

## 病人及家属权利

**By the Bay Health** 一直致力于竭尽所能确保每位病人及其看护人得到最优质的服务。为了这个目的，每位病人和看护人都拥有法律和机构政策所支持的权利和责任。*此病人及家属权利法案*旨在描述、保护和促进每位病人受到尊重和拥有尊严的权利。此等权利可由病人或其代表行使。

我们希望病人和看护人在护理过程中是知情的参与者。这包括了解病情、所提供的服务及计费/付款程序。

不管种族、宗教、性别、民族、年龄、是否残疾、性取向、退伍军人身份、生活方式或支付能力，我们保证每位病人都能得到个性化的护理服务。湾区安宁疗护机构的员工提供优质的护理服务，尊重病人的尊严、个性、隐私和私人财产。所有的护理人员均持有执照或在其各自领域内获得认证，并经过了临终关怀方面的额外培训。湾区安宁疗护机构不会容忍任何人有任何虐待、疏忽或剥削的行为，包括我们的员工。

此外，在未经病人明确同意及病人未充分理解所有信息的情况下，我们不会对任何病人进行任何实验治疗。

## 充分知情权

病人和看护人有知情权，且我们鼓励病人和看护人在护理过程中成为知情和活跃的参与者。湾区安宁疗护机构的员工随时准备解答疑问及解释复杂的医疗程序。

参与制定根据每位病人的需求和情况而定制的《护理计划》是参与护理过程的一种非常重要的方式。我们鼓励病人和看护人成为制定、变更和更新《护理计划》过程中的知情决策者。《护理计划》的目标和宗旨反映了病人、看护人和家属的生理、心理、精神和社会需要。

我们保证湾区安宁疗护机构的所有病人都能得到尽可能最佳的护理服务，包括疼痛及症状的管理。我们也保证每位病人有拒绝接受护理或药物治疗的权利。我们的员工会向病人和/或看护人告知停止护理或药物治疗的潜在后果和风险。

湾区安宁疗护机构为提供超过 36 年的优质临终关怀服务而引以为傲，但是，如果病人的需求得不到满足，或为了更好地满足病人的需求，我们有必要考虑另外的护理水平或转介到另一家机构。湾区安宁疗护机构的员工将提供必要的有用信息，协助病人作出决定，并将为转到另一家机构提供便利。

## 享用服务的权利

湾区安宁疗护机构提供医生所要求的所有必要设备和服务。这包括：护理、医生、精神、咨询和社会服务。如有必要，我们还会提供饮食、物理和言语治疗服务。我们还会提供医生所要求的为使病人舒适和安全的任何额外服务或设备。我们会应要求安排志愿服务。

所有的服务都以一致和及时的方式提供。符合《护理计划》的规定安排预约。我们会告知病人和看护人提供护理的员工姓名及负责的领域，以及计划的探访频率。

由于临终关怀福利在很多时候是由私营保险公司或美国联邦医疗保险 (Medicare) 来支付，因此，湾区安宁疗护机构必须遵守某些要求和限制。如果将涵盖在保险和/或 Medicare 范围内的护理内容发生变更，我们将预先通知病人和看护人，并解释保险范围发生变更的原因以及何时将生效。

如有必要，我们的员工还将与病人和看护人一起探讨治疗和/或转院选择。如果病人和/或看护人选择停止使用湾区安宁疗护机构的服务（如病情缓解、临终关怀福利被取消、对护理服务不满意），员工将提供停止护理服务后的必要护理教育和指导。

## 您有权将您的疑虑提出来

湾区安宁疗护机构一直渴望得到病人家属关于我们服务的反馈、建议或疑虑。我们认真对待所有投诉，及时回复和解决问题。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。我们敦促您如有顾虑或投诉，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,  
加州公共部  
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

## 病人及家属责任

湾区安宁疗护机构很高兴能在护理过程中成为合作伙伴。如果有一个主要看护人，则对护理过程最有帮助。

主要看护人在提供质量持续的护理过程中必不可少。主要看护人承担起在湾区安宁疗护机构的员工探访以外的时间促进《护理计划》的责任。主要看护人通常需要在我们的探访期间到场，并应通知我们探访是否需要改期。

主要看护人通常是病人的家人或朋友，负责监督安排病人的需求及保证一个安全的家居环境可供护理服务进行。如有必要，湾区安宁疗护机构将与病人一起确定负责家庭护理需要的人选。

要了解更多信息，请联系：

By the Bay Health  
Director of Quality Management  
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。



## 病人及家属 权利法案 Patient & Family Hospice Bill of Rights

拉克斯布爾  
(415) 927.2273

舊金山  
(415) 626.5900

索諾瑪  
(707) 935.7504

[www.bythebayhealth.org](http://www.bythebayhealth.org)