



Добро пожаловать в Swedish  
Справочник пациента и члена семьи  
Welcome to Swedish  
Patient and Family Handbook (Russian)



## Содержание

Добро пожаловать в Swedish	3
Обращение нашего главного исполнительного директора	4
Ваша группа по медицинскому обслуживанию	5
Культура безопасности	6
Ваше пребывание в Swedish	7
Ваша медицинская документация	9
Ваши указания по медицинскому обслуживанию	10
Ваши права пациента	11
Обязанности пациента	12
Контрольный список пациента	13
Вопросы выставления счетов	14
Комментарии и проблемы	15
Уведомление о недопущении дискриминации	16
Примечания	18
Передать в Swedish	19

## Добро пожаловать в Swedish

**В** 1910 году Swedish появился на свет как маленькая больница, поставившая перед собой большую и нелёгкую цель: предоставлять лучшее в регионе медицинское обслуживание руками профессионально обученного персонала и с использованием новейших технологий и оборудования. С тех пор Swedish выросла в одно из самых уважаемых некоммерческих медицинских учреждений на Северо-Западе Тихоокеанского побережья, при этом её цель остаётся прежней — предлагать каждому пациенту высококачественное обслуживание и образцовый уход.

После того, как Нильс Йохансон, эмигрант из Швеции, прибыл в Америку в конце 19-го века, не зная английского языка и имея в кармане всего несколько долларов, он пошёл учиться на медика в Денвере и получил квалификацию хирурга. Переехав в Сиэтл, он был обескуражен отсутствием в тогдaшнем городе первоклассных больниц и решил построить свою собственную. При финансовой поддержке других иммигрантов из Швеции в Фёрст Хилл была основана больница Swedish. Со времени основания больницы её способность расти и преобразоваться значительно увеличилась благодаря поддержке местного общества, которое играет важнейшую роль в продвижении медицинского обслуживания в нашем регионе.

Та же энергия и целеустремлённость, которые двигали д-ром Йохансоном, продолжают вдохновлять людей, которые работают в Swedish сегодня. Каждый член вашей группы медицинского обслуживания, от техников и медсестёр до врачей и хирургов, делает всё, чтобы Swedish оставалась на переднем крае медицинской науки, используя прогрессивные методы исследований и технологии и стремясь к достижению лучших результатов для наших пациентов.

Мы надеемся, что ваши впечатления от пребывания у нас обеспечат вам комфорт и уверенность. Мы весьма рады, что вы выбрали нас для того, чтобы уход высочайшего качества предоставлялся вам заботливыми руками людей, которые любят свою работу, являются профессионалами в своём деле и стремятся обеспечивать ваше здоровье, защиту и безопасность.



SWEDISH FIRST HILL



SWEDISH CHERRY HILL



SWEDISH BALLARD



SWEDISH EDMONDS (предоставлено NBBJ)



SWEDISH ISSAQUAH

## Более ста лет опыта качественной работы



Р. ГАЙ ХАДСОН (R. GUY HUDSON),  
Д-Р МЕДИЦИНЫ, МАГИСТР  
АДМИНИСТРИРОВАНИЯ БИЗНЕСА

С момента основания Swedish миссия и цель больницы заключались в том, чтобы улучшать здоровье и благополучие каждого человека, которого мы обслуживаем. По мере развития Swedish в прошлом веке наша миссия - ориентированность на пациента - оставалась неизменной.

Чтобы облегчить вам пребывание у нас, мы разработали этот справочник, который познакомит вас с группой ваших медработников и поможет решить проблемы или ответить на вопросы, которые у вас, возможно, имеются. Просим без колебаний обращаться к любому члену вашей группы медработников или сотруднику за разъяснениями или дополнительной информацией о вашем пребывании у нас или обслуживании. Крайне важно, чтобы вы участвовали в процессе ухода за вами и чтобы Swedish выполнила своё обязательство по удовлетворению всех ваших потребностей в период вашего пребывания у нас.

Мы знаем, что процесс медицинского обслуживания может быть сопряжён со стрессом. Мы стремимся предоставлять вам наилучшее обслуживание и наилучшую заботу. Независимо от того, проходите ли вы обычный осмотр, критические лечебные процедуры в экстренной медицинской ситуации или находитесь в конце процесса выздоровления, ваше здоровье и благополучие являются нашим высшим приоритетом.

От имени тысяч медицинских работников, которые стремятся предоставлять вам высшее качество обслуживания с максимальной отдачей, я хочу поблагодарить вас за то, что вы выбрали Swedish своим поставщиком медицинских услуг.

Р. Гай Хадсон (R. Guy Hudson), д-р медицины, магистр администрирования бизнеса  
Главный исполнительный директор

## Ваша группа по медицинскому обслуживанию

### Врачи и другие медицинские работники

Во время своего пребывания в Swedish вы, вероятно, познакомитесь с несколькими типами врачей. Наш медицинский персонал состоит из нанимаемых Swedish поставщиков услуг, а также независимых поставщиков, занимающихся частной практикой. Лечащий врач - это доктор, обычно специалист в конкретной области, который руководит вашим лечением и обслуживанием в больнице. В некоторых случаях лечащему врачу помогают врачи-резиденты или ординаторы (эти медработники окончили высшее медицинское учебное заведение и проходят дополнительную подготовку под руководством лечащего врача).

