



Providence Regional  
Medical Center Everett

# Полезная информация для пациентов и их близких



# Добро пожаловать!

---

Уважаемые пациенты и члены их семей!

Мы знаем, что пребывание в больнице может быть сопряжено со стрессом, но, пока вы здесь с нами, мы будем делать все возможное, чтобы создать для вас максимально приятную и позитивную обстановку. Возможно, вы с ребенком, или вам делают операцию, или у вас серьезное заболевание — во всех случаях наша единственная цель заключается в оказании вам квалифицированной помощи и проявлении сострадания.

Наши учреждения оборудованы по последнему слову техники, но мы предлагаем гораздо больше. Руководствуясь философскими принципами Sisters of Providence, мы осуществляем их Миссию, заботясь о бедных и незащищенных людях нашего сообщества. Мы максимально стараемся способствовать инклюзивности в нашем мире, где каждый человек будет ощущать себя полноценным членом общества, а его мнение будет услышано и представлено. Здесь отличаться от других безопасно, это приветствуется.

Спасибо, что разрешили нам заботиться о вас во время вашего пребывания. Надеемся, в будущем вы и ваши близкие в случае необходимости тоже будете нам доверять.

Если у вас возникнут вопросы, не стесняйтесь задавать их медработникам или по номеру телефона, приведенному в буклете. Мы здесь, чтобы вам помогать. Просто скажите!

Кристи Каррингтон (Kristy Carrington), зарегистрированная медсестра  
Главный исполнительный директор  
Providence Swedish North Puget Sound

Спасибо, что доверили нам заботу о вас и ваших близких.

Оказывая вам помощь в Providence, мы следуем призыву — проявлять исцеляющую любовь и поддерживать вас с состраданием и заботой. Мы хотим, чтобы в это непростое время вы видели в нас исцеляющую силу. Мы оказываем вам медицинскую помощь при вашем содействии. Помогите нам понять, что наиболее полезно для вас и ваших близких. Мы слушаем, чтобы лучше узнать вас и понять, как оптимально вас лечить и облегчить ваше состояние.

Мира вам!

Барри Стюв (Barry Stueve)  
Главный служащий Миссии  
Providence Swedish North Puget Sound





# Содержание этого буклета

---

	Помогайте себя лечить.....	1—2
	Пребывание в больнице .....	3—4
	Координация медицинского обслуживания, аптека для амбулаторного лечения, заметки .....	4
	Услуги экстренной медицинской помощи.....	5—6
	Духовная забота .....	6
	Статус «под наблюдением» .....	7
	Услуги для пациентов, членов их семей и посетителей .....	8—9
	Вопросы оплаты .....	10
	Ваши права и защита от непредвиденных медицинских счетов.....	11—12
	Справочник по правам и обязанностям пациента.....	13—16
	Права взрослых пациентов, находящихся на принудительном лечении .....	17—18
	Важные контакты .....	19
	Важные телефонные номера .....	20
	Услуги устного перевода .....	21—24
	Политика недопущения дискриминации.....	25
	Ваш отзыв важен для нас .....	26
	Карты территории .....	27—28





# Помогайте себя лечить

**Узнайте, как зовут медработников,** которые оказывают вам здесь помощь.

**Поделитесь текущей историей болезни** и сообщайте о любых изменениях вашего здоровья всем, кто вас лечит.

**Говорите,** если вы не понимаете, в чем заключается ваше лечение или другая медицинская помощь, которую вам оказывают. Сообщайте нам, если что-то кажется неправильным.

**Задавайте вопросы,** а если не поймете ответ, переспрашивайте. Добавьте в свой список вопросов следующие:

- Мне все еще нужно внутривенное введение? Катетер?
- Что с моей кожей? Когда я помоюсь?
- Какой уровень сахара у меня в крови?
- Когда я смогу поесть?
- Я на антибиотиках? Почему?

## **Избегайте падений**

Вызывайте нас всякий раз, когда вам нужно встать с койки или вы не можете до чего-либо дотянуться. Помогите нам разместить необходимые вещи в пределах вашей досягаемости.

## **Убедитесь, что вы получаете правильную помощь**

Для вашей безопасности мы будем спрашивать ваше имя и дату рождения, прежде чем проводить какую-либо процедуру или давать вам какое-либо лекарство.

## **Помогите нам уменьшить вашу боль**

В рамках вашего плана лечения вам могут прописать опиоиды для обезболивания. Ваш комфорт важен для нас, но мы знаем, что вас может беспокоить зависимость от опиоидов. Мы стараемся ослаблять вашу боль, используя минимум опиоидов и предлагая другие варианты лечения. Использование опиоидов будет обсуждаться с вашим медработником во время лечения. Опиоиды имеют побочные эффекты, в частности седацию и запор, что может задержать ваше выздоровление. Если у вас возникнут вопросы об опиоидах, обсудите их с медработником. После того как вы завершите использование опиоидов, важно правильно их утилизировать. Розничная аптека Providence, как и другие аптеки района, оборудована контейнерами для обратного приема лекарств, в

которые можно вернуть любые неиспользованные препараты.

Мы хотим, чтобы вам было максимально комфортно. Сообщите нам, что облегчает вашу боль и какие лекарства вы недавно принимали. Мы будем часто спрашивать вас о степени боли.

## **Помогите предотвратить инфекции**

**Правильно очищенные руки препятствуют распространению инфекций. Спрашивайте, пожалуйста, у тех, кто оказывает вам помощь, чистые ли у них руки.** Помогите нам проследить за тем, чтобы все (персонал, вы, члены семьи и посетители) обрабатывали руки при входе в палату и выходе из нее. Необходимо часто мыть руки водой с мылом или очищать антисептиком, особенно после посещения туалета, а также перед едой.

- Сообщайте нам, если у вас возникнут какие-либо признаки или симптомы заболевания.
- Не разрешайте входить посетителям, если они больны.
- Очищайте руки до и после обработки ран.
- Не разрешайте членам семьи или посетителям касаться места хирургического вмешательства или повязки.
- Следите за тем, чтобы посетители были в халатах, перчатках и/или масках, если есть соответствующая инструкция персонала.



## Домашняя еда

- Используйте одноразовые контейнеры с крышкой.
- **Подписывайте контейнеры**, указывая дату, имя пациента и номер палаты.
- Еду выбросят или через 48 часов, или если она не будет подписана.
- **Оставляйте еду у персонала, прежде чем входить в палату пациента.**  
(Во избежание заболеваний запрещается хранить еду в нашем холодильнике после того, как она побывала в палате пациента.)

## Фото и видео

- Уважайте право других на конфиденциальность. Делайте фото и видео только тех людей, которые на это согласились, включая персонал.
- Providence Swedish сохраняет за собой право попросить прекратить фото- или видеосъемку в любой момент.
- Providence Swedish не несет ответственности за утерю или повреждение какого-либо оборудования.

## Команда быстрого реагирования: наберите 66

Наша команда быстрого реагирования состоит из экспертов по оказанию помощи в критических ситуациях и оперативно прибывает к койке в случае серьезных изменений состояния пациента. Любой человек, включая членов семьи, может вызвать команду быстрого реагирования. Никто не знает пациента лучше, чем его близкие. Если у вас возникнут опасения по поводу состояния близкого человека, сделайте следующее.

- Сообщите врачу или медсестре, которые оказывают помощь вашему близкому человеку. Вы также можете обратиться к старшей медсестре.
- Если ваши опасения не исчезли или состояние вашего близкого человека внезапно изменилось и вы считаете, что необходимые действия не предприняты, **наберите 66 с любого больничного телефона и пригласите команду быстрого реагирования.** Они отреагируют в течение 5—10 минут.



## Смерть с помощью врача (эвтаназия)

В Providence Swedish не выполняют эвтаназию. Но некоторые рутинные аспекты оказания помощи, в частности документирование диагноза и прогнозов пациента, предоставление пациентам информации о доступных масштабах лечения и вмешательствах, документирование бесед между пациентами и врачами о состоянии и вариантах лечения, а также профессиональные коммуникации для врача, принимающего нового пациента, могут случайным образом совпадать с текущими требованиями процесса Death with Dignity (Достойный уход из жизни), принятого в штате Вашингтон. Providence Swedish не выписывает, не предоставляет и не назначает летальные рецептурные препараты, сотрудники не присутствуют при приеме летальных препаратов.

Пациенты, принявшие решение осуществить свои права по Закону штата Вашингтон о достойном уходе из жизни, сохраняют право на получение полного комплекса услуг, предоставляемого в Providence Swedish.



# Пребывание в больнице

## Кто будет моим врачом в больнице?

Многим пациентам оказывает помощь наша команда врачей стационара. Врач стационара специализируется на оказании помощи пациентам в больнице. Ваш врач стационара будет работать с вашим персональным врачом и профильными специалистами, которые могут понадобиться для оказания вам помощи. Участники команды, оказывающей вам помощь, каждое утро проводят совещание, обсуждая ваш общий план лечения и прогресс.

## Встреча с врачом стационара

Врач стационара будет посещать вас ежедневно. Если члены вашей семьи заходят поговорить с врачом стационара, попросите медсестру организовать звонок или встречу в период с 07:00 до 17:00.

## Профильные специалисты

Некоторым пациентам может оказывать помощь профильный специалист, например хирург. Ваш врач стационара выберет профильного специалиста, который, по вашему мнению, мнению вашей семьи или вашего персонального врача, подходит для вас наилучшим образом.

