

# ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

Мы понимаем, что каждый пациент имеет индивидуальные потребности в медицинской помощи, и мы поощряем сотрудничество между пациентом и медицинским коллективом. Мы рекомендуем пациентам или их официальным представителям участвовать в обсуждениях и принятии решений об их лечении, его вариантах, альтернативах, риске и пользе.

— Как пациент медицинского центра “UCSF” или детской больницы центра “UCSF” вы имеете право на следующее: —

1. На заботливое и уважительное обслуживание и облегчение страданий. Вы имеете право на уважительное отношение к вашим культурным, психосоциальным, личным ценностям, убеждениям и предпочтениям, а также на доступ к пастырскому попечению для удовлетворения ваших духовных потребностей.
2. При необходимости просить предоставить вам услуги переводчика, которые должны оказываться вам бесплатно.
3. На немедленное уведомление вашего родственника (или другого представителя по вашему выбору) и вашего личного врача о вашем поступлении в больницу.
4. Знать имя и фамилию врача (медработника), отвечающего за координирование вашего лечения, а также фамилии и профессиональные взаимоотношения других врачей и работников, которые будут вас принимать.
5. Получать информацию о состоянии вашего здоровья, диагнозе, курсе лечения, перспективах на выздоровление и результатах лечения (включая непредвиденные результаты) в понятных для вас выражениях. Вы имеете право на принятие участия в разработке и выполнении вашего плана лечения. Вы имеете право участвовать в решении этических вопросов, возникающих в ходе вашего лечения, включая разрешение конфликтов, приостановку мер реанимации, отказ от прохождения лечения для поддержания /сохранения жизни или отмену этого лечения.
6. Принимать решения по поводу вашего лечения и получать достаточно информации о любом предлагаемом лечении или процедуре, чтобы согласиться на курс лечения или отказаться от него. За исключением экстренных ситуаций, в эту информацию должно входить описание процедуры или лечения, значительный с медицинской точки зрения сопутствующий риск, альтернативные курсы лечения или не проведение лечения и связанный с этим риск, а также имя и фамилия лица, которое будет осуществлять процедуру или лечение.
7. Запрашивать проведение лечения или отказаться от него в мере, дозволенной законом. Однако вы не имеете право требовать неподходящее или не являющееся медицински показанным лечение или услуги. Вы имеете право покинуть медицинское учреждение даже вопреки рекомендациям врачей в мере, дозволенной законом.
8. Получить информацию от врача (медработника) об исследованиях или клинических испытаниях, влияющих на ваше лечение. Вы имеете право отказаться от участия в таких исследованиях, и ваше решение не повлияет на ваше право получать медицинские услуги.
9. На приемлемые ответы на обоснованные просьбы, касающиеся медицинского обслуживания.
10. На адекватную оценку вашей боли и ее устранение, получение информации о боли, на меры по облегчению боли и участие в принятии решений по ее устранению. Вы можете попросить применить любые способы облегчения боли или отказаться от них, включая наркотические лекарства. Доктор может отказаться назначить наркотическое (опиатное) лекарство, однако в таком случае он должен информировать вас о специализатах в области лечения сильной неустраняемой боли с помощью способов, включающих применение опиатов.
11. На составление предварительных распоряжений. Вы имеете право отдавать распоряжения в отношении вашего медицинского обслуживания. Вы также вправе назначить кого-нибудь другого принимать решения о вашем медицинском обслуживании, если вы не сможете сделать это самостоятельно. Врачи (медработники) предоставляющие медицинские услуги, должны соблюдать эти указания. Все права пациента применимы к тому лицу, на котором лежит юридическая ответственность за принятие решений от вашего имени относительно медицинских услуг.
12. На соблюдение конфиденциальности. Обсуждение истории болезни, консультация, осмотр и лечение являются конфиденциальными. Вы имеете право знать причину присутствия любого человека. Вы имеете право потребовать, чтобы перед проведением осмотра и при обсуждении вопросов лечения посетители покидали помещение. В не изолированных помещениях должна использоваться разделительная штора.
13. На конфиденциальное обращение со всей информацией и документацией, относящейся к вашему лечению и пребыванию в больнице. Общая информация может быть обнародована, если вы не потребуете обратного. Медицинская документация будет предоставляться лицу, не вовлеченному непосредственно в ваше лечение, только при наличии письменного разрешения, за исключением случаев, когда закон предусматривает или позволяет иное.
14. Иметь доступ к информации, содержащейся в вашей истории болезни, в пределах разумного отрезка времени, кроме определенных обстоятельств, оговоренных законом.
15. Получить письменное “Уведомление о конфиденциальности информации” (“Notice of Privacy Practices”), объясняющее, как будет использоваться и передаваться ваша защищенная медицинская информация.
16. Получать медицинские услуги в безопасной обстановке без оскорблений психического, словесного, физического или сексуального характера, без пренебрежения, эксплуатации или притеснения. Вы имеете право на защиту или заступничество, в том числе на уведомление государственных организаций об отсутствии заботы или плохом обращении.
17. Не подвергаться изоляции, применяемой в качестве средства принуждения, наказания, мести или для удобства персонала.
18. Получать непрерывное медицинское обслуживание и заранее знать время и место проведения ваших приемов, а также личность тех, кто предоставляет вам медицинские услуги.
19. Получить информацию от врача (медработника) о требованиях по поводу продолжения получения медицинского обслуживания после выписки из больницы. По вашей просьбе эта информация может быть также предоставлена другу или родственнику.
20. Знать каким правилам и установкам следовать, пока вы являетесь пациентом.
21. Принимать посетителей по своему выбору, если вы обладаете способностью принимать решения, невзирая на то, состоит ли посетитель в родственных с вами по крови или по браку отношениях, за исключением случаев, когда:

