我们的服务有任何投诉或疑虑，请遵循以下程序 5：

1. **提交投诉：** 您可以通过口头或书面形式向本机构的负责人 (Administrator) 或护理主管 (Supervising Nurse) 提交投诉。
   * **联系电话：** 240 668 4666
   * **邮寄地址：** *（请用户提供 Allcare Health Care, LLC 的地址）* 如果您在正常工作时间之后致电，负责人将在下一个工作日与您联系。
2. **调查与解决：** 负责人或护理主管将与您或您的代表联系，并尽一切努力以令您满意的方式解决投诉。他们将记录与申诉/投诉/疑虑相关的所有活动、调查、分析和解决方案。您将在三十 (30) 天内收到负责人决定的通知。
3. **升级投诉：** 如果投诉未能得到令您满意的解决，您可以请求负责人将您的投诉提交给本机构的管理机构 (Governing Body)。

### **向外部机构报告：马里兰州卫生保健质量办公室 (OHCQ)**

除了通过本机构内部程序提出申诉外，您还有权向马里兰州卫生部下属的卫生保健质量办公室 (Office of Health Care Quality, OHCQ) 提出投诉。OHCQ 负责监督马里兰州医疗机构和社区项目的护理质量。

**OHCQ 联系方式：**

* **投诉电话：** 410-402-8015 或免费电话 877-402-8218 1。
  + （请注意，旧文件中提及的 1-800-492-6005 已不再是 OHCQ 的主要投诉热线。）
* **TTY 用户：** 800-735-2258 2。
* **邮寄地址：** Office of Health Care Quality Maryland Department of Health 7120 Samuel Morse Drive, Second Floor Columbia, MD 21046-3422 11。
* **电子邮件投诉：** ohcq.complaints@maryland.gov 11。
* **投诉表格：** OHCQ 提供一份投诉报告表格 (Complaint Report Form)，您可以填写并提交。该表格可从 OHCQ 网站获取或通过联系他们索取 11。

OHCQ 的工作时间通常为周一至周五，上午8:30至下午5:00。在正常工作时间以外/节假日接到的电话将由机器应答，并在下一个工作日得到回复 5。

### **报告虐待、忽视或剥削行为**

Allcare Health Care, LLC 致力于保护客户免受任何形式的虐待、忽视或剥削。本机构制定了关于强制报告虐待、忽视、剥削和应报告行为的政策 5。

**定义：**

* **暴力 (Violence)：** 指使用巨大力量、强烈情绪或体力，意图侵犯、损害或虐待人或物 5。
* **虐待 (Abuse)：** 通常带有伤害的意味，表现为身体、言语、性、心理和情感上的伤害；通常具有重复性和升级性 5。
* **忽视 (Neglect)：** 未能照顾，或漠视、不注意。忽视可以是消极的（无意的），也可以是积极的（有意不履行照顾义务以施加身体或情感压力或伤害）5。
* **儿童忽视 (Child Neglect)：** 将儿童置于可能遭受严重身心伤害的境地；未能为儿童安排必要的照顾，并且儿童的父母、监护人或管理/占有监护人表现出不打算返回的意图 5。
* **剥削 (Exploitation)：** 照护者、家庭成员或其他与某人有持续关系的个人，未经该人知情同意，为金钱或个人利益、利润或收益而非法或不正当地使用该人资源的行为或过程 5。

**本机构的政策与程序：**

1. 如果本机构有理由相信客户受到本机构员工的虐待、忽视和/或剥削，本机构必须向适当的州机构报告该信息 5。
2. 如果任何本机构员工或承包商涉嫌虐待、忽视或剥削，该员工或承包商将被立即停职，并由本机构和适当机构进行调查。如果本机构发现确实发生了此类虐待、忽视或剥削行为，该员工或承包商将被解雇，并将事件报告给适当的州部门、执照委员会或执法官员 5。
3. 所有本机构的员工和独立承包商均有义务向机构主管和适当的州机构报告可疑的客户虐待、忽视和/或剥削行为 5。
4. 所有报告都将被记录，并在马里兰州法律要求的范围内保密 5。

重要的举报热线：

如果您怀疑有虐待、忽视或剥削行为发生，请使用以下热线进行举报：

* **马里兰州成人保护服务 (APS) 热线（针对老年人/弱势成年人）：** **1-800-917-7383** (全天候) 3。 您也可以联系蒙哥马利县成人保护服务：240-777-3000 22。
* **马里兰州儿童保护服务 (CPS) 热线：** **1-800-332-6347** 5。 您也可以联系蒙哥马利县儿童保护服务：240-777-4417 22。
* **全国家庭暴力热线：** **1-800-799-SAFE (7233)** 或发送短信 **START** 至 **88788** 5。
* **蒙哥马利县受虐者项目 (Abused Persons Program)：** **240-777-4673** (24小时热线) 7。

