

# 환자의 권리와 책임

## 환자의 권리

Virginia Mason 환자로서, 귀하는 다음과 같은 권리를 갖습니다.

- **비차별.** 환자는 차별이나 보복으로부터 자유로울 권리가 있습니다. VMMC는 누구도 나이, 문화, 고용, 민족, 표현, 성적 정체성, 언어, 국적, 프로그램 참여, 신체 또는 정신적 장애, 인종, 종교, 서비스 및 활동, 성별, 성적 지향성, 사회경제적 상태 및 치료를 근거로 차별하지 않습니다. 본 정책에 관한 자세한 내용은 환자업무과(Patient Relations)에 206-223-6616번이나 1-800-833-6384(TTY)번으로 문의하시기 바랍니다.
- **존중.** 환자는 존엄과 존중을 바탕으로 치료와 케어를 받을 권리가 있습니다.
- **본인 케어에 대한 참여.** 환자는 본인의 진단, 다양한 치료 옵션, 예후 및 비용과 관련있는 적절하며 이해 가능한 최신 정보를 받아볼 권리가 있습니다. 환자에게 지속적으로 정보를 제공하는 것은 저희의 가장 중요한 업무 중 하나입니다. 환자는 치료 및 케어에 대한 동의의 거부를 포함하여 본인의 관리에 대한 결정에 참여할 권리가 있습니다.
- **사전 의사 결정서.** 환자는 생명 지속 치료와 같은 생애 말기 결정과 관련한 희망 사항 전달을 포함해, 케어 과정에서 발생하는 윤리적인 질문에 참여할 권리가 있습니다. 환자는 담당 의료 서비스 제공자가 환자 본인의 결정을 따를 것을 기대할 권리가 있습니다.
- **사생활 보호, 비밀 보장.** 환자는 개인적인 필요를 포함하여, 사생활에 대한 모든 배려를 받을 권리가 있습니다. 이는 케이스 관련 논의, 상담, 검사 및 치료를 실시하는 경우도 환자의 사생활을 보호하기 위함임을 의미하기도 합니다. 이와 유사하게, 환자는 학대나 공중 보건 위험 의심 사례와 같이 법에서 허용 또는 요구하는 경우를 제외하고, 본인의 치료에 관한 모든 서면 연락과 기록에 대해 철저한 비밀 보장을 기대할 권리가 있습니다. 환자는 Virginia Mason이 본인에 관한 정보를 어떻게 사용 또는 공유하는지에 대한 정보를 제공받을 권리가 있습니다. 담당 의료 서비스 제공자 간의 의사소통을 촉진하기 위해 간호사 스테이션 게시판에 환자 병실 번호 옆에 환자 이름이 게시될 수 있습니다. 이 게시판에 본인 이름이 게시되는 것에 대해 우려 사항이 있으시면, 담당 간호사와 해당 사항을 논의하시기 바랍니다.
- **정보 접근성.** 환자는 법에서 그러한 공개를 제한하는 경우를 제외하고, 본인의 의료 케어와 관련한 모든 기록을 검토하고 정보에 대해 완전히 설명을 들을 권리가 있습니다. 환자는 또한 본인의 의무 기록에 대해 수정을 요청할 권리가 있습니다.
- **적절한 케어.** 환자는 Virginia Mason이 적절한 케어와 서비스에 대한 본인의 요청에 합리적으로 대응할 것을 기대할 권리가 있습니다. 저희는 각 케이스의 응급성에 따라 평가, 서비스 및/또는 의뢰를 제공할 것입니다. 환자는 의료적으로 적절하고 법적으로 허용 가능한 경우에만 다른 시설로 이송될 것입니다. 환자의 이송 요구는 의료적, 법적, 지급인 요건에 근거해 수용될 것입니다. 케어의 품질과 조기 퇴원 관련 불만사항은 환자업무과(Patient Relations Department)(뒷면 참조)로 접수하여야 하며 이용 및 품질 관리 동료 심사 위원회에 해결을 의뢰하게 됩니다. 환자는 예기치 않은 결과에 대해 정보를 제공받을 권리가 있습니다.
- **통증 관리.** 환자는 통증과 통증 완화 조치에 관한 정보를 기대할 권리가 있습니다. 저희는 통증 보고에 신속히 대응할, 지식을 갖춘 통증 예방 전담 직원을 제공할 것입니다.
- **직원 정보 및 관계에 관한 지식.** 환자는 본인의 케어에 관여하는 모든 사람의 이름, 직함, 교육 정도 및 의료 센터와의 관계를 알 권리가 있습니다. 환자는 Virginia Mason과 교육 기관 및 기타 의료 서비스 제공자 간의 업무 관계에 대해 알 권리가 있습니다.
- **연구에 참여할 자유.** 환자는 케어와 치료에 영향을 미치는 시험 제안 또는 인간 대상 실험에 참여하기로 동의하거나 거부할 권리가 있습니다. 환자는 동의에 앞서 시험에 대해 설명을 들을 권리가 있습니다. 환자는 또한 본인에게 이득이 될 수 있는 대안 서비스에 대한 설명을 제공받을 권리가 있습니다. 연구에 참여하지 않기로 결정하더라도 환자는 여전히 해당 의료 센터에서 달리 제공할 수 있는 가장 효과적인 케어를 받을 자격이 있습니다.
- **연속성.** 환자는 합리적인 케어의 연속성을 기대하고 의사와 케어 제공자로부터 Virginia Mason이 직접 제공할 수 없지만 제공 가능하고 현실적인 환자 케어 옵션에 대한 정보를 제공받을 권리가 있습니다.
- **지원.** 환자는 정신적 케어에 대한 권리가 있습니다. 환자는 병원에 입원할 경우 해당 사실을 가족이나 대리인 및 개인 주치의에게 즉시 알리게 할 권리가 있습니다. **환자에게는 커뮤니케이션에 대한 권리가 있습니다.** 환자

