

**Права пациентов PeaceHealth (или их законных представителей, если это уместно)**

- Получать уважительное отношение вне зависимости от возраста, расы, этнической принадлежности, религии, культуры, языка, инвалидности, социально-экономического статуса, пола, сексуальной ориентации и гендерной идентичности или самовыражения.
- Получать уход и лечение в условиях уважения.
- Пользоваться правом на конфиденциальность, личную неприкосновенность, безопасность, подачу жалоб, духовную поддержку и возможность общения. Получать объяснение и документальное подтверждение любых ограничений в общении, введенных в интересах безопасности и оказания лечения.
- Рассчитывать на конфиденциальность и защиту медицинских записей.
- Быть защищенными от жестокого обращения и пренебрежения.
- Подавать жалобы на уход и лечение без страха мести или отказа в дальнейшем обслуживании.
- Рассчитывать на своевременное рассмотрение жалоб.
- Участвовать во всех аспектах своего ухода, включая:
  - отказ от лечения и процедур;
  - разрешение проблем, связанных с решениями касательно лечения.
- Получать информацию о лечении или процедуре и ожидаемом результате до их начала.
- Быть проинформированными о неожиданных результатах лечения.
- Иметь право на учет мнения семьи при принятии решений о лечении в рамках действующих юридических распоряжений или судебных постановлений.
- Получать информацию о возможности составления предварительного распоряжения, рассчитывать на его выполнение персоналом.
- Получать медицинскую помощь с сохранением личного достоинства, уважением личных ценностей, убеждений и предпочтений, а также с учетом психологических, духовных, социальных и интеллектуальных потребностей.
- Получать уход в безопасной среде, защищающей эмоциональное и физическое здоровье.
- Быть свободными от всех форм насилия, пренебрежения или домогательств (словесных, психических, телесных наказаний, физического и сексуального насилия, финансовой эксплуатации, необоснованного применения ограничений и изоляции).
- Быть проинформированными о том, что для повышения безопасности пациентов может вестись видео- или аудионаблюдение в палатах, зонах ухода либо общих помещениях.
- Получать разумный доступ к языковой помощи без оплаты.
- Получать информацию с учетом нарушений зрения, речи, слуха, инвалидности или других особых состояний и потребностей.
- В качестве участника программы Medicare — получать уведомление об отказе в покрытии и информацию о праве на подачу апелляции.
- Получать разъяснения по начисленным платежам и информацию о финансовой помощи.
- Задавать вопросы по выставленным счетам. Обращайтесь в Отдел финансового обслуживания пациентов по номеру 1-877-202-3597.

**Обязанности пациентов PeaceHealth (или их представителей, в соответствующих случаях)**

- Участвовать в планировании и принятии решений, касающихся их медицинского обслуживания.
- Предоставлять максимально точную и полную информацию, включая медицинский анамнез, сведения о симптомах и сопутствующих состояниях до и во время лечения.
- Задавать вопросы и сообщать поставщикам медицинских услуг, если ответы на эти вопросы непонятны или если не удастся следовать указаниям врачей либо плану лечения.
- Незамедлительно сообщать о любых изменениях в состоянии здоровья, опасениях по поводу предоставляемого медицинского обслуживания и (или) о том, что мешает пациенту следовать своему плану лечения.
- Предоставлять информацию, необходимую для определения платежеспособности, а также сведения о других доступных источниках средств для оплаты предоставляемых услуг.
- Уважать достоинство и права других.
- Уважать собственность других лиц и медицинского учреждения.
- Вести себя уважительно, способствуя поддержанию безопасной атмосферы в медицинском учреждении.
- Делать все возможное со своей стороны, чтобы следовать утвержденному плану лечения и достичь наилучшего возможного результата.
- Уважать и соблюдать политику PeaceHealth о запрете на употребление табачных изделий на территории медицинского учреждения.

**Вы можете высказывать жалобы, обеспокоенности или претензии относительно оказанного вам ухода устно или письменно и получать своевременные ответы без страха мести либо прерывания обслуживания.**

Для этого вы можете: попросить поговорить со старшей медсестрой или руководителем отделения; позвонить в отдел управления рисками PeaceHealth (Risk Management) по номеру ниже; связаться с омбудсменом Medicare или с администрацией Департамента здравоохранения штата Вашингтон (Washington State Department of Health).

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>PeaceHealth Risk Management</b><br>2901 Squalicum Parkway<br>Bellingham, WA 98225<br><b>Отдел по работе с клиентами:</b><br>1-844-749-8817 | <b>Центры по обслуживанию Medicare и Medicaid<br/>(Center for Medicare and Medicaid Services, CMS)</b><br><b>Омбудсмен Medicare</b><br>Сайт: <a href="http://www.medicare.gov/providers-services/claims-appeals-complaints/complaints">www.medicare.gov/providers-services/claims-appeals-complaints/complaints</a><br><br><a href="https://www.cms.gov/center/special-topic/ombudsman/medicare-beneficiary-ombudsman-home">https://www.cms.gov/center/special-topic/ombudsman/medicare-beneficiary-ombudsman-home</a><br><br>Номер телефона (звонки бесплатны):<br>1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)<br>TTY: 1-877-486-2048 | <b>Департамент здравоохранения штата<br/>Вашингтон (Washington Department of Health)</b><br>Сайт: <a href="https://doh.wa.gov/licenses-permits-and-certificates/file-complaint-about-provider-or-facility/complaint-forms">https://doh.wa.gov/licenses-permits-and-certificates/file-complaint-about-provider-or-facility/complaint-forms</a><br><br>Почтовый адрес:<br><b>Washington State Department of Health</b><br>Health Systems Quality Assurance<br>Complaint Intake<br>P.O. Box 47857<br>Olympia, WA 98504-7857<br><br>Электронная почта:<br>HSQAComplaintIntake@doh.wa.gov |
|---|--|--|