感谢您与我们共同维护一个安全和受尊重的护理环境。

## **8. 未雨绸缪：紧急情况与灾难信息**

紧急情况可能包括自然灾害（如飓风、龙卷风、地震、恶劣天气）和人为灾害（如生物恐怖袭击、恐怖主义、辐射、化学品泄漏、核事故和危险材料事故）5。我们面临多种可能导致服务中断的紧急情况。

### **各种紧急情况下的客户须知**

为了确保最高水平的患者护理和服务的连续性，在发生自然灾害、恶劣天气和/或其他紧急情况时，本机构的政策是客户应立即致电本机构告知紧急情况 5。

请使用以下方式联系本机构：

Allcare Health Care, LLC 电话：240 668 4666

**如果您在紧急情况下选择疏散，您必须随身携带应急物资。** 以下建议物品将使您的临时逗留更加舒适 5：

* **食物和水：** 不需要烹饪的食物和饮用水（每人每天1加仑）。
* **特殊饮食需求：** 如果需要，请准备特殊膳食。
* **重要文件：** 身份证件、有价文件和照片，包括医疗信息。
* **个人卫生用品：** 如肥皂、除臭剂、洗发水、牙刷、牙膏、阿司匹林、抗酸剂、失禁用品、毛巾等。
* **餐具：** 如手动开罐器、一次性盘子、杯子、叉子、刀子、勺子、餐巾。
* **药物：** 处方药、处方药续配单和药物清单。
* **娱乐用品：** 书籍、杂志、纸牌、成人和儿童玩具及游戏。
* **婴儿护理用品：** 如配方奶、食物、一次性尿布和玩具。
* **通讯与照明：** 电池供电的收音机、手电筒和提灯，备用电池和耳机。
* **急救箱：** 包括聚维酮碘溶液、绷带、胶带、创可贴、安全剪刀、非处方药。
* **个人辅助用品：** 如眼镜、助听器和假肢设备。
* **衣物与寝具：** 换洗衣物和雨具，睡袋或毯子、床单和枕头。

**请记住：所有酒精饮料、非法毒品、宠物（除非是服务性动物）和武器都禁止带入紧急公共避难所。** 5

**获取更多信息：**

* **Alert Montgomery：** 订阅 Alert Montgomery 以接收蒙哥马利县的紧急警报和更新信息。访问(http://www.montgomerycountymd.gov/OEMHS/AlertMontgomery/) 进行注册 25。
* **蒙哥马利县紧急事务管理和国土安全办公室 (OEMHS)：** 该办公室提供有关各种灾害准备的详细信息和资源。访问他们的网站 [www.montgomerycountymd.gov/oemhs/](http://www.montgomerycountymd.gov/oemhs/) 25。
* **地方政府与社区资源：** 请查阅您电话簿中的社区参考页，或联系当地的紧急事务管理机构。蒙哥马利县的紧急行动中心联系电话为 240-777-2300 26。

### **紧急联系信息表（供客户填写）**

请将此计划存放在易于查找的地方。 5

一般说明： 此信息作为紧急情况发生时的快速参考来源提供给您。请将此文件存放在易于找到的地方。告知您亲近的人（亲戚、邻居等）其存放位置。

Allcare Health Care, LLC 有护士24小时待命。您可以通过 **240 668 4666** 联系护士。在非办公时间、周末和节假日，接听服务会将您的电话转给护士，护士会回复您的电话，必要时会来访视客户，或者只是回答您可能有的任何问题。

