



INFORMATION ABOUT YOUR HEALTHCARE



UW Medicine

환자의 권리와 책임

UW Medicine 환자로서 다음과 같은 권리를 갖고 계십니다:

환자분은 개인의 존엄성의 권리가 있습니다.

환자분은 그 사람의 인종, 피부색, 신념, 종교, 성별, 성적 취향, 성적체성, 국적, 장애, 연령, 상이군인으로서의 신분, 사전지시서 소유, 아니면 진료비 지불능력 과 관련없이 진료와 치료와 아니면 이용할 수 있거나 의학적으로 바람직한 시설을 위한 타당한 이용권을 갖고 있습니다.

환자분은 그들의 가치관과 믿음을 표현하고 다른 사람들의 복지나 계획된 일련의 치료를 방해하지 않는 영적 및 문화적 믿음을 행사하기 위한 권리를 갖고 있습니다.

환자분은 그들의 문화적 및 개인적 가치관과 믿음 뿐만이 아니라 그들의 심리 사회학적 가치와 선호에 대하여 사려깊고 존중해 주는 진료를 위한 권리를 가지고 있습니다.

환자분은 영어를 말하거나 이해하지 못할 경우에 통역을 받을 수 있는 타당한 이용권을 갖고 있습니다.

환자분은 적절하게 안전하고 보안이 되는 환경에 대한 권리를 갖고 있습니다.

환자분은 모든 형태의 학대나 착취나 괴롭힘으로부터의 자유에 대한 권리를 갖고 있습니다.

환자분은 강요나 규제나 편익이나 보복의 수단으로서 지우는 어떠한 형태의 구속이나 격리로부터 자유로울 권리를 갖고 있습니다. 구속이나 격리는 단지 환자나 직원이나 다른 사람들의 즉각적인 신체적 안전을 보장하기 위하여 시행될 수도 있고 가능한 빠른 시간에 중지되어야 합니다.

환자분과 가족과 아니면 다른 법적으로 위임된 결정권자(들)은 그들의 의사와 공동으로 협력하여 의료를 받아들이거나 법의 범위까지 치료를 거부할 권리가 있고 그러한 거부의 의학적 중요성에 관하여 설명을 듣는 것을 포함한 그들의 건강관리에 관련된 설명을 듣고 결정을 내리는 것에 관한 권리를 갖고 있습니다.

환자분은 예상치 않은 결과를 포함한 의료와 치료와 서비스의 결과를 들을 권리를 갖고 있습니다.

환자분은 해당 법 아래 허용되는 대로 그들 자신의 의료정보를 관람하고 그것의 수정을 요청하고 그것에 대한 공개서를 요청하고 받을 권리를 갖고 있습니다.

환자분은 그들의 건강정보가 부적당하게 사용되거나 공개되었다고 느낄 경우에는 항의를 제기할 권리를 갖고 있습니다.

환자분은 가족들이나 그들이 선택한 대변인과 그들 자신의 의사(만일 요청했을 경우)에게 환자분의 입원을 지체하지 않고 알려주는 것에 대한 권리를 갖고 있습니다.

환자분은 삶의 말기에 관한 결정과 정신적 건강치료와 관련된 사전 지시서를 만들고 법의 범위까지 그들을 대신해서 의료결정을 하기 위한 대리인을 임명할 권리를 갖고 있습니다.

환자분은 자신에게 필요한 의료와 환자분이 요구하는 의료를 병원측에서 제공할 수 없을 경우의 치료대안에 관하여 완전하게 들을 권리를 갖고 있습니다. 만일 그것이 필요하고 의학적으로 권할만 하다면 환자분은 적합하고 용납될 수 있는 시설로 이송이 될 수도 있습니다.

환자분은 효과적인 통증관리를 받을 권리를 갖고 있습니다. 통증은 의학적으로 적합하다고 여겨지는 만큼 평가되고 관리될 것입니다.

환자분은 자신의 사생활에 대한 배려와 정보에 대한 비밀보장에의 권리를 갖고 있습니다. (예를 들어서: 환자분은 자신의 건강정보에 관한 의사소통을 다른 장소를 통하여 하도록 요청할 수도 있고, 전에 보던 의사들에게 자신의 의료기록을 공개하지 않도록 요청할 수도 있고, 자신의 특정한 의료정보의 제한 공개를 요청할 수도 있고, 아니면 서비스를 받기 이전에 자기 부담으로 완납을 할 경우에 보험회사에 자신의 건강정보에 관하여 제한 공개를 요청할 수도 있습니다.)



