

Права и обязанности пациентов

Права пациентов

Будучи пациентом медицинского центра Virginia Mason, вы вправе ожидать следующего:

- **Отсутствие дискриминации.** Вы имеете право быть свободным от любых актов дискриминации или репрессалий. VMMS не допускает дискриминации в отношении любых лиц на основе возраста, культуры, трудоустройства, этнической принадлежности, выражения, гендерной идентичности, языка, национального происхождения, участия в программах, физической или психической инвалидности, расы, религии, услуг и мероприятий, пола, сексуальной ориентации, социально-экономического положения или лечения. За дальнейшей информацией о данной политике обращайтесь к директору по связям с пациентами по телефону 206-223-6616; 1-800-833-6384 (TTY).
- **Уважение.** Вы имеете право на обращение и обслуживание с достоинством и уважением.
- **Участие в уходе за вами.** Вы имеете право на относящуюся к делу, актуальную и понятную информацию о вашем диагнозе, различных вариантах лечения, прогнозе и расходах. Ваша информированность - одна из наиболее важных наших задач. Вы имеете право участвовать в принятии решений о вашем обслуживании, включая отказ от лечения **и согласие на обслуживание.**
- **Предварительные распоряжения.** Вы имеете право участвовать в решении этических вопросов, возникающих в ходе вашего обслуживания, включая передачу своих пожеланий в отношении решений об окончании жизни, таких как искусственное поддержание жизненных функций. Вы имеете право ожидать, что медицинские работники будут подчиняться вашим решениям.
- **Неприкосновенность частной жизни; конфиденциальность.** Вы имеете право на уважение всех аспектов неприкосновенности частной жизни, включая личные потребности. Это означает также, что обсуждение вашего случая, консультации, осмотры и лечение должны проводиться таким образом, чтобы сохранять неприкосновенность вашей частной жизни. Аналогичным образом, вы имеете право ожидать сохранения строгой конфиденциальности всех письменных сообщений и документов о вашем лечении, за исключением случаев, допускаемых или требуемых законом, таких как подозрение в злоупотреблении или социально опасные болезни. Вы имеете право знать о том, как медицинский центр Virginia Mason будет использовать или передавать информацию о вас. С целью содействия коммуникации между медицинскими работниками ваша фамилия может указываться рядом с номером вашей палаты на доске на посту медицинской сестры. Если вас беспокоит тот факт, что ваша фамилия указывается на этой доске, сообщите об этом своей медсестре.
- **Доступ к информации.** Вы имеете право знакомиться со всеми документами, относящимися к вашему медицинскому обслуживанию, и получать исчерпывающие разъяснения по поводу информации, за исключением случаев, когда её раскрытие запрещено законом. Кроме того, вы имеете право требовать внесения поправок в свои медицинские документы.
- **Надлежащий уход.** Вы имеете право ожидать, что медицинский центр Virginia Mason даст обоснованный ответ на ваше требование надлежащего ухода и услуг. Мы проведём оценку, обеспечим обслуживание и/или выдадим направление в соответствии со срочностью каждого отдельного случая. Вас переведут в другое учреждение только в случае, если в этом имеется медицинская необходимость и это допускается законом. Ваши просьбы о переводе будут удовлетворяться в зависимости от медицинских, юридических и финансовых требований. С жалобами по поводу качества обслуживания и преждевременной выписки следует обращаться в Отдел работы с пациентами (см. оборотную сторону); решения по этим жалобам принимаются экспертным комитетом по вопросам пользования услугами и контроля качества. Вы имеете право знать о непредвиденных результатах.
- **Купирование болей.** Вы имеете право ожидать информации о болях и мерах по обезболиванию. Мы предоставим квалифицированный персонал, который специализируется на профилактике болей и оперативно реагирует на сообщения о болях.
- **Сведения о персонале и отношениях.** Вы имеете право знать фамилии всех лиц, участвующих в обеспечении вашего обслуживания, их должности, образование и отношения с данным медицинским центром. Вы имеете право знать о деловых отношениях между медицинским центром Virginia Mason и учебными заведениями и другими медицинскими учреждениями.

- **Свобода участия в исследованиях.** Вы имеете право соглашаться на участие в предлагаемых исследованиях или экспериментах с участием человека, оказывающих влияние на уход и лечение, или отказываться от него. Вы имеете право на получение разъяснений по поводу исследования, прежде чем соглашаться на участие в нём. Вы имеете право на описание альтернативных услуг, которые также могут оказаться вам полезны. Если вы решите не принимать участия в исследованиях, то вы по-прежнему будете иметь право на самое эффективное обслуживание, которое может обеспечить данный медицинский центр.
- **Непрерывность.** Вы имеете право ожидать непрерывности оказания медицинского обслуживания и информации от врачей и медработников об имеющихся и реальных вариантах медицинского обслуживания, которые медицинский центр Virginia Mason не может предоставить непосредственно.
- **Поддержка.** Вы имеете право на духовное попечительство. Вы имеете право на то, чтобы ваша семья или представитель, а также ваш личный врач были незамедлительно извещены о вашей госпитализации. **Вы имеете право на общение.** При необходимости ограничений в общении для обеспечения обслуживания и безопасности пациента мы обязаны документировать это ограничение и разъяснить его вам и вашей семье.
- **Информация о правилах медицинского центра.** Вы имеете право на информацию обо всех правилах и практических методах медицинского центра, которые касаются вашего обслуживания и лечения. Вы имеете право на информацию об имеющихся ресурсах для разрешения споров и урегулирования жалоб и конфликтов. Аналогичным образом, вы имеете право на информацию о тарифах на медицинские услуги и имеющихся методах оплаты.
- **Ограничения.** Вы имеете право на свободу от каких бы то ни было ограничений, в которых нет медицинской необходимости или которые используются персоналом в качестве средства принуждения, наказания, для удобства или в виде репрессалий. Ограничение может быть либо физическим, либо лекарством, используемым в качестве средства сдерживания.
- **Безопасность.** Вы имеете право на доступ к профилактическим услугам; информация о таких услугах имеется во всех учреждениях медицинского центра Virginia Mason. Вы имеете право на безопасность и медицинское обслуживание в безопасных условиях. Вы имеете право на защиту от оскорблений, халатности и притеснений.
- **Кто принимает решения в случае вашей недееспособности.** Согласно законодательству штата, в случае, если вас признают неспособным принимать решения в медицинском отношении, то правом на принятие таких решений от вашего имени может обладать законный полномочный представитель. Исходя из установленного законодательством штата порядка очерёдности, законным полномочным представителем может быть представитель, назначенный судом, лицо, которому вы ранее передали полномочия на использование таких прав, или иное лицо, допускаемое законом.

