



Информация для пациента



МЫ семья

Дом здоровья

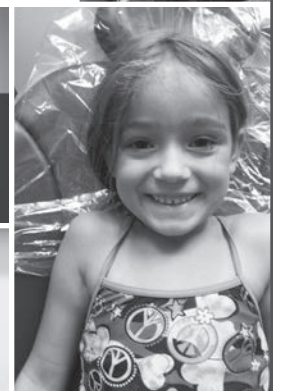
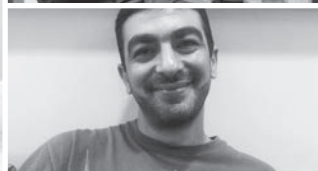
Общая
информация

Запись
на прием

Предварительные
распоряжения

Права
и обязанности

Порядок обращения
с конфиденциальной
информацией



Добро пожаловать в ваш «Дом здоровья»



«Дом здоровья» — это командный подход к организации комплексного медицинского обслуживания путем непосредственного оказания услуг и направления к специалистам.

Комплексное медицинское обслуживание может включать медицинское, стоматологическое, психиатрическое и фармацевтическое обслуживание, услуги узких специалистов, а также услуги по любой программе, которая может пойти вам на пользу.

В состав команды вашего «Дома здоровья» входят поставщик медицинских услуг, медсестра, другие лица, оказывающие вам помощь, и — что самое важное — вы сами.

Чего следует ожидать?

- Ваша команда будет тесно взаимодействовать с вами. У вас как у члена команды будет возможность рассказать о том, что действительно важно для вас.
- Чтобы помочь вам лучше понять ваши потребности, члены вашей команды будут задавать вам вопросы.
- Если у вас возникнут проблемы, ваша команда займется поиском наилучшего решения — при вашем непосредственном участии.
- Вместе с командой вы будете разрабатывать индивидуальный план лечения.
- Ваша команда поможет вам организовать медицинское обслуживание у других поставщиков медицинских услуг.
- Взаимодействие с вашей командой позволит повысить качество оказываемых вам медицинских услуг, а их получение займет меньше времени.

Ваш «Дом здоровья» может:

- помочь вам понять и организовать ваше медицинское обслуживание;
- помочь найти ответы на ваши вопросы;
- проявлять внимание к вашим проблемам;
- при необходимости взаимодействовать с другими поставщиками медицинских услуг и обеспечить оказание необходимой вам помощи;
- способствовать вашему активному участию в регулировании своего медицинского обслуживания.

Чем вы можете помочь?

Станьте частью своего «Дома здоровья»

- Обсуждайте с членами вашей команды проблемы здоровья.
- Сообщайте о случаях успешного и неудачного лечения в прошлом.
- Сообщайте вашей команде о других врачах и людях, которые занимаются вашим лечением или предоставляют услуги по уходу.
- Сообщайте вашей команде, что вы думаете о медицинском обслуживании, которое вы получаете от них.
- Помогите разработать план медицинского обслуживания в точном соответствии с вашими индивидуальными медицинскими потребностями.

Забываетесь о своем здоровье

- Выполняйте план обслуживания, который вы обсудили со своей командой.
- Убедитесь, что понимаете, как выполнять этот план.
- Ставьте достижимые цели. После достижения этих целей вы и ваша команда можете обсудить и добавить новые цели.

Общайтесь со своей командой

- Сообщайте, если у вас возникают сложности в выполнении вашего плана медицинского обслуживания.
- При необходимости и после обсуждения с вами в план будут внесены изменения.

Во время каждого приема пользуйтесь следующей памяткой:

- Запишите имена и фамилии членов вашей команды.
- Принесите с собой перечень принимаемых вами лекарств. При желании можете принести сами лекарства.
- Подготовьте и принесите с собой список вопросов.
- Обсудите с командой вопросы, решение которых вы считаете первоочередным.
- Повторите своими словами все, о чем вы говорили с вашим врачом и членами команды.
- Узнайте у членов команды, как с ними можно связаться в нерабочее время.
- Перед тем как уйти, узнайте, чему следует уделять внимание до следующего приема.