환자의 권리와 책임

환자분은 자신의 의료를 위한 주된 책임이 있는 의사나 다른 의료제공자의 이름을 알고 시술과 치료를 허가하고 시행하는데 책임이 있는 개개인의 신분과 전문직 신분을 알 권리를 갖고 있습니다.

환자분은 방문객과 말과 서면상의 의사소통을 병원 외부의 사람들과 온당한 접촉을 할 권리를 갖고 있습니다. 환자분은 자신이 허락한 대상인 배우자나 동거자나 다른 가족이나 친구 이외에도 자신이 지정한 방문객을 받을 수 있는 권리와 언제든지 그러한 허락을 철회하거나 거부할 수 있는 권리를 갖고 있습니다. 그러한 접촉은 환자치료 서비스와 합리적으로 안전하고 위험없는 환경을 제공하는 것을 방해하지 않는 한 허용됩니다. 의사소통 제한은 환자분과 아니면 가족에게 충분히 설명됩니다.

방문특혜는 인종이나 피부색이나 교리나 종교나 성별이나 성적성향이나 성별 인식이나 출신국적이나 장애나 연령에 근거하여 제한되거나 한정되거나 거부되지 않습니다. 모든 방문객은 환자분의 선택과 일치하는 완전하고 동등한 방문특혜권을 누립니다.

환자분은 조사연구에 참여하지 않을 권리가 있고 대체치료에 관한 선택권에 대해서 들을 것입니다.

환자분은 상충되는 해결책 문제와 소생 서비스 보류와 생명 유지 치료를 선행하거나 생명 유지 치료의 철수나 조사연구나 임상실험 참여를 포함한 자신의 치료과정에 있어서 일어나는 윤리적 질문에 참여할 권리를 갖고 있습니다.

환자분은 영적인 치료를 이용할 권리를 갖고 있습니다.



환자분은 환자의 권리와 책임(개인정보관행 공고)을 명료하게 표현한 진술서를 이용할 권리를 갖고 있습니다. 이 요약서는 소용이 되는 특정한 사람들에게 여러나라 언어로 구할 수 있습니다. 만일 환자분이 읽을 수 없거나 특별한 의사소통이 필요하거나, 아니면 서류가 필요한 언어로 된 것이 없을 경우에 통역을 이용할 수 있습니다.

환자분은 보호적 서비스를 이용할 권리를 갖고 있습니다. 자기 자신을 돌볼 수 없는 아동이나 연약한 성인은 위험한 생활조건이나 학대나 방치나 착취를 정정하기 위하여 적합한 기관에 의한 중재적 보호를 받을 권리를 갖고 있습니다.

환자분은 모든 환자치료 지역에서 구할 수 있는 확립된 방침과 안내에 따라 자신의 치료에 대한 불평을 할 권리를 갖고 있습니다. 환자분은 강요나 차별이나 보복, 또는 이유없는 치료와 서비스의 중단이 되는 대상이 되지 않고 자유로이 불만을 말할 수 있고 변경을 권할 수 있습니다.

환자분은 자신에게 청구된 청구서를 조목별, 그리고 구체적으로 설명된 것을 요구하고 받을 권리를 갖고 있습니다.

UW Medicine 환자로서 환자분은 다음과 같은 책임들이 있습니다:

환자분은 자신의 의료제공자에게 자신의 상태에 있어서 변화가 있을 경우에 자신이 아는 한 최대한 정확하고 완전한 정보를 제공할 책임이 있습니다.

환자분은 자신의 간호안에 대하여 상담에 참여하고 질문을 할 책임이 있습니다.

환자분은 만일 예상하는 행동방침과 자신에게 담당팀이 기대하는 것이 무엇인지를 명확히 이해하지 못하는 경우에 담당팀에게 알려야 할 책임이 있습니다.

환자분은 치료과정과 관련된 문화적 상황이 존재할 경우에 담당 의료제공자에게 알려야 할 책임이 있습니다.