## Знайте свои лекарства

- Если вы не принесли с собой список своих лекарств, попросите кого-нибудь принести такой список в больницу, а если списка нет, то флаконы из-под лекарств. Включите все лекарства, которые вы принимаете, укажите дозы, даже если это безрецептурные препараты, витамины и лекарственные растения.
- В больнице вам будут давать ваши лекарства, если вы не принимаете препарат, который мы не можем заменить.
- Всегда задавайте вопросы обо всех новых для вас лекарствах. Вам нужно знать, что это и почему вы его принимаете.
- Если у вас возникнет реакция на новое лекарство, сразу же сообщите об этом врачу или медсестре.
- Напомните врачу или медсестре о любых аллергических и других негативных реакциях на лекарства, которые вы принимали раньше.
- Во время вашего пребывания в больнице вам могут давать лекарства, отличающиеся от тех, которые вы принимали дома. Прежде чем вы отправитесь домой, обязательно узнайте, есть ли какие-либо лекарства, которые вам нужно прекратить принимать, которые нужно продолжать принимать и которые вам, возможно, нужно будет начать принимать. Если у

вас возникают какие-либо вопросы, **обязательно их задавайте!**

## Предотвращение падений

**Падения — это серьезный риск в больнице.**

**Сообщайте нам, если вы:**

- Падали в прошлом году.
- Чувствуете головокружение, слабость или пошатывание.

**Пребывая в больнице, вы подвергаетесь гораздо большему риску падения по следующим причинам:**

- Повышенная слабость.
- Наличие трубок, дренажей, катетеров.
- Головокружение вследствие приема определенных лекарств.
- Незнакомая обстановка; пребывание в новом месте.

**Вы играете ключевую роль в предотвращении падений:**

- Используйте световое средство вызова для получения помощи.
- Сообщайте нам о своих потребностях, пока те, кто оказывает вам помощь, находятся в палате.
- Не поднимайтесь с койки самостоятельно, ЕСЛИ это НЕ разрешено вашей командой.

## Советы для успешного предотвращения падений

- Вставайте с койки в 3 этапа:
  - 1) медленно сядьте;
  - 2) сядьте на край койки на короткое время;
  - 3) медленно встаньте.
- Находясь не в койке, всегда носите носки или обувь с противоскользкой подошвой.
- Храните часто используемые личные вещи и звонок для вызова в пределах досягаемости.
- Позволяйте нашей команде поддерживать вас, когда вы встаете, что, вероятно, подразумевает использование страховочного пояса.

## Советы для посетителей и членов семьи

- Храните личные вещи в одном и том же месте, всегда в пределах доступности.
- Не помогайте перемещать штатив для внутривенного введения или другое оборудование, обращайтесь к персоналу за помощью.
- Не помогайте при ходьбе, если персонал не провел для вас специальный инструктаж по правилам техники безопасности.

## Помогите нам в поддержке лечения

В больнице уровень шума намного выше, чем тот, к которому вы, возможно, привыкли дома. Мы хотим помочь вам выздороветь, снизив шум, насколько это возможно. Сообщайте нам, если шум постоянно мешает вам отдыхать. **Сообщите сотруднику, который оказывает вам помощь, если вам понадобятся беруши или маска для глаз.**

## Хранение личных вещей в безопасности

- **Ценные вещи (например, ювелирные изделия, деньги):** в целях безопасности попросите своего близкого человека взять на сохранение ваши ценности на период вашего пребывания в больнице. Если это невозможно, попросите сотрудника положить их в больничный сейф.
- **Личные вещи:** вы отвечаете за все личные вещи, которые находятся с вами (в частности, очки, слуховые аппараты, зубные протезы). Оставьте с собой только то, что необходимо во время пребывания.

## Отчет у койки

Ваши медсестры сменяются каждые 8—12 часов. Во время каждой пересменки обе медсестры будут приходить в вашу палату, чтобы обсудить важную информацию об оказании вам помощи.

Вам важно в этом участвовать, чтобы новая медсестра получила правильную информацию от вас и членов вашей семьи.

## Специальные обходы

Для вашего комфорта и безопасности персонал будет часто проверять ваше состояние (совершать обход). Сотрудники будут помогать вам посещать туалет, перемещать вас на койке, спрашивать о боли и проверять, все ли необходимое находится в пределах досягаемости.

## Планирование выписки

Наша цель — сделать так, чтобы вы смогли выбыть в начале дня. Но это может оказаться невозможным, если вам понадобится осмотр врача, анализ или процедура.

- Если вам понадобится помощь в планировании выписки, попросите медсестру связаться со специалистом по планированию выписки для решения вашего вопроса.
- В день перед выпиской сообщите медсестре или специалисту по планированию выписки, кто заберет вас домой.
- Приготовьте удобную одежду для ношения дома.

## Запланируйте получение рецептов при выписке

Для пациентов в Colby Campus в холле работает розничная аптека, где можно заказать лекарства по рецепту, прежде чем отправляться домой, и вам доставят их прямо в палату. Здесь принимают большинство страховых планов, и в момент доставки можно осуществлять соплатежи.

Аптека Colby Campus находится на 1-м этаже, между кафетерием и магазином подарков.

Она открыта с понедельника по пятницу с 09:00 до 19:00, в субботу с 09:00 до 17:00 и в воскресенье с 09:00 до 16:00.

Сообщите своему врачу стационара и медсестре, если вы хотите, чтобы ваши рецептурные препараты доставили вам в палату. Если у вас возникнут вопросы, звоните в аптеку по номеру 425-261-3555.

## Сообщайте своему персональному врачу актуальную информацию

Когда вас выпишут, врач стационара отправит вашему персональному врачу письменное заключение о вашем пребывании и обсудит дальнейшее лечение. Обязательно придите на контрольный прием к своему персональному врачу. Если у вас нет персонального врача, мы поможем его подобрать до вашей выписки. Если вам сделали операцию, вам также может понадобиться посетить кабинет хирурга после выписки.

Если после выписки у вас возникнут медицинские вопросы, обратитесь к своему врачу общей практики.

## Координация медицинского обслуживания

Координацией медицинского обслуживания занимаются сотрудники социальных служб и зарегистрированные медсестры, которые совместно оказывают поддержку пациентам и их семьям, когда пациент переходит внутри больницы на следующий этап медицинского обслуживания. Основными целями команды медицинского обслуживания являются оценка способности пациента к уходу за собой, оценка его постоянных потребностей в медицинском обслуживании и, если показано, координация медицинского обслуживания после острой фазы. Цель заключается в планировании курса действий для удовлетворения клинических, медицинских, сестринских, психологических, терапевтических, снабженческих и фармацевтических потребностей пациента, когда тот переходит от лечения острой фазы к следующему уровню медицинского обслуживания. Если вы видите, что можете получить пользу от наших услуг, обратитесь к своей медицинской команде (врачу, медсестре, терапевту), и вам будет выписано направление для нашей команды, чтобы она встретилась с вами и обсудила ваши планы по медицинскому обслуживанию и переходу.



# Услуги экстренной медицинской помощи

Приведенная ниже информация поможет вам понять, как работает служба экстренной медицинской помощи.

## Что такое классификация?

Классификация — это метод, с помощью которого мы быстро оцениваем пациентов, чтобы решить, в каком порядке их необходимо принять. Специально обученная медсестра оценивает пациентов, чтобы определить их потребности указанным ниже образом.

- **Реанимация:** при угрожающем жизни состоянии.
- **Экстренная помощь:** при критическом состоянии.
- **Срочная помощь:** пациент стабилен, но у него серьезное заболевание или тяжелая травма.
- **Менее срочная помощь:** пациент стабилен, но может стать менее стабильным.
- **Несрочная помощь:** пациент стабилен и может ходить и общаться.

## Как долго мне придется ждать лечения?

Наша цель — принять каждого пациента как можно раньше, но в первую очередь мы примем тех, кто нуждается в этом в наиболее критической степени. Мы сделаем все возможное, чтобы информировать вас о времени ожидания. Не забывайте, что даже если чей-то вид может показаться вам нормальным, у этого человека может быть серьезная проблема, требующая безотлагательного лечения. Мы ценим ваше понимание в тех случаях, когда других переводят в палату или оказывают им помощь раньше вас.

## Сколько нужно ждать результатов анализа?

Как правило

- **Рентгенологическое и КТ-обследование:** от 90 до 180 минут. В службах экстренной медицинской помощи имеются специалисты и оборудование для рентгенологического и КТ-обследования. Ваши рентгеновские снимки будут изучены, пока вы будете находиться здесь.
- **Анализы крови:** от 1 до 2½ часов.
- **Анализы мочи:** 1 час.

Время может быть разным и зависит от количества пациентов, для которых нужно сделать анализ. Врачи проверят результаты ваших анализов. Мы сделаем все возможное, чтобы вы знали, чего ожидать дальше и как долго продлится ваш визит.

## Как моя семья сможет узнать о моем состоянии?

С вашего разрешения персонал будет сообщать вашей семье и друзьям о вашем состоянии. Поскольку на первом месте стоят ваши потребности как пациента, иногда близким придется подождать получения информации. Мы ценим их понимание.

## Разрешены ли посетители?

Поддержка со стороны членов вашей семьи и друзей во время вашего визита приветствуется.

