



欢迎前来 Swedish

患者与家庭手册

Welcome to Swedish

Patient and Family Handbook (Simplified Chinese)



**SWEDISH**  
HEALTH FOR GOOD

# 目录

欢迎前来 Swedish	3
来自我们首席执行官 (CEO) 的信函	4
您的医疗护理团队	5
安全文化	6
您在 Swedish 住院	7
您的医疗记录	9
医疗护理指令	10
患者权利	11
患者责任	12
患者核查单	13
账单计费问题	14
建议和疑虑	15
非歧视通知	16
备注	18
捐助 Swedish	19

# 欢迎前来 Swedish

**S**wedish 创立于 1910 年, 创办伊始只是一家小型医院, 但是拥有远大且富有挑战性的目标: 提供当地的最佳医疗护理, 并提供经过专业训练的员工, 以及技术与设备的最新进展。之后, Swedish 已演变成太平洋西北地区其中一个最受尊敬的非营利性医疗机构, 并且仍以为每个患者提供最佳治疗及模范护理作为目标。

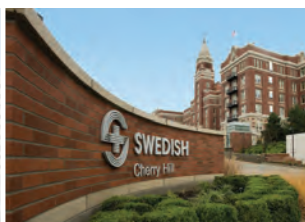
瑞典移民 Nils Johanson 在 19 世纪末时抵达美国, 他不会说英语并且口袋里只有几美元, 但他后来在丹佛获得医学学士学位, 并受训成为一名外科医生。在他移居到西雅图后, 对当时缺少一流的医院而感到失望, 因此他决定自己创立一家。有了来自这些瑞典移民的经济资助, Swedish 医院在第一山 (First Hill) 成立。自创立后, 我们通过支持在发展本地区医疗护理中扮演重要角色的社区, 显著加强我们成长与改变的能力。

曾经鼓舞 Johanson 医生的力量与雄心壮志现在仍激励着 Swedish 的员工。您的医疗护理团队的每位成员, 从技师与护士到医生与外科医生, 都致力于保持 Swedish 位于医学前沿, 立足于不断进步的研究与技术, 并努力为患者争取最佳结果。

我们相信您在这里的经历将让您感到舒适, 并充满信心。让我们感到荣幸的是, 您选择我们为您提供最高质量的医疗服务, 我们培养的员工热爱本职工作, 是所从事工作的专家, 努力保障您健康、安全且无虑。



SWEDISH FIRST HILL



SWEDISH CHERRY HILL



SWEDISH BALLARD



SWEDISH EDMONDS (courtesy of NBBJ)



SWEDISH ISSAQUAH

## 历经一个世纪的卓越



R.GUY HUDSON, 医学博士, 工商管理学硕士

Swedish 自创立以来,一直以改善我们服务之每个人的健康与幸福为已任与目标。虽然 Swedish 在上个世纪不断发展演变,但是我们以患者为中心的承诺未曾改变。

为帮助您轻松体验,我们制作了本手册,向您介绍您的护理团队,并帮助您解决您可能有的疑虑或问题。请随时询问您护理团队的任何成员或我们的员工,来为您说明或提供更多有关您住院或护理的信息。请务必积极参与您的护理,并且 Swedish 会履行其职责,竭力满足您在住院期间的每个需要。

我们了解在医院进行的护理过程中您可能面对紧张压力。我们致力于为您提供卓越的护理和极致的关心。无论您是进行常规检查,由于紧迫的健康问题而接受危重护理,还是在完成健康恢复,您的健康与安全始终是我们最重视的事情。

我谨代表数千名专为我们的社区提供最高质量医疗服务的护理人员,感谢您选择 Swedish 作为您的医疗护理提供者。

R.Guy Hudson, 医学博士, 工商管理学硕士  
首席执行官

## 您的医疗护理团队

### 医生和其他医疗提供者

您在 Swedish 住院期间,可能会见到几个不同类型的医生。我们的医疗员工包括 Swedish 雇用的服务提供商,以及私人诊所的独立服务提供商。主治医生通常是专科医生,会主导您在医院的治疗与护理。在某些情况下,住院医生或专科医生将会协助主治医生(这些服务提供商已完成医学院课程,并正在接受来自主治服务提供商监督的进一步培训)。

我的医生是: \_\_\_\_\_

我的住院医生是: \_\_\_\_\_

我的执业护士是: \_\_\_\_\_

我的医生助理是: \_\_\_\_\_

### 住院医生

您可能会见到的另一个医生是住院医生。他或她仅在医院工作,在主治服务提供商不在时为患者提供护理。通过与您的主治医生、护士和案例经理进行协调,他们可全天为您提供专业护理。