MyChart

MyChart — это простой и удобный онлайн-инструмент для получения информации о вашем здоровье непосредственно от вашего поставщика медицинских услуг. С его помощью можно:

- просматривать результаты лабораторных анализов, информацию о приеме и лекарственных препаратах, а также календарь прививок,
- обновлять рецепты
- и даже записаться на прием

Более подробную информацию о MyChart вы можете получить у своего поставщика медицинских услуг.

Информация на веб-сайте

Для получения дополнительной информации посетите наш веб-сайт www.yvfwc.org. Вы также сможете быть в курсе того, что происходит в наших клиниках, если посетите нашу страничку в Facebook по адресу www.facebook.com/yvfwc

Бесплатная информация и обращение за помощью

Служба 2-1-1 предоставляет бесплатную конфиденциальную и справочную информацию. Звоните 2-1-1, если вам нужна помощь в получении еды, жилья, работы, медицинской помощи, консультации и т. д. Для получения дополнительной информации о местном отделении службы 2-1-1 посетите сайт 211.org или позвоните по номеру 2-1-1.

Кто может стать пациентом наших клиник?

Помощь предоставляется любому человеку, независимо от его платежеспособности, в любой из наших клиник. Мы предоставляем полный спектр медицинских услуг для всех возрастных категорий.

В случае большого наплыва пациентов и нехватки специалистов мы можем временно ограничить прием новых пациентов на непродолжительный период.



Оплата услуг

Мы предлагаем разные варианты оплаты услуг. Мы вынуждены взимать плату за наши услуги, чтобы иметь возможность продолжать предоставлять медицинскую помощь нашим пациентам. В наших учреждениях принимаются именные чеки, кредитные карты, наличные и денежные переводы.

Мы принимаем различные страховые полисы программ Medicaid и Medicare, а также большинства

частных планов медицинского страхования. Поинтересуйтесь в вашей местной клинике, принимают ли там ту или иную медицинскую страховку.

Снижение платы за услуги. Мы делаем все от нас зависящее для того, чтобы сделать медицинское обслуживание доступным и предоставлять необходимые медицинские услуги независимо от вашей платежеспособности. Мы предлагаем широкий спектр специализированных программ, в том числе дифференцированные скидки для незастрахованных пациентов, которые удовлетворяют требованиям

в отношении доходов. Вы можете поговорить с одним из наших координаторов по вопросам льгот для пациентов (Patient Benefits Coordinator) и узнать, какие программы могут подойти вам и вашим близким.

Чтобы определить, удовлетворяете ли вы критериям участия, нам потребуется как минимум один из следующих документов:

- копия последней налоговой деклараций, если вы подаете налоговые декларации;
- квитанции о начислении заработной платы, если вы не подаете налоговые декларации;
- соответствующие документы, если вы получаете социальные пособия, пособия по безработице и другую финансовую помощь;
- вас попросят подписать affidavit, если вы не работаете и не получаете пособия.

Связь с нами

Соблюдая ряд рекомендаций, вы сможете помочь нам более эффективно обрабатывать ваши телефонные обращения. Будьте готовы предоставить следующую информацию:

- имя, фамилия и дата рождения пациента;
- ваши имя и фамилия (имя и фамилия звонящего);
- имя и фамилия поставщика медицинских услуг пациента;
- причина звонка;
- номера телефонов для связи с вами;
- удобное для вас время связи.

Связь в нерабочее время

Вы можете связаться с поставщиком медицинских услуг даже в нерабочее время. Просто позвоните по номеру клиники, и наш оператор-телефонист соединит вас с дежурным врачом или оставит сообщение персоналу для связи с вами на следующий рабочий день. В экстренных ситуациях звоните 9-1-1.