- Посетители не допускаются.
  - Медицинское учреждение обоснованно установит, что присутствие какого-то конкретного посетителя поставит под угрозу здоровье или безопасность пациента, сотрудника персонала или другого посетителя медицинского учреждения, или существенно дезорганизует деятельность этого учреждения.
  - Вы сказали персоналу медицинского учреждения, что вы не хотите, чтобы какой-то конкретный человек вас навещал.
- Однако медицинское учреждение может установить целесообразные ограничения на посещение, в том числе ограничения часов посещения и количества посетителей.
22. Рассчитывать на то, чтобы учитывались ваши желания относительно приема посетителей, если вы не можете принимать решения. Как минимум, в их число включают лиц, проживающих в вашей семье, за исключением лиц, отстраненных от посещения, по причинам, перечисленным в пункте № 21.
  23. Просмотреть и получить объяснение своего счета за медицинские услуги независимо от источника оплаты.
  24. Осуществлять эти права, невзирая на пол, экономическое положение, образование, расу, цвет кожи, религию, происхождение, национальность, сексуальную ориентацию, семейное положение или источник оплаты за медицинские услуги.\*
  25. Выражать беспокойство вашим медицинским обслуживанием или жаловаться на него, не опасаясь, что качество вашего медобслуживания или будущий доступ к нему будут поставлены под угрозу. Вы имеете право рассчитывать на обоснованный и своевременный ответ.
  26. Рассчитывать на то, что персонал медицинского центра “UCSF” будет соблюдать эти права пациентов, и что все права пациентов применимы к тому лицу, которое может иметь законное право принимать решения от вашего имени относительно вашего медицинского обслуживания.
  27. Подать внутреннюю жалобу в медицинский центр “UCSF” в письменном виде по адресу: The Patient Relations Department, UCSF Medical Center, 350 Parnassus Avenue, Suite 603, Campus Box 0208, San Francisco, CA 94143-0208, или позвонив в отдел центра по вопросам отношений с пациентами (Patient Relations Department) по телефону (415) 353-1936, факс: (415) 353-8556, ТТТ (текстовый телефон для глухих): (415) 885-3ТТТ. Вы имеете право получить информацию о последствиях вашей жалобы или ответ на нее.
  28. Комитет по разбору жалоб рассмотрит каждую жалобу и предоставит вам письменное подтверждение ее получения, а также решение в письменном виде. Ответ будет включать имя и фамилию контактного лица; меры, предпринятые для расследования этой жалобы, результаты расследования жалобы и число, когда этот процесс был завершен.
  29. Подать жалобу в Государственный департамент здравоохранения, независимо от того, разбирают ли уже вашу жалобу на уровне больницы, в письменном виде по адресу: The Department of Health Services, Licensing and Certification, 350 90th Street, 2nd floor, Daly City, CA 94015, или позвонив по телефону (800) 554-0353 или ТТТ (916) 657-3042. Вы можете также подать жалобу в свою страховую компанию или другую внешнюю организацию.