我的住院医生是: \_\_\_\_\_

### 护士

注册护士 (RN) 与持照执业护士 (LPN) 会在您住院期间提供床旁护理。遵守您服务提供商的治疗计划和您的护理计划,他们会给您用药,监控您的生命体征,鼓励您全面参与到您的护理中,并确保您尽可能舒适。专注于您的健康和 safety,护士作为您的支持者,帮助您了解您的病况,回答您可能存在的任何疑问。

我的护士是: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### 案例经理

在您住院期间,案例经理将为您提供服务。案例经理与您及医院团队的其他成员一起工作,协调您的护理计划,计划出院时间。您的案例经理可以回答您在这里时可能对保险承保范围产生的任何疑问,并确保您顺利从 Swedish 出院回家或转移到另一个护理层次。

我的案例经理是: \_\_\_\_\_

### 其他护理人员

各领域的专科医生随时为您提供服务,让住院更加舒适,并协助您更快速地痊愈。这些包括物理、呼吸与职业治疗师,以及实验室技术人员、诊断造影员工、营养师、药剂师、注册护士助理、社会工作者及牧师。虽然您在这里时可能并不需要他们的服务,但是知道只要您需要,他们就会提供服务,这会让您感到安心。

我想要记住的护理人员的姓名:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## 安全文化

### 手部卫生



为了减少细菌的传播,同时为我们的患者创造安全的环境,瑞典医疗中心 (Swedish Medical Center) 要求所有护理人员在进入房间前后,使用酒精凝胶或肥皂和清水清洗双手。我们要求探访者使用所提供的肥皂或凝胶照做。为保证患者安全,我们要求感觉身体不适的探访者不要前来探望医院中的患者。\*

### 为何您在 Swedish 会安全且无虑

在 Swedish, 患者的安全是我们工作的重中之重。Swedish 一直积极降低意外事故、失误、受伤和感染的数目与频率。我们不断投入时间和精力来创立并持续改善安全流程与系统。我们付出的努力已带来影响,但我们需要您助力我们前行。如果您有任何疑问,可以畅所欲言或提问。更多有关 Swedish 重视患者安全的方式的详细信息,请访问 [Swedish.org/about/quality-and-patient-safety/quality-information-sources](http://Swedish.org/about/quality-and-patient-safety/quality-information-sources)。



\*图片由感染控制和流行病学专家协会 (APIC) 提供

### 询问您的姓名

我们用以提高患者安全的其中一个最显而易见的方法,您在住院期间将会注意到。各位护理人员,即使是您先前曾见过的护理人员,将反复地询问您的姓名,以及一个唯一的身份识别事实(例如您的出生日期)。这将发生在您获得任何药物、治疗、流程或用餐之前。不,我们并没有忘记您是谁。这是一个简单且经证明的方法,可确保正确的人获得正确的护理。

另一方面,您永远都不需要询问护理人员的姓名,因为正式的 Swedish 员工名牌上会打印姓名,以及他们的照片与部门职务。我们的所有员工都需要佩带名牌,这可让您快速轻松地确认为您提供护理的人员。

### 预防摔倒

有时,在医院摔倒所造成的危险要远大于在其他地方所造成的危险。某些类型的药物、陌生的周围环境以及身体虚弱都可能导致摔倒,这可能让您受伤并且降低康复速度。我们在您床边安装了轨道,并向您提供防滑袜子供您穿戴,帮助您在这里时防止摔倒。此外,在您前往盥洗室期间,我们会予以协助,并向您展示如何使用扶手、助行架或手杖。

### 呼叫以寻求帮助

即使您独自在房间内,总是有人随时查看您的状况并为您提供各种协助。您只需按下呼叫讯号灯的按钮,将立即有人响应。

### 帮助您移动

您的护理人员将鼓励您进行定期移动来帮助您康复。为在安全的步行和移动过程中协助您,您的护理人员可能需要使用特殊设备。如果您需要使用此类设备,您的护理人员将提供说明和指导。

