



# INFORMATION ABOUT YOUR HEALTHCARE

---



UW Medicine

## Права и Обязанности Пациентов

### В качестве пациента Университетского Медицинского Объединения «UW Medicine» вы имеете следующие права:

Пациенты имеют право на личное достоинство.

Пациенты имеют право на доступ в разумных пределах к уходу и лечению и/или услугам, имеющимся в наличии или медицински целесообразным, вне зависимости от расы, цвета кожи, убеждений, религии, пола, сексуальной ориентации, гендерной (половой) идентичности, страны происхождения, инвалидности, возраста, статуса ветерана-инвалида, наличия предварительных распоряжений или способности оплатить медобслуживание.

Пациенты имеют право выражать свои духовные и культурные ценности и убеждения и следовать им, если они не угрожают благополучию других лиц или не препятствуют предоставлению запланированного курса лечения.

Пациенты имеют право на чуткое и уважительное обслуживание, уважающее их культурные и личные ценности и убеждения, а также психосоциальные ценности и предпочтения.

Пациенты, которые не говорят по-английски или не понимают английский язык, имеют право на доступ в разумных пределах к услугам переводчика.

Пациенты имеют право на то, чтобы в разумных пределах им была обеспечена безопасная среда пребывания.

Пациенты имеют право быть свободными от всех форм жестокого обращения, эксплуатации или домогательств.

Пациенты имеют право быть свободными от любых видов ограничения свободы или изоляции, используемых как метод принуждения, наказания, в целях удобства или возмездия. Ограничение свободы или изоляция может применяться только для обеспечения немедленной физической безопасности пациента, работника госпиталя или других лиц и должна прекращаться при первой возможности.

Пациенты, члены их семей и/или лицо(а), имеющее(ие) юридические полномочия на принятие решений от имени пациентов, имеют право взаимодействуя с врачами, быть проинформированными и принимать решения, касающиеся медицинского обслуживания, включая право согласия на медицинское обслуживание или отказа от лечения, в той степени, как это позволено законом, а также быть

проинформированными о медицинских последствиях такого отказа.

Пациенты имеют право на получение информации о результатах ухода, лечения и услуг, включая непредвиденные результаты.

Пациенты имеют право получать доступ к своей медицинской информации, просить о внесении поправок в эту информацию и получать отчетность о предоставлении кому-то этой информации в той степени, как это позволяет соответствующий закон.

Пациенты имеют право подать жалобу, если они считают, что их медицинская информация была неправомерно использована или раскрыта.

Пациенты имеют право на то, чтобы член их семьи или выбранный ими представитель, а также их врач (по их просьбе) были безотлагательно уведомлены об их поступлении в больницу.

Пациенты имеют право подготовить предварительные распоряжения, касающиеся решений о медицинском обслуживании в конце жизни и о лечении психического состояния, а также назначить представителя для принятия решений о медицинском обслуживании от своего имени, в той степени, в какой это позволяет закон.

Пациенты имеют право на полную информацию о своих потребностях в медицинском обслуживании и об альтернативных вариантах лечения, если больница не может предоставить затребованное пациентом обслуживание. При необходимости и при имеющихся медицинских показаниях пациент может быть переведен в подходящее и приемлемое для пациента медицинское учреждение.

Пациенты имеют право на эффективные меры по облегчению болей. Боль будет оцениваться и ее контроль будет осуществляться по соответствующим медицинским показаниям.

Пациенты имеют право на уважение их частной жизни и на конфиденциальность информации (например: пациенты могут попросить, чтобы передача сообщений,



содержащих медицинскую информацию, производилась по альтернативному адресу; попросить, чтобы Личная Медицинская Информация или РНИ пациента не выдавалась предыдущему доктору; попросить ограничить выдачу каких-то определенных деталей своей медицинской информации; или попросить ограничить выдачу РНИ пациента страховой компании, при условии, что пациент до получения обслуживания полностью оплатил стоимость лечения из своих личных средств).

Пациенты имеют право знать полное имя врача и других медработников, несущих основную ответственность за их лечение, а также знать полное имя и профессиональный статус лиц, дающих разрешение на проведение и выполняющих процедуры и обслуживание.