Моим врачом является: \_\_\_\_\_

Моим резидентом является: \_\_\_\_\_

Моей практикующей медсестрой является: \_\_\_\_\_

Помощником моего врача является: \_\_\_\_\_

### Госпиталист

Ещё один тип врача, с которым вы можете познакомиться, называется госпиталистом. Он или она работает только в больнице и обслуживают пациентов в отсутствие лечащего врача. Сотрудничая с вашим лечащим врачом, медсёстрами и специалистом по ведению дела, они могут обеспечивать круглосуточное квалифицированное обслуживание.

Моим госпиталистом является: \_\_\_\_\_

### Медсестры

Дипломированные медсёстры (RN) и лицензированные практикующие медсёстры (LPN) - работники, которые обеспечивают ваше постоянное обслуживание, пока вы находитесь в больнице. Следуя подготовленному вашим врачом плану лечения и медсестринского ухода, они применяют лекарства, следят за вашими основными показателями жизнедеятельности, поощряют ваше активное участие в обслуживании и по возможности обеспечивают вам максимальный комфорт. Стремясь обеспечить ваше благополучие и безопасность, медицинские сёстры защищают ваши права и интересы, помогают просвещать вас по поводу вашего состояния и отвечают на любые вопросы, которые у вас могут возникнуть.

Моими медицинскими сёстрами являются: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### Специалист по ведению дела

В период вашей госпитализации вам будет назначен специалист по ведению дела. Специалист по ведению дела работает с вами и другими членами лечащей группы с целью координации плана ухода за вами после выписки из больницы. Кроме того, специалист по ведению дела может ответить на ваши вопросы относительно страхового покрытия во время вашего пребывания в больнице и позаботиться о том, чтобы ваше перемещение из Swedish домой или на другой уровень ухода прошло как можно легче.

Моим специалистом по ведению дела является: \_\_\_\_\_

### Другие медработники

У нас есть специалисты в десятках областей, которые сделают ваше пребывание комфортным и помогут вам быстрее выздороветь. В их число входят физиотерапевты, специалисты по заболеваниям дыхательных путей, трудотерапевты, а также лаборанты, специалисты по цифровой рентгенографии, диетологи, фармацевты, дипломированные помощники по медсестринскому уходу, социальные работники и священники. Хотя они могут и не понадобятся вам во время пребывания у нас, всё же хорошо знать, что при необходимости они могут помочь.

Имена медработников, которые мне необходимо запомнить:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## Культура безопасности

### Гигиена рук



Чтобы предотвратить распространение микробов и создать нашим пациентам безопасную обстановку, Медицинский центр Swedish (Swedish Medical Center) требует, чтобы все медработники мыли руки антисептиком для рук или мылом и водой до того как войти в палату и после выхода из неё. Мы предлагаем делать то же самое и посетителям, предоставляя им мыло или антисептик. Чтобы обеспечивать безопасность нашим пациентам, мы просим тех посетителей, которые чувствуют себя больными, воздерживаться от посещения нашей больницы.\*

### Почему в Swedish вы находитесь в полной безопасности

Безопасность пациентов в Swedish является нашим наивысшим приоритетом. Swedish предпринимает активные меры по сокращению количества и частоты несчастных случаев, ошибок, травм и инфекций. Мы уделяем немало времени и энергии разработке и постоянному совершенствованию процедур и систем безопасности. Та работа, которую мы уже выполнили, принесла свою пользу, но нам необходимо, чтобы и вы действовали с нами заодно. Если что-то вызывает ваше беспокойство, без колебаний говорите об этом или задавайте вопросы. Дальнейшую информацию о рейтинге Swedish в области обеспечения безопасности пациентов можно найти по адресу [Swedish.org/about/quality-and-patient-safety/quality-information-sources](http://Swedish.org/about/quality-and-patient-safety/quality-information-sources).



### Вас просят назвать своё имя

Во время своего пребывания в больнице вы заметите один из наших наиболее очевидных способов повышения безопасности пациентов. Различные медработники, даже те, с кем вы уже встречались ранее, будут повторно спрашивать ваше имя и попросят описать некий уникальный факт, подтверждающий вашу личность (например, дату вашего рождения). Это будет происходить до того, как вам дадут любые лекарства, подвергнут лечению или процедурам или накормят. Нет, мы не забыли, кто вы. Это лишь простая и испытанная мера, обеспечивающая обслуживание того лица, которому оно предназначено.

С другой стороны, вам никогда не придётся спрашивать имя своего медработника, поскольку оно всегда будет напечатано на официальном именованном знаке сотрудника Swedish вместе с его фотографией и названием отделения. Все наши сотрудники обязаны носить такие знаки, и это позволяет вам быстро и легко определить, кто предоставляет вам уход.

### Предотвращение падений

Вероятность падений в больнице выше, чем где-либо ещё, по нескольким причинам. Некоторые виды лекарств, незнакомая обстановка и физическая слабость могут привести к падению, которое может вызвать травму и замедлить ваше выздоровление. По краям вашей кровати установлены перила; кроме того, мы выдадим вам нескользящие носки, которые помогут вам предотвратить падение во время пребывания у нас. Помимо этого, вам могут оказать помощь при походе в ванную комнату и показать, как пользоваться перилами, ходунками или тростью.

### Вызов помощи

Даже когда вы остаётесь в палате одни, рядом всегда есть кто-то, кто может проверить вас и оказать какую-либо помощь. Всё, что вам нужно сделать - это нажать кнопку вызова со световым сигналом, и вскоре кто-нибудь откликнется на вызов.

