

## 安寧療護

身為安寧療護業者，我們有義務保護您的權利，並在初期評估探訪期間、提供照護前，以您可以了解的語言與方式，透過口頭及書面形式，為您或您的代表提供這些權利，以及視需要持續提供。

奧勒岡州與聯邦政府制訂了準則與規範，保護您身為病患的利益。此外，PeaceHealth Sacred Heart Hospice 承認，您和您的家人可以藉由了解您的情況，以及主動參與照護，為您的幸福安適做出重大貢獻。因此，我們制訂了下列病患權利與責任。

### 您有權：

- 行使您身為安寧療護病患的權利，不必擔心因此受到歧視或報復。您的法院指定代表，或您根據州法選擇的法定代表，可以在您無法勝任或無能力行使權利時，代表您行使這些權利。
- 以互相尊重、保有個人尊嚴與體貼的方式被對待。您有權利即時得到適當品質的服務，不因年齡、宗教、種族、性別、殘疾、付款來源或付款能力、診斷、身障、原籍國或性取向而受到歧視。
  - 基於誠實與道德行為準則，與我們的工作人員建立關係。若我們將您轉介到其他機構、服務、個人或其他互惠關係，我們會讓道德議題得到妥善處理，並告知您我們收到的任何財務利益。
  - 被告知並參與規劃您的照護與治療；被事先告知安寧療護福利涵蓋的服務；安寧療護提供的服務範圍、服務限制，並知道提供並負責您個人照護、治療及服務的工作人員成員的姓名與職責。PeaceHealth Sacred Heart Hospice 提供的照護與治療若有任何變更，您有權利被事先告知並參與其中。院方要提供下列資訊，包括提議要提供的探訪規劃頻率、預期和非預期結果、治療的潛在風險或問題與障礙。
  - 在法律許可且您或您的代理決策者許可時，讓家人適時參與您的照護、治療與服務的相關決策。
  - 由合格人員負責指導適當的照護技巧，以及安全有效的設備操作方式。
- 做出知情的治療決策、討論風險和益處，並保留權利可拒絕規劃治療中的任何部分，同時不放棄治療計劃的其他部分。您有權利接受、拒絕或中斷照護、治療及服務，不必擔心遭到報復或受到差別待遇。
- 選擇您的主治醫師和其他醫療提供者，並與這些提供者溝通。
- 預立醫囑，並取得代理機構的預立醫囑政策與程序的書面資訊，包括相關州法的說明（如果需要可取得協助），並且不會因為是否執行預立醫囑而受到照護的差別待遇。妥善處理做出的臨終決定心願，並讓醫療提供者根據州法遵照您的預立醫囑處理。
- 要求保護下列書面、口頭與電子資訊的隱私與機密，包括您的臨床記錄、醫療計劃，以及與您個人照護相關的社經情況。您有權利要求我們只在法律要求、或您個人書面授權的情況下，才能公布您的個人書面資訊，您也有權利要求我們針對使用及/或揭露臨床記錄的政策與程序，為您提供諮詢。我們在「隱私權實施聲明」中詳述了您的權利。
- 經申請後，凡是代理機構為您安排、並參與您個人醫療的其他醫療提供者，您都可以得知他們的身分。
- 拒絕攝影或錄影，或針對照護、治療，以及辨識、診斷或治療以外目的之服務，撤回攝影或錄影同意權。
- 獲得協助，應對死亡的可能。
- 獲得合理協調與持續服務。
- 凡是負責監管您特定醫療的個人，您可以獲得他們的身分相關資訊，以及該名人士在一般工作時段中的聯絡方式。
- 居家照護探訪時的個人隱私與安全，我們也會帶著敬意處理您的財產與人身。
- 限制訪客，或不限制與訪客或其他人的接觸，如果您入住安寧養護機構，則能與這些訪客私下會面。
- 立即收到即將出院或轉院的通知。
- 我們會以口頭與書面方式，完整提供下列資訊：
  - PeaceHealth Sacred Heart Hospice 提供的所有項目與服務；所有此類項目與服務的頻率及單位，或其他費用（若適用）。Medicare、Medicaid，以及任何其他 PeaceHealth Sacred Heart Hospice 合理知道的聯邦資助計劃下，可提供的項目與服務給付範圍。
  - Medicare、Medicaid 及 / 或其他私人保險未給付或未全額給付的項目及服務的任何費用，以及個人必須支付給 PeaceHealth Sacred Heart Hospice 提供的項目及服務的任何費用。
  - 個人必須負責支付的任何項目及服務費用若有任何變更，必須在變更內的三十（30）天內讓 PeaceHealth Sacred Heart Hospice 知悉。

