

Права пациентов организации PeaceHealth

Достоинство, уважение и забота

- Получать медицинскую помощь и уход с уважением и достоинством
- Получать разумный доступ к лечению, уходу и/или размещению, которые доступны либо рекомендованы по медицинским показаниям, независимо от расы, цвета кожи, этнической принадлежности, национального происхождения (включая ограниченное знание английского языка и основной язык общения), вероисповедания, культуры, религии, пола (включая беременность), половых характеристик, сексуальной ориентации, гендерной идентичности или выражения, физической либо психической инвалидности, возраста, статуса ветерана-инвалида, наличия распоряжения о предварительном волеизъявлении или способности оплачивать лечение (социально-экономического статуса). Быть защищенными от дискриминации по любому из вышеуказанных признаков.
- Выражать личные ценности и убеждения, соблюдать духовные и культурные традиции, если это не препятствует оказанию медицинской помощи и не угрожает благополучию других.
- Получать уход с уважением к культурным и личным ценностям и убеждениям.
- Быть уверенными, что член семьи, включая супруга (-у), уполномоченного представителя или лечащего врача (по запросу), будет своевременно уведомлен о поступлении пациента в больницу.
- Назначать представителя, уполномоченного принимать медицинские решения от имени пациента в пределах, установленных законом.
- Получать информацию о своих медицинских потребностях и возможных альтернативах лечения, если больница не может предоставить запрашиваемую помощь. Быть переведенными в соответствующее и приемлемое медицинское учреждение, если это обосновано состоянием здоровья.

Качественная медицинская помощь и обеспечение безопасности

- Получать информацию и принимать решения относительно медицинской помощи совместно с лечащим врачом — лично либо с участием членов семьи, включая супруга (-у) и/или законного представителя, — в том числе решать возникающие вопросы, а также право принимать либо отказываться от лечения в пределах, установленных законом, с получением информации о возможных медицинских последствиях отказа.
- Получать информацию о результатах лечения, медицинской помощи и предоставленных услугах, включая непредвиденные исходы.
- Получать эффективное купирование боли. Проходить оценку боли и получать медицинское вмешательство в соответствии с показаниями.
- Получать медицинскую помощь в условиях, обеспечивающих необходимую безопасность и защиту.
- Быть защищенными от любых форм жестокого обращения, пренебрежения, эксплуатации или домогательств и иметь доступ к службам обеспечения безопасности.
- Быть защищенными от применения ограничительных мер или изоляции, если они используются как средство принуждения, наказания, удобства либо возмездия. Подвергаться ограничительным мерам или изоляции исключительно для обеспечения немедленной физической безопасности пациента, сотрудников либо других лиц, с прекращением таких мер при первой возможности.
- Быть проинформированными о том, что для повышения безопасности пациентов может вестись видео- или аудионаблюдение в палатах, зонах ухода либо местах общего пользования.

Осмысленное взаимодействие и доступ к информации

- Получать бесплатный необходимый доступ к услугам переводчика при отсутствии знания или понимания английского языка.
- Получать информацию с учетом нарушений зрения, речи, слуха или иных особых потребностей.
- Получать доступ к собственной медицинской информации, подавать запрос на ее исправление, а также запрашивать и получать сведения о раскрытии такой информации в пределах, установленных действующим законодательством.
- Ожидать уважения к личной неприкосновенности и соблюдения конфиденциальности информации (например, запрашивание направление информации о состоянии здоровья на альтернативный адрес; просить не передавать защищенную медицинскую информацию предыдущему поставщику медицинских услуг; запрашивать ограничение на определенные случаи раскрытия такой информации; либо ограничить раскрытие такой информации страховой компанией, если пациент планирует оплатить услуги самостоятельно и в полном объеме до их оказания).
- Получать уведомление об отказе в покрытии и информацию о праве на обжалование преждевременной выписки в случае, если пациент является застрахованным лицом программы Medicare.

Персональный уход

- Знать имя врача и других специалистов, ответственных за основное медицинское обслуживание, а также личность и профессиональный статус лиц, уполномоченных на проведение процедур и оказание помощи.
- Получать необходимый доступ к лицам, находящимся за пределами медицинского учреждения, посредством посещений, а также устного и письменного общения.
- Приглашать посетителей по своему усмотрению — при наличии согласия, включая, но не ограничиваясь супругом (-ой), зарегистрированным партнером, другим членом семьи или другом — и сохранять право в любое время отзоваться или отказать в таком согласии. Осуществлять прием посетителей при условии, что это не препятствует оказанию медицинской помощи и не нарушает безопасность и порядок в учреждении. Получать полное разъяснение всех ограничений на общение — лично и/или членам семьи. Осуществлять прием посетителей без каких-либо ограничений, отказов или ограничений на основании расы, цвета кожи, вероисповедания, религии, пола, сексуальной ориентации, гендерной идентичности, национального происхождения, инвалидности или возраста. Получать равноправное отношение ко всем посетителям в соответствии с предпочтениями пациента.
- Составлять распоряжения о предварительном волеизъявлении относительно принятия решений в конце жизни и лечения психического здоровья и рассчитывать на их исполнение в пределах, установленных политикой учреждения, законодательством штата и федеральным законодательством.
- Не участвовать в исследованиях и получать информацию о возможных альтернативных вариантах медицинской помощи.
- Принимать участие в обсуждении этических вопросов и ситуаций, возникающих в процессе оказания медицинской помощи. Запрашивать проведение этической консультации по вопросам урегулирования

Больницы и клиники штата Вашингтон

конфликтов, отказа от реанимационных мероприятий, прекращения жизнеподдерживающей терапии или отказа от нее, участия в клинических исследованиях, а также по иным этическим вопросам.