Общая информация о предоставляемых услугах

Наши клиники предоставляют широкий спектр услуг и имеют различную специализацию. В этом пакете документов вы найдете более конкретную информацию об услугах, которые предоставляются в вашем учреждении.

Вот краткий перечень услуг, предоставляемых нашими клиниками.



Общемедицинские услуги

Услуги семейного врача, педиатра, терапевта, акушера-гинеколога и других специалистов.



Стоматологические услуги

Общие стоматологические услуги, стоматологические услуги для детей, ортодонтия и профессиональная гигиена полости рта.



Фармацевтические услуги

Весь спектр фармацевтических услуг.



Лабораторные услуги

Предоставляются компанией Pathology Associates Medical Laboratories.



Радиология

Рентгенологические услуги.



Психиатрические услуги

Психотерапевтическое консультирование и лечение для детей.



Первичная психиатрическая помощь

Краткие консультации, которые обычно предоставляются в день посещения основного лечащего врача.



Услуги диетолога

Обучение основам правильного питания для детей, беременных и людей с определенными заболеваниями.



Программа дополнительного питания для женщин и детей (Women, Infant, and Children Program, WIC)

Программа предоставления диетических продуктов беременным и детям раннего возраста.



Медицинские услуги по месту жительства (Community Health Services, CHS)

Посещения на дому и образовательные услуги для беременных, семей и детей.



Информационно-просветительские услуги

Пациентам предоставляется информация о занятиях, посвященных методам контроля хронических заболеваний, помощь в борьбе с курением, в лечении астмы и др.



New Hope («Новая надежда»)

Медицинские и медсестринские услуги, а также услуги по ведению пациентов, больных ВИЧ/СПИДом.



Северо-западный общественный центр поддержки (Northwest Community Action Center, NCAC)

Программы трудоустройства и профессионального обучения, послешкольное образование, помощь в аренде жилья и получении временного жилья, а также программы энергосбережения для индивидуального жилья.



Детский городок

Специализированная педиатрия для детей с особыми потребностями.

Как записаться на прием



Запись на прием производится по телефону клиники в рабочее время.

На прием также можно записаться, заехав в клинику в течение рабочего дня.

Отмена приема

- Если вы не можете прийти на прием, обязательно позвоните и аннулируйте запись не позднее чем за 24 часа до назначенного приема.
- Если вы не явитесь на прием, не предупредив нас, мы не сможем использовать отведенное вам время для других пациентов.
- Мы отслеживаем неявки на прием (без аннулирования); при многократных нарушениях могут быть введены ограничения при записи на прием в будущем.

Подготовка к приему у врача

Чтобы получить наиболее качественное обслуживание, принесите с собой следующее:

- Список принимаемых в настоящее время лекарств (если вы не уверены, что правильно назовете лекарство, принесите упаковку от него), включая витамины и другие безрецептурные препараты.
- Если приводите на прием ребенка, приносите с собой карту прививок.
- Список вопросов, которые вы хотите обсудить с врачом. Если у вас много вопросов, вместе с врачом вы сможете выбрать наиболее важные и назначить следующий прием для обсуждения остальных.
- Страховую карту или информацию о страховке.
- Доплату (если требуется в соответствии с условиями вашей страховки). Доплата производится непосредственно во время приема.
- Документы, подтверждающие право на получение скидки, если об этом попросят во время записи на прием. Полный перечень документов см. в разделе «Оплата услуг».

Услуги перевода

Многие наши сотрудники владеют двумя языками и при необходимости могут предоставить услуги перевода. Если требуется перевод на язык, которым не владеют наши сотрудники (в том числе на язык жестов), мы предоставим вам услуги переводчика.

Если вам нужны услуги перевода, сообщите об этом во время записи на прием.