Пациенты имеют право на доступ в разумных пределах к лицам, находящимся вне медицинского центра, посредством посетителей, а также устного и письменного общения. Пациенты имеют право, при условии их согласия, принимать обозначенных ими посетителей, включая, но не ограничиваясь супругой/супругом, домашним партнером, членом семьи или другом, а также имеют право отменить или отказаться в любое время от данного согласия. Такой доступ разрешается при условии, что он не мешает предоставлению обслуживания пациентам и обеспечению достаточно безопасной обстановки. Пациенту и/или родным пациента предоставляется полное объяснение любых ограничений на общение.

Права на посещения не ограничиваются, не лимитируются или не запрещаются на основе расы, цвета кожи, убеждений, религии, пола, сексуальной ориентации, гендерной (половой) идентичности, страны происхождения, инвалидности или возраста. Все посетители обладают полными и равными привилегиями на посещения, согласно предпочтениям, установленным пациентом.

Пациенты имеют право не участвовать в испытательных исследованиях и они будут проинформированы об альтернативных вариантах лечения.

Пациенты имеют право принимать участие в обсуждении этических вопросов,



возникающих в ходе предоставления им обслуживания, в том числе таких вопросов, как разрешение конфликтов, отказ в проведении реанимационных мероприятий, отказ в применении или прекращение применения мер по поддержанию жизни, а также участие в испытательных или клинических исследованиях.

Пациенты имеют право на доступ к религиозному/духовному обслуживанию.

Пациенты имеют право на доступ к письменным документам, формулирующим права и обязанности пациентов (Уведомление о Практике Соблюдения Конфиденциальности). Сводную выдержку из этого документа можно получить в переводе на несколько языков, **на которых говорят группы населения, получающие обслуживание. Если пациент не может читать, нуждается в помощи для общения, или если документ нельзя получить на языке пациента, пациенту будут предоставлены услуги переводчика.**

Пациенты имеют право на доступ к службам по защите. Дети или уязвимые взрослые, которые не могут позаботиться о себе, имеют право на вмешательство соответствующих организаций с целью корректировки опасных условий проживания, жестокого обращения, небрежного ухода или эксплуатации.

Пациенты имеют право подать жалобу, касающуюся предоставленного им обслуживания, согласно установленным положениям и нормам, изложение которых можно получить везде, где пациентам предоставляется обслуживание. Пациенты могут свободно выражать свои жалобы и давать рекомендации о том, что следует изменить, без опасения подвергнуться принуждению, дискриминации, расправе или необоснованному прерыванию предоставления ухода, лечения и услуг.

Пациенты имеют право попросить и получить подробное попутное объяснение выписанных им счетов за предоставленные услуги.

#### **В качестве пациента UW Medicine вы обязаны:**

Пациенты обязаны предоставлять своему врачу точную и полную, в меру своих знаний, информацию, и сообщать о любых изменениях состояния здоровья.

Пациенты обязаны участвовать в обсуждении назначаемого им плана обслуживания и задавать вопросы по этому плану.

Пациенты обязаны извещать медперсонал, который предоставляет им медицинское обслуживание, если им не совсем понятен предполагаемый курс действий и то, что от них ожидается.

Если у пациентов есть культурные предпочтения, имеющие отношение к медицинскому обслуживанию, они обязаны уведомить об этом медработников,

предоставляющих им обслуживание.

Пациенты обязаны выполнять план лечения, на который они дали согласие.

Пациенты и их родственники несут ответственность за результаты лечения, если они не выполняют план ухода, лечения и услуг.

Пациенты несут ответственность за свои личные вещи. В том числе, но не ограничиваясь зубными протезами, очками, костылями, инвалидными колясками, а также личными вещами, такими, как ювелирные изделия. Медицинский центр не несет ответственности, если во время пребывания в нем, эти вещи будут повреждены или потеряны.

Пациенты обязаны соблюдать правила внутреннего распорядка касающиеся обслуживания и поведения пациентов:

- Пациентам запрещено нарушать покой других пациентов.
- Пациентам запрещено мешать или нарушать обслуживание, предоставляемое другим пациентам, или работу медицинского центра.
- Пациентам запрещено заниматься какой-либо незаконной деятельностью на территории медицинского центра.
- Пациентам запрещено курить или использовать табачные изделия на территории кампуса медицинского центра.

