紧急情况请拨打 911。打通后先用英文说 **“Mandarin”**（普通话）或 **“Cantonese”**（粤语），别挂电话，等对方接上翻译，再说清楚地址。

爸妈突然住院了？头 72 小时先做这几件事

写给在犹他州的华人子女：该问什么、该找什么、该给谁打电话，一步一步来。重要的英文名字我们都照原样写在中文旁边，因为打电话、上网搜、跟医院说话时要用英文。

怎么用：做完一项打个勾，在横线上写下来。每页拍照发到家庭群（微信、LINE、WhatsApp 都行），在美国和在老家的家人看到的是同一份信息。医院给的每一张纸都放进同一个文件袋，别扔。

你有权要一位免费的专业医疗翻译

- 美国大多数医院都收 Medicare（美国政府给 65 岁以上老人等人群的医疗保险）病人，拿联邦政府的钱。按联邦法律（Title VI of the Civil Rights Act 和 ACA Section 1557），这样的医院必须**免费**给你找合格的翻译（qualified interpreter）。不用你自己找，也不用你付钱。翻译可以在现场，也可以用视频或电话。
- 怎么要：跟前台或护士说 **“I need a Mandarin interpreter, please.”**（粤语换成 **Cantonese**）。要书面材料的话，可以问有没有中文版，简体、繁体都可以说（**Simplified / Traditional Chinese**）。谈病情、签字、出院的时候，都要有翻译。第 6 页有一张英文卡，可以直接拿给医护人员看。
- **最好别让孩子或亲友当翻译。**Intermountain 医院的官网就写着：不应依赖家人（尤其是孩子）、朋友或没受过训练的双语人士当翻译。医学上的词翻错一个，后果可能很严重。
- 医院不给翻译怎么办？先找医院的 patient advocate（病人权益代表）。还不行，可以向美国卫生部（HHS Office for Civil Rights）投诉：1-800-368-1019。打电话可以要中文翻译。

0–6 小时 先弄清楚：在哪儿、找谁

- ☐ 医院、在哪层哪个部门、房号（hospital, unit, room）：_____
- ☐ 这层楼护士办公台的电话（nurse station phone）：_____
- ☐ 现在负责的医生（doctor in charge）叫什么、一般几点来看病人：_____
- ☐ 找 **case manager（个案经理，医院里专门安排出院的人）或 social worker（社工，帮家属解决保险、钱和家里难处的医院员工）**，出院怎么安排主要是他们管。姓名、电话：_____
- ☐ 问医院有没有 **patient advocate**（病人权益代表，专门帮病人和家属投诉、解决问题）或 patient relations（病人服务部），跟医生护士说了解决不了的事，就找他们。
- ☐ 带上或送去：所有保险卡（Medicare、Medicare Advantage（私人保险公司办的 Medicare）或补充保险（Medigap）、药品保险、Medicaid（政府给低收入者的医疗补助）；来探亲的父母带上**旅游医疗保险的保单**）、护照或其他证件、眼镜、助听器、假牙、手机和充电器。
- ☐ 写一份**完整的用药清单**：处方药、自己买的药、保健品，**也包括从老家带来的中药、中成药**。写上药名和剂量，最好把药盒拍下来。给护士一份（用第 7 页的表）。
- ☐ 过敏和以前吃药出过的问题：_____
- ☐ 家里定**一个“联系人”**专门跟医生护士沟通，别让好几个家人轮流打电话问同样的事。

来源：HHS.gov “Limited English Proficiency” 和 “Section 1557: Meaningful Access”；45 CFR 92.201；Intermountain Health “Language services”；Davis County 911 Communications Center（911 用 Language Line 电话翻译）。2026 年 10 月查证。