- Посетители должны получить разрешение, следовать актуальным указаниям, касающимся здоровья, и постоянно носить с собой наклейку — удостоверение посетителя.
- Их могут попросить выйти на время обследования или лечения.
- Подумайте, уместен ли визит для детей младше 12 лет, прежде чем брать их с собой в качестве гостей.
- В наших палатах может одновременно находиться до двух членов семьи в любой момент.
- Посетители должны оставаться возле вашей койки в зоне лечения.
- Если члены семьи и друзья выйдут и захотят вернуться, им нужно будет зарегистрироваться у стойки регистрации.

## Кто работает в службах экстренной медицинской помощи?

В службах экстренной медицинской помощи работают сертифицированные врачи экстренной медицинской помощи, сертифицированные ассистенты врачей, зарегистрированные медсестры, старшие зарегистрированные практикующие медсестры, технические специалисты палат экстренной медицинской помощи, социальные работники, священники, респираторные терапевты, лаборанты, технические специалисты по рентгеновскому оборудованию, служащие приемного отделения, координаторы отделов здравоохранения, финансовые консультанты и волонтеры. Всех можно идентифицировать по бейджам.

## Что, если меня положат в больницу?

Если медработник сочтет нужным положить вас в больницу, для вас зарезервируют больничную койку на этаже, подготовленном для оказания вам специальной помощи.

Вашим лечением будет заниматься профильный специалист либо один или несколько врачей стационара.

---

## **Обезболивающие препараты в службах экстренной медицинской помощи**

Мы знаем, что обезболивание важно. Но обезболить часто сложно. Особенно в тех случаях, когда человек получает травму или ему требуется экстренная медицинская помощь. Ошибки или неправильное применение обезболивающих препаратов могут стать причиной серьезных проблем со здоровьем и даже смерти. Мы будем давать вам только то, что безопасно.

### **Для вашей безопасности мы не будем выполнять нижеследующее.**

- Делать уколы обезболивающих препаратов в случае внезапного усиления хронической боли.
- Выписывать новые рецепты взамен украденных или утерянных.
- Давать метадон.

Мы поможем вам снова связаться с основным лечащим врачом или клиникой, которые помогали вам уменьшать боль.

## **Чего мне ожидать, если меня выпишут из отделения экстренной медицинской помощи?**

Мы дадим вам письменную копию специальных инструкций для лечения на дому и контроля. Вам могут также выдать рецепт на лекарства.

Вы сможете просмотреть свой план лечения, заметки, сводную информацию и инструкции, выданные при выписке, в своей учетной записи Providence Swedish MyChart.

## **Сколько стоят услуги экстренной медицинской помощи?**

Стоимость будет зависеть от того, какой объем помощи вам понадобится. Финансовый консультант может посетить вас во время вашего пребывания, чтобы ответить на вопросы, принять соплаты или помочь вам организовать оплату. Если это невозможно, вы можете зайти к нему после выписки.

Для беседы с финансовым консультантом позвоните по номеру 866-747-2455 или 877-418-6419.



---

## **Духовная забота**

### **Духовная забота**

Наши священники прошли всестороннюю подготовку по работе в учреждениях здравоохранения. Они доступны круглосуточно и оказывают духовную и эмоциональную поддержку людям всех вероисповеданий, духовных убеждений и мировоззрений, а также тем, кто не исповедует никакую религию или не придерживается официальной духовной традиции. Их роль заключается в поддержке, они глубоко уважают ваши ценности и убеждения. Вы можете попросить сотрудника или оператора, работающего в больнице, связать вас со священником в любой момент. Вы можете посетить наши часовни, расположенные на территории

каждого учреждения. Они открыты в любое время для размышлений и молитв.

### **Терапевтическая музыка**

Наши сертифицированные музыканты играют на арфе и гитаре, а также поют, создавая атмосферу умиротворения для пациентов и членов их семей. Музыканты-терапевты доступны пациентам по запросу. Кроме того, релаксирующую музыку можно включить на проигрывателях компакт-дисков или других носителей. Чтобы подать запрос на такую поддержку, позвоните священнику по номеру 425-404-7000.



# Статус «под наблюдением»

## Что такое статус «под наблюдением»?

Статус «под наблюдением» означает, что вас будут лечить в стационаре как амбулаторного пациента, пока мы не поймем, позволяет ли ваше состояние вас выписать или же вы соответствуете медицинским критериям для того, чтобы положить вас в стационар. Вот некоторые примеры состояний, приводящих к статусу «под наблюдением».

- Боль в груди
- Синкопальное состояние (обморок)
- Тошнота и рвота
- Осложнения после амбулаторной процедуры
- Сильная боль
- Головная боль
- Повышенная температура
- Проблемы с дыханием

В Medicare и у других плательщиков есть правила для определения стационарного лечения на основании тяжести заболевания и необходимого лечения. Статус пациента стационара определяется согласно правилам плательщика. Может быть не сразу понятно, соответствуете ли вы критериям для пациента стационара.

## Сколько длится статус «под наблюдением»?

Наблюдение обычно длится не более 24—48 часов. После этого будет принято решение о том, можете ли вы отправляться домой, следует ли вам лечь в больницу, требуется ли вам медицинская помощь на дому или в доме престарелых. Если понадобится продлить наблюдение больше, чем на 48 часов, вас могут попросить подписать форму Advanced Beneficiary Notice of Noncoverage (Расширенное уведомление бенефициара о неприменении страхового покрытия).

## Почему это важно?

Во время наблюдения вы будете находиться в больничной палате, но в том, что касается вопросов оплаты Medicare и многих других плательщиков, вы будете **числиться амбулаторным пациентом**.

- Наблюдение оплачивается как амбулаторная услуга согласно части B Medicare.
- Помещение пациента в стационар оплачивается согласно части A Medicare.

## Почему это имеет для меня значение?

Поскольку наблюдение оплачивается как амбулаторная услуга, необходимо учитывать нижеследующее.

- Применяются соплатежи и франшиза для амбулаторных пациентов.
- Лекарства, которые вам дают, могут не покрываться.
- Это пребывание не считается частью обязательного трехдневного периода госпитализации, дающего право на покрытие Medicare в учреждении квалифицированного сестринского ухода.

## Что, если у меня есть дополнительные вопросы?

Позвоните в свою страховую компанию или обратитесь на горячую линию Medicare (800-633-4227 либо 800-MEDICARE или на сайте [www.medicare.gov](http://www.medicare.gov)).

Вы также можете попросить о беседе со специалистом по планированию выписки или с координатором медицинского обслуживания, а также связаться с нашим офисом, занимающимся выставлением счетов.

Для беседы с финансовым консультантом позвоните по номеру 866-747-2455 или 877-418-6419.





# Услуги для пациентов, членов их семей и посетителей

## Часы посещения

- **Общие часы посещения:** с 07:00 до 22:00.  
В зависимости от состояния пациента персоналу может понадобиться ограничить количество или возраст посетителей либо часы посещения.

## Ограничения для посетителей в зависимости от учреждения

- **Отделение поведенческого здоровья, 4А** с 19:00 до 20:30.
- **Центр семьи и материнства**
  - Семейно-ориентированное терапевтическое пространство с 07:00 до 22:00.
  - 3-й этаж\* — высокий риск (301—310). Один человек, оказывающий поддержку, может оставаться после 22:00.
  - 3-й этаж\* — родильное отделение (подготовка к предстоящим родам). В общей сложности четыре человека, оказывающих поддержку во время родов, могут оставаться после 22:00.
  - 4-й этаж\* — послеродовое отделение. Один человек, оказывающий поддержку, может оставаться после 22:00.

При переходе в послеродовое отделение после часов посещения (22:00). Один человек в возрасте 16 лет или старше может оставаться до открытия или часов посещения следующего дня (07:00).

- **Количество посетителей\***
  - 3-й этаж — высокий риск (301—310). В общей сложности четыре посетителя
  - 3-й этаж — родильное отделение. В общей сложности четыре человека, оказывающих поддержку, во время процесса родов. Люди, оказывающие поддержку во время родов, должны достичь 16-летнего возраста. Это требование не применяется к отцу ребенка.
  - 4-й этаж — послеродовое отделение. Посещения разрешены с 07:00 до 22:00.
  - \* *Чтобы среда была безопасной и способствовала восстановлению здоровья, для посетителей могут быть введены ограничения на усмотрение медсестры с учетом состояния пациента.*
- **Кесарево сечение\***
  - Одному взрослому, который оказывает поддержку, разрешается находиться в операционной. *Запросы на присутствие других лиц, оказывающих поддержку, требуют предварительного утверждения старшей медсестрой и рассматриваются в каждом случае отдельно.*
  - Один человек, оказывающий поддержку, в отделении послеанестезиологического ухода для пациентов, стабильных в медицинском отношении

## Последующие часы

- Требуется разрешение дежурной старшей сестры для того, чтобы оставаться после обычных часов посещения, об этом следует сообщить административному руководству.
- Посетители, находящиеся после обычных часов посещения, должны носить соответствующие бейджи.

## Животные

Мы понимаем, что домашние любимцы важны, но для снижения риска инфекций разрешается пребывание в больнице только тех животных, которые играют особую роль. Они указаны ниже.

- Служебные собаки, обученные выполнять задачи для человека с ограниченными возможностями.
- Собаки-терапевты, зарегистрированные в нашей программе посещения для таких собак через волонтерские службы.

