

作为 PeaceHealth 患者，您享有以下权利：

尊严、尊重和爱心

- 受到注重尊严和充满尊重的对待和护理。
- 无论种族、肤色、族裔、血统（包括英语水平有限和主要语言）、信仰、文化、宗教、性别（包括怀孕）、性别特征、性取向、性别认同或性别表达、生理或心理残障、年龄、伤残退伍军人身份、预立医疗指示或支付护理费用的能力（社会经济地位）如何，均可合理获得可用或医学上建议的护理、治疗和/或便利安排。禁止基于上述任何一种情况的歧视。
- 如果您有以下情况（但不限于此），您有权指定至少三名支持人员，必要时，您在急诊科以及医疗机构住院期间始终有至少一名支持人员与您同在，以方便对您的护理：
 - 认知、智力或心理健康残障，影响您做出或传达医疗决定或理解医疗建议的能力。
 - 在日常生活活动方面需要协助，而医疗机构的工作人员无法提供同等程度的护理，或提供协助的效率较低。
 - 失聪、听力障碍或有其他沟通障碍，需要支持人员的协助以确保与医院员工有效沟通；或
 - 有行为健康需求，支持人员能比医疗机构工作人员更有效地满足这些需求。

如果指定的支持人员拒绝或未能遵守医疗机构规定的条件，工作人员可以拒绝其在场，或者在必要时要求其从手术室、治疗室或其他通常仅允许患者和医疗机构工作人员进入的区域离开，以确保患者、支持人员或工作人员的安全。

- 表达您的价值观和信仰，并进行不干扰患者护理和他人健康的精神和文化信仰活动。
- 享受理解和尊重您文化和个人价值观及信仰的护理。
- 在您入院后，通知您的家庭成员（包括已登记的同居伴侣）、代理决策者和您自己的医生（如有要求）。
- 了解您的医疗保健需求，并了解当医疗机构无法提供您所要求的护理时的替代护理服务。如果医学上建议，您可能转至合适且可接受的医疗机构。

优质护理和安全

- 患者、家属（包括已登记的同居伴侣）和/或您合法授权的决策者有权与您的医生展开合作，以便了解您的医疗保健情况并制定相关决策，包括解决与护理相关的问题，并且有权在法律允许的范围内接受医疗护理或拒绝治疗，同时了解拒绝治疗的医疗后果。
- 了解护理、治疗和服务的结果，包括意外结果
- 有效控制疼痛。在医学上认为合适的情况下，对疼痛进行评估和管理。
- 享有合理安全的环境。
- 不受任何形式的虐待、忽视、剥削或骚扰。
- 不遭受以胁迫、惩罚、图省事或报复为目的的任何形式的限制或隔离。仅可为确保您、工作人员或其他人员的直接人身安全而实施限制或隔离，并且此类限制或隔离必须尽早解除。
- 为提高患者的安全性，可能会在某些个人病房、护理区域或公共区域进行视频或听觉监控。

有意义的互动和信息

- 如果您不会说或不懂英语，可以合理地获得免费的口译服务。
- 接收与视力、语言、听力或其他特殊需求相关的信息。
- 在适用法律允许的情况下，获取您自己的健康信息，要求对此类信息进行修改，以及接收有关此类信息披露的说明。
- 要求注重您的个人隐私，并对信息予以保密（例如：您可以要求在其他地点提供您的健康信息；要求不与之前的提供者共享您的 PHI；要求限制某些健康信息的披露；或者如果您计划在服务前全额自费，要求限制向医疗计划披露您的 PHI）。
- 如果您是 Medicare 受益人，可接收不承保通知以及您对提前出院提出上诉的权利。

个人护理

- 知道主要负责为您提供护理的医生及其他医务人员的姓名，并了解负责审批和执行相关程序及护理的个人的身份和专业地位。
- 通过探访者以及口头和书面通信方式，合理地接触医疗机构以外的人员。
- 在征得您同意的情况下，接待您选择的探访者，包括但不限于配偶、同居伴侣、其他家庭成员或朋友，您有权随时撤回或拒绝此类同意。此类接触不得干扰患者护理服务的提供，也不得影响合理安全的环境。如果需要限制您与外界通信，我们将向您和/或家属充分解释理由。不得因种族、肤色、信仰、宗教、性别、性取向、性别认同、国籍、残障状况或年龄而约束、限制或拒绝进行探视。探访者享有符合患者偏好的充分且平等的探视权。
- 制定有关临终决定和心理健康治疗的预立医疗指示，并让医疗机构在机构政策、州和联邦法律允许的范围内遵从这些指示。