케어와 안전을 위해 커뮤니케이션 제한이 필요할 경우, 저희는 해당 제한사항을 문서화하여 환자 본인과 가족에게 설명하여야 합니다.

- **의료 센터 정책에 관한 정보.** 환자는 본인의 케어와 치료와 관련되는 모든 의료 센터 정책과 관행에 대해 정보를 제공받을 권리가 있습니다. 환자는 분쟁, 고충 및 갈등 해결을 위해 이용 가능한 자원에 대한 정보를 제공받을 권리가 있습니다. 이와 유사하게, 환자는 서비스에 대한 의료 비용과 이용 가능한 지불 방식에 대해 정보를 제공받을 권리가 있습니다.
- **제지.** 환자는 의료적으로 필요하지 않거나 직원의 강제, 훈육, 편의 또는 보복의 수단으로 사용되는 모든 형태의 제지로부터 자유로울 권리가 있습니다. 제지란 물리적일 수도 있고 제지를 위해 사용되는 약물일 수도 있습니다.
- **안전.** 환자는 보호 서비스 및 모든 Virginia Mason 병원에서 이용 가능한 서비스에 관한 정보에 접근할 권리가 있습니다. 환자는 보안에 대한 권리가 있으며 안전한 환경에서 케어를 받을 권리가 있습니다. 환자는 학대, 방치, 괴롭힘으로부터 보호를 받을 권리가 있습니다.
- **환자 본인이 결정할 수 없을 때 누가 결정을 할 것인가.** 주법에 따라, 환자가 의료 관련 결정을 할 수 없는 무능력자로 판정되면, 법적으로 승인을 받은 대리인이 환자를 대신해 그러한 권리를 행사할 수 있습니다. 법적으로 승인을 받은 대리인은 주법이 정한 우선순위에 따라, 법원이 정한 대리인, 환자 본인이 이전에 그러한 권리를 행사할 권한을 위임한 개인 또는 법에서 허용하는 다른 개인일 수 있습니다.

### 환자업무과 - 칭찬과 불만/고충

저희는 모든 환자를 온정과 존엄에 기반해 치료하기 위해 최선을 다합니다. 환자 안전, 케어의 품질 또는 기타 문제에 대해 우려되는 점이 있으시면, 먼저 의사와 논의하거나 해당 분야의 담당자와 상의하시기를 권장합니다. 또한, 의료 센터 곳곳에 칭찬/불만 양식이 비치되어 있으므로 이를 작성하셔도 됩니다. 불만, 우려 또는 고충이 있으시면, 아래 주소의 고객업무과(Patient Relations Department)에 연락하시기 바랍니다.