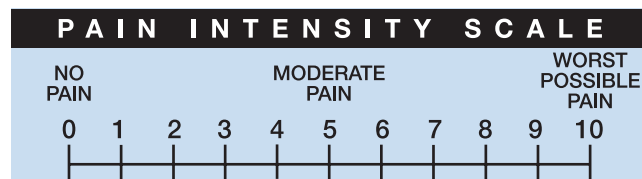
# 您在 Swedish 住院

## 实现良好的沟通

患者、其同伴与护理人员之间有效的沟通对于安全且及时的医疗非常重要。如果英语不是您的首选语言，或者您有听力、语言及/或视力障碍，Swedish 提供超过 200 种语言与方言的合格医疗口译服务，以及除手语译员外，还有其他沟通辅助工具，例如辅助听觉装置、翻译后的患者材料、盲文和 CART 服务和隐藏式字幕（可用时）。在所有 Swedish 院区，我们都可提供每周 7 天，每天 24 小时的**免费**的合格口译和沟通服务。我们不允许让家庭成员、朋友或子女担任医疗口译员，但我们鼓励他们为您提供支持，并在获得您的许可后，在必要时与他们分享信息。如果可能的话，请提前让我们知道您的特殊沟通需要。

## 让您舒适

在您康复过程中，虽然会产生一些疼痛和不适，但我们的目标是让您保持足够舒适，以让您参加每日的护理，进行休息和放松。我们会要求您使用 0-10 的疼痛量级来描述您存在的任何疼痛。我们会经常与您讨论，了解您的舒适级别以及药物和治疗对您奏效的方式。我们会根据需要为您更换位置，并且可能提供热、冷疗法或其他有用的技术。如果您的疼痛级别让您无法参与到恢复治疗过程中，您的疼痛感受、疼痛位置发生变化，或者如果止痛药要比预期失效快，请告知您的团队。我们会尽一切努力，但我们可能无法为您消除所有疼痛或不适。



## 联系您的朋友与家庭成员

让您的亲人与朋友了解您的病情是重要且必要的工作。为了让它更简单并减少耗用的时间，我们建议使用免费安全的专用网络服务，名为 CaringBridge。它可让您建立个人网站，用来发布照片、视频及日记条目。如果您想了解更多信息，请前往网站

[Caringbridge.org/swedish](http://Caringbridge.org/swedish)。

## 关心倾听

作为医院患者，家庭成员或朋友，您可能面临着影响您身体、心灵和精神的挑战。在 Swedish，我们希望满足您任何情感和精神需要。如需要，牧师可富有同情心地倾听您的心声，与您讨论您的疑虑，帮助您放松或祷告。如果您想与人交流，请告知您的护理人员。牧师可为所有宗教和精神传统人员，包括那些并不认为他们自己是宗教或精神上的信徒，提供服务。可为所有人提供关心倾听。

## 探访者准则

我们认为朋友与亲属的支持可帮助您更快速痊愈，并让您感到放松和舒适。我们鼓励您在住院期间邀请他人前来探访。另一方面，如果有您不想见的人，请告知我们，我们将确保满足您的要求。

有时，可能由于您需要休息或治疗，或者房间内有其他患者，需要护士限制探访者数目及/或他们的停留时间。如果有任何特殊探访者限制，您的护士将告知您。为了让我们能够与医院内的人员保持联系，如果探访者在常规探访时间（早 5 点至晚 9 点）之外停留在医院内，我们将需要向他们发放身份徽章。Swedish 的某些部门需要探访者始终佩带身份徽章。

所有探访者均需要以恭敬且考虑周到的方式行事。我们会要求违反上述原则的探访者离开。请要求患有传染性疾病（例如咳嗽、感冒、流感、水痘、麻疹、流行性腮腺炎）的探访者离开医院，因为他们可能传染您或同机构内的其他人员。

## 联系Swedish

当您在这里时以及回家后,我们提供许多不同的方法,让您了解健康提示,医疗技术的最新进展,以及普罗大众有兴趣的其他主题。

请访问 [Swedish.org/about/engage](http://Swedish.org/about/engage), 以及通过 Facebook、Twitter、Google 及 YouTube 联系 Swedish。此外,您可在 [Swedish.org/blog](http://Swedish.org/blog) 查看 Swedish 的博客。如要通过邮寄方式获得我们季度时事通讯 HealthWatch 的纸质版,请发送您的姓名和邮寄地址至 [swedish@mail-ad.com](mailto:swedish@mail-ad.com) 或拨打电话 206-386-6797。

## 免费的因特网连接

为了与亲人保持联系或查看电子邮件,我们向您和您的探访者提供免费的因特网连接。您也可以使用此联机来存取您的健康信息材料,网址为:[Swedish.org](http://Swedish.org)。

## 私人物品

为了确保在 Swedish 的每个人都安全无虑,我们会保留要求检查患者行李或皮包内物品的权利。此程序已在您签署的“入院条件同意书”表格中予以说明,可让我们筛查武器及非法药物等物品。

