

患者权利和责任

我们期待您的反馈

Tuality Healthcare 以 Hillsboro Medical Center 的名称开展业务，是 OHSU 的业务合作伙伴，致力于成为一个让所有年龄、文化、能力、民族、性别、国籍、种族、肤色、宗教、性取向和思想的人群都感到安全、受尊重和受欢迎的场所。我们欢迎每一个人。

Hillsboro Medical Center 不会歧视任何人。

出于同样的原因，Hillsboro Medical Center 不会满足患者出于种族、民族或信仰原因而提出的歧视特定医疗护理或服务人员的要求。我们致力于为所有患者提供护理，并保护我们的员工不受偏见或偏执的影响。

作为患者，您有权：

- 获得护理，不会由于年龄、种族、肤色、民族、国籍、文化、语言、性别、性取向、性别认同和表达、身体或精神残疾、宗教、社会经济地位、婚姻状况、现役和预备役军人身份或任何其他受法律保护的状况而遭到虐待、歧视或骚扰。
- 获得将舒适和尊严纳入考量的个性化护理。
- 获得沟通协助，包括免费语言服务。
- 获得隐私、个人健康信息保密和尊严。
- 知道帮助或照顾您的人员的姓名。
- 体检期间有陪护人员陪同。
- 告诉我们您希望由谁来帮助您做出关于护理的决定。
- 提出问题并得到解答，以满足您的需求并帮助您理解护理。
- 参与制定和实施您的护理计划以及您出院后的护理计划。
- 获得有关您健康状况以及我们为您提供的护理结果的信息。
- 知情同意：有权了解并同意您的服务提供者所推荐的护理计划。
- 知情拒绝：有权拒绝护理并获得有关拒绝服务提供者建议的护理的风险和益处的信息。
- 准备一份预立指示，提前告诉您的医疗护理提供者或家庭成员您希望或不希望接受的护理。您也有权让他人尊重这些决定。



- 做出心理健康治疗决定，包括接受或拒绝心理健康治疗，以及制定心理健康治疗声明，并在法律允许的范围内指定代理人代表本人做出心理健康治疗决定。
- 接受治疗时，不会以有 POLST、预立指示或与停止或撤回生命维持程序或人工营养和补水有关的类似指示为条件。这意味着即使您决定不填表告诉我们您未来的医疗护理愿望和临终计划，也可以得到护理。
- 如果您有残疾，则在要求您考虑选择安宁疗护或签署预立指示或其他允许停止或撤回生命维持程序或人工营养和补水的文书的任何讨论中，您有权指定一位支持人员在场陪同，除非您要求在无支持人员在场的情况下进行讨论。这意味着您在讨论临终关怀期间，或者在签署有关您未来医疗护理愿望和临终计划的文件（预立指示和POLST表格）时，可以有一位支持人员（家人、朋友、有偿助理等）在您身边陪同。如果您有残疾，Hillsboro Medical Center 会确保此人在您身边陪同，除非您告诉我们您不希望此人陪同。
- 感到安全，不受任何形式的虐待或忽视。您也有权在就诊期间通过权益维护人员要求获得保护或帮助。
- 拒绝参与研究项目。
- 获得牧师以及其他精神服务。
- 在医疗服务提供者同意的情况下，要求并接受疼痛缓解服务。
- 不受束缚，除非是为了保证您的安全而必须如此。
- 理解将您转到另一机构的决定。
- 核对账单并询问相关问题。
- 告诉我们您的担忧或投诉，并得到回应，而不会影响护理的质量或提供。
- 告诉我们谁在您的生命中扮演重要的角色，以及您希望谁来医院看望您或您的孩子。这可能包括与您没有法律关系的挚爱之人，例如未登记的同居伴侣、异性或同性另一半、寄养父母、同性父母、继父母和其他人。
- 如果您有残疾，包括身体、智力、行为或认知障碍、失聪、听力损失或其他交流障碍、失明、自闭症或痴呆，您有权确定或让您的代表确定三位支持人员，并让一位人员在医院和/或急诊室一直在您身边陪同。支持人员可以是家庭成员、监护人、个人护理助理，或是其他选定为您提供身体或情感协助或确保与您有效沟通的有偿或无偿服务人员。这意味着，如果您有残疾，您可以告诉我们三位支持人员的姓



名，当您在医院时，其中一位可以在您的床边陪护。

- 入院时及时通知家人、朋友和医生。
- 选择不被列入急诊室和住院患者目录，可在 7a.m. - 9p.m. 致电 503-681-1179 通知住院部，或者在任何时间通知急诊科即可。除非您特意告知我们您反对，否则我们可能会将关于您的某些信息列入医院目录，以便回应来自您的朋友、家人、神职人员以及其他人在您入院或在急诊室看到您后关于您的问

询。具体来说，您的姓名、在医院的位置以及您的大致状况（例如良好、一般、严重、危急）可能会透露给那些点名询问您的人。另外，您的宗教信仰可能会告知给具有正式 Hillsboro Medical Center 志愿者身份的神职人员，例如牧师或拉比，即使他们没有点名询问您。