**在发生严重医疗紧急情况时，请拨打 911。** Allcare Health Care, LLC 不作为紧急服务机构运营，因此，就糖尿病昏迷、严重胸痛、昏迷等紧急情况联系本机构可能会耽误宝贵的时间。

| 客户信息 ||

| :--- | :--- |

| 姓名： | |

| 出生日期： | |

| 过敏史： | |

| EDP 分类： | |

| 医疗急救请拨打 911 | 紧急医疗服务调度员需要知道：您的姓名、电话号码、地址。 |

| 我目前的药物清单： | |

| （在此列出） | |

| 我的用品/耐用医疗设备 (DME) 清单： | |

| （在此列出） | |

| 紧急联系人信息： | |

| 姓名： | 电话： |

| 关系： | |

| 灾难计划代码： | ☐ I 级 ☐ II 级 ☐ III 级 ☐ IV 级 ☐ 标准 |

| 我的灾难应对计划： | |

| 我将： | ☐ 待在家里 |

| | ☐ 与家人或朋友同住（姓名和电话号码）： |

| | ☐ 疏散到避难所（避难所名称和地址）： |

| | ☐ 特殊需求登记： |

| | ☐ 疏散到医院： |

| 备注： | |

| 描述在紧急情况下如何继续获得服务： | |

| 医生信息： | |

| 姓名： | 电话号码： |

| 地址： | |

| 药房信息： | |

| 姓名： | 电话号码： |

| 地址： | |

| Allcare Health Care, LLC 联系电话： | 240 668 4666 |

*5*

### **特定事件的准备（与马里兰州/蒙哥马利县相关）**

除了上述一般性准备外，针对本地区可能发生的特定灾害类型，也应有所准备。

**飓风 (Hurricanes)** 5

* **了解风险：** 了解您家海拔高度。收听地方广播和电视台发布的官方公告。
* **特殊情况准备：** 如果您住在移动房屋/房车中，有特殊医疗或身体状况，有宠物或船只，需要额外准备和疏散时间。
* **了解飓风等级：** 从一级（74-95英里/小时持续风速）到五级（超过155英里/小时持续风速）。
* **确定避难所：** 如果需要撤离，提前确定避难地点（如位于风险区外的朋友家、内陆酒店或红十字会运营的紧急公共避难所）并选择备用地点。熟悉路线，并考虑预留三倍的行车时间以应对交通拥堵。
* **购买洪水保险：** 如果没有，请咨询保险代理人。通常有5天的等待期。
* **准备飓风疏散工具包。**
* **风暴期间：** 留在室内，远离窗户，避免使用电器。在小的、无窗的内部区域（如壁橱、走廊或浴室）避难。
* **风暴过后：** 小心倒下的电线、煤气泄漏、结构受损的建筑物和危险动物。不要饮用未经处理的水。只吃确认安全的食物。小心使用电动工具、发电机、蜡烛、火柴和煤气灯。联系保险公司寻求财务帮助。收听当地广播获取官方救援信息。

**雪灾/暴风雪 (Snow Storms/Blizzards)** 5

* **风暴前：** 了解风险。确保灾难工具包可用，包括紧急电话号码。为手机充电。在家中储备几天的食物和水。确保有备用电池、手电筒。如果您使用制氧机，请确保备用系统可用并已充满。如果您有备用氧气瓶，请检查是否已满并且您知道如何切换。如果风暴确实发生，请家人朋友协助或安排与他们同住。如果更换地点，请告知本机构。在门口放一把铲子，并安排人协助除雪。
* **灾难期间：** 保持冷静。室内：保持家中温暖，避免在室内使用煤油取暖器。待在室内并穿暖和。分层穿着宽松的衣物最佳。确保保持营养和水分。室外：风雪可能在屋顶堆积，避免在屋檐下行走。
* **灾难过后：** 请求除雪人员协助。如果必须外出，穿暖和，铲雪时小心不要过度劳累。打开收音机收听有关出行和安全的指示。

**地震/龙卷风/其他灾害 (Earthquakes/Tornadoes/Other Disasters)** 5

* **灾难期间：** 保持冷静。室内：站在内部走廊或蹲在桌子下，远离窗户或玻璃隔板。室外：远离建筑物、树木、电话线和电线。在路上：驾车远离立交桥下/上；在安全区域停车；留在车内。注意路况，不要冒险。
* **灾难过后：** 检查伤情——提供急救。检查安全——检查煤气、水、污水管道是否破裂，电线是否掉落和短路；关闭相应的公用设施；检查建筑物损坏和潜在安全问题。余震或风暴再起可能导致烟囱、地基、楼梯周围出现裂缝。清理危险溢出物。穿鞋。打开收音机收听有关出行和安全的指示。除非紧急情况，否则不要使用电话。
* **其他重要信息：** 了解如何关闭煤气、水和电。不要饮用未经处理的水。只吃确认安全的食物。计划与家人团聚。联系保险公司报告损坏。

保持信息畅通：

在任何紧急情况下，请密切关注Alert Montgomery 25、当地新闻广播和蒙哥马利县政府发布的官方信息，以获取最新的指示和建议。

## **9. 重要社区资源**

为了更好地支持您和您的家人，Allcare Health Care, LLC 整理了以下蒙哥马利县及马里兰州的重要社区资源。这些资源可能在您需要额外帮助、信息或支持时非常有用。请注意，联系方式和提供的服务可能会发生变化，建议在使用前进行核实。