## 吸烟准则

为了保护我们患者、探访者和员工的健康,禁止在 Swedish 机构内部或周围吸烟、抽雪茄、抽水烟、抽电子烟或咀嚼烟草。您的护士将询问您是否愿意获得帮助来戒烟。研究表明只要使用正确的方法,几乎任何人都可以戒烟。有时,住院是您戒烟的绝佳机会。请问您的护士了解更多信息,或致电 1-800-QUIT-NOW。

## 有关烟雾或火焰的其他来源的政策

我们明白焚香或点蜡烛是一项宗教或文化仪式,但是我们不允许在任何 Swedish 机构内进行,因为它们可能造成火灾或降低空气质量。只允许在我们的其中一个小教堂内使用蜡烛,并事先通知。

## 气味和敏感性

由于强烈的气味可能让他人感到不适并带来健康危害,因此我们要求进入 Swedish 机构的每个人避免使用气味浓郁的香水、护肤露或古龙水。

## 动物

在任何 Swedish 机构,我们都欢迎服务犬(或迷你马)。金县的医院同样允许治疗陪同动物入内。但不允许宠物入内。服务动物或治疗陪同动物的看护和监管是动物主人的唯一责任。随行的成年人必须完全监管并控制动物。瑞典医疗中心员工无法为动物提供看护、食物、梳毛、活动或特殊地点。如果动物的存在或行为有健康或安全风险,其需要离开机构。

## 照片、视频与隐私伦理

在 Swedish 机构工作、探访或接受治疗的每个人都有隐私权。因此您在这里时请尊重他人的隐私权,不要录音,或拍摄患者、探访者或员工的照片或影片,除非您获得书面许可。未经许可的拍摄在华盛顿州被视为是犯罪。



# 您的医疗记录

## 我们如何保护您的个人健康信息

Swedish 严格按照联邦和州隐私权法处理您的健康信息。您可以通过申请“隐私做法通知”的副本(提供多种语言版本),查看我们隐私权准则的具体规定。仅需要求您的护理人员提供,或在线查看,网址为 [Swedish.org/medicalrecords](http://Swedish.org/medicalrecords)。或者您可以致电 206-215-2613,以申请书面副本。

## 如何存取您的健康记录

MyChart 提供您部分电子健康记录 (EHR) 的在线存取。它可让您安全使用因特网来接收并帮助管理有关您健康的信息。通过这一强大功能,您可使用计算机或智能型手机了解健康史与实验室检验结果、进行约诊、预订处方药补充等。保护您的隐私,且使用起来很简单。有关 MyChart 账户的更多信息,请访问:  
[Swedish.org/landing-pages/swedish-mychart](http://Swedish.org/landing-pages/swedish-mychart)。

## 索要来自信息发布(ROI)的您的医疗记录副本:

您有权通过提交书面申请来获得您的医疗记录副本。您可选择患者存取申请表 (Patient Request for Access Form) 或写信,其中包含以下必需资料:

1. 个人(患者)签名
2. 清晰确定指定接收记录的人员
3. 确定发送受保护健康信息副本的地点

也可在医院服务台获取包含您申请记录所需的数据包,或者您可前往 [Swedish.org/medicalrecords](http://Swedish.org/medicalrecords) 获取。您可联系信息发布 (Release of Information) 了解更多信息,电话为 206-320-3850。



## 医疗护理指令

### 关于“生前遗嘱”与其他事先指令

事先指令是书面指令,在您无法自行作出决策时,告诉我们您想要与不想要的医疗。在建立并签署这些文件之前,我们建议您先与您的家庭成员、朋友或宗教顾问协商。在入院治疗或外科手术前准备入院就诊期间,会询问您是否有“医疗服务指令”(有时称为“生前遗嘱”),“医疗服务永久授权书”(指派某人在您不能自行作出医疗决策时为您作出决策),以及您是否想要成为器官捐赠者。办理入院手续时,请将医疗护理指令交给您的住院护士,他们会将您的书面指令附加到医疗记录中。如果您对获得医疗护理指令有任何疑问,请咨询社工或护士。

### 何时使用CPR?

当某人的心脏或肺部突然停止工作时,Swedish会使用CPR(心肺复苏术)。通常包含胸外按压,使用药物及/或电击以尝试恢复心跳,以及在气管内插管以维持呼吸。不想进行CPR的患者必须事先获得医生医嘱,表明他们是DNR(拒绝心肺复苏术)患者。成为DNR患者或不接受任何其他维持生命治疗的决定绝不会妨碍患者接受护理。