第 1–3 天 算不算正式住院、谁能知道病情、重要文件

- ☐ **每天问一次：“Is my parent an inpatient, or an outpatient under observation?”**（我爸/妈算**正式住院**，还是只算**“观察”**？）人住在病房里、甚至过了夜，医院也可能不算正式住院，只算“观察”。这会影响自己要掏多少钱，出院后去康复机构也可能不给报。今天的答案：_____
- ☐ 如果“观察”超过 24 小时，医院必须给一份 **MOON**（Medicare Outpatient Observation Notice，“观察通知书”），上面写着病人只算观察、不算正式住院。收好。
- ☐ 正式住院后 2 天内，有 Medicare 的病人应该收到一份 **“Important Message from Medicare”**（简称 IM，Medicare 重要通知），上面写着如果觉得出院太早，怎么申诉（要求重新审查）。没收到就主动要。
- ☐ （这三条只适用于有 Medicare 的父母。没有美国保险的，看第 4 页。）
- ☐ **医护人员可以把病情告诉谁？**美国有医疗隐私法（HIPAA）。病人不反对的话，医生护士*可以*把病情告诉照顾他的家人，但不是一定要说。趁爸妈还能说话，请他们亲口告诉医生护士：哪些家人可以知道病情（**包括在老家的子女**）。医院有授权表的话，签一份。
- ☐ 找一下有没有 **Utah Advance Health Care Directive**（犹他州“预立医疗指示”，就是提前写好的看病意愿书）。里面会指定一位**医疗代理人**（agent），爸妈没法自己做决定时，由这个人替他们跟医生商量、做决定。给医院一份复印件。代理人：_____
- ☐ 问有没有 **OLST**（Order for Life Sustaining Treatment，犹他州“病危抢救意愿单”，以前叫 POLST，写明病危时要不要抢救、插管等）。这是和医生（或医生助理、执业护士）一起填、医生签字的一张单子，医院会照着做。它*不是*预立医疗指示，也不能代替它。
- ☐ 有没有 **financial power of attorney**（财务授权书：授权某个人替爸妈交账单、办银行的事）？指定的是谁？原件放在哪儿？_____

头 72 小时 家里的事

- ☐ 宠物、花草、信件、冰箱里的菜；门窗锁好，车停好。
- ☐ 30 天内要交的账单（房租房贷、水电、保险费）由谁来交？_____
- ☐ 告诉在老家的家人：现在犹他是几点、下一次什么时候更新（时差见第 7 页）。
- ☐ 跟自己的老板说一声。可能要请假的话，问 HR 关于 **FMLA**（联邦《家庭与医疗假法》，可以请假、工作不丢，见第 3 页）。
- ☐ 列一张要通知的人（朋友、邻居、同乡会、教会或社团等），定好由谁去说。

跟医生谈话前，先把这些问题写下来

- ☐ 现在主要是什么问题？先治哪一个？
- ☐ 今天算正式住院，还是只算“观察”？
- ☐ 要达到什么情况才能出院？大概哪天？
- ☐ 哪些药换了？为什么换？
- ☐ 回家后要注意什么？出了问题打给谁？
- ☐ 有问题最好找谁？_____

来源：Medicare.gov “Inpatient or outpatient hospital status”、“Fast appeals”；HHS.gov HIPAA “Family Members and Friends”；Utah DHHS Advance Health Care Directive 和 OLST 表格（2026 年 8 月版）；University of Utah Center on Aging（ucoa.utah.edu）。

有 Medicare 的父母：3 条会影响账单的规则

1. “观察”和正式住院不一样（observation vs. inpatient）。只有医生开了正式的住院单（admission order），才算正式住院。在那之前（急诊、“观察”），哪怕过了夜，也按门诊算钱。管 Medicare 的联邦部门（CMS）有个“两个午夜”规则（Two-Midnight Rule）：医生估计病人要在医院住过 2 个晚上或更久，一般就应该办正式住院。

2. 去康复护理院（skilled nursing facility，简称 SNF，出院后短期住、有护士和康复师照顾的地方）的“3 天规则”。传统 Medicare（Original Medicare，政府直接管的那种）要求病人先**正式住院**满 3 天，之后去护理院才给报销。从开住院单那天开始算，出院那天不算；**“观察”和急诊的时间都不算**，哪怕过了夜。有些 Medicare Advantage 计划不要求这 3 天，一定要问清楚。

