

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



U.S. DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES

Office for Civil Rights

Connaître ses droits

Accès linguistique dans les Services de santé et services sociaux

Le Département de la Santé et des Services sociaux (HHS) des États-Unis (U.S. Department of Health and Human Services, HHS) souhaite garantir que chaque Américain obtienne les soins de santé et les services aux personnes dont il a besoin. Cela inclut les personnes qui ne parlent pas couramment l'anglais et les personnes vivant avec un handicap. Le HHS estime que chacun doit être traité avec équité et respect.

Le Bureau des droits civils (Office for Civil Rights, OCR) du HHS applique, dans les services de santé et aux personnes, les lois qui vous protègent contre toute discrimination sur la base de la race, de la couleur, de l'origine nationale, du sexe, de l'âge, de la religion et du handicap. L'OCR du HHS applique également les lois qui protègent la confidentialité et la sécurité de vos dossiers médicaux.

Dans la plupart des services et programmes de soins de santé, on ne peut pas vous refuser la couverture ou un traitement médical(e) en raison de votre race, de votre couleur, de votre origine nationale, de votre sexe, de votre âge, de votre religion ou de votre handicap.

Aide linguistique pour tous – Droits importants

- Vous ne pouvez pas être exclu, vous voir refuser des prestations ou faire l'objet d'une discrimination de la part d'un prestataire de soins de santé, comme les médecins, les infirmiers, les hôpitaux, les cliniques ou les services sociaux.
- Vous avez le droit de recevoir des soins de santé en personne ou à distance, y compris par télésanté, sites web et applications mobiles, sans aucune discrimination.
- Vos prestataires de soins de santé doivent s'assurer qu'ils peuvent communiquer avec vous d'une manière que vous comprenez lorsque vous avez besoin de leurs soins ou de leurs services.
- Si vous, ou l'un de vos proches, ne pouvez lire, écrire, comprendre ou parler couramment l'anglais, vous pouvez obtenir gratuitement des services linguistiques (comme l'interprétation ou la traduction) de votre prestataire de soins de santé.
- Vous n'êtes pas tenu de venir avec votre propre interprète, de payer un interprète ou de demander à un enfant ou à un membre de votre famille de vous servir d'interprète.
- Si vous êtes en situation de handicap, vous pouvez obtenir gratuitement des outils et des services, appelés aides et services auxiliaires, pour vous aider à comprendre les informations que vous fournit votre prestataire de soins de santé.

Où trouver plus d'informations ?

Pour obtenir de l'aide concernant l'accès aux langues, consultez www.hhs.gov/LanguageAccess.

Pour obtenir de l'aide sur les droits civils et la confidentialité des informations sur la santé, consultez www.hhs.gov/ocr.

Comment déposer une plainte ?

Si vous pensez que vous, ou quelqu'un d'autre, avez été traité de manière injuste ou discriminatoire en raison de votre race, de votre couleur, de votre origine, de votre sexe, de votre âge ou de votre handicap, ou si vous pensez que la confidentialité de vos informations de santé ou celles de quelqu'un d'autre n'a pas été préservée, vous pouvez en informer l'OCR du HHS.

- Quelqu'un peut déposer une plainte pour vous, par exemple un membre de votre famille, une organisation de défense des droits, un ami ou un collègue.
- L'OCR du HHS peut fournir des informations dans différents formats (comme le braille ou les gros caractères) et proposer des services gratuits pour vous aider, comme un service de relais ou une assistance linguistique.

Pour déposer une plainte ou contacter l'OCR du HHS : Site Web : www.hhs.gov/ocr | Adresse électronique : OCRMail@hhs.gov | Téléphone : 1 800 368-1019 | ATS : 1 800 537-7697