- Иметь доступ к духовной поддержке.
- Запрашивать и получать подробное и понятное разъяснение счета за оказанные медицинские услуги.

Обязанности пациентов организации PeaceHealth

- Предоставлять, насколько это возможно, достоверную и полную информацию о своем состоянии и сообщать врачу об изменениях в самочувствии. Принимать участие в обсуждении плана лечения и задавать вопросы, если что-либо остается непонятным.
- Информировать медицинскую команду в случае, если не вполне ясен предлагаемый план действий или ожидаемое поведение.
- Уведомлять медицинский персонал о наличии культурных факторов, которые могут повлиять на процесс оказания помощи.
- Сообщать о наличии особых потребностей, если таковые имеются.
- Приступить к рекомендованному лечению и следовать согласованному плану. Обращаться к лечащим специалистам в случае возникновения вопросов по плану лечения или необходимости разъяснения его важности для достижения положительного результата. Это требование касается пациентов и лиц, осуществляющих уход за ними.
- Заботиться о сохранности личных вещей. Например зубных протезов, очков, костылей, инвалидных кресел и других предметов, включая ювелирные украшения и иные личные ценности. Понимать, что администрация не несет ответственности за утрату или повреждение указанных предметов во время пребывания пациента в учреждении.
- Соблюдать правила поведения, связанные с уходом и пребыванием в учреждении:
 - Не мешать другим пациентам;
 - Не препятствовать оказанию помощи другим пациентам и работе учреждения;
 - Не совершать противоправных действий на территории учреждения;
 - Не курить, не использовать электронные сигареты и не употреблять табачные изделия на территории учреждения;
 - Не допускать словесных или физических оскорблений в адрес работников учреждения, включая врачей.
- Предоставлять достоверные персональные данные.
- Обеспечивать актуальность финансовой информации и исполнять финансовые обязательства перед учреждением.
- Уважать права других пациентов и сотрудников учреждения. Воздерживаться от угроз, насилия, оскорблений, домогательств в адрес других пациентов или сотрудников учреждения вне зависимости от расы, цвета кожи, вероисповедания, пола, сексуальной ориентации, гендерной идентичности либо выражения, этнической принадлежности, национального происхождения, инвалидности, возраста, военного или ветеранского статуса либо любых иных признаков. Знать, что это правило распространяется как на самого пациента, так и на его представителей, членов семьи и посетителей. Понимать, что просьбы о замене лечащего специалиста или других работающих с пациентом лиц на основании его расы, этнической принадлежности, религии, сексуальной ориентации или гендерной идентичности не будут удовлетворяться. Знать, что просьбы о замене лечащего специалиста или других работающих с пациентом лиц по признаку пола рассматриваются индивидуально и только при наличии исключительных обстоятельств.
- Уважать имущество других лиц и медицинского учреждения.

Вы имеете право подать жалобу на оказанную медицинскую помощь и получить своевременный ответ в соответствии с установленными правилами. Пациенты могут свободно выражать свои замечания и предлагать изменения без опасения преследования или отказа в дальнейшем лечении. Попросите о беседе со старшей медсестрой или руководителем отдела либо свяжитесь с отделом PeaceHealth по работе с пациентами (Patient Relations) по одному из указанных ниже номеров. Кроме того, вы вправе подать официальную жалобу в соответствующие государственные органы или в программу Medicare без риска каких-либо ответных мер.

PeaceHealth St. Joseph Medical Center 2901 Squalicum Parkway Bellingham, WA 98225 360-734-5400 Patient Relations Team 1-844-749-8817	PeaceHealth Peace Island Medical Center 1117 Spring Street Friday Harbor, WA 98250 360-378-2141 Patient Relations Team 1-844-749-8817	PeaceHealth United General Medical Center 2000 Hospital Drive Sedro-Woolley, WA 98284 360-856-6021 Patient Relations Team 1-844-749-8817
PeaceHealth St. John Medical Center 1615 Delaware Street Longview, WA 98632 360-414-2000 Patient Relations Team 1-844-749-8817	PeaceHealth Southwest Medical Center 400 NE Mother Joseph Place Vancouver, WA 98664 360-514-2000 Patient Relations Team 1-844-749-8817	PeaceHealth Medical Group Все филиалы Patient Relations Team 1-844-749-8817
Washington Department of Health Сайт: https://doh.wa.gov/licenses-permits-and-certificates/file-complaint-about-provider-or-facility/complaint-forms Почтовый адрес: Washington State Department of Health Health Systems Quality Assurance Complaint Intake P.O. Box 47857 Olympia, WA 98504-7857 Электронная почта: HSQAComplaintIntake@doh.wa.gov		Center for Medicare and Medicaid Services (CMS) Омбудсмен Medicare Сайт: www.medicare.gov/providers-services/claims-appeals-complaints/complaints https://www.cms.gov/center/special-topic/ombudsman/medicare-beneficiary-ombudsman-home Номер телефона (звонки бесплатны): 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) TTY: 1-877-486-2048