3. 觉得“出院太早”？可以快速申诉（fast appeal，要求重新审查出院决定）。按 IM 通知上的说明，**最晚在计划出院那天**提出。由政府委托的独立审查机构（BFCC-QIO）决定；等结果的时候可以继续住院，不用多付钱（平常就该自己付的那部分照付）。Medicare Advantage 计划的规定不一样。

第 3–7 天 出院安排

- ☐ 早点见个案经理（安排出院的人）。预计出院日期：_____
- ☐ 下一步去哪儿（圈一个）：直接回家 · 回家 + 护士或康复师上门（home health）· 康复护理院（SNF）· 其他 _____
- ☐ 如果建议去 SNF：确认已经满 3 天**正式住院**（开住院单的日期：_____），并问 Medicare 或保险管不管。
- ☐ 在 **Medicare Care Compare**（medicare.gov/care-compare）比较不同的护理院。Medicare 一般要求：出院后大约 30 天内住进护理院，而且病人每天都需要专业护理。
- ☐ 拿到**书面的出院说明**（discharge instructions）和新的用药清单。问清楚：家里原来的药哪些停了、改了、加了。可以要中文版或请翻译逐条讲。
- ☐ 复诊约好了吗？谁开车接送？_____
- ☐ 需要什么器材（助行器、洗澡椅、氧气）？谁去订？_____
- ☐ 回家头几晚谁陪着？_____

回家前 家里防摔 （美国疾控中心 CDC 的防摔建议）

- ☐ 把容易绊倒的东西收掉（地毯、电线、杂物）。
- ☐ 浴缸/淋浴里外和马桶旁边装扶手。
- ☐ 楼梯两边都要有扶手；灯要够亮，多加几盏。
- ☐ 请医生或药剂师看看：哪些药会让人头晕、犯困。

第一周 钱、保险和你的工作

- ☐ MOON、IM 和所有账单放在同一个文件袋。**Medicare Summary Notice（MSN，Medicare 费用单）*不是账单***。上面写着医院收了多少、Medicare 付了多少、你最多要付多少。付钱前，先拿医院的账单和它对一对。
- ☐ 保险问题打 **Utah SHIP**（犹他州 Medicare 免费咨询）：800-541-7735。打 1-800-MEDICARE（1-800-633-4227）可以要求中文翻译，24 小时都有人接。
- ☐ 如果可能要长期住护理院、收入和存款又不多，了解一下 **Utah Medicaid long-term care**（犹他州 Medicaid 帮忙付长期护理费）。申请用 Medical Only Application（医疗补助申请表）*再加上* Long Term Care Addendum（长期护理附表）（DWS：1-866-435-7414）。
- ☐ **FMLA（你自己请假照顾爸妈）：**父母得了重病，符合条件的员工一年里最多可以请 12 周假来照顾。没有工资，但工作给你保留，公司给的医疗保险也照样有。医生说需要的话，可以分几次请。
- ☐ 一般要满足：在这家公司干满 12 个月；过去一年干满 1,250 小时；你上班的地方 75 英里内，公司有 50 个以上员工。找 HR 要表格。
- ☐ 也照顾好自己：你所在地区的 **Area Agency on Aging**（AAA，各地政府办的老人服务处）有 **caregiver support program**（照顾家人的人可以得到帮助：咨询、互助小组、临时有人替你照看），**不要求低收入**。

来源：Medicare.gov（住院身份、SNF、快速申诉、MSN、“Get Medicare information in other languages”）；CMS Two-Midnight Rule 说明；美国劳工部 FMLA 页面；CDC 防摔；Utah DHHS Aging & Adult Services 和 Utah Medicaid。2026 年 10 月查证。

