PeaceHealth ਦੇ ਮਰੀਜ਼ਾਂ (ਜਾਂ ਮਰੀਜ਼ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀਆਂ, ਜਿਵੇਂ ਉਚਿਤ ਹੋਵੇ) ਨੂੰ ਇਹ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ...

- ਉਮਰ, ਜਾਤੀ, ਨਸਲ, ਧਰਮ, ਸੱਭਿਆਚਾਰ, ਭਾਸ਼ਾ, ਵਿਕਲਾਂਗਤਾ, ਸਮਾਜਕ-ਆਰਥਿਕ ਸਥਿਤੀ, ਲਿੰਗ, ਜਿਨਸੀ ਝੁਕਾਅ ਅਤੇ ਲਿੰਗ ਪਛਾਣ ਜਾਂ ਅਭੀਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਪਰਵਾਹ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਸਨਮਾਨਜਨਕ ਵਿਵਹਾਰ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਅਤੇ ਉਸ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ;
- ਮਾਣ ਅਤੇ ਸਤਿਕਾਰ ਨਾਲ ਇਲਾਜ ਅਤੇ ਦੇਖਭਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾਣਾ।
- ਗੋਪਨੀਯਤਾ, ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਨਿੱਜਤਾ, ਸੁਰੱਖਿਆ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਮਾਧਾਨ, ਅਧਿਆਤਮਕ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ। ਜੇਕਰ ਮਰੀਜ਼ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਾਸਤੇ ਸੰਚਾਰ ਪ੍ਰਤੀਬੰਧ ਲੋੜੀਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਸੁਵਿਧਾ ਤੁਹਾਡੇ ਅਤੇ ਹੋਰ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪ੍ਰਤੀਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਬੱਧ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਸਮਝਾਏਗੀ;
- ਨਿਦਾਨਕ ਰਿਕਾਰਡ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ;
- ਦੁਰਵਿਹਾਰ ਅਤੇ ਲਾਪਰਵਾਹੀ ਤੋਂ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰਹੋ;
- ਬਦਲੇ ਦੀ ਭਾਵਨਾ ਜਾਂ ਦੇਖਭਾਲ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਦੇ ਡਰ ਦੇ ਬਿਨਾਂ ਆਪਣੀ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਇਲਾਜ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰੋ;
- ਸਮੇਂ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਮਾਧਾਨ;
- ਆਪਣੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪਹਿਲੂਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੋ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:
  - ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਇਲਾਜ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਨਾ; ਅਤੇ
  - ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨਾ;
- ਇਲਾਜ ਜਾਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਿਸੇ ਇਲਾਜ ਜਾਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਸੰਭਾਵਿਤ ਨਤੀਜੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣੂ ਹੋਣਾ;
- ਅਣਕਿਆਸੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣੂ ਰਹੋ;
- ਤੁਹਾਡੇ ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਜਾਂ ਅਦਾਲਤ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਹੁਕਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ, ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਪਰਿਵਾਰ ਦੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ;
- ਆਗਾਮੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਤਿਆਰ ਕਰਨਾ, ਅਤੇ ਸਟਾਫ਼ ਤੋਂ ਆਗਾਮੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਕਹਿਣਾ;
- ਮੈਡੀਕਲ ਦੇਖਭਾਲ ਜੋ ਨਿੱਜੀ ਮਾਣ-ਸਨਮਾਨ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਨਿੱਜੀ ਕਦਰਾਂ-ਕੀਮਤਾਂ, ਵਿਸ਼ਵਾਸਾਂ ਅਤੇ ਪਸੰਦਾਂ ਦਾ ਸਤਿਕਾਰ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਮਨੋਵਿਗਿਆਨਕ, ਅਧਿਆਤਮਕ, ਸਮਾਜਿਕ ਅਤੇ ਬੌਧਿਕ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੀ ਹੈ;
- ਇੱਕ ਅਜਿਹੇ ਵਾਤਾਵਰਣ ਵਿੱਚ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਜਿਸਨੂੰ ਇੱਕ ਸਮਝਦਾਰ ਵਿਅਕਤੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਸਮਝੇ ਅਤੇ ਜੋ ਭਾਵਨਾਤਮਕ ਸਿਹਤ ਅਤੇ ਸਰੀਰਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੋਵੇ;
- ਹਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ, ਅਣਗਹਿਲੀ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ (ਮੌਖਿਕ, ਮਾਨਸਿਕ, ਸਰੀਰਕ ਸਜ਼ਾ, ਸਰੀਰਕ ਅਤੇ ਜਿਨਸੀ ਸ਼ੋਸ਼ਣ, ਵਿੱਤੀ, ਸ਼ੋਸ਼ਣ ਅਤੇ ਬੇਲੋੜੀਆਂ ਪਾਬੰਦੀਆਂ ਅਤੇ ਇਕਾਂਤ) ਤੋਂ ਮੁਕਤ ਰਹੋ;
- ਇਹ ਜਾਣੋ ਕਿ ਮਰੀਜ਼ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਲਈ, ਕੁਝ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਮਰੀਜ਼ ਕਮਰਿਆਂ, ਦੇਖਭਾਲ ਵਾਲੇ ਖੇਤਰਾਂ ਜਾਂ ਸਾਂਝੇ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਵੀਡੀਓ ਜਾਂ ਆਡੀਟੋਰੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ਮੁਫ਼ਤ ਵਿੱਚ, ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਤੱਕ ਵਾਜਬ ਪਹੁੰਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋ;
- ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋ ਜੋ ਵੇਖਣ, ਬੋਲਣ, ਸੁਣਨ, ਜਾਂ ਵਿਕਲਾਂਗਤਾ ਜਾਂ ਹੋਰ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੀ ਹੈ;
- ਇੱਕ Medicare ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਕਵਰੇਜ ਨਾ ਹੋਣ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਅਤੇ ਅਪੀਲ ਕਰਨ ਦਾ ਤੁਹਾਡਾ ਅਧਿਕਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ;
- ਖ਼ਰਚਿਆਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਸਹਾਇਤਾ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ;
- ਆਪਣੇ ਬਿੱਲ 'ਤੇ ਖ਼ਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸਵਾਲ ਪੁੱਛੋ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਮਰੀਜ਼ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ 1-877-202-3597 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