### **蒙哥马利县与马里兰州社区支持服务目录**

| **类别** | **服务/组织名称** | **电话号码** | **网站/备注** |
| --- | --- | --- | --- |
| **危机联系 (Crisis Contacts)** |  |  |  |
|  | 蒙哥马利县危机中心 (Montgomery County Crisis Center) | 240-777-4000 (TTY: 240-777-4815) | 24小时服务，可亲临：1301 Piccard Drive, Rockville, MD 20850 8 |
|  | 受虐者项目 (Abused Persons Program - Montgomery County) | 240-777-4673 (24小时热线) | 7 |
|  | 成人保护服务 (Adult Protective Services - Statewide) | 1-800-917-7383 | 举报老年人/弱势成年人虐待、忽视 4 |
|  | 儿童保护服务 (Child Protective Services - Statewide) | 1-800-332-6347 | 举报儿童虐待、忽视 5 |
|  | 蒙哥马利县儿童保护服务 (Montgomery County CPS) | 240-777-4417 | 22 |
|  | 受害者援助与性侵犯项目 (VASAP - Montgomery County) | 办公室: 240-777-1355, 24小时热线: 240-777-4357 | 22 |
|  | 全国家庭暴力热线 (National Domestic Violence Hotline) | 1-800-799-SAFE (7233) 或发送短信 START 至 88788 | 5 |
|  | 全国自杀预防生命线 (National Suicide Prevention Lifeline) | 988 | 22 |
| **健康服务 (Health Services)** |  |  |  |
|  | Montgomery Cares (蒙哥马利县未参保成年人医疗) | 240-777-0311 | 29 |
|  | 马里兰州健康连接 (Maryland Health Connection - Medicaid 注册) | 1-855-642-8572 | marylandhealthconnection.gov 30 |
|  | 蒙哥马利县健康与人类服务部 (DHHS) | 总机: 240-777-0311 | 服务点遍布 Silver Spring, Rockville, Germantown 32 |
|  | 州健康保险援助项目 (SHIP - Montgomery County) | 301-255-4250 | Medicare 相关咨询 34 |
|  | 美国癌症协会 (American Cancer Society - Maryland) | 1-800-227-2345 | 36 |
|  | 美国糖尿病协会 (American Diabetes Association - Maryland) | 410-265-0075 或 1-888-342-2383 | 38 |
| **老年人服务 (Senior Services)** |  |  |  |
|  | 蒙哥马利县老龄化与残疾资源部 (ADRU) | 240-777-3000 | 22 |
|  | 蒙哥马利县老年活动中心 (Montgomery County Senior Centers) | 参见县政府网站获取各中心联系方式 | 例如：Damascus, Holiday Park, Long Branch 等 40 |
|  | 罗克韦尔市老年人支持服务 (Rockville Senior Support Services) | 240-314-8816 / 240-314-8817 | 41 |
|  | 美国退休人员协会马里兰州分会 (AARP Maryland) | 866-542-8163 | 42 |
|  | 老年人护理定位服务 (Eldercare Locator - National) | 1-800-677-1116 | 43 |
| **残疾人服务 (Disability Services)** |  |  |  |
|  | 蒙哥马利县残疾人委员会 (Montgomery County Commission on People with Disabilities - DHHS) | 联系人: Betsy Tolbert Luecking, 电话: 240-777-1256 (可接听/TTY) | 45 |
|  | 马里兰州残疾人部 (MDOD) | 410-767-3660 或 1-800-637-4113 | 45 |
|  | 蒙哥马利县DHHS残疾服务项目 | 参见县政府网站获取具体项目信息 | 例如：自闭症豁免服务、暂息护理 48 |
| **住房援助 (Housing Assistance)** |  |  |  |
|  | 蒙哥马利县住房和社区事务部 (DHCA) | 311 或 240-777-0311 (外县) | 住房选择代金券计划 (HCV/Section 8), 租金援助计划 (RAP) 49 |
|  | 住房机会委员会 (HOC) | 参见其官网或通过DHCA获取信息 | (旧文件号码 301-929-6700，请核实) 5 |
|  | 紧急驱逐预防 (HHS) | 240-777-0311 (通过311转接) | 49 |
|  | 止赎预防 (MD HOPE Hotline) | 1-877-462-7555 | 50 |
| **水电费与租金援助 (Utility & Rental Assistance)** |  |  |  |
|  | 蒙哥马利县家庭能源项目办公室 (OHEP) | 240-777-4450 | 电费、燃气费援助 52 |
|  | 低收入家庭水费援助计划 (LIHWAP) | 1-800-332-6347 | 22 |
|  | WSSC Water 客户服务 | 301-206-4001 | 水费支付计划等 52 |
| **食品援助 (Food Assistance)** |  |  |  |
|  | 蒙哥马利县食品资源信息 | 311 或 240-777-1003 | 54 |
|  | Manna Food Center | 301-424-1130 | 54 |
|  | SNAP (食品券) 申请协助 | 参见县食品资源网站获取多个协助机构联系方式 | 54 |
|  | 蒙哥马利县食品援助中心 (Hubs) | 参见县食品资源网站获取各Hub联系方式 | 例如：UpCounty Hub 240-912-1077 54 |
| **交通服务 (Seniors/Disabled)** |  |  |  |
|  | Connect-A-Ride | 301-738-3252 | 信息与转介服务 55 |
|  | Call-n-Ride | 301-948-5409 | 低收入老年人/残疾人出租车折扣 55 |
|  | MetroAccess | 301-562-5360 | 残疾人辅助公交服务 55 |
| **心理健康与药物滥用服务 (Mental Health & Substance Abuse)** |  |  |  |
|  | 蒙哥马利县24小时危机中心 (Montgomery County 24 Hour Crisis Center) | 240-777-4000 | 8 |
|  | ACCESS 行为健康服务 (ACCESS to Behavioral Health - Montgomery County) | 240-777-1770 | 针对无保险居民的筛查与转介 28 |
|  | 门诊药物滥用治疗提供者 | 参见县政府网站或咨询ACCESS获取具体名单 | 例如：Adventist Behavioral Health 301-251-4500 58 |
| **一般信息与转介 (General Information & Referral)** |  |  |  |
|  | 蒙哥马利县 MC311 | 311 (县内) 或 240-777-0311 (外县) | 60 |
|  | 马里兰州 211 (211 Maryland) | 211 | 19 |
| **紧急服务 (非医疗) (Emergency Services - Non-Medical)** |  |  |  |
|  | 蒙哥马利县警察局非紧急电话 (Police Non-Emergency) | 301-279-8000 | 60 |
|  | 蒙哥马利县消防局非紧急电话 (Fire Non-Emergency) | 240-777-0744 | 61 |
|  | Alert Montgomery 注册 | www.montgomerycountymd.gov/OEMHS/AlertMontgomery/ | 接收紧急警报 25 |
|  | 蒙哥马利县动物服务与领养中心 (Montgomery County Animal Services) | 240-773-5900 (一般事务), 紧急情况请拨打 911 | 62 |