환자의 권리와 책임

환자분은 자신이 동의한 치료계획을 따라할 책임이 있습니다. 환자분과 가족은 간호와 치료와 서비스 계획을 따라하지 않을 경우에 그 결과에 대한 책임이 있습니다.

환자분은 자신의 개인적인 소지품에 대한 책임이 있습니다. 이것은 틀니, 안경, 목발, 휠체어, 그리고 장신구류와 같은 개인 물품들로만 제한되지는 않지만 포함합니다. 메디칼 센터는 병원에 계시는 동안 손상되거나 분실되는 물품에 책임이 없습니다.

환자분은 환자간호와 다음과 같은 규칙 및 규제를 따를 책임이 있습니다:

- 환자분은 다른 환자분을 방해하지 않아야 합니다.
- 환자분은 다른 환자분에게 제공되는 치료와 메디칼 센터의 영업을 방해하거나 간섭하지 않아야 합니다.
- 환자분은 메디칼 센터 구내에서 불법적인 활동을 하지 않아야 합니다.
- 환자분은 메디칼 센터 구내에서 담배를 피우거나 담배제품을 사용하지 않아야 합니다.

환자분은 정확한 신분정보를 제공하는데 책임이 있습니다.

환자분은 갹신된 재정정보를 제공하고 병원예의 재정적 채무를 지불할 책임이 있습니다.

환자분은 다른 환자분들과 병원의 직원들의 권리에 대하여 배려할 책임이 있습니다.

환자분은 만일 특별히 필요한 것이 있다면 진료팀에게 알려줄 책임이 있습니다.

환자분은 다른 사람들과 병원의 소유물을 존중할 책임이 있습니다.

환자분은 적절한 직원에게 연락할 진료팀 멤버에게 항의나 우려사항을 보고할 책임이 있습니다.



환자의 역할

환자분과 환자분의 가족은 자신의 치료에 대하여 참여하고 설명을 들음으로써 안전하고 긍정적인 진료경험을 보장하기 위하여 진료팀과 동업자가 될 수 있습니다. 연구조사는 자신의 진료에 대한 결정을 내리는데 참여하는 환자분들은 더 나은 결과가 나올 가능성이 있다는 것을 보이고 있습니다. 환자분이 하실 수 있는 것들은 다음과 같은 것들을 포함합니다:

1. 준비하십시오: 방문하기 전에 주요 관심사나 질문사항의 명단을 작성하고 방문이 시작될 때 말을 꺼내십시오.
2. 질문하십시오: 진단과 검사와 치료와 차후관리에 관하여 의문점이 있으면 말하십시오.
3. 되풀이 하십시오: 방문 도중에 상담했던 요점들을 되풀이 하십시오.
4. 행동하십시오: 만일 장벽이 의사의 제안을 따라하는 것으로부터 환자분을 막으면 담당의에게 알리십시오. 필요하다면 지시사항을 써달라고 요청하십시오.

만일 환자분의 걱정거리나 의문점이 만족스럽게 해결되지 않는다면 환자분이 나 가족은 직접적으로 말하셔도 됩니다:

- 담당 주치의
- 병동이나 클리닉의 매니저
- 환자분과 가족의 연락 담당자
- 병원 관리자



통증 관리

통증은 개인적인 경험입니다. 단지 환자분만이 얼마큼, 그리고 어떤 통증을 가지고 있는지 설명할 수 있습니다. 통증이 있는 사람으로서 다음과 같은 권리가 있습니다:

- 자신의 통증을 보고
- 자신의 진료팀이 통증의 보고에 대하여 지체없이 그리고 공손히 대처하게 함
- 통증을 어떻게 관리하는가를 선택하는데 참여함
- 통증치료 선택지들에 대한 정보를 받음
- 통증이 지속적이면 통증전문의를에게 의뢰받음

우리는 환자분(아니면 환자분의 가족이나 간병인)에게 다음과 같은 것을 요구합니다:

- 통증이 시작되는 대로 즉시 담당이나 간호사에게 말하기
- 통증에 관하여 우리의 질문에 대답해서 우리가 더 잘 도울 수 있게 하기
- 우리에게 환자분의 통증을 더 잘 관리하는 것에 환자분이 도울 수 있는 방법이 있는지 묻기
- 만일 통증해소가 원하는 만큼 되지 않을 경우에 우리에게 말하기

자신의 통증관리에 관하여 다른 질문을 할 것이 있다면 담당 의료팀과 상담해 주십시오.