### Помощь при передвижении

Ваши медработники поощряют регулярное движение, которое поможет вам выздороветь. Чтобы помочь вам безопасно передвигаться и перемещаться, ваш медработник может использовать специальное оборудование. Если вам необходимо использование такого рода оборудования, то ваш медработник научит вас и покажет, как им пользоваться.

\*Изображение предоставлено Ассоциацией специалистов по инфекционному контролю и эпидемиологии (Association for Professionals in Infection Control and Epidemiology, или APIC)

# Ваше пребывание в Swedish

## Установление надёжного общения

Достаточный уровень общения между пациентами, их компаньонами и медработниками имеет важное значение для безопасного и своевременного медицинского обслуживания. Если английский - не ваш родной язык или если вы страдаете потерей слуха, речи и(или) зрения, Swedish предлагает услуги квалифицированного медицинского устного перевода на 200 языков и диалектов и, кроме того, услуги перевода на язык глухонемых и другие средства общения, такие как слуховые аппараты, переведённые письменные материалы, азбука Брайля и услуги CART, а также субтитры (при их наличии). Во всех комплексах Swedish круглосуточно предлагаются квалифицированные услуги устного перевода и средства общения, причём **бесплатно**. Мы не разрешаем родственникам, друзьям или детям выступать в роли медицинских переводчиков, однако рекомендуем им оказывать вам поддержку и, с вашего разрешения, при необходимости делиться необходимой информацией. Просим по возможности заранее сообщить нам о ваших особых потребностях в общении.

## Обеспечение вашего комфорта

Хотя ваше выздоровление может быть сопряжено с некоторыми болями и дискомфортом, наша цель - обеспечивать вам уровень комфорта, достаточный для того, чтобы вы могли активно участвовать в ежедневном уходе, отдыхать и расслабляться. Мы попросим вас описать свои боли по шкале от 0 до 10. Мы будем часто спрашивать вас об уровне вашего комфорта и о том, насколько вам помогают лекарства и курсы лечения. При необходимости мы будем помогать вам изменить позу и можем предлагать в терапевтических целях тепло или холод, а также использовать другие полезные методики. Просим сообщить своим медработникам, если уровень ваших болей не даёт вам участвовать в своём выздоровлении, если в уровне боли произошли изменения, где у вас болит, а также в случае, если действие обезболивающего средства закончилось раньше, чем ожидалось. Мы сделаем всё возможное, однако нам скорее всего не удастся полностью устранить боли или дискомфорт.



## Связь с друзьями и членами семьи

Сообщать близким и друзьям о своём состоянии - это важная и необходимая задача. Чтобы её выполнение было легче и занимало меньше времени, мы рекомендуем использовать бесплатную, безопасную и конфиденциальную интернет-услугу под названием CaringBridge. Она позволяет вам создать личный веб-сайт, на котором можно выкладывать фотографии, видеоматериалы и записи в журнале. Дальнейшую информацию можно получить на сайте по адресу [Caringbridge.org/swedish](http://Caringbridge.org/swedish).

## Сочувственное внимание

Будучи пациентом больницы, членом семьи или другом, вы можете столкнуться с затруднениями, затрагивающими ваше тело, разум и душу. Сотрудники Swedish стараются удовлетворять любые ваши эмоциональные и духовные потребности. У нас имеются священники, которые сочувственно выслушают вас, поговорят с вами о том, что вызывает у вас беспокойство, помогут вам расслабиться и, если вы попросите - помолятся. Сообщите своему медработнику, если вы хотите с кем-нибудь поговорить. Священники работают с людьми всех религиозных и духовных традиций, включая тех, кто не считает себя религиозным или духовным человеком. Сочувственное внимание предлагается всем.

## Инструкции для посетителей

Мы считаем, что присутствие и поддержка друзей и родственников помогает вам быстрее выздороветь и позволяет вам расслабиться и чувствовать себя спокойнее. Мы рекомендуем вам во время пребывания у нас приглашать к себе гостей. С другой стороны, если вы не хотите видеть кого-либо, сообщите об этом нам, и мы позаботимся о том, чтобы ваше желание было выполнено.

Иногда необходимый вам покой или лечение - или присутствие другого пациента в палате - требует, чтобы медсёстры ограничивали количество посетителей и(или) продолжительность их визита. Ваша медсестра сообщит вам об имеющихся особых ограничениях, касающихся посетителей. Чтобы знать, что за люди находятся в больнице, мы выдаём посетителям опознавательные значки, если они присутствуют в нерабочие часы (с 5:00 до 21:00). Некоторые отделения Swedish требуют, чтобы посетители носили опознавательные значки в любое время.

Все посетители обязаны вести себя уважительно и тактично. Тех, кто этого не делает, могут попросить уйти. Просите посетителей, страдающих заразными болезнями (такими как кашель, простуда, грипп, ветрянка, корь или свинка) не приходить в больницу, где они могут заразить вас или других людей в здании.

### Связь с Swedish

Во время вашего пребывания здесь и после возвращения домой мы предлагаем вам различные способы узнать о рекомендациях по поводу сохранения здоровья, последних достижениях медицинской техники и других темах, представляющих интерес для самых разных людей.