### 什么是POLST?

除了事先指令外,患者还可以选择附加一份医生提供的文件,称为POLST表格。POLST代表生命维持治疗医嘱。建议任何患有晚期且所剩生命有限的疾病或慢性衰弱的个人填写本文件。服务提供商使用POLST代表患者的意愿,作为明确具体的医嘱,表明您在生命末期希望接受或不希望接受哪些类型的生命维持治疗。

### 什么是心理健康事先指令?

心理健康事先指令是让您写下您希望在未来如何处理您的心理健康治疗的文件。这更像是生前遗嘱。只有在您“丧失行为能力”,因精神疾病而无法做出合理选择时,此文件才可生效。您可书写指令给予其他人法律权利来为您做出精神健康决定,而且您可写下有关您想接受或不想接受的治疗说明。精神健康事先指令经华盛顿州法律授权。

### 帮助作出艰难的伦理决策

有时,患者及其家人会面临复杂的治疗决策。如果您或您的家人需要协助作出决策,可以咨询我们的伦理委员会,该委员会由了解患者最大利益、每周7天、每天24小时工作的医生、护士和社会工作者组成。您的护士可以向您提供更多信息。

### 器官捐赠的价值

成为器官捐赠者是一种胸怀宽广且充满爱心的行为,它改变的可能不仅仅是一个人的生命,而是50个人的生命!这种需求是惊人的,现今,美国的器官轮候名单上大约有120,000人,其中许多人要忍受病痛长达数年之久,才能找到适合的器官。经常有器官捐赠者的家人述说,在得知亲人的器官为他人注入新的生命后,他们的痛苦得以减轻。如果您还没有宣布成为器官捐赠者,请与您的家人及朋友协商。

如需了解更多信息,请前往Center Northwest网站,网址为:[Lcnw.org/](http://Lcnw.org/)或前往Donate Life Today网站,网址为[Donatelifetoday.com](http://Donatelifetoday.com),或拨打电话1-877-275-5269。

## 患者权利

瑞典医疗中心希望您了解自己作为患者的权利。我们将竭尽全力确保您的权利得到尊重。作为 Swedish 的患者,您有权:

- 除非存在临床上必要或合理的限制,您自行决定(或由您的代表决定)请求、接受或拒绝接受探访者。
- 受到医院所有医护人员的礼待和尊重。
- 让医院在作出治疗决策时支持您的个人、文化和精神价值观和信仰。
- 将您入院的消息及时通知您所指定的人和您的医生。
- 讨论您对自己所接受的护理的任何投诉,而无需担心受到不良对待。寻求帮助或支持,使您关心的事情得到及时审查(根据需要),并得到及时解决(如有可能)。对您的疑虑,您有权得到书面回复。
- 知道您的护理人员的姓名与职称。
- 知道在您的护理中是否涉及培训医疗服务提供商。您有权同意或拒绝参加。
- 获得有关您的诊断、治疗和预后的完整和最新数据,数据中使用您能够理解的术语。其中应包括以下内容:
  - 对程序或治疗的说明,包括其实施理由
  - 可能的好处
  - 已知的严重副作用、风险或不利因素
  - 康复过程中的潜在问题
  - 成功的机率
  - 其他可能实施的程序或治疗
- 如果您不会说英语、英语是您的第二语言,或者您失聪或有重听、视力丧失、认知或语言障碍,那么您可以获得口译员服务或沟通辅助器材。我们将针对您的年龄及需求为您量身打造沟通计划。免费提供符合资格的口译人员服务和辅助器材。
- 与您的医生和其他医疗护理提供者一同参与计划您的护理。
- 被告知治疗结果,无论是正面的还是负面的,预料中的还是预料外的。
- 在合理的时间内索要并获得您的病历,并获得对您病历中所有内容的说明。
- 拒绝任何程序、药物或治疗,并获知您的决策可能产生的后果。
- 不受作为一种强迫、处罚、便利或报复手段实施的管制或隔离措施的限制。管制或隔离措施仅用于确保院内患者、员工或其他人的实时人身安全,并在行为不再构成安全威胁时立即解除。
- 创建事先治疗指令,如医疗护理永久授权书和生前遗嘱,或生命维持治疗医嘱(POLST),让您的护理人员遵循您的意愿。一经要求,即可获得更多信息。
- 个人隐私,尽可能遵循您的护理要求。在进行病案讨论、会诊、检查和治疗时,应保护每个患者的隐私。
- 知道哪位医生主要负责您的护理,以及哪些医生可能参与会诊。
- 对有关您的治疗的所有通信和记录加以保密。
- 支持性护理,包括适当的疼痛评估与管理、不适症状治疗、对情感与精神需求的支持,无论您的医疗状况或治疗决策如何。
- 在安全的环境下接受护理,不受到任何形式的虐待或骚扰,而且可获得保护性服务。
- 因与您的护理相关的伦理道德问题请求 Swedish 伦理道德委员会提供帮助(包括家人或探访者提出的请求)。
- 根据自己的要求,或在医疗适当且法律允许时转到另一家医院。您有权得到完整的解释,说明为何有必要将您转院以及是否还有其他意见。您要转入的那家医院必须首先同意接收您。