Пациенты несут ответственность за предоставление точных личных сведений и информации, удостоверяющей личность.

Пациенты несут ответственность за предоставление обновленной финансовой информации и выполнение любых финансовых обязательств по отношению к госпиталю.

Пациенты обязаны уважать права других пациентов и персонала медицинского центра.

Если у пациентов есть особые потребности, они обязаны поставить об этом в известность лиц, предоставляющих уход.

Пациенты обязаны с уважением относиться к имуществу других лиц и медицинского центра.

Пациенты несут ответственность за уведомление медработника из группы, предоставляющей им медицинское обслуживание, о своих жалобах или проблемах. Этот медработник затем свяжется с соответствующим сотрудником.



## Роль пациента

Вы и ваши родные, получая информацию и принимая участие в лечении, можете стать партнерами вашего медперсонала в обеспечении безопасного и положительного опыта обслуживания. Исследования показывают, что у пациентов, принимающих участие в решениях, касающихся их медицинского обслуживания, повышается вероятность лучших результатов лечения. Вы можете, например:

1. Подготовиться к визиту: До посещения врача составьте в письменной форме список ваших главных жалоб или вопросов. Задайте эти вопросы в начале приема.
2. Задавать вопросы: Откровенно говорите, когда у вас есть вопросы по поводу вашего диагноза, анализов, видов лечения и последующего наблюдения.
3. Повторять: Резюмируйте ключевые вопросы, которые обсуждались на приеме.
4. Действовать: Если вы считаете, что по каким-либо причинам не сможете выполнить рекомендации своего врача, поставьте его/ее об этом в известность. Если необходимо, попросите представить инструкции в письменном виде.

Если у вас имеются жалобы или вопросы, решение по которым не удовлетворяет вас полностью, то вы или ваши родные могут напрямую обратиться к следующим лицам:

- Штатному лечащему врачу
- Менеджеру отделения или клиники
- Координаторам по связи с пациентами и их семьями, или
- Администраторам госпиталя



## Контроль боли

Боль все ощущают по-разному. Только вы можете сказать, насколько сильна боль, и описать вид испытываемой вами боли. Как человек, испытывающий боль, вы имеете право:

- Сообщить о боли
- Ожидать, что ваш лечащий медперсонал оперативно и с уважением отреагирует на ваше сообщение о боли
- Принять участие в выборе методов облегчения боли
- Получить информацию об имеющихся методах облегчения боли
- Быть направленным к специалисту, если боль не утихает

Мы просим, чтобы вы (или ваши родные, или медработник, предоставляющий обслуживание):

- Сообщили врачу или медсестре, что вы испытываете боль, как только она возникнет
- Ответили на наши вопросы о боли, чтобы мы могли лучше оказать вам помощь
- Спросили, как вы можете помочь нам облегчить вашу боль
- Сообщили нам, если вы не удовлетворены результатом мер по облегчению боли

Пожалуйста, сообщите вашему медперсоналу, если у вас остались какие-то вопросы о предложенных вам методах облегчения боли.

## Счета За Оплату Медицинского Обслуживания Пациентов

Пациенты обычно получают два счета за услуги, предоставленные Медцентром Харборвью (**Harborview Medical Center**) и Медцентром Университета (**University of Washington Medical Center**). Пациенты получают счет на оплату за использование оборудования и помещений стационаров, амбулаторий и поликлиник медцентра. С вопросами относительно счетов за использование оборудования и помещений медцентра или порядка их оплаты вы можете позвонить в Отдел Финансового Обслуживания Пациентов (Patient Financial Services) по телефону 206-598-1950 или по бесплатному телефону 1-877-780-1121. Пациенты получают также счет за оплату профессиональных услуг, предоставленных врачом или другим медперсоналом. С вопросами относительно счетов за профессиональные услуги или порядка их оплаты вы можете позвонить в финансовый отдел организации Врачи Университета Вашингтон (University of Washington Physicians) по телефону 206-543-8606 или по бесплатному телефону 1-888-234-5467. Более подробную информацию о нашей практике выставления счетов, можно найти на нашем сайте по адресу: [www.uwmedicine.org/patient-care/billing](http://www.uwmedicine.org/patient-care/billing).