Предлагаем вам посетить сайт [Swedish.org/about/engage](http://Swedish.org/about/engage) и соединиться с больницей Swedish через Facebook, Twitter, Google и YouTube. Кроме того, по адресу [Swedish.org/blog](http://Swedish.org/blog) вы можете получить доступ к блогу Swedish. Чтобы получать по почте бумажную версию нашего ежеквартального бюллетеня HealthWatch, отправьте свои ФИО и почтовый адрес по электронной почте [swedish@mail-ad.com](mailto:swedish@mail-ad.com) или позвоните по телефону 206-386-6797.

### Бесплатное соединение с Интернетом

Чтобы вы не теряли связь со своими близкими или могли проверять свою электронную почту, мы предлагаем вам и вашим гостям бесплатное соединение с Интернетом. Кроме того, вы можете использовать это соединение для доступа к медицинским материалам, опубликованным на нашем веб-сайте по адресу: [Swedish.org](http://Swedish.org).

### Личные вещи

Чтобы обеспечивать охрану и безопасность находящихся в Swedish людей, мы оставляем за собой право проверять содержимое багажа или сумок. Эта процедура описана в подписанной вами форме «Условия приёма» и позволяет нам осуществлять поиск таких предметов, как оружие и нелегальные наркотики.

### Указания по вопросам курения

С целью защиты здоровья наших пациентов, посетителей и сотрудников запрещается курение сигарет, сигар, кальянов, электронных сигарет или употребление жевательного табака в комплексе Swedish или рядом с ним. Ваша медсестра спросит вас, нужна ли вам помощь в отказе от курения. По данным исследований, при следовании правильной программе бросить курить может почти каждый человек. Иногда нахождение в больнице является прекрасным предлогом для того, чтобы бросить курить. Для получения дополнительной информации спросите свою медсестру или позвоните по телефону 1-800-QUIT-NOW.

### Правила, касающиеся других источников дыма или открытого огня

Хотя мы понимаем, что воскурение благовоний или зажжение свечей могут быть религиозным или культурным ритуалом, мы не разрешаем их использование в зданиях комплекса Swedish в силу их пожароопасности или снижения качества воздуха. Единственное место, где уместно использование свечей - это одна из наших часовен, при условии предварительного уведомления.

### Запахи и восприимчивость

Поскольку резкие запахи могут раздражать других людей и приводить к возникновению опасности для них, мы просим всех входящих в здания Swedish воздерживаться от использования парфюмерии, лосьонов для тела или одеколона.

### Животные

Служебные собаки (или миниатюрные лошади) допускаются во все здания комплекса Swedish. Больницы округа Кинг также допускают сопровождающих животных, создающих терапевтический эффект. Домашние питомцы не допускаются. Исключительную ответственность за присмотр и контроль за служебными животными или животными, создающими терапевтический эффект, несут их владельцы. Животные должны находиться под постоянным присмотром и контролем сопровождающего совершеннолетнего лица. Персонал Медицинского центра Swedish не имеют возможности обеспечивать присмотр, кормление, уход за внешностью, активность животных или отводить для них специальное место. Если присутствие или поведение животного создают риск для здоровья или безопасности, ему придётся покинуть здание.

### Фото, видеосъёмка и этика личной жизни

При работе, посещении или лечении в Swedish каждый человек имеет право на личную жизнь. Поэтому просим во время пребывания здесь соблюдать право других людей на личную жизнь и не вести аудио-, фото- или видеосъёмку пациентов, посетителей или сотрудников без их письменного разрешения. Согласно закону штата Вашингтон, запись без разрешения является преступлением.



## Ваша медицинская документация

### Как мы защищаем вашу личную медицинскую информацию

Swedish обращается с вашей медицинской информацией в строгом соответствии с законами федерального правительства и штата о защите конфиденциальности. Вы можете ознакомиться с конкретными положениями наших правил соблюдения конфиденциальности, запросив копию Уведомления о порядке соблюдения конфиденциальности (Notice of Privacy Practices), которое предлагается на разных языках. Попросите своего медработника или посетите веб-сайт по адресу [Swedish.org/medicalrecords](http://Swedish.org/medicalrecords). Вы также можете позвонить по телефону 206-215-2613, чтобы запросить письменную копию.

### Как получить доступ к своей медицинской документации

Система MyChart предлагает частичный онлайн-доступ к вашей электронной медицинской документации (EHR). Она позволяет вам безопасно использовать Интернет для получения информации о вашем здоровье и помогает управлять ей. Это отличный способ использовать свой компьютер или смартфон для того, чтобы следить за историей своей болезни и результатами лабораторных анализов, назначать встречи, делать повторные заказы лекарств и т.д. Она конфиденциальна и проста в

использовании. Дополнительную информацию об аккаунте в системе MyChart можно найти по адресу: [Swedish.org/landing-pages/swedish-mychart](http://Swedish.org/landing-pages/swedish-mychart).

### Запрос копии медицинской информации в Службу разрешений на выдачу информации (Release of Information, или ROI):

Вы имеете право получить копию своих медицинских документов, подав письменный запрос. Вы можете воспользоваться формой «Запрос пациента о получении доступа» (Patient Request for Access) или написать письмо, включающее следующие необходимые элементы:

1. Подпись данного лица (пациента)
2. Чёткое указание лица, который назначен для получения документов
3. Указание того, куда отправить копию закрытой медицинской информации

Кроме того, пакет сведений, которые вам необходимо знать для того, чтобы запросить свою информацию, можно получить в справочном отделе больницы или по адресу [Swedish.org/medicalrecords](http://Swedish.org/medicalrecords). Для получения дополнительной информации можно обратиться в Службу разрешений на выдачу информации по телефону 206-320-3850.



