

丧亲者的基本权益



「湾区宁养服务」BTBH确保每一位来接受辅导的人士都得到最高质素的服务。因此，每一位前来寻求服务的人士都享有其机构及遵照法律所拥有的权利和责任。

此「丧亲人士基本权益」小册子旨在说明，保障和促进每一位人士得到具有尊严和受到尊敬对待的权利。这些权利可以由家属本人或其代理人行使。

不受歧视

我们确保每一位家属都得到符合个人需要的照护服务，不分种族、宗教、性别、族裔、出生国籍、年龄、残障、性取向、退伍状况或生活方式。

「湾区宁养服务」BTBH的辅导师会提供高质素的服务，维护您的尊严、个人特点及隐私权。

资料保密

我们会确保接受辅导服务时的个人隐私，除非是在接受辅导服务前所签署的知情同意书中列明依照法律或规则必须披露。

只有得到接受服务者或未成年人士的代理人签署的书面知情同意后，才能向第三方透露个人资料，根据加州州法律规定必须披露的除外。

知情同意权利

我们的政策规定，每一位顾客都要被告知其参与的照护计划。这些包括了解诊断情况，所获得的服务，需要支付的费用，账单及付费的方式等。接受服务的人士有权知道有那些不同的治疗方式以及这些治疗方式的有效性。

专业技能

我们所有的辅导师都是持有执照的专业人士，或是由执照辅导师指导下，并完成对丧亲及悲痛情绪辅导方面的特殊培训。家属有权了解为其提供服务的专家的专业知识水平、技能、曾接受的培训、经验及资历等的全部背景资料。「湾区宁养服务」HBTB不会允许任何职员对顾客作出滥用职权，疏忽，逾越职责的行为。

您有权将您的疑虑提出来

「湾区宁养服务」BTBH 誠意听取顧客对我们服务的反馈、建议和顧慮。我们会严肃处理所有的投诉事件，及时回应并解决问题。如果您向我们提出投诉，务请放心，您决不会因在行使您应有的权利时，而受到威胁，歧视，报复或不合理地终止护理。我们敦促您如有顧慮或投诉，请向您的护理团队口头提出，以便得到我们的快速处理。您也可以随时联系公共卫生部或认证机构，提出投诉或索取信息，该部门每周七日，每日 24 小时为您服务。

如有投诉， 请向以下机构呈递：

The Joint Commission, 獲得聯合委員會
One Renaissance Blvd.
Oakbrook Terrace, IL 60181
(800) 994.6610
www.jointcommission.org

如住在马林，索诺玛，纳帕，索拉诺，阿拉米达和 Contra Costa 县，请向以下机构呈递：

California Department of Public Health, 加州公共部
Licensing and Certification
Redwood Coast/Santa Rosa District Office
2170 Northpoint Pkwy.
Santa Rosa, CA 95407
电话：(707) 576.6775/传真：(707) 576.2037
免费电话：(866) 784.0703

如住在三藩市及圣马刁县，请向以下机构呈递：

California Department of Public Health
Licensing and Certification
San Francisco District Office
150 North Hill Dr., Suite 22
Brisbane, CA 94005
电话：(415) 330.6353/传真：(415) 330.6350
免费电话：(800) 554.0353

By the Bay Health 「湾区宁养服务」是一家独立的非牟利医疗机构，自1975年起一直服务三藩市及北湾各县市。我们提供面向病人及其家属的高质素临终关怀照护服务，以及临终相关事务的社区教育。我們的悲傷情緒輔導項目為社區內每一位遭受喪親之痛的人士提供服務。

欲了解更多马林县、三藩市、圣马刁县及索诺玛各县市的「湾区宁养服务」BTBH项目及服务资料，请浏览我们的网址

www.bythebayhealth.org

或致电：(415) 927.2273。

「湾区宁养服务」BTBH 保证：医务人员不会因为转介病人或将病人转入「湾区宁养服务」而收受到任何利益。

另有「湾区宁养服务」BTBH 责任保险资料以备查询。

要了解更多信息，请联系：

湾区安宁疗护机构 (By the Bay Health)
质量管理总监
17 E. Sir Francis Drake Blvd.,
Larkspur, CA 94939
电话：(415) 927.2273
传真：(415) 925.1680
周一至周五，上午 8:30 至下午 5:00

By the Bay Health 遵守適用的聯邦民權法律規定，不因种族，肤色、民族血統、年齡、殘障或性別而歧視任何人。注意：如果您講中文，您可以獲得免費語言援助服務。請致電 (415) 927.2273, TDD 711。



喪親人士的 基本權益

马林县

(415) 927.2273

三藩市及圣马刁县

(415) 626.5900

索诺玛县及纳帕市，
美国峡谷市和瓦列霍市
(707) 935.7504

www.bythebayhealth.org