- 了解对您的医疗服务是否涉及治疗的研究或实验方法,并在研究和临床试验中受到保护。您有权同意或拒绝参加。拒绝参加不会妨碍您获得 Swedish 的任何护理服务。
- 在住院期间被告知无需住院治疗之后的各种患者护理选择方案。您有权参与决定您何时出院。
- 检查您的账单并得到有关收费的解释,无论您以何种方式支付自己的护理费用。
- 了解适用于您的护理的医院政策、程序及规章制度。
- 要求让您或您的代表获知有关您的护理的各种决定。
- 让家人或其他重要人士参与制定您的护理决策。
- 根据适用法律的规定,查阅、要求修订,以及获取有关披露您健康信息的数据。
- 获知有关护理、治疗及相关服务所产生的意料以外的结果。
- 可合法地指定某人在您无法行使上列权利时代表您行使以上权利。

## 患者责任

**在 Swedish, 我们希望您在自己的医疗护理方面发挥积极作用。作为 Swedish 的患者, 您对以下事项负有责任:**

- 向参与您护理的人士完整而准确地提供有关您的病史及沟通需求方面的信息。
- 参与您的医护与治疗决策。
- 对不熟悉的疗法和程序提出问题。
- 向您的医生或护士通报您自己健康状况的任何变化。
- 遵循您的护理治疗计划。
- 为其他患者着想,并帮助确保来探望您的人也要为其他患者着想。
- 尊重医院政策及员工。
- 入院之前安排好支付方式。
- 尊重护理人员,遵守医院规定;这将有助于我们为您提供一个安全的环境,以便为您提供最佳的护理。在极少数情况下,当患者影响我们的安全环境,我们会通知其医生,并安排出院。



# 患者核查单

我们希望您的住院和康复进展顺利。我们鼓励您选择一名家庭成员或朋友为您提供支持,并了解您的护理状况。您和任何支持人员在您的康复过程中将起到重要的作用。

请在填表时勾选以下方框,并记下您的任何问题。

我的支持人员是: \_\_\_\_\_

我的电话号码是: \_\_\_\_\_

我预计的出院日期: \_\_\_\_\_

我的接送(乘车回家)被安排为: \_\_\_\_\_

我住院是因为: \_\_\_\_\_

## 我在住院期间...

- 我了解我使用的药物、治疗方法和测试。
- 我感到很舒适。
- 我尽量参加日常活动。

## 我出院之前...

- 我了解需要携带哪些药物、为什么需要携带这些药物以及应当留心哪些副作用。我知道怎样和在哪里取药。
- 我了解我的病症/疾病和需要报告哪些症状。
- 我知道哪些活动对我来说是安全的。
- 我知道我可以吃哪些食物。

## 做好出院准备...

- 我制定了获取我需要的设备的计划。
- 我知道打电话给哪位/哪几位医生,并有他们的电话号码。
- 已经预约我的后续看诊。
- 我的问题已得到解答。

## 账单计费问题

在您准备出院时,可能会有关于医院账单的疑问。会向我的保险进行收费吗? 我必须支付的费用是多少? 如果我无法一次性支付费用怎么办? 任何疑问请咨询我们的营业部, 电话号码为 206-320-5300, 或者拨打免费电话 1-877-406-0438。方便的话, 您可以在线了解更多信息或支付您的账单, 网址为:

[Swedish.org/billing](http://Swedish.org/billing).