爸妈来探亲（旅游签证），没有美国医疗保险

美国看病很贵，但有几条规矩和几个办法，越早问越好。**先救人，钱的事可以后面谈。**

急诊 没保险也不能被拒绝

- [ ] 美国有个联邦法律叫 **EMTALA**（急诊室不能拒收病人的法律）。收 Medicare 病人的医院（大多数都是），急诊室必须给病人做检查。如果是急症，要治到病情稳住，或者转到能治的医院。**不能因为没有保险、付不起钱、不是美国公民就不管。**医院可以问你有没有保险，但不能因为这个耽误治疗。

马上 如果买了旅游医疗保险

- [ ] 马上打保单上的电话报案，问清楚三件事：要不要**事先批准**（pre-authorization，先让保险公司点头再治疗）？保险认不认这家医院（是不是保险的合作医院，in-network，不是的话可能报得少）？是**保险直接付给医院**，还是先自己付、回头报销？
- [ ] 把保单号、保险公司电话交给医院的收费处（billing）或财务顾问（医院里帮病人想办法付医药费的人）。每张收据、每份病历都留好，报销时要用。

尽早 找医院的财务顾问，申请经济援助

- [ ] 对医院说：**“My parent is visiting and has no U.S. health insurance. Can we apply for financial assistance (charity care)? May I talk to a financial counselor?”**（意思是：没有美国保险，能不能申请医院减免医药费？我想跟财务顾问谈谈。第 6 页卡片上也有。）
- [ ] **Intermountain Health**：能不能减免，看家里的收入和人口，**不看移民身份**。政策里写着：急诊和抢救，不管病人住在哪里，都可以申请减免。没保险、又不符合减免条件的，也可以要“没保险的折扣”（uninsured discount）。有**简体中文**申请表和政策。财务顾问：866-415-6556；分期付款：866-665-2636。
- [ ] **University of Utah Health**：看收入决定，要交收入证明（银行流水、税表、工资单等）。有**简体中文**申请表和政策。账单处：801-587-6303；财务顾问（financial advocate）：801-581-2957。
- [ ] 批不批、减多少，医院看了收入再决定。在老家的收入证明怎么准备、要不要翻译，直接问财务顾问。收到账单以后再申请也行：Intermountain 政策写着，批下来以后，以前的账单也算。

账单 看清楚再付

- [ ] 要一份**分项账单**（itemized bill，每一项收费都列出来），看有没有重复收费、没做过的项目。
- [ ] 付不起一次付清，就问能不能**分期付款**（payment plan）。
- [ ] **提前约好的**检查或手术（不是急诊）：没有保险的话，医院一般要先给你一份 **Good Faith Estimate**（医院提前给的费用估价单）。提前 3 个工作日以上约的就该给，你也可以主动要。最后的账单比估价多 400 美元以上，120 天内可以申诉。*急诊没有这一条。*
- [ ] 犹他州有 **Emergency Medicaid**（政府帮忙付急诊费的补助）。不是公民、短期来美国的人也可能符合，但**申请人要是犹他州居民**（Utah residents，住在犹他州、打算长住的人）。只管有生命危险的急症，而且只管出事的那个月。短期探亲的父母算不算居民，请问医院社工或 DWS（犹他州劳动服务部，管 Medicaid 申请）：1-866-435-7414。
- [ ] 签证快到期、人还在住院走不了：这是法律问题，请找有执照的移民律师。

护照丢了、出了大事，需要老家政府帮忙

联系你护照所属国家或地区在美国的使领馆或办事处。比如**中华人民共和国公民**，可以打中国外交部 **12308 领事保护热线**（24 小时），从美国拨 **011-86-10-12308** 或 **011-86-10-65612308**。**注意防骗：**12308 不会主动打电话说你“涉案”，也不会让你转账。接到这种电话直接挂断，自己再拨官方号码核实。

来源：CMS “You have rights in an emergency room under EMTALA”；CMS “Know your medical bill rights when not using insurance”；Intermountain Health Financial Assistance（UT/ID/NV）与 2026 年政策全文；University of Utah Health “Financial Assistance”；Utah Medicaid “Emergency Medicaid”；中国领事服务网 “12308 领保热线”（2026-07）与防骗提醒（外交部驻澳门公署 2026-01）。2026 年 10 月查证。