## Wi-Fi

В большинстве мест доступен бесплатный Wi-Fi. Чтобы получить доступ к Wi-Fi, найдите сеть *provguest* в списке подключений Wi-Fi на своем устройстве. Пароль не требуется.

## Использование телефонов

Чтобы сделать местный звонок с больничного телефона, сначала наберите 9. Чтобы сделать междугородный звонок, наберите 90 и используйте карточку для вызова или сделайте звонок за счет вызываемого абонента. (Исключения действуют в отделениях лечения зависимостей и восстановления Providence. Пациенты должны проконсультироваться с медработниками.)

В случае необходимости предоставляются планшеты iPad для общения с близкими.

## Территория без табака

Для здоровья нашего сообщества употребление табачных изделий и изделий из марихуаны, а также электронных сигарет запрещено на всей территории Providence Swedish, в том числе в частных автомобилях на наших паркингах и автостоянках.

## Подарки и цветы

В нашем магазине подарков продаются подарки, цветы, книги, сладости и журналы. Звоните, чтобы узнать время работы.

- **Магазин подарков в Colby Campus** расположен в крыле С на 1-м этаже, напротив часовни: 425-261-4588.
- **Магазин подарков в Pacific Campus** расположен в павильоне для детей и женщин, 1-й этаж: 425-258-7302.

## PRMCE, услуги по питанию и обеспечению рациона для пациентов

Мы прилагаем максимум усилий, чтобы удовлетворить требования всех наших пациентов касательно рациона. Если у вас есть особые правила питания, связанные с религиозными, культурными или медицинскими причинами, сообщите о них врачу, медсестре, зарегистрированному диетологу или помощнику по питанию.

### Как заказывать еду

- В Colby Campus шеф-повар подберет вам блюда в соответствии с необходимым рационом и диетой, предписанной вашим врачом. Если вы захотите что-либо скорректировать или добавить в своем диетическом профиле, сообщите об этом медсестре. Сотрудник службы питания и обеспечения рациона обновит вашу информацию в нашей системе, чтобы ваши потребности были удовлетворены.
- В павильоне Pacific Campus вы можете воспользоваться обслуживанием в палатах по ресторанному принципу с помощью меню, заказав блюда для себя и еще одного гостя на один прием пищи. Для этого позвоните на номер 88888 с телефона, установленного в палате, с 07:00 до 18:55.

Завтрак: 07:00 — 10:50

Обед: 11:00 — 15:00

Ужин: 16:00 — 19:00

## Услуги по питанию и обеспечению рациона для членов семьи и посетителей

Приглашаем вас посетить наши кафетерии в любом учреждении в рабочее время. В каждом учреждении есть кафетерий, где предлагают разнообразные горячие и холодные блюда, в том числе сменные меню.

Кроме того, в обоих наших бистро предлагают широкий ассортимент чая, кофе, выпечки и легких закусок.

Colby Campus			
Кафетерий	Крыло C 1-й этаж	Понедельник — пятница.....	06:30 — 19:00 Суббота — воскресенье..... 07:00 — 14:00
Бистро/кафе	Крыло D 1-й этаж	Ежедневно	06:30 — 23:00
Pacific Campus			
Кафетерий	Pacific 1-й этаж	Понедельник — пятница.....	07:00 — 14:00 (на выходных закрыто)
Бистро/кафе	Павильон для женщин и детей — 1-й этаж	Ежедневно	09:00 — 15:30

*Обратите внимание: время работы может меняться.*

Ваучеры для заказа обслуживания гостей в палатах можно приобрести в кафетерии и бистро.

На многих этажах установлены кофемашины. Спросите у сотрудников, где находится ближайшая к вам.

Мы будем рады максимально позаботиться о вас и вашем питании, пока вы у нас. Ваше здоровье и удовлетворенность для нас превыше всего



# Вопросы оплаты

## Ваш больничный счет

Обратитесь в отдел обслуживания клиентов по номеру 866-747-2455 или 877-418-6419, чтобы получить помощь по указанным ниже вопросам.

- Подача заявки на получение финансовой помощи
- Вопросы касательно счета
- Услуги устного перевода (доступны)

## Вопросы страхования

Обратитесь в службу поддержки клиентов по номеру 800-878-4445 для получения помощи по указанным ниже вопросам. Подача заявки на Medicaid или другие государственные программы страхования

## Счета от других поставщиков

Многие поставщики, компании скорой помощи и лаборатории, сотрудничающие с больницей, — это отдельные компании с собственными департаментами выставления счетов. Некоторые из них перечислены ниже. Если у вас возникнут вопросы касательно их счетов, обращайтесь к ним напрямую.

Название	Номер телефона
North Sound Emergency Medicine (Emergency Medicine Providers and Provider Assistants)	800-225-0953
PacLab Network Laboratory	800-752-8994
Radia Medical Imaging	888-927-8023
Cellnetix Pathology	800-374-4045
Providence WA Anesthesia Services	877-476-6642 (дополнительный 6)
Lab Corp	800-845-6167

## Счета от поставщиков первичных медицинских услуг или профильных специалистов

Если ваш персональный врач или профильный специалист лечил вас во время вашего пребывания в больнице, вы можете получить также счет от него. По вопросам касательно таких счетов обращайтесь в их кабинеты.

## Медицинское страхование

Если у вас возникнут вопросы о выписке медицинского страхования, обратитесь в свою страховую компанию.



**Для беседы с финансовым консультантом позвоните по номеру 866-747-2455 или 877-418-6419.**

# Ваши права и средства защиты от непредвиденных медицинских счетов и выставления счета на остаток в штате Вашингтон

---

*Когда поставщики услуг, не входящие в сеть, оказывают вам неотложную помощь или предоставляют лечение в больнице или амбулаторном хирургическом центре сети, вы защищены от непредвиденных счетов или выставления счета на остаток.*

## **Что такое выставление «счета на остаток» (иногда именуемое «непредвиденным счетом»)?**

Когда вы посещаете врача или другого поставщика медицинских услуг, вы можете понести определенные расходы из собственного кармана, например соплатеж, состраховку и/или франшизу. Возможно, вам придется понести другие расходы или оплатить счет полностью, если вы посещаете поставщика услуг или учреждение здравоохранения, которые не указаны в сети вашего плана медицинского страхования.

«Не входящими в сеть» являются поставщики услуг и учреждения, не подписавшие контракт с вашим медицинским страховщиком. Поставщики услуг, не входящие в сеть, могут иметь право выставить вам счет на разницу между суммой, которую согласен оплатить ваш медицинский страховщик, и полной суммой, взимаемой за услуги. Это называется «выставлением счета на остаток». Эта сумма, вероятно, превысит расходы в сети за те же услуги и может не учитываться при расчете вашего годового лимита собственных расходов.

«Непредвиденный счет» — это неожиданный счет на остаток. Такое случается, когда вы не можете контролировать, кто участвует в вашем лечении: например, если вы оказались в неотложной ситуации или запланировали визит в учреждение сети, но вас неожиданно лечит поставщик, не входящий в сеть.

Страховщики обязаны сообщить вам на сайте или по запросу, какие поставщики услуг, больницы и учреждения входят в их сеть. Больницы, хирургические учреждения и поставщики должны сообщить вам, в какие сети поставщиков услуг они входят, на своем сайте или по запросу.

## **Вы защищены от выставления счета на остаток за нижеследующее.**

### **Услуги экстренной медицинской помощи**

Если у вас возникнет неотложное медицинское состояние, психическое заболевание или нарушение вследствие использования определенных веществ и медработник или учреждение, не входящие в сеть, окажут вам неотложные услуги, максимальная сумма, на которую медработник или учреждение может выставить вам счет, равна сумме совместного несения расходов в сети страховщика (например, соплатежи или состраховка). Вам не могут выставить счет на остаток за эти неотложные услуги. Это касается медицинской помощи, получаемой в больнице и в учреждении, которые предоставляют услуги в кризисных ситуациях людям с психическими заболеваниями или нуждающимся в неотложной помощи в связи с нарушениями, возникшими из-за употребления определенных веществ. Вам не могут выставить счет на остаток за эти неотложные услуги, в том числе услуги, которые вы можете получать после стабилизации вашего состояния.

### **Определенные услуги в больнице или амбулаторном хирургическом центре в сети**

Когда вы получаете услуги от больницы или амбулаторного хирургического центра в сети, некоторые поставщики услуг могут не входить в сеть. В таких случаях максимальная сумма, счет на которую могут выставить вам эти поставщики, равна сумме совместных расходов в сети вашего страховщика.

*Кроме того, вы не обязаны получать услуги вне сети. Вы можете выбрать поставщика услуг или учреждение из сети своего страховщика.*

### **Когда вас могут попросить отказаться от защиты от счета на остаток?**

Поставщики медицинских услуг, включая больницы и авиационную скорую помощь, **никогда** не могут требовать, чтобы вы отказались от защиты от счета на остаток.

Если у вас есть покрытие через самофинансируемый групповой план медицинского страхования, в некоторых ограниченных ситуациях поставщик услуг

---

может попросить вас согласиться отказаться от защиты от счета на остаток, но вы **никогда** не обязаны давать свое согласие. Для получения дополнительной информации обращайтесь к своему работодателю или медицинскому страховщику.

