

病人權利與責任

我們認識到每個病人都有獨特的保健護理需要，我們鼓勵病人與保健護理團隊的合作。我們鼓勵病人或者他們的合法指定代表參與關於他們的治療、選項、其他治療途徑、風險及利益的討論和決策。

作為UCSF醫療中心或者UCSF兒童醫院的病人，您有如下權利：

1. 得到周全和尊敬的護理，令您得到舒適。您有權尊重自己的文化、社會心理和個人價值觀、信仰和愛好，有權獲得牧靈護理，滿足您的精神需要。
2. 需要時要求口譯員服務，免費提供。
3. 住院後立即通知您的家人(或您選擇的其他代表)和您的私人醫生。
4. 知道主要負責協調您的護理工作的內科醫生/提供者的姓名以及看望您的其他內科醫生和非內科醫生的姓名和專業關係。
5. 用您能夠理解的詞語取得關於您的健康狀況、診斷、治療過程、痊愈期望及治療結果(包括預料不到的結果)的資料。您有權獲得有效溝通，有權參與您的護理計劃的發展和執行。您有權參與討論護理過程中出現的道德問題，包括衝突決議問題、制止復甦服務、以及放棄或撤銷維持生命的治療。
6. 做出您的醫療護理決策，取得關於提議治療或手術的充足資料，使您能夠對治療方案做成知情的同意或者拒絕。該資料應包括描述手術或治療、醫療中涉及的重大風險、治療或非治療的取代方案及其涉及的風險、施行手術或治療的人員姓名，但緊急情形除外。
7. 在法律許可的範圍內要求或者拒絕治療。然而，您沒有權利要求不合适或者沒有醫療必要的治療或服務。在法律許可的範圍內您有權不顧醫生的建議而離開保健設施。
8. 被告知內科醫生/提供者是否提議從事或者進行對您的護理或治療有影響的研究和臨床試驗。您有權拒絕參與這類研究項目，您的決定不會影響您接受護理的權利。
9. 對合理要求服務的合理回應。
10. 對您的疼痛、疼痛資料及疼痛減輕措施的合理評估和處理，並且有權參與疼痛處理決策。您可以要求或者拒絕使用任何形式的止痛方法，包括使用鴉片類藥物，如果您患有嚴重慢性頑固疼痛。醫生可以拒絕開鴉片類藥物的處方，如果這樣做，醫生必須告訴您有專門治療嚴重慢性頑固疼痛的內科醫生，其治療方法包括使用鴉片類藥物。
11. 制定預先指令。您有權對自己的保健護理做出指令。您也有權指定其他人為您做決策，包括指定一名保健護理決策人。如果您想要其他人為您做出治療決策，或者萬一您不能理解提議的治療方案或者不能溝通您的護理願望時，您可以指定一名決策人。在保健設施提供保健護理的內科醫生/提供者必須遵循您的指令。所有病人的權利都適用有合法責任代表您作出醫療護理決策的人。
12. 個人隱私獲得尊重。個案討論、會診、檢查和治療都是保密的，應當謹慎進行。您有權被告知任何人在場的理由。您有權在檢查之前或者在討論治療問題時請訪客離去。在半私人房間使用隱私簾布。
13. 機密處理關於您的保健護理和住院的全部通訊和記錄。基本資料可能向公眾發表，除非您提出要求。在將醫療紀錄交予任何與您的護理沒有直接關係的人士之前，必須獲得您的書面授權，除非法律允許或要求。
14. 在合理時間內查閱您的記錄資料，但法律規定的特定情形例外。
15. 收到一份“保護隱私權通知書”(“Notice of Privacy Practices”)，該文件解釋您的受保護健康資料(PHI)將會如何使用和披露方法。
16. 在安全環境中接受護理，免於精神、言語、身體或性虐待、疏忽、剝削或騷擾。您有權獲得保護和維護服務，包括向政府機構報告疏忽或虐待情況。
17. 免於工作人員用作恐嚇、懲戒、便利或報復工具的任何限制和隔離。
18. 接受繼續的合理的護理，提前了解預約的時間和地點，以及提供護理的人員的身份。
19. 由內科醫生/提供者告知出院後的持續保健護理要求。根據您的要求，也可以向一位朋友或家人提供該資料。
20. 了解哪項規則和政策適用於您作為病人時的操行。
21. 如果您有作決策能力，指定您選擇的訪客，不管訪客是否與您有血緣或婚姻關係，除非：
 - 禁止訪客。
 - 保健設施合理決定特定房客的出現會對病人的健康或安全、對工作人員或者保健設施的其他訪客帶來危險，或者會嚴重擾亂該保健設施的營運。
- 您已經告訴保健設施工作人員您不再想某特定人員的到訪。然而，保健設施可能會建立對探望制定合理的限制，包括限制探望時間和訪客人數。
22. 如果您沒有決策能力，在決定探訪人員時考慮到您的願望。這項考慮方法可以在醫院的探望政策中披露。至少，醫院將包括您家中的居住成員，除非因為上述第21款所列的理由被排除在外。
23. 您可檢查和獲得您的醫療帳單的解釋，不管帳單由誰來支付。
24. 行使這些權利，不考慮性別、經濟狀況、教育背景、種族、膚色、宗教、祖籍、原國籍、性取向、婚姻狀況或者護理的支付來源。*
25. 表達對您的護理的關注或者投訴，確保您的護理質素或者今後取得的護理不會因而受到危害。您有權利期望得到對關注事項的合理和及時回應。