- 不参加调查研究，了解替代护理方案。
- 参与处理治疗过程中出现的伦理问题和疑虑。您或家属可以就解决冲突、停止复苏服务、放弃或撤销维持生命的治疗、参与调查研究或临床试验以及其他伦理问题申请伦理咨询。
- 获得精神关怀。
- 索要并收到相关服务的账单明细

作为 PeaceHealth 患者，您有以下责任：

- 尽您所知提供准确且完整的信息，并向医生报告您病情的任何变化。您有责任参与有关护理计划的讨论并提出相关问题。
- 如果您不清楚预期的行动方案以及对您的期望，请告知医疗团队。
- 如果存在与医疗保健过程相关的文化状况，请告知医疗服务提供者。
- 如果您有特殊需求，请告知医疗团队。
- 开始并遵循建议的治疗计划。积极参与医疗保健，如果您对治疗计划有疑问或不清楚，或者不明白为何后续步骤对实现积极的健康结果至关重要，您或您的护理人员有责任联系提供者。
- 保管好您的个人物品。其中包括但不限于假牙、眼镜、拐杖、轮椅和珠宝等个人物品。如果这些物品住院期间损坏或丢失，医疗中心概不负责。
- 遵守以下有关患者护理和行为的规章制度：
 - 不得干扰其他患者。
 - 不得妨碍或干扰向其他患者提供的护理以及医疗机构的正常运营。
 - 不得在医疗机构内从事任何非法活动。
 - 不得在医疗机构内吸烟、使用电子烟或使用烟草制品。
 - 不得对工作人员、教职员工或提供者进行口头或人身攻击。
- 提供准确的个人身份信息。
- 提供最新的财务信息，并履行对医疗机构的任何财务义务。
- 尊重其他患者和医疗机构工作人员的权利。不得出于任何原因，包括个人的种族、肤色、信仰、宗教、性别、性取向、性别认同或表达、民族、国籍、残障情况、年龄或退伍军人或军事身份或其他方面的差异，对其他患者或任何医疗机构工作人员进行威胁、暴力侵害、粗言秽语或骚扰。您本人、您的家人、代表和探访者都应遵守此规定。此外，如因个人的种族、民族、宗教、性取向或性别认同而要求更换提供者或其他医务人员，将不予受理。如因性别而要求更换提供者或医务人员，将仅在合情合理时，根据实际情况逐案考虑。
- 尊重他人和医疗机构的财产。

根据既定政策，**您有权对护理服务提出投诉**，并得到及时回应。患者可以自由提出投诉和整改建议，而不会遭受胁迫、歧视、报复或不合理的护理、治疗和服务中断。请使用下述电话号码请求与主管护士、部门经理交谈，或者与 PeaceHealth 的风险管理团队联系。您也可以向州政府提出申诉，而不必担心遭到报复。

位于 RiverBend 的 PeaceHealth Sacred Heart Medical Center 3333 Riverbend Drive Springfield, OR 97477 541-222-7300 患者关系团队 1-866-222-6822	PeaceHealth Cottage Grove Community Medical Center 1515 Village Drive Cottage Grove, OR 97424 541-767-5500 患者关系团队 1-866-222-6822
PeaceHealth Peace Harbor Medical Center 400 Ninth Street Florence, OR 97439 541-997-8412 患者关系团队 1-866-222-6822	Oregon Health Authority, Medical Facility Complaints Health Facility Licensing and Certification Program 800 NE Oregon Street, Suite 465 Portland, OR 97232 电话：971-673-0540 传真：971-673-0556 电子邮件： mailbox.hclc@state.or.us

您也可以联系：

Medicare 和 Medicaid 服务中心 (Centers for Medicare and Medicaid Services, CMS)

Medicare 受益人专员

在线：www.medicare.gov/providers-services/claims-appeals-complaints/complaints
<https://www.cms.gov/center/special-topic/ombudsman/medicare-beneficiary-ombudsman-home>