**Когда счет на остаток не разрешен, у вас также есть указанные ниже виды защиты.**

- Вы обязаны платить только свою часть затрат (например, соплатежи, состраховку и франшизу, которые вы выплачивали бы, если бы поставщик услуг или учреждение были внутрисетевыми). Ваш медицинский страховщик произведет оплату внесетевым поставщикам и учреждениям напрямую.
- В общем случае ваш медицинский страховщик должен:
  - покрывать экстренные услуги, не требуя от вас предварительного разрешения на услуги;
  - покрывать экстренные услуги, предоставляемые внесетевыми поставщиками;
  - рассчитать сумму, которую вы должны поставщику или учреждению (доля расходов), исходя из суммы, которую вы заплатили бы внутрисетевому поставщику или учреждению, и указывать эту сумму в вашем объяснении льгот;
  - засчитать любую сумму, которую вы заплатите за экстренные или внесетевые услуги, в счет вашей франшизы и лимита расходов из собственного кармана.

**Если вы полагаете, что счет вам выставили неправильно,** то можете подать жалобу федеральному правительству на веб-странице <https://www.cms.gov/nosurprises/consumers> или по номеру 1-800-985-3059; и/или подать жалобу в Управление комиссара по страхованию штата Вашингтон на веб-странице (<https://www.insurance.wa.gov/file-complaint-or-check-your-complaint-status>) или по номеру 1-800-562-6900.

Для получения дополнительной информации о ваших правах, предусмотренных федеральным законодательством, посетите веб-страницу <https://www.cms.gov/nosurprises>.

Для получения дополнительной информации о ваших правах, предусмотренных законодательством штата Вашингтон, посетите веб-страницу, посвященную Закону о защите от счета на остаток, на сайте Управления комиссара по страхованию.



# Справочник по правам и обязанностям пациента

## НАШИ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ПЕРЕД ВАМИ КАК ПАЦИЕНТОМ

Сотрудники центра Providence убеждены, что здоровье — одно из прав человека. Каждый из нас заслуживает максимально здоровой жизни. Наша Миссия заключается в том, чтобы помочь каждому человеку, уважая его достоинство и уникальность. Мы рады вам в любой период жизни и стремимся оказывать помощь, полностью признавая и поддерживая вашу индивидуальность. Мы стремимся создать гостеприимную и безопасную среду, полную уважения, в которой вы сможете достойно отметить важнейшие моменты жизни, а мы будем рядом в тяжелые времена. Вы всегда можете быть уверены, что мы выслушаем, поймем вас и будем вместе с вами работать над достижением ваших целей в сфере здоровья. Наш центр не просто место для исцеления и здоровья — мы стремимся устранить несправедливость в здравоохранении и предоставлять всем равный доступ к безопасному и эффективному лечению высокого качества. Мы не дискриминируем никого, и вы можете быть уверены, что получите нужную помощь без предубеждений. Спасибо, что доверяете нам свое здоровье — для нас это огромная ответственность и честь.

## КАК НАШ ПАЦИЕНТ ВЫ ИМЕЕТЕ УКАЗАННЫЕ НИЖЕ ПРАВА

### На уважение, достоинство и справедливость

Вы имеете право получить внимательное, гуманное, конфиденциальное и уважительное обслуживание. С вами будут обращаться достойно, и, следовательно, вы не будете подвергаться пренебрежению, эксплуатации, жестокому обращению, домогательствам, расизму или дискриминации. Все пациенты имеют право не подвергаться физическому или психическому насилию, а также телесным наказаниям. Providence предоставляет инклюзивное обслуживание высокого качества всем своим клиентам. Мы видим вашу уникальность и поможем вам, при этом уважая вашу культуру.

Мы стремимся устранять причины угнетения. Мы уважаем и добросовестно обслуживаем всех обращающихся к нам людей. Мы рады людям всех рас, возрастов, вероисповеданий, национальностей, культур, любого происхождения, с любым гражданством, языком и/или миграционным статусом, независимо от их экономического положения, источника финансирования наших услуг, религиозных верований, традиций, практик и социального происхождения. Мы признаем и уважаем все браки, домашние партнерства и гражданские союзы, любую внешность и массу тела, пол, сексуальную ориентацию, гендерную идентичность и самовыражение. Мы принимаем пациентов с любыми физическими, психиатрическими и ментальными нарушениями, инвалидностью или возможностями, заболеваниями (включая статус ВИЧ/СПИД, рак, генетические нарушения, злоупотребление наркотическими веществами и расстройство пищевого поведения), с любым семейным анамнезом, статусом ветерана или военнослужащего, а также с любыми характеристиками, находящимися под защитой по федеральному закону, закону штата или локальному закону, и обеспечиваем им равное обслуживание.

### На безопасную обстановку

Вы имеете право получать лечение в безопасной обстановке, право на доступ к службам защиты и правозащитным услугам, а также право не подвергаться какому бы то ни было насилию или преследованию.

### На свободу от физических ограничений или изоляции

Вы имеете право на свободу от физических ограничений и изоляции. Запрещено использование физических

ограничений или изоляций по следующим причинам: на основании расовой принадлежности пациента, цвета его кожи, этнической принадлежности, возраста, наличия у него инвалидности (признанной антидискриминационными законами) или половой принадлежности (включая беременность, сексуальную ориентацию, гендерную идентичность и самовыражение), а также всех других категорий, защищенных законом. Работники больницы и профессиональные штатные сотрудники обучаются (в соответствии с требованиями закона и регулирующих органов) оценке пациентов, демонстрирующего поведение, которое может уменьшить способность пациента защитить себя и окружающих от вреда или травмы.

### На визиты выбранных вами посетителей

В соответствии с применимыми правилами больниц и клиник вы имеете право принимать выбранных вами посетителей. Среди таких посетителей могут быть, помимо прочих, супруг или супруга, домашний партнер (включая партнера того же пола), другой член семьи или друг. На этих посетителей не будут накладываться ограничения и им не будет отказано в посещении на основании расовой принадлежности, цвета кожи, этнической принадлежности, пола, сексуальной ориентации, гендерной идентичности или самовыражения, возраста или наличия инвалидности. Вы имеете право отозвать такое согласие или отказать в нем в любой момент. Вы также имеете право на то, чтобы члена семьи или посетителя, выбранного вами и вашим лечащим врачом, незамедлительно уведомили о госпитализации в стационар.

### На доступ к медицинскому обслуживанию с учетом ваших уникальных потребностей

Вы имеете право получать услуги, лечение или места для пребывания, доступные в наших учреждениях и необходимые вам по медицинским причинам. Наша цель — работать в соответствии с вашими личными целями с точки зрения здоровья и жизни, а также с учетом всех аспектов вашей индивидуальности. В соответствии с применимыми больничными правилами, пациенты с ограниченными возможностями имеют право назначить как минимум трех человек, оказывающих поддержку, в том числе одного человека, оказывающего поддержку, который будет присутствовать постоянно в отделении экстренной помощи и/или во время пребывания в больнице.

## **На обсуждение решений, связанных с вашим лечением, и участие в их принятии**

Вы имеете право обсуждать решения, касающиеся вашего лечения, задавать соответствующие вопросы и принимать такие решения. Вы знаете себя лучше всего, поэтому мы учитываем ваши цели в сфере здоровья и работаем вместе с вами над их достижением. Принимая решения о лечении, мы будем учитывать ваши личные, культурные и духовные ценности, предпочтения и убеждения. Если вы захотите, участвовать в принятии решений относительно вашего лечения может ваше доверенное лицо, принимающее решения, или другие люди по вашему выбору. Вы также имеете право попросить о консультации профильного специалиста, специалиста по этике и/или священника. Кроме того, вы можете бесплатно воспользоваться услугами переводчика, чтобы точно понимать, какое лечение вам предлагают или проводят.

## **На уважение ваших желаний**

Вы имеете право на то, чтобы ваши решения по поводу лечения уважали. Если вы не сможете самостоятельно высказаться при принятии решений о вашем лечении, мы с уважением отнесемся к решениям человека, которого вы назначите своим полномочным представителем в медицинских вопросах, агента здравоохранения или доверенного лица, принимающего решения. Если в вашем предварительном распоряжении или другом предварительном документе по планированию медицинского обслуживания указаны предпочтения касательно определенных видов лечения, мы с уважением отнесемся к вашему выбору с учетом ограничений, вызванных вашим состоянием. Если у вас нет готового предварительного распоряжения или аналогичного предварительного документа по планированию медицинского обслуживания, мы предложим вам помощь в его составлении. Оказывая помощь до самого конца жизни, Providence уделяет особое внимание удовлетворению потребностей пациентов и их близких, облегчению их страданий и повышению качества их жизни. Мы предлагаем духовную заботу, паллиативное лечение и помощь в хосписе в рамках полноценного медицинского обслуживания. Если это уместно, мы поможем организовать пожертвование органов и других тканей в соответствии с вашими распоряжениями и предоставим сострадательную помощь в конце жизни.

## **На информированное согласие и отказ от лечения**

Вы имеете право получать информацию о своем диагнозе, лечении и прогнозе в понятном вам виде, чтобы вы могли принимать решения относительно вашего лечения с учетом необходимых сведений. В максимальной возможной степени это должно быть основано на объяснении вашего состояния и всех предложенных процедур и видов лечения, включая вероятность любых серьезных рисков и побочных эффектов, проблем, связанных с восстановлением, и успешного результата. Кроме того, вы имеете право уяснить риски и преимущества отказа от предлагаемых процедур и лечения. Ваше право получать лечение не обусловлено наличием предварительного распоряжения, POLST или указания о прекращении жизнеобеспечения или отказе от него, например «Не реанимировать». Пациенты и назначенные лица имеют право в максимально

возможной степени участвовать в принятии решений, касающихся их медицинского обслуживания, включая любые исследовательские проекты или этические проблемы, которые могут возникнуть. Это касается права отказаться от лечения или покинуть больницу, даже если ваш врач не рекомендовал этого делать по медицинским причинам.