  30. Подать жалобу на врача или специалиста по лечению заболеваний стоп в Медицинский совет по адресу: The Medical Board of California/Board of Podiatric Medicine, 1426 Howe Avenue Suite 54, Sacramento, CA 95825-2322, телефон: (800) 633-2322.
  31. Подать внутреннюю письменную жалобу на нарушение конфиденциальности в медицинский центр “UCSF” в отдел по вопросам отношений с пациентами (Patient Relations Department) или подать внешнюю жалобу на нарушение конфиденциальности в Бюро по защите гражданских прав Министерства здравоохранения и социального обеспечения: The Department of Health and Human Services Office for Civil Rights, 50 United Nations Plaza, Room 322, San Francisco, CA 94102, телефон (415) 437-8310, ФАКС (415) 437-8329, ТДД (Телекоммуникационное устройство для глухих) (415) 437-8311.
  32. Подать жалобу по поводу качества медицинского обслуживания, апелляции решения об оплате или преждевременной выписки в Луметра (Lumetra), Организацию по улучшению качества (Quality Improvement Organization) программы “Medicare” по телефону (800) 841-1602/ (800) 881-5980 (ТДД), если вы являетесь пациентом программы льготного медицинского страхования “Medicare”.
  33. Связаться с Бюро по контролю качества (Office of Quality Monitoring) Объединенной комиссии (Joint Commission), если вы считаете, что ваше беспокойство по поводу медобслуживания пациентов или их безопасности не было адекватно решено медицинским центром “UCSF”. Звонить по телефону (800) 994-6610, послать электронное письмо по адресу: [complaint@jointcommission.org](mailto:complaint@jointcommission.org), факс (630) 792-5636 или написать в Отдел аккредитации деятельности по адресу: Division of Accreditation Operations, Office of Quality Monitoring-Joint Commission-One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181.
  34. Подать жалобу на дискриминацию на почве физической или психической инвалидности больничному координатору по соблюдению нормативных требований (Compliance Coordinator) по адресу: The Patient Relations Department, UCSF Medical Center, 350 Parnassus Avenue, Suite 603, Campus Box 0208, San Francisco, CA 94143-0208, телефон: (415) 353-1936, ФАКС: (415) 353-8556, ТТТ (415) 885-3ТТТ
- \**Политика медицинского центра “UCSF” исключает дискриминацию или притеснение лиц, работающих или обращающихся в медицинский центр “UCSF” в поиске работы или за медицинской помощью, на почве расовой принадлежности, цвета кожи, национального происхождения, религии, пола, физической или психической инвалидности, болезни (раковые заболевания или генетические характеристики), беременности, происхождения, семейного положения, возраста, сексуальной ориентации, полового отождествления, гражданства или статуса охваченного медицинским страхованием демобилизованного военнослужащего (особого инвалида войны, ветерана Вьетнамской войны или любого другого демобилизованного военнослужащего, отслужившего на действительной военной службе во время войны или в кампании или операции, за которую был получен знак за участие). Информация об отсутствии дискриминации имеется в альтернативной форме для людей с сенсорными нарушениями.*