# Ваши указания по медицинскому обслуживанию

## О «Заблаговременных распоряжениях» и других предварительных распоряжениях

Предварительные распоряжения - это письменные указания, в которых нам сообщается, какое медицинское обслуживание вам желательно и нежелательно в случае, если вы окажетесь неспособны принимать решения самостоятельно. До составления и подписания таких документов мы рекомендуем обсудить их с вашими членами семьи, друзьями или духовными наставниками. Во время приёма вас в качестве пациента или посещения до проведения операции вас спросят, имеются ли у вас «Медицинские распоряжения» (иногда называемые «Заблаговременные распоряжения»), долгосрочная медицинская доверенность на предоставление медицинского обслуживания (в которой указано лицо, которому поручено принимать медицинские решения, если вы не в состоянии принимать их сами), а также желаете ли вы стать донором органов. При регистрации в больнице передайте свои распоряжения о медицинском обслуживании, если они у вас есть, медсестре в регистратуре, которая внесёт их в вашу медицинскую документацию. Если у вас есть вопросы о получении распоряжений о медицинском обслуживании, обратитесь к своему социальному работнику или медсестре.

## Когда используется CPR?

CPR (сердечно-лёгочная реанимация) используется в Swedish при внезапной остановке работы сердца или лёгкого человека. Обычно в неё входят наружный массаж сердца, использование лекарственных препаратов и(или) электрошока для того, чтобы попытаться восстановить сердцебиение, а также размещение трубки в трахее для поддержания дыхания. Пациенты, не желающие, чтобы к ним применялась CPR, обязаны заранее получить письменное распоряжение врача с указанием о том, что они являются пациентами категории DNR (Do Not Resuscitate, или «Не реанимировать»). Решение стать пациентом категории DNR или не подвергаться никаким иным методикам искусственного поддержания жизненных функций никоим образом не влияет на предоставление обслуживания пациенту.

## Что такое POLST?

В дополнение к Предварительным распоряжениям пациенты могут заполнить документ, полученный от своего врача и называемый формой POLST. POLST расшифровывается как «Распоряжение врача о мерах по поддержанию жизни». Этот документ рекомендуется оформить каждому, кто страдает прогрессирующей и представляющей угрозу для жизни болезнью или хроническим заболеванием. Медработники используют форму POLST для описания пожеланий пациентов в виде четких и конкретных медицинских

предписаний, в которых указывается, какие типы мер искусственного поддержания жизненных функций им желательны или нежелательны в конце жизни.

## Что такое «Предварительное распоряжение в области лечения психических расстройств»?

«Предварительное распоряжение в области охраны психического здоровья» - это документ, позволяющий вам описать то, какого рода лечение психических расстройств вам предпочтительно в будущем. Оно аналогично «Заблаговременным распоряжениям». Оно вступает в силу только в случае вашей «недееспособности» — неспособности принимать разумные решения в связи с возникновением психического заболевания. Вы можете подготовить распоряжение, которое официально уполномочит другого человека принимать за вас решения в области охраны психического здоровья, а также записать указания по поводу желательных или нежелательных для вас методов лечения. «Предварительное распоряжение в области лечения психических расстройств» допускается законодательством штата Вашингтон.

## Помощь в принятии трудных этических решений

Иногда пациенты и их семьи сталкиваются с необходимостью принимать нелёгкие решения по поводу лечения. Если вам или вашей семье требуется помощь в принятии таких решений, то в любое время суток вам может предоставить консультации наш Комитет по этике (Ethics Committee), состоящий из врачей, медсестёр и социальных работников, которые в полной мере учитывают интересы пациента. Более подробную информацию вам может дать медсестра.

## Способность жертвовать органы

Участие в донорстве органов - это акт щедрости и любви, который может оказать огромное влияние на жизнь не одного человека, а целых 50! Потребность в органах огромна, поскольку сегодня в США в очереди на органы стоит около 120 000 человек, и многие из них будут страдать в течение многих лет, пока не будет найден подходящий донор. Зачастую семьи доноров органов сообщают, что их горе становится легче, когда они узнают, что органы близкого им человека вдохнули новую жизнь в других людей. Если вы ещё не объявили о своём желании стать донором органов, обсудите это со своей семьёй и друзьями.

Более подробную информацию можно получить на веб-сайте Life Center Northwest по адресу: [Lcnw.org/](http://Lcnw.org/) или Donate Life Today по адресу [Donatelifetoday.com](http://Donatelifetoday.com), а также по телефону 1-877-275-5269.