Отношения с пациентами - выражения благодарности и жалобы/претензии

Мы стремимся относиться ко всем пациентам с состраданием и достоинством. Если у вас есть претензии по поводу безопасности пациентов, качества обслуживания или других проблем, рекомендуем сначала обсудить их со своим врачом или попросить о встрече с руководителем данного подразделения. Кроме того, вы можете заполнить формы для выражения благодарности или подачи жалоб, которые можно найти на всей территории медицинского центра. Если у вас есть жалоба, проблема или претензия, обращайтесь в Отдел работы с пациентами по указанному ниже адресу:

Patient Relations, Virginia Mason Medical Center C1-PTR

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

Или звоните по телефону: (206) 223-6616

Сотрудники Отдела ответят вам в течение 48 рабочих часов. Обычно ожидаемое время принятия решения составляет до 7 (семи) рабочих дней. Если необходим более длительный период, Отдел работы с пациентами своевременно сообщит пациенту об ожидаемом сроке принятия решения. Уверяем вас, что вы можете делиться своими проблемами, жалобами или претензиями, не опасаясь репрессалий или отказа в обслуживании. **Вы имеете право совместно с нами решать вопросы, связанные с вашим медицинским обслуживанием.**

Если проблема не будет решена к вашему удовлетворению, то в нашем медицинском центре существует Апелляционный комитет. Чтобы подать апелляцию, обратитесь в Отдел работы с пациентами по указанным выше контактным данным. Кроме того, вы можете обращаться в следующие агентства в дополнение к Апелляционному комитету нашего медицинского центра или помимо него:

Департамент здравоохранения штата Вашингтон, управление по обеспечению качества систем здравоохранения, отдел приёма жалоб (Washington State Department of Health (DOH), Health Systems Quality Assurance, Complaint Intake)

PO Box 47857 Olympia, WA 98504-7857

По телефону: 1-800-633-6828 (бесплатная линия) или (360)236-4700, а также по электронной почте

HSQAComplaintIntake@doh.wa.gov

По факсу: 360-236-2626

Medicare

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

Отдел помощи и поддержки Medicare: 1-800-MEDICARE

Объединённая комиссия (Joint Commission)

По телефону: 1-800-994-6610 (Toll Free)

Вопросы оплаты:

Вопросы, касающиеся оплаты, можно направлять в Отдел счетов (Billing Department) медицинского центра Virginia Mason по телефону (206) 223-6601.

Обязанности пациентов

Чтобы обеспечивать наивысший уровень обслуживания, нам нужна ваша помощь. Принимая на себя нижеследующие обязанности, вы можете внести положительный вклад в обеспечение вашего обслуживания. Мы просим вас:

- **Предоставлять** точную и полную информацию об имеющихся жалобах. Прошлых заболеваниях, госпитализации, лекарствах и других аспектах, связанных с вашим здоровьем.
- **Сообщать** о неожиданных изменениях вашего состояния врачу или другому медицинскому работнику.
- **Сообщать** о болевых симптомах при первом их появлении и обсуждать варианты обезболивания со своим врачом или медсестрой. Совместно со своим медицинским работником разработать план купирования болей. Сообщать своему медработнику, если боли не отступают.
- **Следовать** плану лечения, рекомендованному нашим медицинским коллективом, в том числе инструкциям ваших медработников. Приходить на встречи с врачами и сообщать в офис своего медработника, если вы не можете прийти.
- **Брать** на себя ответственность за своё благополучие.
- **Выполнять** правила и предписания больницы, связанные с обслуживанием и поведением пациентов.
- **Уважать** права других пациентов и персонала больницы и клиники.
- **Воздерживаться** от поведения, подвергающего угрозе или дезорганизирующего работу медицинского центра Virginia Mason, а также оскорбительного для персонала. Такое поведение включает принос на территорию больницы или клиники любого рода оружия, в результате чего могут быть предприняты меры по незамедлительному расторжению отношений пациента с его медицинским работником или всем медицинским центром.
- **Независимо от того, какой тип медицинской страховки** у вас имеется, оплачивать свои счета незамедлительно или договариваться с нашей финансовой службой до госпитализации.
- **Сообщать нам**, действительно ли вы понимаете план вашего медицинского обслуживания и то, в чём заключается ваша роль в этом плане.

Если у вас есть вопросы о ваших правах или обязанностях пациента медицинского центра Virginia Mason, просим обращаться к любым профессионалам, обеспечивающим ваше обслуживание.