### 其他重要的关联服务提供商:

- AMR (救护车) 800-913-9106
- Cellnetix 800-374-4045
- LabCorp 888-680-4140
- US Anesthesia Partners – 华盛顿 888-900-3788
- Pacific Anesthesia (埃德蒙兹院区) 425-407-1500
- Radia 成像部 888-927-8023

### 经济援助

Swedish 关心患者和他们的健康需求, 无论他们是否可支付费用。我们会与患者一同面对任何经济问题, 包括寻找可以更实惠的价格进行医疗护理的方式。Swedish 医院为无法支付医疗账单的符合条件的患者提供经济援助。如果您在支付全部或部分医疗护理费用时遇到问题, 请与患者经济支持者或客户服务代表讨论我们可如何为您提供帮助。您可拨打电话 877-406-0438 或前往我们的网站

[Swedish.org/patient-visitor-info/billing](http://Swedish.org/patient-visitor-info/billing) 与他们联络。



## 建议和疑虑

### 有关您在 Swedish 住院的建议或疑虑

在瑞典医疗中心设有患者可提出疑虑的程序,而无需担心危害到他们的护理。如果您或您的家人对在我们医院接受的医疗护理有任何投诉,请随时与您小组内的任何经理或职员交谈。我们将在您住院期间尽快解决任何不满意的问题。

### 您还可联系:

#### 医疗护理问题:

临床质量调查(临床护理问题)

747 Broadway

Seattle, WA 98122-4307

206-386-2111

电子邮件: SMC-CQI@swedish.org

#### 客户体验问题:

如果您对住院期间的任何非临床方面问题有疑虑、投诉或肯定的认可,请发送电子邮件至:

CustomerExperience@swedish.org

您还有权联系华盛顿州卫生署 (Washington State Department of Health), 或联系我们医院的鉴定机构 (Accrediting Agency)、Det Norske Veritas (DNV) 报告有关您住院期间的疑虑。

华盛顿州卫生署

健康系统质量保证 投诉处理部

P.O.Box 47857

Olympia, WA 98504-7857

1-800-633-6828

电子邮件: HSQAComplaintIntake@doh.wa.gov

Det Norske Veritas (DNV)

DNV-GL Healthcare

Attn: Hospital Complaints

400 Techne Center Drive, Suite 100

Milford, OH 45150

1-866-496-9647

电子邮件: Hospitalcomplaint@dnvgl.com

### 如果您是 Medicare 的受益人:

如果您是 Medicare 的受益人,对医疗护理质量、您的 Medicare 医疗保险,或非计划性出院有疑虑,您可以通过以下方式联系 KEPRO:

KEPRO

1-888-305-6759

TTY:1-855-843-4776

### 临床相关疑虑,请联系:

Swedish Medical Group (Swedish 医疗团体)

(诊所)

直接将疑虑告知临床经理或

患者关系部: 206-215-2979

电子邮件: SMG-PatientRelations@swedish.org

## 非歧视通知和无障碍权利

我们遵守适用的联邦民权法，不因种族、肤色、民族血统、年龄、残障或性别而歧视任何人。Swedish 不会因种族、肤色、民族血统、年龄、残障或性别而排斥或区别对待任何人。Swedish：

- (1) 为身患残障的人士提供免费援助和服务，以让其可与我们进行有效沟通，如：(a) 合格的手语口译人员；以及 (b) 其他格式的书面信息（大字版本、音频、可存取电子格式、其他格式）。
- (2) 为主要语言不是英语的人士提供免费的语言服务，如：(a) 合格的口译人员；以及 (b) 以其他语言书写的信息。

如果您需要上述任何服务，请联系下方适当的民权协调员。如果您需要电信中继服务，请拨打电话 1-800-833-6384 或 7-1-1。

如果您认为 Swedish 未能提供这些服务或以其他方式因种族、肤色、民族血统、年龄、残障或性别而对您产生歧视，您可通过联系下方所列的您服务地点的民权协调员来向 Swedish 提出申诉：

服务地点	民权协调员
除 Swedish 埃德蒙兹 (Edmonds) 院区以外的所有地点	Civil rights coordinator, 101 W. 8th Ave., Spokane, WA 99204 电话：1-844-469-1775；口译人员线路：1-888-311-9127 电子邮件：Nondiscrimination.WA@providence.org
Swedish 埃特蒙德 (Edmonds) 院区	Civil rights coordinator (Bed Control), 21601 76th Ave.W. Edmonds, WA 98026 电话：1-844-469-1775；口译人员线路：1-888-311-9178 电子邮件：Nondiscrimination.SHS@providence.org
高级服务	Civil rights coordinator, 2811 S. 102nd St., Suite 220, Tukwila, WA 98168 电话：1-844-469-1775；口译人员线路：1-888-311-9127 电子邮件：Nondiscrimination.pscs@providence.org

您可亲自或通过邮寄、传真或电子邮件来提出申诉。如果您需要帮助来提出申诉，上述民权协调员中的任何一个人均可为您提供帮助。

您同样可以电子形式通过民权办公室投诉门户网站（网址为 <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>）向美国卫生与公共服务部、民权办公室提交民权投诉，或通过以下方式以邮寄或电话方式投诉：

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Ave.SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, DC 20201  
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)。

可通过 <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html> 获取投诉表格。



We do not discriminate on the basis of race, color, national origin, sex, age, or disability in our health programs and activities.