本目录旨在提供初步指引。我们鼓励您直接联系相关机构以获取最准确和最新的信息。

## **10. 供您审阅和签署的重要表格**

为了正式启动 Allcare Health Care, LLC 的服务，并确保双方的权利和责任得到明确，以下是一些需要您或您的法定代表人审阅并签署的重要表格。这些表格是本客户信息手册的组成部分。

* 服务授权、协议与确认书综合回执：  
  本机构可能会提供一份综合性的回执表格，客户或其法定代表人通过签署此表格，确认已收到并理解本手册中包含的关键信息，例如：
  + 《客户权利法案》
  + 《隐私实践通知 (HIPAA)》
  + 关于服务许可、财务责任、保险赔付转让（如适用）以及其他重要确认事项的条款。
  + 同意接受 Allcare Health Care, LLC 提供的个人护理助理服务。
* **或者，可能需要单独签署以下文件（或其部分内容已整合入上述综合回执）：**
  + **服务授权书：** 明确授权本机构提供医嘱规定的护理服务。
  + **受保护健康信息 (PHI) 使用与披露授权书：** （如本手册第1部分所述，可能需要单独的详细授权书）。
  + **护理同意书：** 确认同意接受本机构的护理计划和服务。

本机构的工作人员将向您详细解释这些表格的内容，并解答您的任何疑问。请仔细阅读这些文件，并在完全理解后签署。您的签署表明您同意相关条款，并授权我们开始为您提供服务。

*（注：具体的表格形式和数量将由 Allcare Health Care, LLC 根据其运营流程和法律顾问的建议确定。旧文件 5 在其前几页包含了多个签字点，例如第1、2、3、4页。Allcare 可以选择整合这些签字要求，以方便客户。）*

## **11. 官方马里兰州医疗保健文件（作为独立PDF文件包含在本手册中）**

为了帮助您规划未来的医疗保健决策，并确保您的意愿在需要时得到尊重，Allcare Health Care, LLC 在本客户信息手册中包含了以下由马里兰州官方机构发布的标准文件。这些文件按其原始格式提供，本机构未对其进行任何修改。我们鼓励您仔细阅读这些文件，并在需要时与您的家人、医生和法律顾问讨论。