의료청구

하버뷰 병원과 워싱턴대학 병원의 환자분은 일반적으로 두가지 청구서를 받습니다. 환자분은 메디칼 센터 입원환자와 외래환자와 클리닉 시설 사용에 대한 청구서를 받을 것입니다. 시설 사용료나 지불대책안에 관하여 질문이 있으시면 206.598.1950나 무료전화선 1.877.780.1121로 환자재정 서비스부에 전화할 수도 있습니다. 환자분은 또한 의사나 의료제공자로부터 받은 서비스에 대한 전문

수수료에 대한 청구서를 받으실 수도 있습니다. 전문 수수료나 지불대책안에 대한 문의사항은 206.543.8606이나 무료전화선 1.888.234.5467로 워싱턴대학 의사회에 연락하셔도 됩니다. 우리의 의료청구 업무에 대하여 더 자세한 정보를 원하시면 uwmedicine.org/patient-care/billing 에 들어가 보십시오.

고객 상담 서비스

고객상담사는 병원에서 궁금한 것을 대답해 드리고 우려하는 것을 처리하고 재원과 정보를 환자분에게 연결시키는 것으로 의해서 환자분과 환자분의 가족을 보조하기 위하여 이용이 가능합니다.

우리의 각 병원들에서 환자관련 서비스팀은 분리되어 일합니다. 병원으로의 자세한 연락정보는 uwmedicine.org/uw-medical-center/patient-resources/resolving-complaint로 들어가서 보십시오.

환자관련 서비스에 연락하려면 다음의 전화번호를 이용하십시오:

Harborview Medical Center 206.744.5000
University of Washington Medical Center 206.598.8382

환자분은 1 800 633 6828로 워싱턴주 보건부와 1 800 994 6610으로 의료기관 평가위원회에 연락할 권리를 또한 가지고 있습니다. 워싱턴과 오레곤과 알래스카 및 아이다호주에 거주하는 메디케어 환자분들은 1 877 588 1123으로 라이번타에게 연락할 권리 또한 갖고 계십니다. 몬타나나 와이오밍주에 거주하는 환자분들은 1 844 430 9504로 케프로에 연락할 권리를 갖고 계십니다.

의료기록 받아보기

자신의 병원에 온 기록은 환자분이 병원에 오거나 의사를 보거나 다른 의료제공자를 볼 때마다 만들어 집니다. 보통 이 기록은 환자분의 증세와 진찰과 검사결과와 진단과 치료 및 장래의 관리나 치료에 대한 계획이 포함되어 있습니다. 만일 자신이 사용하거나 다른 목적으로 의료기록의 사본을 요청하고 싶다면, uwmedicine.org/patient-resources/medical-records 에 들어가 보십시오.

비밀보장에 대한 걱정과 항의

UW Medicine 감사부 대리인은 만일 자신의 개인 정보 보호 관리가 침해되었다로 걱정이 되거나 자신의 의료기록을 받아보기에 대하여 우리가 결정한 것에 대하여 동의하지 않을 경우 환자분과 환자분의 가족을 도와드리기 위하여 항상 연락이 가능합니다.

UW Medicine 감사부는 206 616 5248 이나 무료전화선 866 964 7744 나 comply@uw.edu 으로 연락할 수 있습니다.

의료 결정하기

사전 지시서

사전 지시서는 환자분이 원하는 건강관리 치료나 자신이 할 수 없을 때 자신을 대신해서 선택할 사람을 임명해서 명시하는 서면으로된 법적으로 인정하는 서류입니다. 우리는 환자분의 요청에 의거하여 사전지시서대로 도와드릴 것입니다. 가장 흔한 사전지시서들은:

- 의료지시서 (생명희망서라고도 알려져 있음)
- 정신건강 사전지시서
- 생명유지치료(POLST)를 위한 의사지시서
- 의료결정 대리인 위임장

사전지시서에 관한 세부정보와 서식은 환자등록과와 환자분의 담당 의료팀에게 요청하시면 받으실 수 있습니다.

누가 나를 위하여 결정을 내릴 수 있습니까?