## Взаимоотношения с пациентами

Сотрудники Отдела Взаимоотношений с Пациентами (Patient Relations) могут

помочь вам и вашим родным получить ответы на вопросы, разобраться с жалобами и проблемами, а также связать вас с имеющимися в госпитале ресурсами и информацией.

Каждый из наших госпиталей имеет свою собственную группу по взаимоотношениям с пациентами. Подробную информацию о том, как связаться с сотрудниками этих групп по каждому из госпиталей, вы можете найти на сайте <http://www.uwmedicine.org/uw-medical-center/patient-resources/resolving-complaint>.

Позвонить в Отдел Взаимоотношений с Пациентами можно по следующим телефонам:

Медцентр Харборвью  
(206) 744-5000

Медцентр Университета  
(206) 598-8382

Вы также имеете право позвонить в Отдел Здравоохранения Штата Вашингтон (Washington State Department of Health) по тел. 1-800-633-6828 и Объединенную Комиссию (Joint Commission) по тел. 1-800-994-6610. Пациенты, имеющие страхование по программе Медикейр (**Medicare**) в штатах **Вашингтон, Орегон, Аляска и Айдахо (Washington, Oregon, Alaska, Idaho)** имеют также право позвонить в организацию **Ливанта (Livanta)** по тел. **1-877-588-1123**. Пациенты, имеющие страхование по программе Медикейр в штатах **Монтана или Вайоминг (Montana или Wyoming)** имеют право позвонить в организацию **Кепро (Kepro)** по тел. **1-844-430-9504**.

## Доступ к Медицинской документации

Запись о визите производится после каждого вашего визита в госпиталь, к врачу или любому другому медперсоналу. Обычно в этих записях приводятся ваши симптомы, результаты осмотра и тестов, диагнозы, методы лечения, а также план будущего ухода и лечения. Если вы хотите получить копию ваших медицинских записей для собственного использования или для любых других целей, то выйдите на сайт [www.uwmedicine.org/patient-resources/medical-records](http://www.uwmedicine.org/patient-resources/medical-records).

## Вопросы и Жалобы, связанные с Правом на Конфиденциальность

Представители службы UW Medicine, осуществляющей контроль за соблюдением установленных правил и процедур (UW Medicine Compliance), могут помочь вам и вашим родным, если вы обеспокоены тем, что ваше право на конфиденциальность информации было нарушено или если вы не согласны с нашим решением о доступе к вашей медицинской документации.

Вы можете позвонить в офис UW Medicine Compliance по телефонам: **206-616-5248**, **бесплатному номеру: 1-866-964-7744**, или [comply@uw.edu](mailto:comply@uw.edu).

## Принятие Медицинских Решений

### Предварительные Распоряжения

Предварительные распоряжения представляют собой письменные юридически признанные документы, в которых указаны ваши предпочтения по медицинскому обслуживанию или названы лица для принятия таких решений от вашего имени, если вы не будете в состоянии сделать это сами. Мы поможем вам составить предварительные указания по вашей просьбе. Наиболее распространенные формы предварительных распоряжений приведены ниже:

- Распоряжение о Медицинском Обслуживании (также известно как Прижизненное Завещание)
- Предварительное Распоряжение о Психиатрическом Обслуживании
- Распоряжение Врача о Мерах по Поддержанию Жизни (POLST)
- Долгосрочная Доверенность по Вопросам Медицинского Обслуживания

Подробную информацию о предварительных распоряжениях и их формы вы можете получить по запросу в регистратуре Приемного Покоя или в офисе вашего лечащего врача.