**请注意：以下文件是马里兰州的官方文件，Allcare Health Care, LLC 不对其内容进行修改。这些文件旨在为您提供信息和工具，以便您做出符合自身意愿的医疗决策。**

1. **马里兰州预立指示：规划未来医疗保健决策 (Maryland Advance Directive: Planning for Future Health Care Decisions)**
   * **来源：** 马里兰州总检察长办公室 (Maryland Attorney General's Office)
   * **版本：** 2024年5月版（或当前最新版本）
   * **内容简介：** 这份文件允许您指定一名医疗保健代理人，在您无法为自己做决定时代表您做出医疗决定，并且可以阐述您对维持生命治疗的偏好（通常称为“生前预嘱”或“Living Will”）。
   * **相关信息来源：** 13
2. **马里兰州维持生命治疗医疗指令 (MOLST) 表格 (Maryland Medical Orders for Life-Sustaining Treatment (MOLST) Form)**
   * **来源：** MarylandMOLST.org (由马里兰州急救医疗服务系统研究所 MIEMSS 支持)
   * **版本：** 当前官方版本（例如，2013-2025年版或更新版本）
   * **内容简介：** MOLST 是一份由医生、执业护士或医师助理与患者或其授权决策者讨论后填写的医疗指令表格。它记录了患者关于心肺复苏 (CPR)、人工通气、人工营养和水合等维持生命治疗的当前医疗意愿。MOLST 是一份可执行的医疗指令，在马里兰州所有医疗机构和社区环境中均有效，并且包含了紧急医疗服务 (EMS) / 请勿复苏 (DNR) 的指令。
   * **相关信息来源：** [5 (旧版示例), 14]

*（如果用户要求包含其他特定的政府文件，可在此处列出。）*

我们建议您将填写好的预立指示和 MOLST 表格（如果适用）的副本提供给您的医生、指定的医疗保健代理人、家人以及本机构，以便在需要时各方都能了解您的意愿。如果您对这些文件有任何疑问，请咨询您的医生、律师或其他合格的专业人士。

**结论**

本客户信息手册旨在为 Allcare Health Care, LLC 的客户及其家人提供全面、准确和易于理解的信息。通过详细阐述客户权利、机构服务、安全规程、隐私保护、紧急情况应对以及重要的社区资源，本手册力求提升客户体验，确保服务符合马里兰州的相关法规要求，并促进客户与机构之间建立基于信任和透明的合作关系。

手册特别强调了以下关键方面：

* **客户赋权：** 清晰地告知客户其在接受护理过程中的各项权利，包括知情同意、参与护理计划、拒绝治疗以及隐私保护等。
* **服务透明：** 明确界定了 Allcare Health Care, LLC 提供的个人护理助理 (PCA) 服务的范围、内容以及护理人员的职责和限制，有助于管理客户期望。
* **安全至上：** 提供了关于感染预防、用药安全、事故预防、防火安全和生物医疗废物处理的实用指南，旨在最大程度地保障客户在家中的安全与健康。
* **预先规划：** 介绍了马里兰州的预立指示和 MOLST（维持生命治疗医疗指令）的重要性，并包含了官方表格，鼓励客户就未来的医疗决策进行规划。
* **沟通与反馈：** 建立了清晰的内部申诉程序，并告知客户向州监管机构（如 OHCQ）投诉的权利和途径，同时提供了各类虐待行为的举报热线。
* **应急准备：** 提供了针对各种紧急情况和灾难的准备信息和客户须知，并整合了蒙哥马利县本地的应急资源。
* **社区支持：** 编制了详尽的蒙哥马利县及马里兰州社区资源目录，涵盖危机干预、健康服务、住房援助、食品援助等多个方面，方便客户获取额外支持。

Allcare Health Care, LLC 鼓励客户仔细阅读本手册，并随时就任何疑问与机构工作人员沟通。通过共同努力，我们致力于实现“All People. All Heart. Allcare.”的承诺，为每一位客户提供充满关爱和专业的护理服务。建议定期回顾和更新本手册中的信息，特别是联系方式和社区资源，以确保其持续的准确性和实用性。