犹他州和全国的求助电话（英文名字照抄，方便搜索）

电话和网址都在 2026 年 10 月查过，但机构会变，用之前再确认一下。

名称（英文照抄）	能帮什么	联系方式
Utah DHHS, Aging & Adult Services 犹他州老年与成人服务处	全州管老人服务的部门，可以帮你找到当地的老龄服务处（AAA）。	daas.utah.gov 801-538-3910
Area Agencies on Aging (AAA) 地区老龄服务处	本地的帮助：帮照顾家人的人、上门服务、送餐、Medicare 咨询。29 个县都列在网上。	daas.utah.gov/locations
· **Salt Lake County Aging & Adult Services**	盐湖县	saltlakecounty.gov/aging-adult-services 385-468-3200
· **MAG (Mountainland) Aging & Family Services**	犹他县（Provo 一带）、Summit 县、Wasatch 县	magutah.gov/aging 801-229-3800
· **Davis County Family Health & Senior Services**	Davis 县	801-525-5050
· **Weber Area Agency on Aging**	Weber 县、Morgan 县（Ogden 一带）	801-625-3770
· **Bear River Area Agency on Aging**	Box Elder、Cache（Logan 一带）、Rich 县	435-752-6962
· **Five County Area Agency on Aging**	Beaver、Garfield、Iron、Kane、Washington 县（St. George 一带）	435-673-3548
Utah SHIP 犹他州 Medicare 咨询	一对一给你讲 Medicare、算不算正式住院、账单，帮你选保险，不偏向哪一家。	800-541-7735
Medicare 联邦老年医疗保险	保险问题；可以要求**中文翻译**；Care Compare 比较护理院。	1-800-633-4227（24 小时） medicare.gov
Utah Medicaid / DWS	给收入低、符合条件的人的医疗补助，包括住护理院、在家护理，还有紧急医疗补助（Emergency Medicaid）。	medicaid.utah.gov DWS 1-866-435-7414
Adult Protective Services 成人保护服务	怀疑老人被虐待、被忽视、被骗钱时举报。紧急情况打 **911**。	1-800-371-7897（周一至五 8–5） 网上举报 24 小时：daas.utah.gov
Long-Term Care Ombudsman 长期护理监察员（替住护理院的老人说话的人）	老人住在护理院、康复院，受了委屈可以找他们帮忙说话。	通过当地 AAA
211 Utah	免费、保密，帮你找到本地的各种帮助，**可以说多种语言**。	拨 211 · 211utah.org
Intermountain Health – Language services	旗下所有医院诊所**全天免费**翻译（现场、视频、电话，200 多种语言）。到了就跟前台说要翻译。	intermountainhealth.org （在前台或找护士要）
University of Utah Health – Interpreter Services	给病人和访客的**免费**翻译，有简体中文说明。	801-585-0657
Utah advance directive & OLST forms 预立医疗指示和 OLST 表格	官方表格和说明（University of Utah Center on Aging）。	ucoa.utah.edu/coreissues/directives
FMLA (U.S. Dept. of Labor) 家庭与医疗假	你作为照顾者的请假权利。	dol.gov/agencies/whd/fmla

请注意：这份清单是一般信息，**不是医疗、法律或财务意见**。规定会变，而且 Medicare Advantage、Medicaid、旅游保险和私人保险都可能和传统 Medicare 不一样。具体情况请向医院、保险公司、Utah SHIP 或有执照的专业人士确认。这份清单是我们自己做的，免费。我们不代表任何政府部门、医院、保险公司或社区团体，他们也没有为这份清单作担保。**紧急情况请拨打 911。**