- 經要求後，取得完整列出項目的帳單明細，包括服務日期與單位費用。
- 經要求後，取得 PeaceHealth Sacred Heart Hospice 對非補償照護的政策。
- 經書面申請後，可以取得您個人醫療記錄中的所有資訊。
- 對已提供（或無法提供）的治療或照護，以及代表安寧療護機構提供服務的個人未懷敬意處理病患財物，提出書面申訴 / 表達不滿，並且保證 PeaceHealth Sacred Heart Hospice 會盡責調查上述申訴，並在您要求後為您提供書面摘要報告的複本。
- 取得我們解決申訴的流程相關資訊，並了解申訴調查的結果。我們必須記錄申訴的存在與決議。
- 在您接受治療或照護時提供諮詢，並提供州內居家照護 / 安寧療護免付費諮詢熱線號碼、告知其目的與營運時間。熱線會接收當地居家照護代理的申訴或相關問題，而且也會用來提出預立醫囑條件執行情況的相關申訴。您也有權利詢問寄送書面申訴或問題的地址。請參閱我們的「問題解決程序」取得特定聯絡資訊。
- 以您可以理解的方式獲得資訊。
- 不被苛刻、疏忽；不受口頭虐待、精神虐待、性虐待及身體虐待；不受不明來源傷害；不被侵佔財物。若要對代表安寧療護機構提供服務的任何人士，提出苛刻、虐待、疏忽、傷害與剝削的申訴，都會由我們的工作人員立即通報給安寧養護主管。我們會立即調查所有通報，並立即採取行動以防調查期間有任何可能的違法情事。安寧養護會根據州法採取適當的矯正行動。經調查後所有屬實的違法行為，會在確認違法的五 (5) 個工作日內，通報給適當的州 / 當地主管機關，包括州立調查與認證機關。
- 在安寧養護營運的住院機構接受照護時，工作人員不得以任何形式的身體與精神虐待、體罰、拘束或隔離，作為強迫、懲戒病患、便宜行事或報復之手段。
- 若為絕症，可從安寧養護獲得有效的疼痛管理與症狀控制。您也有權利參與初期和持續的疼痛評估及管理。您有權利在合適的時機接受教育，了解自己與家人在疼痛管理中扮演的角色，以及疼痛治療的可能限制與副作用。處理疼痛管理時，我們會將您的個人、文化、精神及 / 或種族信仰納入考量。
- 參與或拒絕參與研究、調查或實驗研究或臨床試驗。若您拒絕或中斷參與研究，不會影響您的照護、治療與服務權利。

### 您有責任：

- 若您與工作人員約診但無法出席，請通知 PeaceHealth Sacred Heart Hospice。
- 在我們提供服務時要出現，並在所有合理時間內允許 PeaceHealth Sacred Heart Hospice 代表進入您的住所，以維修或更換設備。
- 與您的醫師合作，並參與醫師制訂的照護計劃。
- 當您無法理解自己的照護、治療及服務，或其他您預期該做的任何指示時，請提出問題。若您對您的照護有疑慮，或無法遵守計劃，請通知我們。
- 在您的能力範圍內為探訪的工作人員提供安全的環境。
- 對工作人員以禮相待，互相尊重。
- 依照我們提供的指示，謹慎、安全使用設備，而且僅限處方箋病患本人使用。
- 根據我們提供的指示處理有害廢棄物。
- 保護設備不受損傷，並同意未經 PeaceHealth Sacred Heart Hospice 事先書面許可，不會轉移設備給其他人使用或允許其他人使用，而且不會改裝或試圖進行任何類型的維修。
- 監控家中氧氣、營養品、藥物及補給品數量，並視需要續訂，確保即時送達。
- 向 PeaceHealth Sacred Heart Hospice 工作人員提供與您的計劃相關的所有相關健康資訊，並在您的身體情況、處方、保險給付範圍或地址有預期外的變動時，通知 PeaceHealth Sacred Heart Hospice。
- 提供正確的保險資訊，並在您對照護費用有疑慮時立即提問。
- 接受與您的照護費用、設備租賃與銷售費用相關、且保險公司不給付的財務責任。
- 拒絕您的醫師訂購的任何治療、藥物、設備或補給品時，自行承擔後果。
- 若您對 PeaceHealth Sacred Heart Hospice 提供的照護有任何不滿，立即通知 PeaceHealth Sacred Heart Hospice 工作人員、主管或醫師。
- 若您有希望健康業者可以遵守的預立醫囑，請向 PeaceHealth Sacred Heart Hospice 提供複本，並在預立醫囑有變動時立即通