#### 引用的著作

1. Quality of Healthcare Complaints - Maryland Attorney General, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://www.marylandattorneygeneral.gov/Pages/CPD/HEAU/QOC.aspx>
2. health.maryland.gov, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://health.maryland.gov/ohcq/pages/home.aspx>
3. Adult Services - Prince George's County, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://www.princegeorgescountymd.gov/departments-offices/social-services/services/child-adult-family-services/adult-services>
4. Adult Protective Services - Maryland Department of Human Services, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://dhs.maryland.gov/adult-protective-services/>
5. scaned dotcument.pdf
6. dhs.maryland.gov, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://dhs.maryland.gov/child-protective-services/contact-us/>
7. Maryland Domestic Violence Service Providers Note that you may call the National Domestic Violence Hotline at 1-800-799-SAFE (th - Maryland Department of Human Services, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://dhs.maryland.gov/blog/wp-content/uploads/2012/10/resources.pdf>
8. Montgomery County Crisis Center - Montgomery County Maryland, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://www.montgomerycountymd.gov/HHS-Program/Program.aspx?id=BHCS/BHCS24hrcrisiscenter-p204.html>
9. 24 Hour Crisis Center - Montgomery County Maryland, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://www.montgomerycountymd.gov/HHS-Program/BHCS/BHCS24hrcrisiscenter-p204.html>
10. Program: Maryland Department of Health, Office of Health Care Quality, Quality Monitoring & Complaints - icarol.info, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://www.icarol.info/ResourceView2.aspx?org=2046&agencynum=63130132>
11. health.maryland.gov, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://health.maryland.gov/ohcq/docs/complaint_form.pdf>
12. Pages - Office of Health Care Quality - Maryland Department of Health, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://health.maryland.gov/ohcq/Pages/home.aspx>
13. www.marylandattorneygeneral.gov, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://www.marylandattorneygeneral.gov/health%20policy%20documents/adirective.pdf>
14. 2013-2025 Form MD Medical Orders for Life-Sustaining Treatment (MOLST) Fill Online, Printable, Fillable, Blank - pdfFiller, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://molst-form.pdffiller.com/>
15. Making Sense of Advance Directives and MOLST.pptx - Maryland Department of Health, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://health.maryland.gov/phpa/ccdb/ADP/Documents/Making%20Sense%20of%20Advance%20Directives%20and%20MOLST.pptx%20%281%29.pdf>
16. Maryland MOLST, 访问时间为 五月 27, 2025， <http://marylandmolst.org>
17. maryland advance directive: planning for future health care decisions state of maryland office of the attorney general, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://aging.maryland.gov/documents/adirective.pdf>
18. ELDER/VULNERABLE ADULT ABUSE PREVENTION PUBLIC AWARENESS FACT SHEET | City of Baltimore, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://www.baltimorecity.gov/sites/default/files/WEAAD%20Factsheet%202015%20double%20sided.pdf>
19. Report Suspected Abuse - 211 Maryland, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://211md.org/resources/aging-disability/suspect-abuse/>
20. preventing-elder-abuse-and-neglect - Maryland Department of Aging, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://aging.maryland.gov/pages/elder-abuse-prevention.aspx>
21. Maryland Department of Aging, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://aging.maryland.gov/>
22. Community Resources - Kate Stewart - Councilmember - Montgomery County Council, Maryland, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://www.montgomerycountymd.gov/stewart/resources.html>
23. Child Protective Services - Maryland Department of Human Services, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://dhs.maryland.gov/child-protective-services/>
24. Domestic Violence Resources | mpdc - Metropolitan Police Department (MPD), 访问时间为 五月 27, 2025， <https://mpdc.dc.gov/page/domestic-violence-resources>
25. MC OEMHS - Montgomery County Maryland, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://www.montgomerycountymd.gov/oemhs/>
26. Local Emergency Center Contacts and Hotline - Maryland Department of Emergency Management, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://mdem.maryland.gov/Pages/Local-EOC.aspx>
27. Montgomery County Health and Human Services | The Maryland People's Law Library, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://www.peoples-law.org/org/montgomery-county-health-and-human-services>
28. Professional Mental Health Help | Montgomery College, Maryland, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://www.montgomerycollege.edu/life-at-mc/student-wellness-center/mental-wellness/professional-help.html>
29. Montgomery County – Department of Health and Human Services ..., 访问时间为 五月 27, 2025， <https://www.montgomerycountymd.gov/HHS-Program/PHS/PHSAdultMedforUninsured-p1440.html>
30. How to Enroll in Medicaid - Maryland Health Connection, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://www.marylandhealthconnection.gov/how-to-enroll/medicaid/>
31. Medical Assistance - Maryland Department of Human Services, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://dhs.maryland.gov/weathering-tough-times/medical-assistance/>
32. Montgomery County - Maryland Department of Human Services, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://dhs.maryland.gov/local-offices/montgomery-county/>