## **На непрерывное лечение**

Вы имеете право получить информацию, позволяющую разобраться в имеющихся у вас вариантах выбора, при планировании с нашей помощью удовлетворения будущих медицинских потребностей, которые могут возникнуть или оставаться после прекращения лечения в нашем учреждении. Это касается координации лечения, обследований и при необходимости перевода в другое учреждение.

## **На достаточное обезболивание**

Вы имеете право на обезболивание при получении лечения и услуг.

## **На коммуникацию по поводу своего лечения**

Мы поощряем вас изучать лечение, которое вы получаете, и задавать вопросы о нем. При необходимости наш персонал бесплатно найдет вам устного переводчика или предоставит другие средства для обеспечения полного понимания проводимого или предлагаемого вам лечения. Если вы только не запретите нам этого делать, мы оставляем за собой право уведомлять вашего основного лечащего врача, основное медицинское учреждение или другие медицинские учреждения, а также все соответствующие учреждения и специалистов, осуществляющих лечение после предоставления неотложной помощи, о вашем поступлении в больницу, выписке или переводе из нее. По вашей просьбе мы уведомим выбранного вами члена семьи о вашем поступлении в нашу больницу, выписке или переводе из нее.

## **На свою медицинскую карту**

Вы имеете право получать информацию о вашем состоянии здоровья, диагнозе, прогнозе, ходе лечения, перспективах восстановления и результатах медицинского обслуживания понятными для вас словами. Вы имеете право получать доступ к своей медицинской карте. Вы получите отдельное уведомление о конфиденциальности, в котором будут объясняться ваши права на доступ к своим данным. Вы имеете право на эффективную коммуникацию и на участие в разработке и выполнении плана вашего лечения. Вы имеете право участвовать в рассмотрении этических вопросов, возникающих во время вашего лечения, включая проблемы разрешения конфликтов, отказ от реанимационных услуг и продолжение или прекращение лечения для поддержания жизни. Кроме того, вы имеете право заходить на портал для пациентов MyChart. Портал MyChart в режиме реального времени предоставляет актуальную информацию о приемах, препаратах, заболеланиях, лабораторных анализах, обследованиях, заключениях после приемов, а также клинические заметки и другую информацию без необходимости подавать уникальный запрос на доступ. Более подробную информацию можно найти на странице Providence.org.

## **На конфиденциальность**

Вы имеете право на сохранение конфиденциальности всех сообщений и данных о вашем лечении и пребывании. Вы получите отдельное уведомление о конфиденциальности, в котором будут подробно объяснены ваши права в отношении конфиденциальности, а также возможное использование и разглашение нами ваших медицинских данных. Вы имеете право на уважение неприкосновенности вашей частной жизни. Обсуждение вашего случая, консультации, обследование и лечение являются конфиденциальными и должны проводиться с соблюдением мер предосторожности. Вы имеете право знать имя лицензированного медицинского специалиста, который действует в рамках своей профессиональной лицензии и несет основную ответственность за координацию вашего лечения, имена и должности врачей и других специалистов, которые будут осматривать пациента, а также причины присутствия на приеме любого человека.

## **На подачу жалоб по поводу вашего лечения и на получение ответа от нас**

Вы имеете право выражать опасения и подавать жалобы по вопросам своего лечения и получать от нас ответ. Это не повлияет негативным образом на качество либо предоставление ухода. Вы можете сообщить о жалобе или обратиться в любую вышестоящую организацию

из перечисленных ниже. Дополнительные контактные данные для подачи жалоб и претензий доступны в выбранном вами медицинском учреждении или расположении.

## **На понимание своих финансовых обязательств и вариантов получения помощи**

Будучи нашим пациентом, вы можете подать запрос на оценку расходов и имеете право на получение копии четкого и понятного счета с разбивкой по позициям. По запросу вам также могут объяснить, за что взимается плата. Если у вас возникли финансовые трудности, обратитесь в наш центр обслуживания клиентов по номеру 1-866-747-2455. Вы можете узнать о доступных вам вариантах оплаты и о том, отвечаете ли вы критериям для получения финансовой помощи, независимо от страхового покрытия. Мы стремимся работать со всеми пациентами, которые просят помощи в оплате счетов за медицинские услуги.

## **На информацию о политике медицинского учреждения**

По запросу вы получите информацию о нашей политике, правилах и регламентах, применимых к вашему лечению, в том числе об использовании служебных животных в общественных местах медицинских учреждений в соответствии с федеральным законодательством.

## **У ПАЦИЕНТОВ, ЧЛЕНОВ СЕМЬИ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ ЕСТЬ УКАЗАННЫЕ НИЖЕ ОБЯЗАННОСТИ**

Providence Swedish — это место исцеления, где рады медработникам, пациентам, членам семей и посетителям, здесь создана атмосфера безопасности и уважения. Просим всех, кто приходит к нам или обращается за помощью, уважать достоинство других людей и способствовать нам в проведении качественного и гуманного лечения. Надеемся, что вы будете поступать именно так. Мы отбираем медработников по навыкам и опыту, и их безопасность чрезвычайно важна. Мы не потерпим оскорблений наших сотрудников или плохого отношения к ним. Мы ожидаем, что во время лечения или посещения нашего центра вы будете следовать нашим правилам.

- Будьте внимательны и уважительны по отношению к окружающим, включая медицинских специалистов и пациентов.
- Вы должны понимать, что медиков не будут менять по причинам, не связанным с их профессиональными обязанностями.
- Воздерживайтесь от дискриминационных и/или унижительных высказываний или поведения. Это недопустимо и может стать причиной вашей выписки или выдворения из учреждения.
- Сообщите своему врачу или клиницисту расширенной практики о своих приоритетах в отношении здоровья, чтобы вы могли вместе составить план.
- Сообщайте свой точный и полный анамнез и данные о своем лечении.
- Сообщайте о внезапных изменениях в своем состоянии, участвуйте в принятии решений и задавайте врачам или специалистам по уходу вопросы о своем лечении.
- Принимайте во внимание советы, полученные от врачей или клиницистов расширенной практики, и следуйте рекомендованному плану лечения. Обязательно сообщайте специалистам, если вы не можете прийти на прием или выполнять медицинские рекомендации.
- Представьте нам копию своего медицинского предварительного распоряжения, медицинского завещания и/или информацию о выбранном вами доверенном лице, принимающем решения, и его контактные данные, если такой человек у вас есть.
- Если у вас нет медицинского предварительного распоряжения, составьте его вместе со специалистом, который осуществляет уход за вами.
- Вы должны понимать свои финансовые обязательства и варианты получения финансовой помощи.
- Соблюдайте правила медицинского учреждения.
- Оставьте все личные вещи дома.

Вы можете подать жалобу лично в медицинском учреждении, где вас обслуживают, или по почте, факсу либо электронной почте.

**Providence Regional Medical Center Everett**

Patient Safety Department

Электронный адрес:

[NWRPatientSafety@providence.org](mailto:NWRPatientSafety@providence.org)

Номер телефона: 425-261-3927

Вы также можете подать жалобу о нарушении гражданских прав в Управление по гражданским правам Департамента здравоохранения и социальных служб США в электронном виде через специальный портал Управления по гражданским правам по адресу <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> либо по почте или телефону:

**U.S. Department of Health and Human Services**

200 Independence Avenue SW

Room 509F, ННН Building

Washington, DC 20201

800-368-1019 или 800-537-7697 (текстовый телефон)

Формы жалоб доступны по адресу

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

Если пациент или член его семьи желает подать официальную жалобу в Департамент здравоохранения штата Вашингтон, это можно сделать почтой, через онлайн-форму или по электронной почте:

**Washington State Department of Health**

Health Systems Quality Assurance

Complaint Intake

P.O. Box 47857

Olympia, WA 98504-7857

Форма:

<https://fortress.wa.gov/doh/providercredentialsearch/ComplaintIntakeForm.aspx>

Электронный адрес:

[hsqacomplaintintake@doh.wa.gov](mailto:hsqacomplaintintake@doh.wa.gov)

**Объединенная комиссия**

Пациенты могут обращаться в Управление Объединенной комиссии по вопросам качества обслуживания и безопасности пациентов (The Joint Commission's Office of Quality and Patient Safety), чтобы сообщить о любых проблемах или зарегистрировать жалобы на организацию здравоохранения, аккредитованную Объединенной комиссией.

Сообщение об угрозе безопасности пациента или подача жалобы:

**Управление по вопросам качества обслуживания и безопасности пациентов (Office of Quality and Patient Safety), Объединенная комиссия**

Онлайн-форма для Объединенной комиссии (НОВОЕ происшествие):

<https://apps.jointcommission.org/QMSInternet/IncidentEntry.aspx>

Онлайн-форма (ДОПОЛНЕНИЕ или ВОПРОС касательно происшествия, о котором сообщали ранее, требуется номер происшествия):

<https://apps.jointcommission.org/QMSInternet/IncidentUpdate.aspx>

Почтовый адрес:

**Office of Quality and Patient Safety**

The Joint Commission

One Renaissance Boulevard

Oakbrook Terrace, Illinois 60181



# Права взрослых пациентов, находящихся на принудительном лечении

При условии, что не создается опасность для человека или окружающих, каждый человек, принудительно задержанный, проходящий альтернативный курс лечения в менее строгих условиях или помещенный на лечение и обследование в соответствии с главой 71.05 Свода законов штата Вашингтон (RCW), должен иметь, помимо прочих прав, не ограниченных законом специально, указанные ниже права.