## Ваши права пациента

**Медицинский центр Swedish хочет, чтобы вы знали свои права пациента. Мы сделаем все, что от нас зависит, чтобы ваши права соблюдались. Являясь пациентом Swedish, вы имеете следующие права:**

- На приглашение, прием или отказ принимать посетителей по собственному усмотрению (или усмотрению вашего представителя), при условии отсутствия каких-либо необходимых или обоснованных ограничений, продиктованных клиническими показаниями.
- На вежливое, достойное и уважительное отношение всех сотрудников больницы.
- На поддержку ваших личных, культурных и духовных ценностей и верований, когда вы должны будете принять решение о лечении.
- На безотлагательное уведомление вашего врача и избранного вами лица о том, что вас положили в больницу.
- На обсуждение любых жалоб по поводу предоставляемого вам обслуживания без боязни того, что с вами будут плохо обращаться. На своевременное рассмотрение волнующих вас вопросов, предоставление помощи или защиты прав в случае необходимости, а также, по мере возможности, на своевременное решение таких вопросов. У вас есть право получить ответ на ваши жалобы в письменном виде.
- На получение сведений об именах и должностях ваших медработников.
- На получение сведений о том, связано ли ваше лечение с обучением медицинских работников. Вы имеете право согласиться или отказаться участвовать в таком лечении.
- На получение полной и актуальной информации о вашем диагнозе, лечении и прогнозе в терминах, которые вам понятны. Все объяснения должны включать:
  - описание лечения или процедуры и того, зачем они нужны
  - возможную пользу
  - известные серьезные побочные эффекты, риски или отрицательные стороны
  - возможные проблемы при выздоровлении
  - шансы на успех
  - другие процедуры или методы лечения, которые можно применить
- На услуги устного переводчика или вспомогательные средства общения, если вы не говорите по-английски, если английский - не ваш родной язык или если вы глухи, имеете слабый слух, проблемы со зрением, нарушение когнитивных функций или дефекты речи. Способы общения будут подобраны в соответствии с вашим возрастом и потребностями. Услуги устного переводчика и вспомогательные устройства предоставляются бесплатно.
- На участие вместе с вашими врачами и другими медработниками в планировании вашего лечения.
- На получение информации о результатах лечения, положительных и отрицательных, ожидаемых и неожиданных.
- На запрос и получение в течение приемлемого периода времени записей истории болезни, а также на описание всего, что включено в историю болезни.
- На отказ от какой-либо процедуры, лекарства или вида лечения и получение информации о возможных результатах вашего решения.
- На то, чтобы не подвергаться изоляции или ограничениям, применяемым в качестве мер принуждения, дисциплинарной меры, в чьих-либо интересах или в качестве ответной меры. Ограничение движения и изоляция применяются только с целью обеспечения непосредственной безопасности для здоровья пациента, персонала или других людей, находящихся в больнице, и отменяются, как только ваше поведение перестает представлять угрозу для безопасности.
- На оформление предварительных указаний о лечении, таких как Долговременная доверенность на принятие медицинских решений и «Заблаговременные распоряжения» или «Распоряжение врачу о мерах по поддержанию жизни» (POLST), а также на выполнение осуществляющими уход лицами ваших желаний. Дополнительная информация предоставляется по запросу.
- На конфиденциальность личных данных, в пределах требований вашего лечения. Обсуждение истории болезни, консультации, осмотр и лечение будут проводиться таким образом, чтобы защитить тайну частной жизни каждого пациента.
- На знание имени врача, который несет основную ответственность за ваше лечение, а также врачей, которые могут консультировать по вашему случаю.
- На конфиденциальность всех сообщений и медицинской информации, относящейся к вашему лечению.
- На поддерживающее лечение, включая надлежащую оценку и контроль болей, лечение неприятных симптомов, эмоциональную и духовную поддержку, независимо от вашего медицинского статуса или принятых решений о лечении.
- На обслуживание в безопасной обстановке, на свободу от любых форм оскорблений или притеснений, а также на доступ к службам личной безопасности.
- На обращение за помощью (включая просьбы членов семьи или посетителей) в Комитет Swedish по этике (Swedish Ethics Committee) в отношении вопросов этики,

связанных с вашим обслуживанием.

- На то, чтобы вас перевели в другое медицинское учреждение по вашей просьбе или когда это обосновано медицинскими соображениями и допускается законом. Вы имеете право на то, чтобы вам подробно объяснили, почему вам необходим перевод в другое место и существуют ли другие варианты. Учреждение, куда вас переведут, сначала должно согласиться принять вас в качестве пациента.
- На получение информации о том, применяются ли при вашем лечении исследовательские или экспериментальные методы лечения, а также на защиту во время проведения исследований и клинических испытаний. Вы имеете право согласиться или отказаться участвовать в таком лечении. Отказ от участия не влечет за собой прекращение какого-либо лечения в Swedish.
- На получение информации во время пребывания в больнице о вариантах ухода в период, когда пребывание в больнице перестанет быть необходимым. У вас есть право участвовать в планировании обслуживания на период после выписки из больницы.
- На проверку счета за медицинское обслуживание и получение объяснений представленных к оплате сумм, независимо от того, как вы оплачиваете медицинскую помощь.
- На информацию о политике, процедурах, правилах и предписаниях больницы, имеющих отношение к предоставляемой вам медицинской помощи.
- На принятие вами или вашим представителем обоснованных решений о вашем лечении.
- На привлечение родственников или близких людей к принятию решений о вашем лечении.
- На доступ к вашей медицинской информации, запросы о внесении поправок в нее, а также получение информации о случаях передачи вашей медицинской информации в соответствии с применимым законом.
- На получение информации о неожиданных результатах ухода, лечения и обслуживания.
- На назначение человека, который на законном основании сможет реализовать вышеперечисленные права от вашего имени, если вы сами будете не в состоянии реализовать их.