Patient Relations, Virginia Mason Medical Center C1-PTR

P.O. Box 900, Seattle, WA 98111-0900

또는 (206) 223-6616번으로 전화하십시오.

환자업무과에서 업무 시간 기준으로 48시간 이내에 답변을 드립니다. 보통 칠(7) 일 이내에 해결될 것으로 예상합니다. 시간이 더 필요할 경우, 환자업무과에서 적시에 환자에 예상 소요 시간을 알려드립니다. 보복이나 케어 거부에 대한 두려움 없이 우려, 불만 또는 고충을 제기하실 수 있음을 알려드립니다. **환자는 본인의 케어와 관련한 문제를 해결하기 위해 저희와 협력할 권리가 있습니다.**

문제가 만족할 정도로 해결되지 않을 경우, 의료 센터에 이의 제기 위원회(Appeals Committee)가 있습니다. 이의를 제기하시려면 위에서 설명해 드린 대로 환자업무부에 연락하십시오. 의료 센터의 이의 제기 위원회에 더해, 또는 대신해, 다음의 기관에 연락하실 수도 있습니다.

Washington State Department of Health (DOH), Health Systems Quality Assurance, Complaint Intake

**PO Box 47857** Olympia, WA 98504-7857

전화: 1-800-633-6828(수신자 부담) 또는 (360)236-4700, 또는 이메일: [HSQAComplaintIntake@doh.wa.gov](mailto:HSQAComplaintIntake@doh.wa.gov)

팩스: 360-236-2626

### Medicare

<http://www.medicare.gov/claims-and-appeals/medicare-rights/get-help/embudsman.html>

Medicare help and Support: 1-800-MEDICARE

### Joint Commission

전화: 1-800-994-6610(수신자 부담)

### 청구 사안

청구와 관련한 문의는 Virginia Mason 청구과(Billing Department)에 (206) 223-6601번으로 직접 전화하실 수 있습니다.

### 환자의 책임

가능한 최선의 케어를 제공하려면 환자 여러분의 도움이 필요합니다. 다음의 책임을 다함으로써 환자 본인의 케어에 긍정적으로 기여하실 수 있습니다. 환자는

- 현재의 불만에 관해 정확하고 완전한 정보를 **제공해 주십시오**. 이는 과거의 질환, 입원, 투약 및 본인의 건강과 관련된 기타 사항을 말합니다.
- 예기치 못한 상태 변화가 있으면 담당 의사나 다른 의료 서비스 제공자에게 **보고해 주십시오**.
- 통증 증상이 처음 시작되면 이를 **보고하고** 담당 의사나 간호사와 통증 완화 방법을 논의하십시오. 담당 케어 제공자가 통증 관리 계획을 마련할 수 있도록 협력해 주십시오. 통증이 완화되지 않으면 담당 케어 제공자에게 알려십시오.
- 담당 제공자의 지침을 따르는 것을 포함하여, 저희 의료 서비스 팀이 제안한 치료 계획을 **준수해 주십시오**. 케어 관련 예약을 지키고 그렇게 할 수 없을 경우 담당 제공자 사무실에 알려십시오.
- 본인의 웰빙에 **책임을 지십시오**.
- 환자 케어와 시행에 영향을 미치는 병원 규칙과 규정을 **준수해 주십시오**.
- 다른 환자와 병원 및 클리닉 직원의 권리를 **존중해 주십시오**.
- Virginia Mason 운영에 위협 또는 방해를 하거나 직원에게 모욕적인 행동을 **삼가 주십시오**. 그러한 행동에는 종류에 상관없이 무기를 병원이나 클리닉 구내에 반입하는 것이 포함되며, 이러한 행동은 즉시 담당 제공자나 전체 의료 센터와의 환자 관계를 종료하는 단계로 이어질 수 있습니다.
- 본인에게 해당하는 **보험 보장의 유형과 관계없이** 신속히 병원비 청구서를 납부하거나 병원에 들어오기 전에 저희 재정서비스과(financial services department)와 조율을 마치시기 바랍니다.
- 본인의 케어 계획과 이 계획에서 본인의 역할은 무엇인지 진정으로 이해하고 있는지 저희에게 **말씀해 주십시오**.

Virginia Mason의 환자로서 본인의 권리와 책임에 관해 질문이 있으시면 케어를 제공하는 전문가에게 주저 없이 말씀해 주십시오.