知 PeaceHealth Sacred Heart Hospice。

- 接受安寧養護時依然要接受醫師照護。
- 向工作人員或適當的醫療人員通報疼痛、討論疼痛、疼痛紓緩選項，以及您對止痛藥的疑問、擔憂及疑慮。

## 居家健康

身為居家照護業者，我們有責任保護並促進您的權利行使。我們必須向您及/或您的法定代表，以您可以理解的方式，提供這些權利和責任。在照護開始前的初次評估探訪期間，我們就必須提供書面權利。我們可以同時或在指定的時間內（以及視需要，持地續），以口頭說明這些權利。

## 尊重與體貼 - 您有權：

- 被完整告知您的權利與責任，並行使您作為居家照護病患的權利。您可以選擇也能替您行使這些權利的代表。萬一您被宣告喪失法律能力，無法做出醫療決策，您的法定代表可以行使您的權利。
- 基於誠實與道德行為準則，與我們的工作人員建立關係，並處理道德議題。若我們將您轉介到其他機構、服務、個人或其他互惠關係，您有權利被告知我們會收到的任何財務利益。
- 不被苛刻、疏忽；不受口頭虐待、精神虐待、性虐待及身體虐待，包括不明來源傷害，以及不被侵佔財物（剝削）。發現、意識到或認出這些事件或情況的機構工作人員，必須根據州法規定，將他們的發現立即通報給居家健康機關與其他主管單位。
- 帶著敬意與細心處理您的財產與人身；認知到您有個體性與尊嚴；並尊重您的文化、心理、精神與個人價值、信仰與偏好。您不會因為年齡、教義、信仰、種族、性別、殘疾、診斷結果、身障、原籍國、族裔、婚姻狀態、性取向或性向、性別認同或表現，或退伍/兵役狀態，而遭受歧視。若您覺得自己因歧視而受害，您有權利表達不滿，不必擔心因為通報而被報復。我們的工作人員不得接受贈禮或向您借貸。
- 以簡單的語言取得資訊，確保正確溝通，並以方便取得、即時與免費的方式提供給：
- 殘障人士。根據州法與聯邦法律與規定，包括使用網站、視覺輔助與服務。
- 英文能力有限的人。包括使用口譯人員和書面翻譯。

## 表達不滿 - 您有權：

- 取得機構主管的姓名、工作地址與電話號碼，以提出申訴。
- 提出申訴，我們會傾聽您的申訴，以及您的家人和代表的申訴，並介入調查，如果可能也會解決問題。申訴包括但不限於：
  - 我們提供（或未能提供）的治療或照護；
  - 不一致或不適當的治療或照護；
  - 代表我們機構提供服務的人士對您的財物及 / 或人身不敬；或
  - 被代表我們機構提供服務的人士苛刻、疏忽或口頭虐待、精神虐待、性虐待及身體虐待，包括不明來源傷害，以及侵佔財物（剝削）。
- 取得我們解決申訴的流程相關資訊，並了解申訴調查的結果。我們必須記錄申訴的存在與決議。在對申訴展開調查的同時，我們也必須採取行動，防止進一步的可能違法行為，包括報復。
- 以口頭方式對我們或外界實體，表達對治療或照護的不滿/申訴，或建議變更政策、工作人員或照護 / 服務，不必擔心因此遭到脅迫、歧視、拘束、干擾、報復，或照護、治療或服務不合理中斷。
- 在您接受治療或照護時提供諮詢，並提供州內居家照護免付費諮詢熱線號碼、告知其目的與營運時間。熱線會接收申訴或當地居家照護代理的相關問題，而且也會用來保留預立醫囑條件執行情況的相關申訴。