33. Montgomery County Department of Health and Human Services - DHHS Offices and Directions - Mid-County DHHS Building - Montgomery County Maryland, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://www.montgomerycountymd.gov/HHS-Program/Maps/1301PiccardDr-M11.html>
34. State Health Insurance Assistance Program (SHIP), Montgomery County - Search | 211 Maryland, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://search.211md.org/search/10de0fbc-fd0b-5fe9-9cf1-ce27a5b2d799>
35. Contact Us - Montgomery County SHIP, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://medicareabcd.org/contact-us/>
36. Maryland | American Cancer Society, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://www.cancer.org/about-us/local/maryland.html>
37. Support in Your State | American Cancer Society, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://www.cancer.org/about-us/local.html>
38. Maryland | ADA - American Diabetes Association, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://diabetes.org/local/maryland>
39. American Diabetes Association of Maryland, Specialized Information and Referral - icarol.info, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://www.icarol.info/ResultDetails.aspx?org=2046&agencynum=169206&sitenum=55292307>
40. Seniors Homepage,Montgomery County, MD Government, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://www.montgomerycountymd.gov/senior/>
41. Support Services | Rockville, MD - Official Website, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://www.rockvillemd.gov/397/Support-Services>
42. Montgomery County Office for Aging - AARP Livable Communities Map, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://livablemap.aarp.org/member/montgomery-county-md>
43. Eldercare Locator | FEMA.gov, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://www.fema.gov/emergency-managers/practitioners/recovery-resilience-resource-library/eldercare-locator>
44. How do I report elder abuse or abuse of an older person or senior? - HHS.gov, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://www.hhs.gov/answers/programs-for-families-and-children/how-do-i-report-elder-abuse/index.html>
45. local offices - Maryland Department of Disabilities, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://mdod.maryland.gov/services/Pages/local-offices.aspx>
46. Contact Us - Maryland Department of Disabilities, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://mdod.maryland.gov/about/Pages/Contact-Us.aspx>
47. Department of Disabilities - Maryland State Archives, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://msa.maryland.gov/msa/mdmanual/12dod/html/dod.html>
48. Montgomery County- Department of Health and Human Services ..., 访问时间为 五月 27, 2025， <https://www.montgomerycountymd.gov/HHS/ProgramIndex/DisabilityServicesindex.html>
49. Housing and Community Affairs > Affordable Housing Resources ..., 访问时间为 五月 27, 2025， <https://www.montgomerycountymd.gov/DHCA/navigation/affordablehousingresources_other.html>
50. Foreclosure Prevention - Get Help - Montgomery County Maryland, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://montgomerycountymd.gov/DHCA/director/foreclosure/gethelp.html>
51. Homeowners and Foreclosure - Maryland Legal Aid, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://www.mdlab.org/wp-content/uploads/Home-Ownsers-and-Forclosure_7.22_web.pdf>
52. Help Pay My Bill - Montgomery Energy Connection, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://montgomeryenergyconnection.org/energy-assistance/>
53. Applying For Energy Assistance? - Maryland Department of Human Services, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://dhs.maryland.gov/office-of-home-energy-programs/>
54. Food Resources - Office of Food Systems Resilience, Montgomery ..., 访问时间为 五月 27, 2025， <https://www.montgomerycountymd.gov/ofsr/food/index.html>
55. Transportation - Disability Services - Department of Health and ..., 访问时间为 五月 27, 2025， <https://www.montgomerycountymd.gov/Disability/Transportation.html>
56. Transportation, Senior, Montgomery County, MD Government, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://www.montgomerycountymd.gov/senior/transportation.html>
57. Community Based Mental Health Services - Montgomery County Public Schools, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://www.montgomeryschoolsmd.org/siteassets/schools/middle-schools/n-r/robertfrostms/uploadedfiles/departments/mental-health-resources3.pdf>
58. Outpatient Treatment - Opioids - Department of Health and Human ..., 访问时间为 五月 27, 2025， <https://www.montgomerycountymd.gov/opioids/resources_outpatient.html>
59. Substance Abuse - Disability Network Directory - Montgomery County, Maryland, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://www.montgomerycountymd.gov/HHS-Program/Resources/Files/A%26D%20Docs/DND/DNDSubstanceAbuse.pdf>
60. Make The Right Call - Montgomery County MD, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://www.montgomerycountymd.gov/OPI/make_right_call.html>
61. Montgomery County, Maryland - Home Guide to Emergency Preparedness, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://www.wau.edu/wp-content/uploads/2016/09/MCM-Home-Guide-to-EP.pdf>
62. Montgomery County Animal Services and Adoption Center, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://www.montgomerycountymd.gov/animalservices/about/ContactUs.html>
63. Contact Us - Montgomery County Maryland, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://www.montgomerycountymd.gov/animalservices/about/contact.html>
64. Life Planning & Power of Attorney | Maryland Courts, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://www.mdcourts.gov/legalhelp/lifeplanningandpowerofattorney>
65. Maryland EMS Do Not Resuscitate Order Form - PrintFriendly, 访问时间为 五月 27, 2025， <https://www.printfriendly.com/document/maryland-ems-do-not-resuscitate-order-form>