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (TTY: 711).

注意：如果您講中文，我們可以給您提供免費中文翻譯服務，請致電 888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (TTY: 711 )

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí có sẵn dành cho bạn. Gọi số 888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (TTY: 711).

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (TTY: 711).

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (телетайп: 711).

ՈՒՇԱՒԴՈՒԹՅՈՒՆ. Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ կարող են տրամադրվել լեզվական օգնություններ անվճար ծախսություններ: Չանգահարեք 888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (հեռախոյ (TTY) 711).

يُرجى الانتباه: إذا كنتم تتكلمون اللغة العربية، فأعلموا أن خدمات المساعدة اللغوية متوفرة مجاناً لكم. اتصلوا برقم الهاتف 888-311-9127 أو برقم الهاتف 888-311-9178 عند الاتصال بالمركز الطبي السويدي في إدموندز (Swedish Edmonds) [(أو بخط المبرقة الكاتبة TTY لضعاف السمع والنطق على الرقم 711).

توجه: اگر به زبان فارسی صحبت می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با شماره 888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (TTY:711) تماس بگیرید.

注意事項:日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (TTY:711)まで、お電話にてご連絡ください。

यिआठ यिउ: ने उमी पंजाबी बोलि रे, उं उमं यद्विच मराठिउा मेरा उउाडे लयि मुदउ उिपलसि रै। 888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (TTY: 711) 'उे काल वरे।

សូមចាំការផ្តល់៖ ប្រសិនបើលោកអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ នោះសេវាជំនួយផ្នែកភាសានឹងមានផ្តល់ជូនលោកអ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ។ សូមទូរស័ព្ទទៅលេខ 888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (TTY: 711)។

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (TTY: 711) पर कॉल करें।

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, koj tuaj yeem siv cov kev pab txhais lus pub dawb. Hu rau 888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (TTY: 711).

โปรดทราบ: หากคุณพูดภาษาไทย คุณสามารถใช้บริการ ความช่วยเหลือทางภาษาได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย โทร 888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (TTY: 711)





SWEDISH 对患者 LEO 与其女儿 MARIA 进行器官移植

## 非凡慷慨铸就非凡瞬间

当 Leo 需要进行肾脏移植时, 他向 Swedish 寻求帮助。  
他护理团队的创意想法挽救了他的生命。

您的慷慨可让卓越的健康护理成为可能, 并为像 Leo 这样的患者带来希望。

**现在捐赠, 网址为 [Swedishfoundation.org/generosity](https://swedishfoundation.org/generosity)。**



**SWEDISH**  
MEDICAL CENTER  
FOUNDATION

206-386-2738 | [Foundation@swedish.org](mailto:Foundation@swedish.org) | [Swedishfoundation.org](https://Swedishfoundation.org)

作为非营利组织, 您对 Swedish 的捐赠可根据以下法律进行免税。感谢您的慷慨相助。



**巴拉德 (BALLARD) 院区**

5300 Tallman Ave.NW  
Seattle, WA 98107-3932  
**电话** 206-782-2700

**樱桃山 (CHERRY HILL) 院区**

500 17th Ave.  
Seattle, WA 98122-5711  
**电话** 206-320-2000

**埃德蒙兹 (EDMONDS) 院区**

21601 76th Ave.W.  
Edmonds, WA 98026-7507  
**电话** 425-640-4000

**第一山 (FIRST HILL) 院区**

747 Broadway  
Seattle, WA 98122-4307  
**电话** 206-386-6000

**TDD/TTY:** 206-386-2022

**Swedish.org**

**伊瑟阔 (ISSAQUAH) 院区**

751 NE Blakely Drive  
Issaquah, WA 98029-6201  
**电话** 425-313-4000

**米尔克里克 (MILL CREEK) 院区**

13020 Meridian Ave.S.  
Everett, WA 98208-6422  
**电话** 425-357-3900

**雷德蒙 (REDMOND) 院区**

18100 NE Union Hill Road  
Redmond, WA 98052-3330  
**电话** 425-498-2200