26. 期望UCSF醫療中心的工作人員遵循這些病人權利，所有的病人權利適用於合法負責代表您做出醫療護理決策的人員。
27. 寫信或者致電向UCSF醫療中心提出內部投訴或者申訴，聯絡：The Patient Relations Department, UCSF Medical Center, 350 Parnassus Avenue, Suite 603, Campus Box 0208, San Francisco, CA 94143-0208, 電話：(415) 353-1936, 傳真：(415) 353-8556, TTY: (415) 885-3TTY。您有權被告知您的投訴或申訴的結果或回應。
28. 申訴委員會將審核每項申訴，並且向您提供書面確認和書面決議。回應文件包括連繫人的姓名、調查申訴採取的步驟、申訴程序的結果及完成程序日期。
29. 寫信或者致電向加州衛生服務部提出外部投訴或者申訴，無論您是否使用醫院的申訴程序，聯絡：The Department of Health Services, Licensing and Certification, 350 90th Street, 2nd floor, Daly City, CA 94015, 電話：(800) 554-0353 或者 TTY: (916) 657-3042。您也可以向您的健康計劃保險者或者其它外部機構投訴。
30. 關於對內科醫生或者足科醫生的申訴，聯絡：The Medical Board of California/Board of Podiatric Medicine, 1426 Howe Avenue Suite 54, Sacramento, CA 95825-2322, 電話：(800) 633-2322。
31. 向UCSF 醫療中心病人關係部提交出內部隱私權投訴書，或者向聯邦健康和人民服務局人權處提出外部隱私權投訴，聯絡：The Department of Health and Human Services Office for Civil Rights, 50 United Nations Plaza, Room 322, San Francisco, CA 94102, 電話：(415) 437-8310, 傳真：(415) 437-8329, TDD: (415) 437-8311。
32. 如果您是聯邦醫療保險計劃(Medicare)的病人，向下列機關提交關於護理質素、保險範圍決策或過早出院上訴的投訴或申訴：Lumetra, Medicare's Quality Improvement Organization, 電話：(800) 841-1602/ (800) 881-5980 (TDD)。
33. 如果您覺得UCSF醫療中心沒有充份處理您關於病人護理或安全的關注，聯絡質素監督聯合委員會辦公室(Joint Commission's Office of Quality Monitoring)。致電(800) 994-6610、發電子郵件到 complaint@jointcommission.org，傳真到(630) 792-5636 或者寫信給Division of Accreditation Operations, Office of Quality Monitoring-Joint Commission-One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181。
34. 向醫院的法規遵循協調員(Compliance Coordinator)提交給予身體或心理殘障的歧視投訴或申訴，聯絡：The Patient Relations Department, UCSF Medical Center, 350 Parnassus Avenue, Suite 603, Campus Box 0208, San Francisco, CA 94143-0208, 電話：(415) 353-1936, 傳真：(415) 353-8556, TTY: (415) 885-3TTY。

*UCSF醫療中心的政策是不會參與對任何在UCSF醫療中心就業，尋找就業，護理人士任何基於種族、膚色、原國籍、宗教、性別、身體或精神殘障、醫療狀況(與癌症相關或者遺傳特徵)、懷孕、祖籍、婚姻狀況、年齡、性取向、性別身份、國籍或者被保險退伍軍人身份(特別是殘障退伍軍人、越戰時期退伍軍人、或者參加過任何戰爭、戰役或遠征且授予戰役徽章的任何其他退伍軍人)作出的歧視或騷擾。為了達到感官受損人員的需要，非歧視資料可以用其它通訊形式提供。

(修訂 08/07)

