

ВАШИ ОБЯЗАННОСТИ

В учреждениях системы здравоохранения «Salem Health» мы хотим наладить с вами благоприятные отношения, основанные на доверии и уважении.

Честное общение между вами и обслуживающей вас бригадой медработников поможет вам понять ваше лечение и получить наилучшие впечатления от него.

Задавая вопросы и сообщая нам свои решения, вы уверяете нас в том, что обслуживание удовлетворяет все ваши потребности.

ЯВЛЯЯСЬ ПАЦИЕНТОМ, ВЫ И ВАША СЕМЬЯ НЕСУТ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА:

Предоставление информации:

- Предоставление достоверной, честной и полной информации о вашем нынешнем состоянии, анамнезе и возможных рисках, касающихся здоровья, в том числе о принимаемых вами лекарственных препаратах, перенесённых заболеваниях, травмах или лечении.
- По мере возможности участвуйте в принятии решений о вашем лечении, если только вы не возложите эту ответственность на семью или друзей.
- Предоставьте нам копию медицинской доверенности (предварительного распоряжения), если вы её оформили.

Задавайте вопросы и следуйте инструкциям:

- Задавайте вопросы до достижения полного понимания своего заболевания, процессов лечения, операций или процедур, лекарственных препаратах, которые вы будете принимать, и наших инструкции о том, как ухаживать за собой в домашних условиях.
- Сообщите нам, если вы не понимаете назначенное вам лечение или наши инструкции. Если вы считаете, что вы не можете выполнить наши предписания, сообщите нам об этом.

- Сообщите нам о неожиданных изменениях в вашем состоянии здоровья или своей обеспокоенности, вызванной уходом за вами.
- Следуйте предписаниям, данным вам после согласования вопросов вашего ухода со своим врачом.

Отказ от лечения и принятие ответственности за последствия:

- Примите то, что произойдет, если вы решите не следовать предписаниям или не проходить лечение.

Будьте почтительными и добрыми:

- Относитесь с вежливостью и уважением к другим пациентам, семьям и сотрудникам
- Уважайте права и имущество других лиц.

Следуйте правилам и предписаниям:

- Следуйте правилам и предписаниям больницы.
- Вовремя приходите на приём. Позвоните своему врачу, если вы не сможете прийти на приём.
- Оставляйте ценные вещи дома, или пусть члены семьи отвезут их домой на время вашего пребывания в больнице.

Финансовые сборы:

- Оплачивайте выставленные вам счета или выберите план, который позволит вам оплачивать стоимость вашего ухода в рассрочку.

КАК ПОДАТЬ ЖАЛОБУ

Если у вас есть обеспокоенность или жалобы на наше обслуживание в связи с нарушением ваших прав, включая любую дискриминацию, пожалуйста, обратитесь к нам по электронной почте или телефону.

Мы также рекомендуем вам сообщить о своих опасениях и жалобах своему врачу или любому сотруднику или руководству учреждения системы здравоохранения «Salem Health».

Вы также можете обратиться:

В административный отдел «West Valley» больницы в западной части долины реки Уилламетт «West Valley» системы учреждений здравоохранения «Salem Health»:

Позвоните по тел. 503-623-7323 в будни, с 8 до 16 часов. В нерабочее время, выходные и праздничные дни, пожалуйста, оставьте своё сообщение, и мы свяжемся с вами на следующий рабочий день.

Свою жалобу вы также можете отправить по адресу: West Valley Hospital, Administration, PO Box 378, Dallas, OR 97338.

К специалистам по защите интересов пациентов в клиниках неотложной помощи «Salem Health Urgent Care», и «Salem Health Medical Group» системы учреждений здравоохранения «Salem Health»:

Позвоните по тел. 503-561-5765 в будни с 8 до 16:30. В нерабочее время, выходные и праздничные дни, позвоните по тел. 503-561-5200 и попросите поговорить с дежурным руководителем.

Вы также можете отправить свою жалобу по адресу: Salem Health, Patient Advocate, PO Box 14001, Salem, OR 97309-5014 или по электронной почте: patientadvocate@salemhealth.org.

Пациенты могут также обратиться с жалобой в следующие организации:

Oregon Health Authority, Health Care Regulation & Quality Improvement:

800 NE Oregon St, Suite 465
Portland, OR 97232 971-673-0540
(TTY 971-673-0372)
www.healthoregon.org/hcrqi

Отдел по надзору за качеством объединённой комиссии: complaint@jointcommission.org

Права и обязанности пациентов

Приняты Советом попечителей 7 февраля 1991 г.

Пересмотрены в декабре 2017 г.



Учреждения системы здравоохранения «Salem Health» обязуются ухаживать за вами, как за членом своей семьи. Мы приглашаем вас и ваших близких стать активными участниками вашей бригады медработников по уходу и лечению. Вместе мы будем поддерживать ваши физические, культурные, духовные и эмоциональные потребности. Мы хотим уважать то, что делает вас уникальными, и предлагаем вам достойное вас обслуживание для обеспечения скорейшего выздоровления.

Спасибо за доверие, оказанное нам в помощи и заботе о вас.

У вас есть права и обязанности во время вашего визита.