환자분이 자신의 의료에 대하여 결정을 내릴 수 없거나 우리와 의사소통을 할 수 없으면 위싱턴주 법은 우선 순서대로 다음의 사람들에게 환자분을 위해서 의료결정을 내릴 수 있게 허락하고 있습니다.

- 지명을 해 놓으셨다면 의료결정권을 갖고 있는 법적 후견인
- 의료결정 대리인 위임장에 이름이 들어있는 사람
- 배우자나 주에 등록된 동거인
- 18세 이상의 자녀
- 부모
- 성인 남자나 여자 형제

성인 자녀가 3명인 경우와 같이 한 명보다 더 있는 부문에 있어서 모두 다 의료 결정에 동의해야 합니다. 만일 의견일치가 없다면 적절한 생명유지처리가 주어질 것입니다.

다른 사람을 위해서 귀하가 결정을 해야 할 경우

환자분이 말을 할 수 없거나 그들이 원하는 것을 우리에게 알릴 수 없을 경우에는 다른 사람이 의료결정을 내리기 위하여 준비되어야 합니다. 귀하에게 이런 책임이 주어졌다면 결정을 내리는 과정에 대하여 더 자세한 정보를 얻기 위하여 환자분의 의사나 간호사에게 즉시 말하십시오.

심폐소생술과 소생시도거부

심폐소생술(CPR)과 소생시도거부(DNAR)는 이해하고 있어야 하는 아주 중요한 두가지 용어입니다.

갑작스런 심장정지가 불의의 사망의 원인이 될 수 있음과 동시에 그것은 또한 자연스러운 삶의 마지막이고 만성적이고 고통스러운 병으로부터의 고통 없는 해방이 될 수 있습니다. 심폐소생은 심장이 멈춤으로써 갑작스럽게 쓰러졌을 때 사망을 막으려고 시도하기 위하여 행해지는 중재입니다.

의사가 소생시도 거부(DNAR) 지시나 생명유지 치료에 대한 의사지시서(POLST)를 쓰지 않는 한 심장이 갑자기 멎은 모든 환자분들에게 CPR을 실행하는 것은 병원의 규칙입니다.

우리는 환자분과 환자분의 가족에게 CPR을 하는 것과 관련된 환자분이 원하는 것에 대하여 상담의와 상담하기를 장려합니다. 환자분이 입원하실 때 환자분이 원하시는 것을 알아두는 것은 매우 중요합니다. 환자분은 DNAR이나 POLST에 관한 상담을 요청하거나 아니면 환자분의 담당의가 그들의 의학적 판단에 의거하여 CPR이 명확하게 헛된 것이라고 제안할 때 지시를 작성해도 됩니다.

윤리 상담

윤리상담은 환자진료와 관련된 윤리적 난제에 봉착한 환자분이나 그 가족들을 위하여 마련되어 있습니다. 윤리위원회는 치료의 연장과 결정을 내리는 것과 같은 사안들의 상담을 위하여 마련되어 있습니다. 상담은 담당의나 간호사 관리자나 환자분의 다른 진료팀에게 연락하므로써 시작될 수 있습니다.

장기기증

장기와 피부와 다른 조직을 기증하는 것은 그것들이 필요한 아픈 사람들을 돕습니다. 만일 환자분이 장기 기증자가 되고 싶으시면 담당의와 가족에게 말씀해 주십시오. 장기기증 동안 우리는 환자분의 신체를 존중과 존엄성으로 대하고 장례식은 지연될 필요가 없습니다.

장기나 조직 기증과 관련된 모든 경비는 장기기증시술을 맡은 대행사에 의해서 충당됩니다. 가족은 이 경비를 지불하지 않습니다.

환자분의 진료팀은 질문에 대답하고 요청하시면 더 많은 정보를 제공할 것입니다.

UW Medicine

Harborview Medical Center
325 Ninth Ave.
Seattle, WA 98104
206.744.3000

University of Washington Medical Center
1959 N.E. Pacific St.
Seattle, WA 98195
206.598.3300

uwmedicine.org



INFORMATION ABOUT YOUR HEALTHCARE



UW Medicine

PATIENT RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

As a UW Medicine patient, you have the following rights:

Patients have the right to personal dignity.