Направления к узким специалистам

Если ваш врач решит, что вам необходимы дополнительные услуги, он в сотрудничестве с вашей командой медицинского обслуживания оформит направления к требуемым специалистам. В каждой клинике есть специалист, занимающийся направлениями, который поможет вам и вашей команде назначить прием у узкого специалиста.

Согласия и разрешения

В ряде обстоятельств пациент вынужден обратиться к другому лицу с целью предоставления и получения медицинской и финансовой информации от его имени. В соответствии с Законом об унификации и учете в области медицинского страхования (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) для вашего удобства при регистрации оформляются документы, касающиеся защиты и сохранности персональных данных, а также согласия и разрешения. Примеры подобных обстоятельств:

- лечение несовершеннолетнего;
- выдача информации (запросы на выдачу медицинских данных);
- конфиденциальность общения (выдача разрешения другому лицу на получение вашей информации).

Неотложная медицинская помощь



Возможен прием в день обращения. Позвоните в клинику как можно раньше в день, когда вам нужно попасть на прием к врачу. Также вы можете попасть на прием к другому врачу, если ваш лечащий врач отсутствует. Возможен прием в порядке живой очереди, но в первую очередь помощь будет оказана тем пациентам, которым она требуется немедленно. В нерабочее время (в том числе в выходные дни) позвоните в клинику и поговорите с дежурным врачом.

Скорая медицинская помощь

Если вам или члену вашей семьи нужна экстренная медицинская помощь, звоните в службу 9-1-1 или обращайтесь в отделение скорой помощи.

Примеры случаев, когда требуется скорая медицинская помощь:



Боль в груди



Передозировка



Сильная боль в животе



Отравление



Сильное кровотечение



Конвульсии или судороги



Сильные ожоги или порезы



Переломы костей



Потеря сознания
(человек не приходит в себя)



Тяжелая одышка
(человек не может разговаривать)



Что такое «предварительное распоряжение»?

«Предварительное распоряжение» (Advance Directive) представляет собой юридический документ, регламентирующий оказание медицинской помощи. Он позволит вам управлять медицинским обслуживанием даже если вы будете слишком больны, чтобы сообщить о своих предпочтениях, или потеряете сознание. Вы не обязаны составлять предварительное распоряжение, но если вы это сделаете, оно поможет осуществляющим уход лицам предоставить вам именно то обслуживание, которое будет соответствовать вашим пожеланиям. В штате Вашингтон признаются два вида предварительных распоряжений: завещание о жизни (Living Will) и долговременная доверенность (Durable Power of Attorney). Чтобы внести изменения в такой документ, можно его уничтожить, изложить поправки в письменной форме или сообщить о них устно. В случае внесения изменений нужно будет уничтожить все старые копии.

Что такое «завещание о жизни»?

Завещание о жизни — это оформленный вами юридический документ, посредством которого вы извещаете врача о своих предпочтениях на случай терминального заболевания (неизлечимого заболевания, при котором все виды искусственного поддержания жизни только продлевают процесс умирания) или на случай постоянного пребывания в бессознательном (необратимом и неизлечимом) состоянии и имеете низкие шансы выздороветь. Вы можете выбрать отказ от лечения, направленного исключительно на продление процесса умирания. Завещание о жизни вступает в силу немедленно после того, как вы подпишете его и поставите дату в присутствии двух свидетелей И после того, как не менее двух врачей диагностируют у вас терминальное заболевание или постоянное бессознательное состояние. Законодательство штата ограничивает перечень лиц, которые могут выступать в качестве свидетелей.

Что такое «долговременная доверенность» на принятие решений медицинского характера?

Это юридический документ, оформляемый вами с целью назначения лица, которое будет принимать за вас решения в отношении медицинского обслуживания, если вы будете не в состоянии делать это самостоятельно. Вы можете указать, какие именно решения в отношении медицинского обслуживания должны приниматься от вашего имени, и какими должны быть эти решения. Вы сами устанавливаете дату вступления документа в силу (то есть, он может вступить в силу немедленно или только тогда, когда вы будете не в состоянии принимать собственные решения в отношении медицинского обслуживания).