- Носить собственную одежду, хранить и использовать свои личные вещи, за исключением случаев, когда их лишение необходимо для безопасности проживающего или других лиц.
  - Хранить и иметь право тратить разумную сумму собственных денег на столовую и мелкие покупки.
  - Иметь доступ к индивидуальному месту хранения для личного пользования.
  - Принимать посетителей в разумное время.
  - Иметь доступ к телефону для исходящих и входящих конфиденциальных звонков в пределах разумного.
  - Иметь беспрепятственный доступ к принадлежностям для написания писем, включая марки, а также отправлять и получать по почте корреспонденцию без цензуры.
  - Получать персонализированную медицинскую помощь и необходимое лечение.
  - Обсуждать планы лечения и решения со специалистами.
  - Не получать отказ в доступе к лечению духовными средствами через молитву в соответствии с постулатами и практикой церкви или религиозной конфессии в дополнение к лечению, предложенному иным способом.
  - Распоряжаться имуществом и подписывать договоры, если человек не был признан недееспособным в ходе судебного разбирательства по данному вопросу.
- Не подвергаться психиатрическому вмешательству ни при каких обстоятельствах.
  - Не соглашаться на назначение антипсихотических препаратов после слушания, проведенного в соответствии с RCW 71.05.320(4), или на проведение электрошоковой терапии или операции, за исключением экстренной операции для спасения жизни, если суд компетентной юрисдикции не вынесет решение в соответствии с нижеуказанными стандартами и процедурами.
    - (i) Назначение антипсихотических препаратов или электрошоковой терапии не должно быть предписано, если сторона, подающая ходатайство, не представит четких, неопровержимых и убедительных доказательств того, что существует неоспоримый интерес штата, оправдывающий преодоление отсутствия согласия пациента на назначение антипсихотических препаратов или электрошоковой терапии, что предлагаемое лечение необходимо и эффективно и что приемлемые с медицинской точки зрения альтернативные формы лечения недоступны, не принесли желаемого результата или вряд ли будут эффективными.
    - (ii) Суд должен сделать конкретные выводы о фактах, касающихся следующего:
      - (A) наличия одного или большего количества неоспоримых интересов штата;
      - (B) необходимости и эффективности лечения;
      - (C) желаний человека касательно предложенного лечения. Если пациент не в состоянии принять рациональное и информированное решение касательно согласия на предложенное лечение или отказа от него, суд должен вынести аргументированное суждение от имени пациента, как если бы он был компетентным для принятия такого решения.

---

(iii) Человек должен присутствовать на всех слушаниях, посвященных ходатайству о назначении антипсихотических препаратов или электрошоковой терапии, поданному в соответствии с данным подразделом. У человека есть право:

- (A) на представление своих интересов адвокатом;
- (B) на представление доказательств;
- (C) на перекрестный допрос свидетелей;
- (D) на принудительное применение правил доказательств;
- (E) на хранение молчания;
- (F) на просмотр и копирование всех ходатайств и отчетов в судебном деле;
- (G) на получение приемлемого уведомления и возможность подготовиться к слушанию.

Суд может назначить психиатра, ассистента врача, работающего с курирующим психиатром, психиатрическую зарегистрированную практикующую старшую медсестру, психолога в рамках его практики, ассистента врача или врача для обследования и дачи показаний от имени такого лица. Суд должен назначить психиатра, помощника врача, работающего с курирующим психиатром, психиатрическую зарегистрированную практикующую старшую медсестру, психолога в рамках его практики, помощника врача или врача, назначенного этим лицом или его консультантом, для дачи показаний от имени этого лица в случаях, когда запрашивается распоряжение о проведении электрошоковой терапии.

(iv) Распоряжение о назначении антипсихотических лекарственных средств, принятое после слушания, проведенного в соответствии с этим разделом, будет действительным в течение срока действия текущего распоряжения о принудительном лечении и любого промежуточного периода, на протяжении которого лицо ожидает суда или слушания по новому ходатайству о принудительном лечении или принудительном назначении лекарственных средств.

(v) Любое лицо, задержанное в соответствии с RCW 71.05.320(4), которое впоследствии отказывается от антипсихотических лекарственных средств, имеет право на процедуры, изложенные в этом подразделе.

(vi) Антипсихотические лекарственные средства могут быть назначены лицу, не давшему согласие, задержанному или заключенному под стражу в соответствии с этим разделом, без судебного распоряжения согласно RCW 71.05.215(2) или при следующих обстоятельствах:

- (A) лицо создает неизбежный риск нанесения тяжелого вреда здоровью;
- (B) приемлемые с медицинской точки зрения альтернативы назначению антипсихотических лекарственных средств недоступны, не принесли желаемого результата или, скорее всего, не будут эффективными;
- (C) по мнению врача, помощника врача или психиатрической зарегистрированной практикующей старшей медсестры, ответственных за лечение данного лица, или назначенного ими человека, состояние лица является неотложным и требует начала лечения до судебного слушания, разрешенного в соответствии с данным разделом.

Если антипсихотические лекарственные средства назначены вопреки отсутствию согласия лица в соответствии с этим подразделом, ходатайство для распоряжения с разрешением назначения антипсихотических лекарственных средств должно быть подано на следующий рабочий день в суде. Слушание должно быть проведено в течение двух рабочих дней в суде. Если врач, помощник врача или психиатрическая зарегистрированная практикующая старшая медсестра, ответственные за лечение данного лица, сочтут необходимым, назначение антипсихотических лекарственных средств может продолжаться до проведения слушания.



# Важные контакты

---

## Номера телефонов

- Коммутатор в больнице: ..... 425-261-2000
- Финансовая помощь: ..... 866-747-2455 или 877-418-6419
- Медицинские документы: ..... 425-317-0700
- Providence Hospice & Home Care of Snohomish County
  - Уход на дому: ..... 425-261-4780
  - Хоспис: ..... 425-261-4777

## Поддержка после выписки

Providence Swedish предлагает несколько групп и услуг для дальнейшей поддержки после выписки. Обращайтесь для получения дополнительной информации об указанных ниже направлениях.

- Кардиологическая реабилитация: ..... 425-261-3780
- Группа поддержки при инсультах: ..... PRMCE.Stroke@providence.org
- Группа поддержки онкобольных: ..... 425-297-5500

## Вы можете получить доступ к своей медицинской информации онлайн на портале MyChart

MyChart предлагает пациентам персонализированный и безопасный онлайн-доступ к части их медицинской документации.

С помощью MyChart можно ознакомиться со сводной информацией о результатах приема, просмотреть будущие приемы в клиниках Providence Swedish, а также оплатить счета. Если ваш врач или клиницист расширенной практики использует в своей клинике программное обеспечение Providence Swedish, у вас может быть возможность отправлять им защищенные сообщения, просматривать свои лабораторные результаты, заказанные клиникой, продлевать рецепты и записываться на приемы.

Информация для регистрации на портале MyChart и персональный код доступа будут доступны в сводной информации о результатах приема, которую вы получите при выписке.

Дополнительная информация доступна на сайте [mychartwa.providence.org](http://mychartwa.providence.org)

## Доступ доверенного лица к portalу MyChart

Доступ к вашей учетной записи MyChart есть только у вас. Если вы захотите, чтобы другой человек (например, супруг или иной член семьи) мог просматривать вашу документацию, вы можете подать запрос на предоставление доступа такому доверенному лицу.



# Важные телефонные номера

---

## Больничные номера телефонов

Священники .....	425-404-7000
<b>ЭКСТРЕННАЯ ПОМОЩЬ: для вызова команды быстрого реагирования наберите 66 с больничного телефона</b>	
Семейная линия услуг устного перевода .....	888-574-7127
Магазин подарков — Colby Campus .....	425-261-4588
Магазин подарков — Pacific Campus .....	425-258-7302
Больничный коммутатор: наберите 0 или .....	425-261-2000
Для местных звонков с больничного телефона сначала наберите 9	
Медицинские документы .....	425-317-0700
Специалисты в области музыкальной танатологии .....	425-404-7000
Обслуживание в палате пациента: наберите .....	88144
Аптека .....	425-261-3555
Еда для пациентов .....	88888
Услуги волонтеров Colby — карта активности .....	425-261-4580 или 84580
Павильон центра семьи и материнства .....	425-258-7550

## Выставление счетов и страхование


Cellnetix Pathology .....	800-374-4045
North Sound Emergency Medicine .....	800-225-0953
PaсLab Network Laboratory .....	800-752-8994
Providence WA Anesthesia Services .....	877-476-6642 (дополнительный 6)
Radia Medical Imaging .....	888-927-8023
Финансовая помощь .....	866-747-2455 или 877-418-6419
Больничный счет .....	866-747-2455 или 877-418-6419
Вопросы страхования .....	800-878-4445
Горячая линия Medicare .....	800-633-4227 (800-MEDICARE)

## Группы поддержки

Кардиологическая реабилитация .....	425-261-3780
Группа поддержки при инсультах .....	PRMCE.Stroke@providence.org
Группа поддержки онкобольных .....	425-297-5500

## Жалобы/отзывы

Горячая линия для отзывов пациентов .....	425-261-3927
Департамент здравоохранения штата Вашингтон .....	800-633-6828
Qualis Health (пациенты Medicare) .....	800-445-6941
Управление контроля качества при Объединенной комиссии .....	800-994-6610
Управление гражданских прав .....	800-363-1019 или текстовый телефон для глухих 800-537-7697



# Услуги устного перевода и вспомогательные средства

---

Providence Regional Medical Center Everett (PRMCE) provides Language Services and Auxiliary Aids free of charge for individuals who do not speak English, or who are hard of hearing or have speech, or vision loss (signing and non-signing deaf, hard of hearing, Late-Deafened, DeafBlind, low/no vision, close visual and minimal language).