## Обязанности пациента

**Коллектив Swedish хотел бы, чтобы вы принимали активное участие в своем лечении. Являясь пациентом Swedish, вы имеете следующие обязанности:**

- Предоставить полную и точную информацию о вашей истории болезней и коммуникационных потребностях лицам, принимающим участие в вашем лечении.
- Участвовать в принятии решений о лечении и уходе за вами.
- Задавать вопросы о незнакомых методах лечения и процедурах.
- Сообщать врачу или медсестре о каких-либо изменениях вашего здоровья.
- Выполнять план лечения.
- Принимать во внимание интересы других пациентов и заботиться о том, чтобы ваши посетители вели себя таким же образом.
- Относиться с уважением к сотрудникам больницы и к больничным правилам.
- Обеспечить методы оплаты до того, как вас госпитализируют.
- Относиться с уважением к тем, кто за вами ухаживает, и подчиняться больничным предписаниям; это поможет нам обеспечить безопасную обстановку и предоставить вам наилучшее возможное обслуживание. В редких случаях, когда пациент ставит под угрозу безопасность нашей обстановки, мы сообщаем об этом врачу, и он может выписать пациента.



## Контрольный список пациента

**Мы хотим, чтобы ваше пребывание в больнице и выздоровление прошли хорошо. Мы рекомендуем вам выбрать родственника или друга, который будет вас поддерживать и будет в курсе вашего лечения. Вы и человек, оказывающий вам поддержку, будете играть важную роль в процессе выздоровления.**

**Просим вас отмечать следующие пункты по мере их заполнения и записывать любые имеющиеся у вас вопросы.**

Лицо, оказывающее мне поддержку: \_\_\_\_\_

Мой номер телефона: \_\_\_\_\_

Я ожидаю, что выпишусь из больницы: \_\_\_\_\_

Перевозка (меня домой) согласована с: \_\_\_\_\_

Я нахожусь в больнице по следующей причине: \_\_\_\_\_

### Пока я здесь нахожусь...

- Я понимаю, зачем мне назначаются лекарства, лечение и тесты.
- Я чувствую себя настолько комфортно, насколько это возможно.
- По мере возможности я участвую в повседневной деятельности.

### Перед моей выпиской...

- Я знаю, какие лекарства мне необходимо принимать, почему и какие побочные эффекты следует от них ожидать. Я знаю, как и где я могу их получить.
- Я понимаю своё состояние/заболевание и знаю, о каких симптомах мне следует сообщать.
- Я знаю, какие действия мне можно безопасно выполнять.
- Я знаю, что мне можно есть.

### Подготовка к выписке...

- У меня есть план получения необходимого мне оборудования.
- Я знаю, какому врачу (врачам) я могу позвонить, и у меня есть его (их) телефон(ы).
- Я записан(а) на последующие приёмы.
- Я получил(а) ответы на заданные вопросы.

## Вопросы выставления счетов

При подготовке к выписке у вас могут возникнуть вопросы об оплате вашей госпитализации. Будет ли выставлен счёт моей страховой компании? Сколько я должен буду заплатить? Что если я не смогу сразу уплатить всю сумму? Все вопросы просим направлять в наше бизнес-подразделение по телефону 206-320-5300 или бесплатному телефону 1-877-406-0438. Если вам так удобнее, вы можете найти дополнительную информацию или оплатить счёт по Интернету, пройдя по адресу: [Swedish.org/billing](https://www.swedish.org/billing).

### Другие основные партнёры-поставщики услуг:

- AMR (Скорая помощь) 800-913-9106
- Cellnetix 800-374-4045
- LabCorp 888-680-4140
- US Anesthesia Partners – Washington 888-900-3788
- Pacific Anesthesia (Edmonds campus) 425-407-1500
- Radia Imaging 888-927-8023

### Финансовая помощь

Swedish заботится о людях и их здоровье независимо от их платёжеспособности. Совместно с пациентами мы будем работать над решением любых финансовых вопросов, включая поиск способов сделать медицинское обслуживание более доступным. Больницы Swedish предлагают финансовую помощь правомочным пациентам, не способным оплатить свои медицинские счета. Если оплата всего вашего медицинского обслуживания или его части вызывает у вас затруднения, переговорите с финансовым консультантом пациентов или представителем отдела обслуживания клиентов о том, чем мы можем вам помочь. С ними можно связаться по телефону 877-406-0438 или через наш веб-сайт по адресу [Swedish.org/patient-visitor-info/billing](https://www.swedish.org/patient-visitor-info/billing).



## Комментарии и проблемы

### **Замечания или жалобы по поводу вашего пребывания в Swedish**

В Медицинском центре Swedish установлен порядок, позволяющий пациентам высказывать свои опасения без страха подвергнуть угрозе своё обслуживание. Если у вас или члена вашей семьи имеются жалобы по поводу предоставленного в нашей больнице обслуживания, без колебаний обращайтесь к любому руководителю или сотруднику своего отделения. Мы стараемся решать все вопросы, связанные с неудовлетворённостью, как можно быстрее в течение вашего пребывания у нас.

### **Вы также можете обращаться в следующие организации:**

#### **По вопросам медицинского обслуживания:**

Clinical Quality Investigations (clinical-care issues)

747 Broadway

Seattle, WA 98122-4307

206-386-2111

Адрес электронной почты: [SMC-CQI@swedish.org](mailto:SMC-CQI@swedish.org)

#### **По вопросам отзывов клиентов:**

Если у вас имеются проблемы, жалобы или вы, возможно, хотите выразить признательность по поводу неклинических аспектов своего пребывания в больнице, просим обращаться по адресу электронной почты:

[CustomerExperience@swedish.org](mailto:CustomerExperience@swedish.org)

Кроме того, у вас есть право обращаться в Департамент здравоохранения штата Вашингтон или Отдел аккредитации (Accrediting Agency) нашей больницы Det Norske Veritas (DNV) с жалобами на своё пребывание в больнице.