Patients have the right to reasonable access to care and treatment and/or accommodations that are available or medically advisable regardless of one's race, color, creed, religion, sex, sexual orientation, gender identity, national origin, disability, age, status as a disabled veteran, having an advance directive or ability to pay for care.

Patients have the right to express their values and beliefs and to exercise spiritual and cultural beliefs that do not interfere with the well-being of others or their planned course of treatment.

Patients have the right to care that is considerate and respectful of their cultural and personal values and beliefs, as well as their psychosocial values and preferences.

Patients have the right to reasonable access to an interpreter when they do not speak or understand the English language.

Patients have the right to a reasonably safe and secure environment.

Patients have the right to be free from all forms of abuse, exploitation or harassment.

Patients have the right to be free from restraint or seclusion, of any form, imposed as a means of coercion, discipline, convenience or retaliation. Restraint or seclusion may only be imposed to ensure the immediate physical safety of the patient, a staff member or others, and must be discontinued at the earliest possible time.

Patients, the family, and/or their legally authorized decision-maker(s) have the right, in collaboration with their doctor, to be informed and make decisions involving their healthcare, including the right to accept medical care or to refuse treatment to the extent of the law and to be informed of the medical consequences of such refusal.

Patients have the right to be informed of outcomes of care, treatment and services, including unanticipated outcomes.

Patients have the right to access their own health information, request amendment to it, request and receive an accounting of disclosures about it, as permitted under applicable law.

Patients have the right to make complaints if they feel that their health information has been used or disclosed inappropriately.

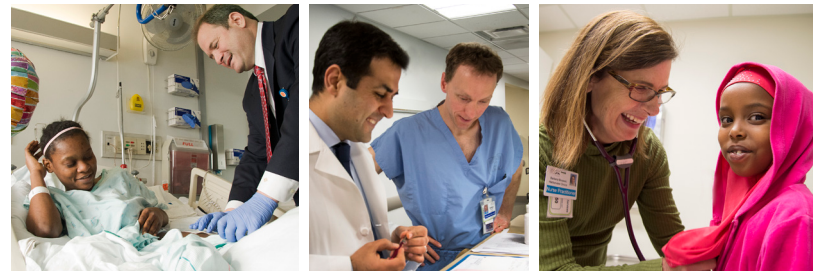
Patients have the right to have a family member or representative of their choice and their own doctor (if requested) notified promptly of their admission to the hospital.

Patients have the right to formulate advance directives regarding end-of-life decisions and mental health treatment and to appoint a surrogate to make healthcare decisions on their behalf to the extent of the law.

Patients have the right to be fully informed of their healthcare needs and the alternatives for care when a hospital cannot provide the care a patient requests. If it is necessary and medically advisable, the patient may be transferred to an appropriate and acceptable facility.

Patients have the right to effective pain management. Pain will be assessed and managed as deemed medically appropriate.

Patients have the right to consideration for their personal privacy and confidentiality of information (examples: patients may request that communication about their health information be made at alternative locations; request that their PHI not be shared with a previous provider; request that certain disclosures of their health information be restricted; or request to restrict disclosure of PHI about the patient to a health plan if the patient has self-paid in full prior to the service).



Patient Rights and Responsibilities (cont.)

Patients have the right to know the name of the doctor and other practitioners who have primary responsibility for their care, and to know the identity and professional status of individuals responsible for authorizing and performing procedures and care.

Patients have the right to have reasonable access to people outside the medical center by means of visitors, and by verbal and written communication. Patients have the right, subject to their consent, to receive visitors they designate, including but not limited to a spouse, domestic partner, another family member, or a friend, and have the right to withdraw or deny such consent at any time. Such access is permitted so long as it does not interfere with the provision of patient care services and a reasonably safe and secure environment. Any restrictions on communication are fully explained to the patient and/or family.

Visitation privileges are not restricted, limited or denied on the basis of race, color, creed, religion, sex, sexual orientation, gender identity, national origin, disability or age. All visitors enjoy full and equal visitation privileges consistent with patient preferences.

Patients have the right not to participate in investigative studies, and they will be informed of alternative care options.

Patients have the right to participate in ethical questions that arise in the course of their care, including issues of conflict resolution, withholding resuscitative services, foregoing or withdrawing of life-sustaining treatment and participating in investigational studies or clinical trials.