PeaceHealth ਮਰੀਜ਼ (ਜਾਂ ਮਰੀਜ਼ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ, ਜਿਵੇਂ ਉਚਿਤ ਹੋਵੇ) ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹਨ...

- ਆਪਣੀ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਸੰਬੰਧੀ ਪਲਾਨਿੰਗ ਅਤੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਲਓ;
- ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੋ ਜੋ ਸੰਭਵ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਹੀ ਅਤੇ ਸੰਪੂਰਨ ਹੋਵੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸੰਬੰਧਿਤ ਮੈਡੀਕਲ ਹਿਸਟਰੀ, ਲੱਛਣ ਅਤੇ ਇਲਾਜ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਇਲਾਜ ਦੌਰਾਨ ਸਮਕਾਲੀ ਸਥਿਤੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ;
- ਜਦੋਂ ਸਵਾਲਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਸਪੱਸ਼ਟ ਜਾਂ ਸਮਝ ਨਾ ਆਉਣ ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਜਾਂ ਇਲਾਜ ਪਲਾਨ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਤਾਂ ਸਵਾਲ ਪੁੱਛੋ ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੋ;
- ਆਪਣੀ ਸਿਹਤ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਵ, ਆਪਣੀ ਦੇਖਭਾਲ ਬਾਰੇ ਚਿੰਤਾਵਾਂ, ਅਤੇ/ਜਾਂ ਆਪਣੀ ਇਲਾਜ ਪਲਾਨ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਦੀ ਤੁਰੰਤ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰੋ;
- ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸਰੋਤ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੋ;
- ਦੂਜਿਆਂ ਦੇ ਸਨਮਾਨ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦਾ ਸਤਿਕਾਰ ਕਰੋ;

- ਦੂਜੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਅਤੇ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਸਹੂਲਤ ਦੀ ਜਾਇਦਾਦ ਦਾ ਸਤਿਕਾਰ ਕਰੋ;
- ਆਪਣੇ-ਆਪ ਨਾਲ ਇੱਕ ਸਤਿਕਾਰਯੋਗ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰੋ ਜੋ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਵਾਤਾਵਰਣ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਰੱਖਿਆ ਕਰਦਾ ਹੈ;
- ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਸੰਭਵ ਨਤੀਜੇ 'ਤੇ ਪਹੁੰਚਣ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਇਲਾਜ ਪਲਾਨ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੋ;
- PeaceHealth ਤੰਬਾਕੂ-ਮੁਕਤ ਕੈਂਪਸ ਨੀਤੀ ਦਾ ਸਤਿਕਾਰ ਕਰੋ ਅਤੇ ਪਾਲਣਾ ਕਰੋ।

ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਦੇਖਭਾਲ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਾਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜ਼ੁਬਾਨੀ ਜਾਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਬਦਲੇ ਦੇ ਡਰ ਜਾਂ ਦੇਖਭਾਲ ਦੀ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਵਿਘਨ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਤੁਰੰਤ ਫਾਲੋ-ਅੱਪ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਚਾਰਜ ਨਰਸ ਜਾਂ ਵਿਭਾਗ ਮੈਨੇਜਰ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹੋ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਫ਼ੋਨ ਨੰਬਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ PeaceHealth ਦੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਟੀਮ ਦੇ ਕਿਸੇ ਮੈਂਬਰ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰੋ, ਜਾਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ Medicare ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਲੋਕਪਾਲ ਜਾਂ ਵਾਸ਼ਿੰਗਟਨ ਸਟੇਟ ਡਿਪਾਰਟਮੈਂਟ ਆਫ਼ ਹੈਲਥ (**Washington Department of Health**) ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

PeaceHealth Risk Management 2901 Squalicum Parkway Bellingham, WA 98225 **ਮਰੀਜ਼ ਰਿਲੇਸ਼ੰਜ਼ ਟੀਮ** 1-844-749-8817	**Center for Medicare and Medicaid Services (CMS)** **Medicare ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਸੰਬੰਧੀ ਲੋਕਪਾਲ** ਔਨਲਾਈਨ: www.medicare.gov/providers-services/claims-appeals-complaints/complaints https://www.cms.gov/center/special-topic/ombudsman/medicare-beneficiary-ombudsman-home ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ: 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) TTY: 1-877-486-2048	**Washington Department of Health** ਔਨਲਾਈਨ: https://doh.wa.gov/licenses-permits-and-certificates/file-complaint-about-provider-or-facility/complaint-forms ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ: **Washington State Department of Health** Health Systems Quality Assurance Complaint Intake P.O. Box 47857 Olympia, WA 98504-7857 ਈਮੇਲ: HSQAComplaintIntake@doh.wa.gov