Как пациент учреждения системы здравоохранения «Salem Health», у вас есть право на:

Профессиональный уход:

- Уважительное отношение к вашим культурным, социальным, духовным и личным ценностям, убеждениям и предпочтениям.
- Безопасную и приватную обстановку без оскорблений и халатности.
- неприкосновенность своего тела и достоинства.
- Добровольное участие в клинических исследованиях или учебных программах или отказ от участия в любое время.
- Получение помощи без дискриминации на основании:
 - Расы, цвета кожи, национального происхождения, этнической принадлежности, культурных и духовных ценностей
 - Языка
 - Ограниченных возможностей здоровья в физической или психической сферах
 - Социального или экономического статуса, источника дохода
 - Семейного положения, возраста, пола, гендерной идентичности или гендерного самовыражения, а также сексуальной ориентации
- Получение информации о правилах больницы, которые применяются к сотрудникам учреждений системы здравоохранения «Salem Health».

Участствовать в принятии решений об уходе и лечении:

- Бесплатный точный и своевременный доступ к услугам переводчиков иностранных языков и американского языка жестов (лично, по телефону или через видеотрансляцию), а также

вы хотите или не хотите получать, если вы не сможете сообщить о своих желаниях самостоятельно. В этом документе могут содержаться ваши пожелания о донорстве органов и тканей. У вас есть право на уважительное отношение к таким решениям.

- Знать имена, должности и должностные обязанности лиц, заботящихся о вас.
- Помощь в принятии решений о вашем лечении. По вашему желанию, ваши близкие также могут помогать принимать решения по уходу за вами.
- Получать точную информации в понятном вам формате, располагая которой, вы сможете принимать решения о своём лечении. Она включает в себя информацию о:
 - Вашем диагнозе
 - Вариантах лечения и ухода
 - Рисках лечения или процедур
 - Результатах лечения, в том числе неожиданных результатах
 - Стоимости ухода
- Запрашивать дополнительную информацию, прежде чем вы согласитесь или откажетесь от проведения вам какой-либо процедуры или лечения, за исключением неотложных случаев. Если у вас есть ограниченные возможности здоровья в физической или психической сфере, или вам просто что-то непонятно, мы можем предложить вам помощь для того чтобы вы могли принять информированные решения в отношении медицинских услуг.

Лечение:

- Отказаться от лечения в любое время, если это не противоречит закону. Если вы откажетесь от лечения, мы сообщим вам о возможных медицинских последствиях вашего решения.
- Диагностику и купирование боли.
- Отсутствие каких-либо ограничений и изоляции, если это не является необходимым для соблюдения вашей безопасности.
- Обращаться за получением заключения другого врача за свой счет.
- Окончательно оформить или вносить изменения в медицинскую доверенность (предварительное распоряжение). Этот документ содержит указания для вашей бригады по лечению и уходу, а также членов вашей семьи об уходе и лечении, которое

вы хотите или не хотите получать, если вы не сможете сообщить о своих желаниях самостоятельно. В этом документе могут содержаться ваши пожелания о донорстве органов и тканей. У вас есть право на уважительное отношение к таким решениям.

- Выбрать другое лицо, которое будет принимать решение о вашем медицинском обслуживании от вашего имени (в рамках закона). Вы можете снимать такие полномочия, назначать дополнительных лиц или заменять такие лица другими лицами в любое время.

Конфиденциальность и неприкосновенность частной жизни:

- Ожидать соблюдение конфиденциальной вашей медицинской информации.
- Понимание, как используется ваша медицинская информация с целью проведения лечения, выставления счетов и оказания медицинской помощи. Вы можете получить дополнительную информацию в этой связи в уведомлении о соблюдении конфиденциальности.
- Видеть или получить копию своей истории болезни.
- Делать запрос на исправление неверных данных или добавление информации в свою историю болезни, если вы считаете, что эта информация отсутствует.
- Получение пояснений информации в своей истории болезни.

Поддержку в процессе лечения

- Распорядиться о незамедлительном уведомлении члена семьи или другого выбранного вами лица (в том числе своего основного лечащего врача) о своём поступлении в больницу.
- Пребывание с вами члена семьи (например, вашего супруга, сожителя, другого члена семьи или друга). Больница не будет отказывать в посещении на основании расы, цвета кожи, национального происхождения, вероисповедания, пола, гендерной идентичности, сексуальной ориентации

или наличия ограниченных возможностей здоровья. Однако, если какой-либо посетитель представляет собой риск для вас или окружающих, мы попросим их покинуть больницу.

- Попросить выйти или отказаться принимать посетителей в любое время.
- Помощь в принятии трудных решений. Помимо медицинских работников, наши капелланы, специалист по этике и консультанты готовы побеседовать с вами и вашими посетителями. Мы сделаем всё возможное для того, чтобы поддержать вас и вашу семью.

Непрерывное обслуживание:

- Запрашивать и получать оценку от медицинского руководства для того, чтобы помочь вам планировать обслуживание после выписки из госпиталя.
- Участвовать (вместе со своими близкими) в принятии решений, влияющих на ваше лечение и уход, а также планирование обслуживания после выписки из больницы.
- Свободный выбор медицинских работников, которые будут оказывать вам поддержку после выписки из больницы.
- Получение доступа к услугам общественных организаций и поддержки в связи с вашим уходом и лечением после выписки из больницы.

Справедливые счета за медицинские услуги:

- Получение пояснений в отношении вашего счета, независимо от того, кто будет его оплачивать.
- Получать информацию о финансовой помощи по оплате вашего счета.

Высказывать нам свою обеспокоенность своим уходом и лечением

- Сообщить нам о своей обеспокоенности, и это не повлияет на качество вашего обслуживания. Мы не будем дискриминировать вас, прекращать обслуживание или наказывать каким-либо образом, если от вас поступила жалоба.
- Будьте в курсе процесса подачи жалоб.