### Кто может принимать решения от моего имени?

Если вы не в состоянии принимать решения или общаться с нами относительно вашего лечения, то закон штата Вашингтон позволяет следующим лицам в указанном порядке очередности принимать медицинские решения от вашего имени:

- Законный опекун, обладающий правом принятия решений по медицинскому обслуживанию, если таковой был назначен
- Лицо, указанное в Долгосрочной Доверенности по Медицинскому Обслуживанию
- Ваш(а) супруг(а) или зарегистрированный штатом сожитель
- Ваши дети в возрасте 18 лет или старше
- Ваша мать или ваш отец
- Ваши взрослые братья и сестры

Если под указанную категорию подпадает несколько человек, например, трое взрослых детей, то должно быть получено общее согласие относительно решения по

медицинскому обслуживанию. Если согласия нет, будут применены надлежащие меры для поддержания жизни.

### Если Вам Надо Принять Решение За Другого Человека

Если пациент не может говорить или каким-то иным способом дать нам знать о своих пожеланиях, другой человек должен быть готов принять решение о медицинском обслуживании. Если на вас наложена такая ответственность, пожалуйста, безотлагательно сообщите об этом врачу или медсестре пациента для получения дополнительной информации о процессе принятия решения.

### Сердечно-Легочная Реанимация (CPR) и Не Реанимировать (DNAR)

Очень важно понимать два таких термина, как Сердечно-Легочная Реанимация (CPR) и Не Реанимировать (DNAR).

Хотя внезапная остановка сердца может быть причиной неожиданной смерти, в то же время она может быть естественным концом жизни и безболезненным освобождением от хронической мучительной болезни. CPR – это вмешательство, предпринятое для того, чтобы попытаться предотвратить смерть в случае внезапного коллапса из-за остановки сердца.

По правилам медицинского центра CPR будут делать всем пациентам с внезапной остановкой сердца, если врач не выпишет распоряжение не реанимировать (распоряжение DNAR) или распоряжение о мерах по поддержанию жизни (POLST).

Мы советуем вам и вашим родным обсудить со своим врачом ваши пожелания относительно применения CPR. **Очень важно, чтобы ваши пожелания были известны при поступлении в больницу. Вы можете обратиться с просьбой о проведении обсуждения относительно применения DNAR или POLST, или ваш врач может выписать распоряжение** в том случае, если по мнению врачей применение CPR бесполезно.

### Консультация По Этическим Вопросам

Пациенты и их родные, перед которыми стоит этическая дилемма относительно медицинского обслуживания пациента, могут получить консультации по этическим вопросам. Для получения консультации по таким вопросам, как объем проводимого лечения и принятие решений, можно обратиться в Комиссию По Этическим Вопросам (Ethics Committee). Обращение к своему лечащему врачу, старшей медсестре или другому члену лечебной бригады может стать начальным этапом консультаций .

## Пожертвование Органов

Пожертвование органов, кожи и других тканей помогает больным людям, которым они необходимы. Если вы хотите стать донором органов, пожалуйста, сообщите об этом своему врачу или вашим родным. В процессе пожертвования органов при обращении с телом соблюдают уважение и достоинство, и нет необходимости откладывать похороны.

Все расходы, связанные с пожертвованием органов или тканей, берет на себя учреждение, отвечающее за соблюдение процедур донорства. Родственникам не надо оплачивать эти расходы.

Персонал вашей лечебной бригады ответит на вопросы и по вашему запросу предоставит дополнительную информацию.

# 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](http://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.

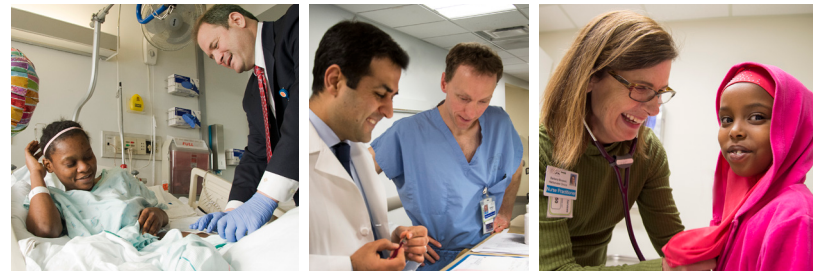
Patients have the right to have a family member or representative of their choice and their own doctor (if requested) notified promptly of their admission to the hospital.

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](http://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](http://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](http://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](mailto: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](http://uwmedicine.org)