Где хранить предварительное распоряжение?

Если вы оформили предварительное распоряжение, вы и ваша семья должны договориться о безопасном месте хранения оригинала этого документа. Вы должны предоставить копии своему врачу, адвокату и лицу, назначенному вами для принятия решений в отношении медицинского обслуживания от вашего имени. Берите с собой копию, если вы ложитесь в больницу. Вы также можете зарегистрировать свое предварительное распоряжение в Реестре завещаний о жизни США, что позволит поставщикам услуг иметь доступ к вашему предварительному распоряжению, если вы забудете взять его с собой.

Для регистрации зайдите на сайт: uslivingwillregistry.com



Права и обязанности пациента

Наша организация считает своим долгом предоставлять высококачественное медицинское обслуживание, основанное на принципах добросовестности, чуткости и ответственности, в соответствии с потребностями, ценностями и убеждениями наших пациентов и их семей. Мы стремимся не только предоставлять нашим пациентам и их семьям медицинское обслуживание и сопутствующие услуги надлежащего уровня, но и с должным вниманием относиться к проблемам, возникающим в связи с такими услугами.

Мы хотим, чтобы все наши пациенты знали свои права и обязанности, принимали активное участие в сохранении и улучшении своего здоровья и укрепляли взаимоотношения с нашими поставщиками медицинских услуг.

Каждый пациент имеет право:

1. Пользоваться уважительным и достойным отношением.
2. Знать имена и фамилии обслуживающих его лиц.
3. Рассчитывать на обеспечение конфиденциальности персональных данных и медицинской информации.
4. Получать разъяснения в отношении лечения, обслуживания и платы за услуги.
5. Получать образовательные и консультационные услуги.
6. Изучать медицинские документы вместе с поставщиком услуг.
7. Соглашаться на получение или отказываться от любых услуг и лечения.

Каждый пациент обязан:

1. Сообщать точные сведения о заболеваниях и их лечении.
2. Быть уверенным, что понимает рекомендации поставщика услуг или задавать вопросы с целью получить разъяснения.
3. Выполнять рекомендации и медицинские предписания.
4. С уважением относиться к правилам внутреннего распорядка клиники.
5. Сообщать об изменениях в состоянии своего здоровья.
6. Не пропускать назначенные приемы у врача и аннулировать их не позднее, чем за 24 часа.

Порядок обращения с конфиденциальной информацией

Мы считаем своим долгом сохранять конфиденциальность персональной медицинской информации всех наших пациентов и внедрили в практику правила и процедуры, способствующие соблюдению конфиденциальности в отношении пациентов. Как правило, мы запрашиваем только информацию, которая необходима для предоставления медицинского обслуживания, осуществления оплаты наших услуг; мы разрешаем доступ к персональной медицинской информации только по принципу служебной необходимости. Более подробные сведения о порядке обращения

с конфиденциальной информацией и ваших правах на обеспечение конфиденциальности как клиента изложены в Уведомлении о порядке обращения с конфиденциальной информацией, которое включено в настоящий пакет документов.

Уведомление о порядке обращения с конфиденциальной информацией

(сокращенный вариант)



В НАСТОЯЩЕМ УВЕДОМЛЕНИИ ОПИСАН ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ И РАЗГЛАШЕНИЯ ВАШЕЙ МЕДИЦИНСКОЙ ИНФОРМАЦИИ, А ТАКЖЕ ПОРЯДОК ВАШЕГО ДОСТУПА К ЭТИМ ДАННЫМ.

ПРОСИМ ВАС ВНИМАТЕЛЬНО ОЗНАКОМИТЬСЯ С ДАННЫМ ДОКУМЕНТОМ.

