

# 患者的权利和责任

**Corewell Health 致力于为每位患者和家庭提供顶级体验。我们希望与您合作、确保您获得优质、个性化的护理。**

## 患者有权获得贴心、恭敬、个性化、优质的护理

- Corewell Health 的医务人员将欢迎、尊重并服务所有人、不论其种族、肤色、性别、性别认同和表达、国籍、宗教、残疾、年龄、艾滋病毒 (HIV) 状况、性别、性取向、种族、服务支付来源或任何违反联邦、州或地方法律的其他依据、患者将以符合性别认同的方式接受治疗。
- 始终以专业和恭敬的方式为他们提供护理服务。
- 如果患者英语能力有限或听力受损、则免费为其提供手语和口语服务。
- 必要时给予治疗、提供服务和安排转诊。如果我们无法满足患者的医疗需求、将为其安排转院。仅在向患者解释需要转院的原因、告知所有信息、在他们选择不转院的情况下、为患者提供其他治疗选择、才能进行转诊。接收患者的机构必须同意接受转院。
- 患者的牧师、神父、拉比、僧侣或其他宗教领袖或 Corewell Health 的牧师关怀服务（如有需要）将尽一切努力提供所需的牧师/精神关怀。
- 获知如何进行投诉、解决争议、争论或冲突、资源包括患者关系 (Patient Relations)、伦理委员会 (Ethics Committee) 和其他法律规定的监管机构等服务。
- 能够使用保护和倡权服务、
- 在入院后及时通知患者的家庭成员或其选择的代理人及医生。
- 残疾人士能够平等地享有通信和电子信息技术。

## 患者有权了解有关其治疗和医疗团队的信息

患者可以期望医疗团队提供：

- 关于诊断和治疗的清晰解答。
- 关于特定治疗或手术的信息、包括其利弊和这些治疗的医学合理选择方案。
- 他们主管医生的姓名和职称、以及其他医务人员的姓名和职称。
- 医生或其指定人员提供的治疗结果、包括非预期结果。

- 查看他们的病历。支持患者与他们的医生或指定人员共同审阅病历。患者还有权要求以合理的费用获得自己病历的副本。
- 只有在患者批准的情况下、才能向第三方提供患者的病历或其他个人健康信息（法律要求或允许的治疗、支付或医疗保健运营除外）。

## 患者有权决定自己的看护人员

患者或其法定代表可以期望：

- 参与并决定自己的医疗护理计划。
- 在积极参与护理计划方面能够得到支持、并将该做法作为患者安全策略。
- 在法律允许的范围内选择接受或拒绝医疗护理和治疗、获知这些决策的医疗结果。
- 能够填写预先指示 (Advance Directive)、了解指示将在法律允许的范围内执行、如果患者有需要、医院和医疗团队可以帮助其准备预先指示 (Advance Directive)。
- 有权要求另一位医生提供第二种意见、费用由患者自己承担。
- 寻求伦理委员会 (Ethics Committee) 的建议或意见。
- 决定是否包括或排除任何人员、所有家庭成员或其他重要人员参与其护理。
- 了解临终关怀的相关信息。
- 获得对账单、财务援助和付款方式的说明。无论支付方是谁、患者都有权获得账单副本。

## 患者能够在州监管患者健康计划中享有

### Michigan 州法律为其提供的舒适和安全的权利

患者可以期望：

- 在安全、可靠和高效的环境中接受护理、免受虐待和骚扰。仅在紧急情况下使用化学或物理约束保护患者和/或他人。
- 持续评估他们的疼痛、并参与疼痛管理计划。

患者可以期望：

- 了解有关疼痛和疼痛缓解方案的信息。
- 一名致力于预防疼痛的贴心员工。
- 迅速应对疼痛报告的医疗专家。
- 为维护患者尊严提供私人空间和适合其病情的衣着、并在此环境下接受护理服务。
- 获知建议进行的手术或治疗的实验性质、并有权在不影响其护理服务的情况下拒绝这些治疗。
- 在对患者进行任何医学治疗或干预措施之前、

以检视（身份（ID）识别带或其他文件）和口头确认的方式验证其姓名和出生日期。

- 获知举报的方式和信息（包括安全问题）、并且举报能够得到支持而不受到报复。

## 患者享有隐私权和保密权

患者可以期望：

- 拥有个人隐私、包括个人医疗信息的隐私。
- 有权拒绝任何与医院官方无关的人员交谈或会面。包括来访者或其他不直接参与护理服务的人员。
- 能够使用电话进行私人谈话。
- 在具备合理视听隐私的环境中接受采访和检查。
- 如果患者有要求、在检查或手术时需要有一名同性人员在场。
- 仅出于医疗目的让患者脱下衣物。
- 除鉴别、诊断和治疗外的任何拍摄或记录都需获得患者的书面同意。

## 患者责任

患者有责任：

- 提供完整、准确、真实的病史和信息、包括以下内容：
  - 您疾病的性质。
  - 既往疾病和住院情况。
  - 具体问题、症状、疼痛或疑虑。
  - 药物治疗史（处方药物、非处方药物和草药）（包括剂量和用药频率）、对药物的反应（食物和乳胶）和疑虑。
  - 您的状况发生变化的情况。
- 如果您不了解治疗计划以及自己在计划中的角色、请大胆提问。
- 对您的护理做出知情决策。
- 遵循您与医疗团队之间安排的建议、意见和治疗过程。
- 遵循 Corewell Health 关于患者护理和行为的规则、以支持优质的护理和保证环境的安全、例如：
  - 尊重其他患者和 Corewell Health 员工的权利及其财产安全。
  - 遵循我们的无烟环境政策。
  - 了解负责护理您的主管医生姓名。
- 提供完整、准确和及时的信息、说明所提供护理的付款来源、并及时履行财务义务。在我们收集这些信息时、不会延误急诊护理。
- 如果您拒绝治疗或不遵循医嘱、则需要接受并认可由此产生的医疗结果、并为此责任。

## 疑虑和投诉

如果您有任何疑虑或投诉、我们期待听取您的意见、并会帮助您联系患者关系部。我们将与您和您的家属共同处理及解决疑虑。如果您有意愿、还有权随时向 Michigan 州或联合委员会提出投诉。

Corewell Health 患者关系 (Patient Relations)

**844.403.0429**

州许可机构联系方式：

Licensing and Regulatory Affairs  
Bureau of Community and Health Systems  
Health Facilities Division  
P.O. Box 30664,  
Lansing, MI 48909

Michigan 州投诉热线：

**1.800.882.6006**

医院认证组织联系方式：

联合委员会

**jointcommission.org**

（请在网站首页的“Action Center”中点击“举报患者安全事件（Patient Safety Event）”链接）

邮寄地址：

Office of Quality Monitoring  
One Renaissance Boulevard  
Oakbrook Terrace, IL 60181

传真号码：**630.792.5636**

民权办公室联系方式：

Michigan Department of Civil Rights  
350 Ottawa Avenue NE  
Grand Rapids, MI 49503

**1.800.482.3604**