Patients have the right to have access to spiritual care.

Patients have the right to have access to a written statement that articulates the rights and responsibilities of patients (Notice of Privacy Practices). The summary statement is available in several languages specific to the populations served. If the patient cannot read, has special communication needs, or if the statement is not available in their language, an interpreter will be available.

Patients have the right to access protective services. Children or vulnerable adults who are unable to care for themselves have the right to protective intervention by the appropriate agencies to correct hazardous living conditions, abuse, neglect or exploitation.

Patients have the right to make complaints about their care according to the established policy and guidelines available in all patient care areas. Patients can freely voice complaints and recommend changes without being subject to coercion, discrimination, reprisal or unreasonable interruption of care, treatment and services.

Patients have the right to request and receive an itemized and detailed explanation of their bill for services rendered.

As a UW Medicine patient, you have the following responsibilities:

Patients have the responsibility to provide, to the best of their knowledge, accurate and complete information and to report any changes in their condition to their practitioner.

Patients have the responsibility to participate in discussion about, and to ask questions about, their plan of care.

Patients have the responsibility to inform the care team if they do not clearly understand a contemplated course of action and what is expected of them.

Patients have the responsibility of notifying their healthcare providers when a cultural situation exists concerning the healthcare process.

Patient Rights and Responsibilities (cont.)

Patients are responsible for following the treatment plan to which they agreed. Patients and their families are responsible for the outcomes if they do not follow the care, treatment and service plan.

Patients are responsible for their personal belongings. This includes, but is not limited to dentures, eyeglasses, crutches, wheelchairs and personal items such as jewelry. The medical center is not responsible if these items are damaged or misplaced while here.

Patients are responsible for the following rules and regulations affecting patient care and conduct:

- Patients may not disturb other patients.
- Patients may not disrupt or interfere with care provided to other patients and the operations of the medical center.
- Patients may not conduct any illegal activities on the premises of the medical center.
- Patients may not smoke or use tobacco products on the medical center campus.

Patients are responsible for providing accurate personal identification information.

Patients are responsible for providing updated financial information and meeting any financial obligation to the hospital.

Patients are responsible for being considerate of the rights of other patients and medical center personnel.

Patients are responsible for informing the care team if they have special needs.

Patients are responsible for being respectful of the property of other persons and the medical center.

Patients are responsible for reporting any complaints or concerns to a member of their healthcare team, who will then contact appropriate staff.



PATIENT'S ROLE

You and your family can partner with the healthcare team to ensure a safe and positive care experience by being involved and informed about your treatment. Research shows that patients who take part in decisions about their healthcare are more likely to have better outcomes. Some things you can do include:

1. Prepare: List your main concerns or questions before your visit, and bring them up at the beginning of the visit.
2. Ask: Speak up if you have any questions about your diagnosis, tests, treatments and follow-up.
3. Repeat: Summarize key points discussed during the visit.
4. Take Action: If barriers prevent you from following your doctor's recommendations, let your doctor know. Ask for written instructions, if needed.

If you have concerns or questions that are not addressed to your satisfaction, you or your family may speak directly to:

- The attending physician in charge
- The manager of the unit or clinic
- Patient and family liaisons, or
- Hospital administrators



Pain Management

Pain is a personal experience. Only you can describe how much and the type of pain you have. As a person with pain, you have the right to:

- Report your pain
- Have your healthcare team respond promptly and respectfully to your report of pain
- Take part in choices on how to manage your pain
- Receive information about pain treatment options
- Be referred to a pain specialist if your pain persists

We ask that you (or your family or care provider):

- Tell your doctor or nurse that you are in pain as soon as the pain begins
- Answer our questions about your pain so that we can better help you
- Ask about ways you can help us better manage your pain
- Tell us if your pain relief goals are not being met

Please talk to your healthcare team if you have other questions about your pain management.

Patient Billing

For questions about your bill or payment arrangements, you can reach Patient Financial Services at 206.598.1950 or toll-free at 1.877.780.1121 between the hours of 8 a.m. and 5 p.m., Monday through Friday. For more detailed information about our billing practices, visit www.uwmedicine.org/patient-care/billing.

Patient Relations

Patient Relations representatives are available to assist you and your family by answering questions, addressing concerns and connecting you to resources and information at the hospital.