Клиника Yakima Valley Farm Workers Clinic (YVFWC) ведет документацию, связанную с предоставляемыми нами медицинскими услугами. Вы имеете право затребовать электронную или бумажную копию ваших медицинских документов. Как правило, YVFWC использует вашу медицинскую информацию в целях осуществления лечения, оплаты услуг и деятельности по охране здоровья; мы не передаем вашу защищенную медицинскую информацию другим лицам и не используем ее в других целях, за исключением случаев, когда вы даете нам соответствующее указание, когда это разрешено или требуется по закону.

Как мы будем использовать или передавать вашу медицинскую информацию? Ниже приведены несколько примеров (для получения более подробной информации см. полную версию Уведомления о порядке обращения с конфиденциальной информацией):

- при назначении приема у врача;
- когда врач выписывает лекарства;
- когда мы направляем вас к другому специалисту;
- когда мы направляем вас на лабораторные исследования;
- когда мы отправляем вам напоминание о приеме у врача;
- для получения оплаты за наши услуги.

У вас есть определенные права в отношении информации о вас, которую мы храним, включая следующее:

- право получать уведомления в случае несоблюдения или нарушения правил конфиденциальности;
- право отказаться от сообщений в рамках сбора средств и рекламных кампаний;
- право не раскрывать плану медицинского страхования информацию о лечении, которое вы полностью оплатили самостоятельно;
- право просматривать и копировать любую медицинскую информацию, а также вносить в нее изменения;
- право на учет и получение списка некоторых случаев раскрытия вашей медицинской информации;
- право устанавливать ограничения на использование и раскрытие вашей медицинской информации, включая психотерапевтическую информацию, в целях осуществления лечения, оплаты услуг и деятельности по охране здоровья;

- право знать, кому мы передаем вашу медицинскую информацию, а также выбирать способ и место общения.

Если вы считаете, что ваши права на соблюдение конфиденциальности были нарушены, вы можете подать жалобу в учреждение или секретарю Департамента здравоохранения и социального обеспечения (Secretary of the Department of Health and Human Services). Все жалобы необходимо подавать в письменном виде; по всем жалобам будет проведено расследование без каких-либо последствий для вас.

Все упомянутые выше запросы и просьбы необходимо подавать в письменном виде специалисту YVFWC по вопросам соблюдения конфиденциальности в соответствии с законом HIPAA (см. 45 C.F.R. § 164.524).

Для получения полной версии Уведомления о порядке обращения с конфиденциальной информацией свяжитесь со специалистом YVFWC по вопросам соблюдения конфиденциальности в соответствии с законом HIPAA, позвонив по телефону 509-759-1313 или отправив запрос по адресу 1220 S. 1st Street, Yakima, WA 98901

Дата вступления в силу: 09/23/13

Вопросы и проблемы

Если у вас есть вопросы или проблемы, обращайтесь к директору/заведующему клиники. Наши сотрудники всегда готовы помочь вам. Примите к сведению, по некоторым вопросам вам придется оставить сообщение, чтобы мы могли ответить на ваш звонок.

Мы просим сообщать имя, фамилию и контактную информацию, которая поможет нам контролировать расследование поданной вами жалобы. Вы можете подать жалобу конфиденциально, заполнив форму жалобы/ претензии пациента (можно получить в регистратуре) или отправив письменную жалобу по адресу:

YVFWC, Quality Standards Department
518 West First Avenue
P.O. Box 190
Toppenish, WA 98948
Телефон: (509) 865-6175 ext. 2390
Факс: (509) 865-3148
Адрес эл. почты: concerns@yvfwc.org

Мы стремимся предоставлять качественные услуги ухода за пациентами и надеемся, что вы будете сообщать нам о беспокоящих вас вопросах. Если вы предпочтете не делать этого, то можете подать жалобу в Объединенную комиссию по адресу:

Office of Quality and Patient Safety
The Joint Commission
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, Illinois 60181
Адрес эл. почты: complaint@jointcommission.org