英文求助卡（指着英文给医护人员看）

左边是中文意思，右边是英文。不用会念，指给对方看就行。横线上可以先用英文写好名字和电话。

我需要普通话翻译。	I need a Mandarin interpreter, please.
我需要粤语翻译。	I need a Cantonese interpreter, please.
请用专业医疗翻译，不要让家人翻译。	Please use a professional medical interpreter, not a family member.
请说慢一点。/ 请写下来。	Please speak slowly. / Please write it down.
我爸/妈今天算正式住院，还是只算“观察”?	Is my father / mother an inpatient today, or under observation?
我想跟个案经理或社工谈谈。	May I speak with the case manager or social worker?
他/她没有美国医疗保险，我们想申请经济援助。	He / She has no U.S. health insurance. We would like to apply for financial assistance (charity care).
我想跟财务顾问谈谈。	I would like to talk to a financial counselor.
请给我一份分项账单。	Please give me an itemized bill.
出院说明和用药清单有中文版吗？（简体 / 繁体）	Can we get the discharge instructions and medication list in Chinese (Simplified / Traditional)?
他/她对这些过敏：	He / She is allergic to: _____
这是他/她平时吃的药（包括中药）。	These are the medicines he / she takes, including Chinese herbal medicines.
我是家里的联系人。	I am the family contact. Name: _____ Phone: _____
（爸妈本人说）可以把我的病情告诉这些家人：	You may share my medical information with: _____
有任何变化请给我打电话，什么时间都可以。	Please call me if anything changes, at any time.
（打 911 时）紧急情况！我需要救护车。普通话。	Emergency! I need an ambulance. Mandarin, please.
（打 911 时）我的地址是：	My address is: _____

翻译的权利依据：HHS.gov “Limited English Proficiency”（Title VI、Section 1557），45 CFR 92.201。经济援助：Intermountain Health、University of Utah Health 官网。卡片上的话只是帮你开口，医院的具体做法以医院为准。

兄弟姐妹分工表（美国 + 老家）

一页纸，让每个人都知道情况和自己该做什么。只写需要的。**只发在家庭群里，别发到朋友圈、Facebook 这些地方。**

时差：中国大陆、台湾、香港、澳门、新加坡、马来西亚（同一个时区）比犹他早
· **14 小时**：犹他夏令时期间（3 月第二个星期日到 11 月第一个星期日）
· **15 小时**：其余时间（2026 年 11 月 1 日起是 15 小时）
例：犹他晚上 8 点 = 那边第二天上午 10 点（夏令时）/ 11 点（冬天）

约好每天固定的"更新时间"
联系人每天在家庭群里发一条：①今天算正式住院还是只算观察 ②医生说了什么 ③明天要做什么 ④需要谁帮什么。
犹他早上 7–8 点 ≈ 那边晚上 9–10 点（夏令时，冬天再晚 1 小时）。

基本信息

病人姓名（英文/拼音）：
出生日期：
医院 / 楼层部门 / 房号：
护士台电话：
负责医生：
个案经理 / 社工：
住院类型： ☐ 正式住院 ☐ 只算观察 · 确认日期：
开住院单的日期：
保险： ☐ Medicare/Advantage ☐ Medicaid ☐ 旅游保险 ☐ 没有
保单号 / 保险电话：
医疗代理人：
原件放在哪儿：
OLST? ☐ 有 ☐ 没有 ☐ 不清楚 · **财务授权：**
医护可以告诉的家人：

谁做什么

事情	负责人	替补	什么时候做完
跟医生护士联系（只一个人）			
探视排班 / 晚上陪床			
保险、通知书、账单、经济援助申请			
老家的病历、体检报告、用药拍照发来（老家的家人）			
家、宠物、信件			
康复院 / 居家护理的资料			
出院后的接送和三餐			
通知亲友（老家 / 美国）			

用药和过敏（包括中药、保健品）

药名（英文或拍照）	剂量	什么时候吃	治什么	谁开的
过敏：				

联系人

姓名	关系 / 角色	电话 / 微信 / LINE 等	在哪儿（美国/老家）	方便联系的时间

更新记录

犹他时间	老家时间	谁听到的	有什么变化	下一步 / 谁做