我們的「問題解決程序」中，提供了申訴解決流程，以及州內熱線聯絡資訊。

## 決策 - 您有權：

- 選擇您的醫療提供者，包括您的主治醫師，並與這些提供者溝通。

- 在治療前或治療期間，參與、同意或拒絕照護，並事先被完整告知您的照護 / 服務相關資訊（若適用），包括：
  - 所有評估的完整資訊；
  - 根據全面評估後決定要提供的照護、治療及服務；
  - 制訂並修改您的照護計劃；
  - 提供照護的準則，包括提供並負責照護您的工作人員的姓名與職責；
  - 探訪的頻率；
  - 我們會提供的服務範圍、服務的特定限制，以及治療的障礙；
  - 預期的照護結果，包括病患確認的目標，以及預期的風險和益處；
  - 可能影響治療效果的任何因素；以及
  - 提供的照護內容的任何變動。
- 獲得照護計劃中明列的所有服務。
- 在治療前及治療期間同意或拒絕照護，不必擔心受到報復或差別待遇，並由我們告知您這麼做的後果。
- 獲得 Medicare 居家健康福利承保的服務相關資訊。
- 由我們告知 OASIS 資訊蒐集與通報的相關資訊。除《隱私法案》允許的法律目的外，我們不會揭露 OASIS 資訊。
- 在我們提供特定服務前，若機構相信該服務為非給付照護，您可以取得適當的書面通知；或根據聯邦法律及規定提前減少或終止進行中的照護。
- 由我們告知轉院及出院政策。
- 在法律許可且您或您的代理人許可時，讓家人適時參與您的照護、治療與服務的相關決策。
- 參與或拒絕參與研究、調查或實驗研究或臨床試驗。若您拒絕或中斷參與研究，不會影響您的照護、治療與服務權利。
- 預立醫囑，並取得代理機構的預立醫囑政策與程序的書面資訊，包括相關州法的說明。若我們基於良知無法執行預立醫囑，您會收到通知。
- 妥善處理您做出的臨終決定心願，並讓醫療提供者根據州法遵照您的預立醫囑處理。根據預立醫囑的執行，您有權利無條件或不受歧視獲得照護。

### 隱私與安全 - 您有權：

- 居家照護探訪時的個人隱私與安全。我們的探訪工作人員會配戴適當的身分證明，方便您認出他們。
- 保護書面、口頭與電子受保護健康資訊的機密性，包括您的醫療記錄、您的健康相關資訊、社經情況，或您的家中情況。
- 拒絕攝影或錄影，或針對照護、治療，以及辨識、診斷或治療以外目的之服務，撤回攝影或錄影同意權。
- 在法律許可下，您可以使用、提出變更並取得您個人受保護的健康資訊的揭露報告。
- 要求我們只在法律要求、或您個人書面授權的情況下，才能公布您的個人書面資訊，您也有權利要求我們針對使用及 / 或揭露臨床記錄的政策與程序，為您提供諮詢。我們在「隱私權實施聲明」中詳述了您的權利。

### 財務資訊 - 您有權：

- 在照護開始前獲得口頭及書面建議：
  - 我們的帳單政策及付款程序；
  - Medicare、Medicaid，以及任何其他聯邦資助或補助計劃、或任何我們知道的其他第三方來源，預期的付款程度。
  - 已知付款人可能不會給付的服務費用；以及
  - 您可能必須支付的費用。
- 根據聯邦病患通知法律及規定，針對付款、費用及您該付款時的付款責任之變動，以口頭或書面形式為您提供建議，並在下次居家健康探訪前，儘快針對這些變動提供建議。
- 經要求後，可以取得您接受的服務的所有帳單，無論帳單是由您或其他方支付。

### 照護品質 - 您有權：

- 根據醫囑接受高品質的適當照護，不必擔心歧視。
- 疼痛評估，並獲得有效的疼痛管理與症狀控制。您也有權利在合適的時機接受教育，了解自己與家人在疼痛管理中扮演的角色，以及疼痛治療的可能限制與副作用。
- 只有在我們可以提供您所需照護的情況下，才需要入院。我們會派一位合格的工作人員評估您的需求。若您需要我們沒有資源可