Harborview Medical Center Patient Relations: 206.744.5000
UW Medical Center Patient Relations: 206.598.8382

Separate Patient Relations teams work at each of our hospitals. For detailed contact information by hospital, visit www.uwmedicine.org/uw-medical-center/patient-resources/resolving-complaint.

You also have the right to contact the Washington State Department of Health at 1.800.633.6828 and the Joint Commission at 1.800.994.6610. Medicare patients in Washington, Oregon, Alaska and Idaho also have the right to contact Livanta at 1.877.588.1123. Medicare patients in Montana or Wyoming have the right to contact Kepro at 1.844.430.9504.

Accessing Medical Records

A record of your visit is made each time you visit a hospital, physician or other healthcare provider. Typically, this record contains your symptoms, examination and test results, diagnoses, treatment and a plan for future care or treatment. If you would like to request a copy of your medical records for your own use or for any other purpose, visit www.uwmedicine.org/patient-resources/medical-records.

Privacy Concerns and Complaints

UW Medicine Compliance representatives are available to assist you and your family if you are concerned that your privacy rights have been violated or you disagree with a decision we made about access to your records.

You can reach the UW Medicine Compliance Office at 206.616.5248, toll-free at 1.866.964.7744, or by emailing comply@uw.edu.

MAKING HEALTHCARE DECISIONS

Advance Directives

Advance directives are written, legally-recognized documents that state your choices about healthcare treatment or name someone to make such choices for you if you are not able to. We will help you with advance directives upon request. The most common types of advance directives are:

- Healthcare Directive (also known as a Living Will)
- Mental Health Advance Directive
- Physician Order for Life-Sustaining Treatment (POLST)
- Durable Power of Attorney for Healthcare

Detailed information about advance directives and forms are available upon request in the Admitting Department and from your healthcare team.

Who can make decisions for me?

If you are unable to make decisions or communicate with us about your healthcare, Washington State law allows the following people, in order of priority, to make healthcare decisions for you:

- A legal guardian with healthcare decision-making authority, if one has been appointed
- The person named in the Durable Power of Attorney for Healthcare
- Your spouse or state-registered domestic partner
- Your children who are 18 years or older
- Your mother or father
- Your adult brothers and sisters

In categories where there is more than one person, such as three adult children, all must agree on the healthcare decision. If there is no consensus, appropriate life-sustaining treatment will be given.

When You Must Decide For Another

When a patient is unable to talk or let us know what they want, another person must be prepared to make decisions about medical care.

If you are given this responsibility, please talk to the patient's doctor or nurse immediately for more information about the decision-making process.

CPR and DNAR

Cardiopulmonary resuscitation (CPR) and do not attempt resuscitation (DNAR) are two terms that are very important to understand.

While sudden stopping of the heart can cause unexpected death, it can also be the natural end and painless release from chronic, painful illness. CPR is the series of measures performed to prevent death when a sudden collapse occurs because the heart stops.

It is medical center policy to perform CPR on all patients whose heart stops suddenly unless a doctor writes a DNAR order or a physician order for life-sustaining treatment (POLST).

We encourage you and your family to talk with your doctor about your wishes regarding performing CPR. It is very important to know your wishes when you are admitted. You may request to have a DNAR or POLST order or your doctor may write an order when, in their medical judgment, initiating CPR would clearly be futile.

Ethics Consultation

Ethics consultations are available for patients and family members who are faced with an ethical dilemma regarding patient care. The Ethics Committee is available to consult on such issues as extent of treatment and decision-making. A consultation can be initiated by contacting your doctor, nurse manager or other member of your healthcare team.

Organ Donation

Donating organs, skin and other tissues helps sick people who need them. If you want to be an organ donor, please tell your doctor and your family. During organ donation, the body is treated with respect and dignity, and funerals do not need to be delayed.

All costs related to organ or tissue donation are covered by the agency in charge of the organ donation procedure. The family does not pay this cost.

Your healthcare team can answer questions and provide more information upon request.

UW Medicine

Harborview Medical Center
325 Ninth Ave.
Seattle, WA 98104
206.744.3000

University of Washington Medical Center
1959 N.E. Pacific St.
Seattle, WA 98195
206.598.3300

uwmedicine.org