Washington State Department of Health

Health System Quality Assurance

Complaint Intake

P.O. Box 47857

Olympia, WA 98504-7857

1-800-633-6828

Адрес электронной почты: [HSQAComplaintIntake@doh.wa.gov](mailto: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

Адрес электронной почты: [Hospitalcomplaint@dnvgl.com](mailto:Hospitalcomplaint@dnvgl.com)

### **Если у вас есть страховка Medicare:**

Если у вас есть страховка Medicare и вы хотите подать жалобу по поводу качества обслуживания, оплаты услуг страховкой Medicare или преждевременной выписки, то вы можете обратиться в компанию **KEPRO**:

**KEPRO**

1-888-305-6759

TTY (Телекс): 1-855-843-4776

### **С жалобами, касающимися работы клиники, обращайтесь по адресу:**

Swedish Medical Group (clinics)

Непосредственные жалобы руководителю клиники или

в отдел по связям с пациентами: 206-215-2979

Адрес электронной почты: [SMG-PatientRelations@swedish.org](mailto:SMG-PatientRelations@swedish.org)

## Уведомление о недопущении дискриминации и правах на доступ

Мы соблюдаем применимые федеральные законы о гражданских правах и не допускаем дискриминации по признакам расы, цвета кожи, национального происхождения, возраста, инвалидности или пола. Swedish не исключает людей и не относится к ним иначе из-за их расы, цвета кожи, национального происхождения, возраста, инвалидности или пола. Swedish:

- (1) Бесплатно предоставляет лицам с инвалидностью средства и услуги, позволяющие эффективно общаться с нами, такие как: (а) квалифицированные переводчики с языка глухонемых; а также (b) письменная информация в других форматах (крупным шрифтом, в звуковом исполнении, в доступных электронных и других форматах).
- (2) Бесплатно предоставляет языковые услуги лицам, для которых английский язык не является родным, например: (а) квалифицированные устные переводчики; а также (b) письменная информация на других языках.

Если вам нужны какие-либо из упомянутых выше услуг, просим обращаться к соответствующему координатору по вопросам гражданских прав, данные которых указаны ниже. Если вам необходимы услуги телефонных коммутируемых сообщений (Telecommunications Relay Services), обращайтесь по телефону 1-800-833-6384 или 7-1-1.

Если вы полагаете, что больница Swedish не предоставила такие услуги или иным образом допустила дискриминацию по признаку расы, цвета кожи, национального происхождения, возраста, инвалидности или пола, то вы можете подать жалобу на Swedish, обратившись к координатору по вопросам гражданских прав по месту предоставления услуг, указанному ниже:

Место предоставления услуг	Координатор по вопросам гражданских прав
Все комплексы, кроме комплекса Swedish в Эдмондсе (Swedish Edmonds)	Civil rights coordinator, 101 W. 8th Ave., Spokane, WA 99204 Телефон: 1-844-469-1775; линия устного перевода: 1-888-311-9127 Адрес электронной почты: Nondiscrimination.WA@providence.org
Swedish Edmonds (Комплекс Swedish в Эдмондсе)	Civil rights coordinator (Bed Control), 21601 76th Ave. W. Edmonds, WA 98026 Телефон: 1-844-469-1775; линия устного перевода: 1-888-311-9178 Адрес электронной почты: Nondiscrimination.SHS@providence.org
Обслуживание лиц пожилого возраста	Civil rights coordinator, 2811 S. 102nd St., Suite 220, Tukwila, WA 98168 Телефон: 1-844-469-1775; линия устного перевода: 1-888-311-9127 Адрес электронной почты: Nondiscrimination.pscs@providence.org

Жалобу можно подать в личном порядке, по почте, факсу или электронной почте. Если вам нужна помощь с подачей жалобы, то её может оказать вам один из упомянутых выше координаторов по вопросам гражданских прав.

Кроме того, вы можете подать жалобу на нарушение гражданских прав в Управление по вопросам гражданских прав Министерства здравоохранения и социального обеспечения США в электронном виде, используя организованный для подачи жалоб портал Управления по вопросам гражданских прав по адресу <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, а также по почте или телефону:

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).

Формы жалоб приведены по адресу <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.









ПАЦИЕНТ SWEDISH LEO, ОЖИДАЮЩИЙ ОРГАНА ДЛЯ ПЕРЕСАДКИ, И ЕГО ДОЧЬ MARIA

## Такие моменты становятся возможны в результате удивительной щедрости

Leo обратился в Swedish за помощью, когда ему потребовалась почка для пересадки. Творческое мышление его медработников спасло ему жизнь.

Ваша щедрость даёт возможность предоставлять исключительное медицинское обслуживание и дарить надежду таким пациентам, как Leo.

**Пожертвование можно сделать незамедлительно по адресу [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)

*Закон разрешает не облагать налогом ваше пожертвование Swedish как некоммерческой организации. Благодарим вас за щедрость.*



**BALLARD**

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

**CHERRY HILL**

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

**EDMONDS**

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

**FIRST HILL**

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

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

**Swedish.org**

**ISSAQUAH**

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

**MILL CREEK**

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

**REDMOND**

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