以提供的照護或服務，我們會通知您，並轉介您到其他替代服務機構（如果可行），或者，只有在說明我們的照護/服務限制後，以及缺乏合適的替代方案時，我們才會讓您住院。

### 隱私與安全 - 您有權：

- 居家照護探訪時的個人隱私與安全。我們的探訪工作人員會配戴適當的身分證明，方便您認出他們。
- 保護書面、口頭與電子保護健康資訊的機密性，包括您的醫療記錄、您的健康相關資訊、社經情況，或您的家中情況。
- 拒絕攝影或錄影，或針對照護、治療，以及辨識、診斷或治療以外目的之服務，撤回攝影或錄影同意權。
- 在法律許可下，您可以使用、提出變更並取得您個人受保護的健康資訊的揭露報告。
- 要求我們只在法律要求、或您個人書面授權的情況下，才能公布您的個人書面資訊，您也有權利要求我們針對使用及 / 或揭露臨床記錄的政策與程序，為您提供諮詢。我們在「隱私權實施聲明」中詳述了您的權利。

### 財務資訊 - 您有權：

- 在照護開始前獲得口頭及書面建議：
  - 我們的帳單政策及付款程序；
  - Medicare、Medicaid，以及任何其他聯邦資助或補助計劃、或任何我們知道的其他第三方來源，預期的付款程度。
  - 已知付款人可能不會給付的服務費用；以及
  - 您可能必須支付的費用。
- 根據聯邦病患通知法律及規定，針對付款變動、費用及您該付款時的付款責任，以口頭或書面形式為您提供建議，並在下次居家健康探訪前，儘快針對這些變動提供建議。
- 經要求後，可以取得您接受的服務的所有帳單，無論帳單是由您或其他方支付。

### 照護品質 - 您有權：

- 根據醫囑接受高品質的適當照護，不必擔心歧視。
- 疼痛評估，並獲得有效的疼痛管理與症狀控制。您也有權利在合適的時機接受教育，了解自己與家人在疼痛管理中扮演的角色，以及疼痛治療的可能限制與副作用。
- 只有在我們可以提供您所需照護的情況下，才需要入院。我們會派一位合格的工作人員評估您的需求。若您需要我們沒有資源可以提供的照護或服務，我們會通知您，並轉介您到其他替代服務機構（如果可行），或者，只有在說明我們的照護/服務限制後，以及缺乏合適的替代方案時，我們才會讓您住院。
  - 我們會提供的服務範圍、服務的特定限制，以及治療的障礙；
  - 預期的照護結果，包括病患確認的目標，以及預期的風險和益處；
  - 可能影響治療效果的任何因素；以及
  - 提供的照護內容的任何變動。
- 獲得照護計劃中明列的所有服務。
- 在治療前及治療期間同意或拒絕照護，不必擔心受到報復或差別待遇，並由我們告知您這麼做的後果。
- 獲得 Medicare 居家健康福利涵蓋的服務相關資訊。
- 由我們告知 OASIS 資訊蒐集與通報的相關資訊。除《隱私法案》允許的法律目的外，我們不會揭露 OASIS 資訊。
- 在我們提供特定服務前，若機構相信該服務為非給付照護，您可以取得適當的書面通知；或根據聯邦法律及規定提前減少或終止進行中的照護。
- 由我們告知轉院及出院政策。
- 在法律許可且您或您的代理人許可時，讓家人適時參與您的照護、治療與服務的相關決策。
- 參與或拒絕參與研究、調查或實驗研究或臨床試驗。若您拒絕或中斷參與研究，不會影響您的照護、治療與服務權利。
- 預立醫囑，並取得代理機構的預立醫囑政策與程序的書面資訊，包括相關州法的說明。若我們基於良知無法執行預立醫囑，您會收到通知。
- 妥善處理您做出的臨終決定心願，並讓醫療提供者根據州法遵照您的預立醫囑處理。根據預立醫囑的執行，您有權利無條件或不受歧視獲得照護。

<p><b>PeaceHealth Home Health, Eugene</b> 541-461-7500</p> <p><b>PeaceHealth Home Health, Peace Harbor</b> 541-997-8412</p> <p>貼心熱線 <b>(Hotline to the Heart)</b> 1-844-749-8817</p>	<p>奧勒岡州衛生局醫療機構投訴 <b>(Oregon Health Authority, Medical Facility Complaints)</b> 健康機構執照與認證計劃 (Health Facility Licensing and Certification Program) 800 NE Oregon Street, Suite 465 Portland, OR 97232</p> <p>電話：971-673-0540 傳真：971-673-0556 電子郵件: <a href="mailto:mailbox.hclc@state.or.us">mailbox.hclc@state.or.us</a></p>
--	---