如果我们所做的事不符合您的期望，希望您能告诉我们。

作为患者，您与您的家人及访客有以下责任：

- 体谅和尊重帮助或护理您的人。他们被选中为您服务是因为有相应的技能和能力，绝不会因与专业或服务角色无关的原因而被调走。
- 不使用歧视性、亵渎性、贬低性或威胁性的语言、图像或做出此类行为，并明白这些行为可能导致探视权受到限制，并影响您在 Hillsboro Medical Center 获得护理。
- 为其他患者和访客着想，维护康复环境。
- 营造安全的环境，不携带武器、毒品或其他会造成伤害的物品进入 Hillsboro Medical Center 设施。
- 提供有关您过往病史的准确、诚实和完整的信息，包括有关您使用过的药物、以前的疾病、受伤或接受过的医疗护理的信息，以及有关您当前健康状况的信息。
- 参与您的医疗护理决策，除非您把这个责任交给朋友或家人。
- 在不理解我们考虑的治疗或决定时，提出问题并告诉我们。
- 告诉我们您病情的意外变化以及您认为可能存在风险的护理事项。
- 在您与服务提供者就您的护理达成一致后，遵循指示。
- 接受由于您未遵循服务提供者建议的护理计划或治疗方案而发生的后果。



- 如果您必须离开护理区（医院或诊所），让工作人员知道您预计什么时候会回来。
- 遵循医院的各项政策。
- 仔细阅读 Hillsboro Medical Center 的隐私惯例通知，了解我们可能如何使用或分享您的健康信息。隐私惯例通知还会说明您可以如何获得这些信息。
- 取消您无法按时前往的预约。
- 分享您觉得好和不好的地方，并提供建议，以帮助我们为您提供尽可能好的护理。
- 履行您的财务义务。

患者安全

作为 Hillsboro Medical Center 的患者，您有权利获得安全的医疗护理。参与您的护理是确保您安全的一个重要途径。这意味着要做到以下几点：

- 了解您的药物：列出您的医生开的药物清单。在清单中加入您服用的非处方药物。在您开始或停止服药时，及时更新您的清单。在接受医疗护理时，请务必随身带着您的清单。
- 提出问题：提出问题，直到您已了解自己的疾病、治疗、必要手术或程序、将要服用的药物，以及如何在家中自我护理。
- 仔细检查：帮助我们的员工提供安全的护理和安全的护理环境。可以询问他们是否记得：
 - 确认自己正在为正确的患者提供护理。
 - 洗手。
 - 标记您的手术或程序部位。
 - 尽一切努力防止您跌倒。

如果您在 Hillsboro Medical Center 住院期间有疑虑或感到不安全，请告诉我们。如果您对您的医疗护理安全有疑虑，请与您的护理人员或我们的患者权益维护人员交谈。了解您的疑虑之后，我们可以帮忙做出必要的改变。

疑虑和建议

- 如果您有疑虑，请与我们联系。请向我们提出投诉，并提出改进建议。我们不会因为您的投诉而强迫您做某事、歧视您、中断我们正在提供的服务或以某种方式惩罚您。如果您对就诊感到担忧或不安，我们希望您在离开之前与服务管理人员交谈。他/她往往能解决问题或消除误解。
- Hillsboro Medical Center 致力于迅速解决投诉和申诉问题。如果您与管理人员交谈后仍有疑虑，或希望提出申诉，请通过电话、邮件、传真或电子邮件与 Hillsboro Medical Center 患者关系部门联系。

Hillsboro Medical Center 患者关系部

335 SE 8th Avenue, 6th Floor

Hillsboro, OR 97123

503-681-4357 传真：503-618-1912

电子邮件：patientrelations@tuality.org

如需更多信息，可在线访问：

https://tuality.org/patient-resources/patient_relations/

如果我们仍未解决您的疑虑，以下资源也能为您提供协助。

Oregon Health Authority (俄勒冈州卫生局) , Health Care Regulation and Quality Improvement (医疗护理监管和质量改进部门)

800 NE Oregon St., Suite 305

Portland, OR 97232

971-673-0540

电子邮件：mailbox.hclc@state.or.us

KEPRO

777 East Park Drive

Harrisburg, PA 17111

1 888 305 6759

Disability Rights Oregon (俄勒冈州残障人士权利)

610 SW Broadway, Suite 200, Portland, OR 97205

503-243-2081 或 1-800-452-1694

传真: 503-243-1738

The Office of Civil Rights (公民权利办公室)

U.S. Department of Health and Human Services (美国卫生与公众服务部)

Centralized Case Management Operations (案件集中管理业务部)

200 Independence Avenue SW.

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

800-368-1019 或 (TTD) 800-537-7697

电子邮件: OCRMail@hhs.gov

www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html

DNV Healthcare

400 Techne Center Drive, Suite 100

Milford, OH 45150

866-523-6842 传真: 513-947-1250

电子邮件: hospitalcomplaint@dnv.com

<https://www.dnvhealthcareportal.com/patient-complaint-report>

患者反馈调查

您可能会收到通过电话或电子邮件进行的患者反馈调查。请填妥并返回给我们, 以便我们能够了解您在 Hillsboro Medical Center 的经历。我们希望知道, 您在 Hillsboro Medical Center 就诊期间可能有哪些感到担忧或特别满意的地方。

隐私惯例通知

Hillsboro Medical Center 保护其患者的个人健康信息。如果您希望获得一份 Hillsboro Medical Center 的隐私惯例通知, 请在下次就诊时索取, 或致电 503-494-0219。

Hillsboro Medical Center 遵守适用的联邦民权法, 不因种族、肤色、国籍、年龄、残疾或性别而歧视、排斥或区别对待患者。