PRMCE offers qualified medical interpretation in over 200 languages, in addition to sign language interpreters and other communication aids, such as assistive listening devices, translated patient materials, Braille and CART services, and closed captioning (where available). Please let us know your specific communication needs.

PRMCE offers a free Family Interpreting Line at 1-888-311-9127 (TTY: 711) for you or your family to call the hospital.

**This number is not for emergencies.**

## Spanish:

El Providence Regional Medical Center Everett (PRMCE) ofrece servicios de interpretación y asistencia adicional sin costo para quienes no hablan inglés o tienen dificultades auditivas, del habla o visuales (incluyendo personas sordas, con pérdida de audición, sordoceguera, visión limitada o lenguaje mínimo).

PRMCE proporciona interpretación médica en más de 200 idiomas, además de intérpretes de lenguaje de señas y otros recursos para facilitar la comunicación, como dispositivos de asistencia auditiva, materiales traducidos, servicios en Braille y CART, y subtítulos (cuando estén disponibles). Por favor, indíquenos sus necesidades específicas de comunicación.

PRMCE también ofrece una Línea Gratuita de Interpretación Familiar al 1-888-311-9127 (TTY: 711) para que usted o su familia puedan comunicarse con el hospital. **Este número no debe usarse para emergencias.**

## Russian:

Региональный медицинский центр Everett (PRMCE) предоставляет языковые курсы и вспомогательные средства лицам, не говорящим по-английски, или страдающим потерей слуха, речи или зрения (глухие говорящие и не говорящие на языке жестов, слабослышащие, поздно оглохшие, слепоглухие, слабо/невидящие, с языком визуального общения и с минимальным языком).

PRMCE предлагает медицинский перевод на более чем 200 языков, а также услуги сурдопереводчиков и иные средства коммуникации, такие как вспомогательные слуховые устройства, переведенные материалы для пациентов, услуги шрифта Брайля и CART, а также субтитры (при наличии). Пожалуйста, сообщите нам о своих коммуникационных потребностях.

PRMCE предлагает бесплатную линию семейного перевода по телефону 1-888-311-9127 (TTY: 711) по которому вы или ваши близкие можете позвонить в больницу. **Данный номер не предназначен для экстренных случаев.**

# Find Your Language

Unë flas Shqip	I speak Albanian	አማርኛ አገራለሁ	I speak Amharic
أتكلم العربية	I speak Arabic	Հայերէն կը խօսիմք	I speak Armenian
Ja govorim bosanski	I speak Bosnian	Аз говоря Български	I speak Bulgarian
ကျွန်ုပ် မြန်မာစကားပြောပါသည်။	I speak Burmese	我講廣東話	I speak Cantonese
من فارسی صحبت میکنم	I speak Farsi	Je parle français	I speak French
Ich spreche deutsch	I speak German	Μιλάω ελληνικά	I speak Greek
હું ગુજરાતી બોલું છું	I speak Gujarati	मैं हिन्दी बोलता हूँ	I speak Hindi
Kuv hais lus Hmoob	I speak Hmong	Beszélünk magyarul	I speak Hungarian
Parlo italiano	I speak Italian	私は日本語が話せます	I speak Japanese
저는 한국말을 합니다	I speak Korean	ຂ້າພະເຈົ້າປາກພາສາລາວ	I speak Lao
我讲国语	I speak Mandarin	म नेपाली बोल्छु	I speak Nepali
Oromo Duddah	I speak Oromo	Mówię po polsku	I speak Polish
Falo português	I speak Portuguese	ਮੈਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦਾ ਹਾਂ	I speak Punjabi
Vorbesc românește	I speak Romanian	Я говорю по-русски	I speak Russian
Waxaan ku hadlaa Soomaali	I speak Somali	Hablo español	I speak Spanish
Nasema Kiswahili	I speak Swahili	ข้าพเจ้าพูดภาษาไทย	I speak Thai
Türkçe konuşuyorum	I speak Turkish	Я говорю українською мовою	I speak Ukrainian
میری زبان اردو ہے	I speak Urdu	Tôi nói tiếng Việt	I speak Vietnamese
Ij kōnono ilo Kajin Majol	Я говорю на маршалльском	ខ្ញុំនិយាយភាសាខ្មែរ	Я говорю на кхмерском

**Переводимый английский текст:**

ВНИМАНИЕ! Если вы говорите на [вставьте название языка], то можете воспользоваться бесплатными услугами языковой поддержки. Позвоните 1-888-311-9127 (телетайп: 711) FOR PRMCE.

Последнее обновление: январь 2025 года

American Sign Language	All states, all regions		
------------------------	-------------------------	--	---

**Providence (AK/CA/MT/OR/WA)/Kadlec/PacMed Translated Taglines:**

Español (Spanish)	ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 888-311-9127 (TTY: 711).
繁體中文 (Chinese)	注意：如果您講中文，我們可以給您提供免費中文翻譯服務，請致電 888-311-9127 (TTY: 711 )
Tiếng Việt (Vietnamese)	CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí có sẵn dành cho bạn. Gọi số 888-311-9127 (TTY: 711).
Tagalog (Tagalog – Filipino)	PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 888-311-9127 (TTY: 711).
(Korean)	주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 888-311-9127 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.
Русский (Russian)	ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 888-311-9127 (телетайп: 711).
Հայերեն (Armenian)	ՈՒՇԱՂՐՈՒԹՅՈՒՆ. Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության անվճար ծառայություններ: Չանգահարեք 888-311-9127 (հեռախոսով՝ 711)։
العربية (Arabic)	يُرجى الانتباه: إذا كنتم تتكلمون اللغة العربية، فأعلموا أن خدمات المساعدة اللغوية متوفرة مجاناً لكم. اتصلوا برقم الهاتف 1-888-311-9127 (أو بخط المبرقة الكاتبة TTY لضعاف السمع والنطق على الرقم 711).
فارسی (Farsi) Persian (Farsi)	توجه: اگر به زبان فارسی صحبت می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با شماره 888-311-9127 (TTY:711) تماس بگیرید.
日本語 (Japanese)	注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。888-311-9127 (TTY:711) まで、お電話にてご連絡ください。
ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi) Panjabi*	ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਧਰਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 888-311-9127 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।
ខ្មែរ (Cambodian) Mon-Khmer, Cambodian	<b>សូមចាំអារម្មណ៍: ប្រសិនបើលោកអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ នោះសេវាជំនួយផ្នែកភាសានឹងមានផ្តល់ជូនលោកអ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ។ សូមទូរស័ព្ទទៅលេខ 888-311-9127 (TTY: 711)។</b>
हिंदी (Hindi)	ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 888-311-9127 (TTY: 711) पर कॉल करें।
Hmoob (Hmong)	LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, koj tuaj yeem siv cov kev pab txhais lus pub dawb. Hu rau 888-311-9127 (TTY: 711).
ภาษาไทย (Thai)	โปรดทราบ: หากคุณพูดภาษาไทย คุณสามารถใช้บริการความช่วยเหลือทางภาษาได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย โทร 888-311-9127 (TTY: 711)

Deutsch (German)	ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 888-311-9127 (TTY: 711).
اردو (Urdu)	توجہ: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کال کریں 888-311-9127 (TTY: 711).
Українська (Ukrainian) Ukrainian*	УВАГА! Якщо ви розмовляєте українською мовою, ви можете звернутися до безкоштовної служби мовної підтримки. Телефонуйте за номером 888-311-9127 (телетайп: 711).
Français (French)	ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 888-311-9127 (ATS: 711).
Diné Bizaad (Navajo)	Díí baa akó nínízin: Díí saad bee yáníłti'go <b>Diné Bizaad</b> , saad bee áká'ánída' áwo'déé', t'áá jiik'eh, éí ná hóló, koji' hódíílnih 1-888-311-9127 (TTY: 711).
ລາວ (Lao) Laotian	ໝາຍເຫດ: ຖ້າ ທ່ານ ກວດ ຈາກ ລາວ, ມີ ການ ບໍລິ ການ ຊ່ວຍ ຕອບ ຮັບ ຈາກ ສາທິດ ຍ່ອມ ຈາກ ທ່ານ ທີ່ ບໍ່ ຈ່າຍ ຄ່າ. ໂທ 888-311-9127 (TTY: 711).
ગુજરાતી (Gujarati)	સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 888-311-9127 (TTY: 711).
Cushite*	XIYEEFFANNAA: Afaan dubbattu Oroomiffa, tajaajila gargaarsa afaanii, kanfaltiidhaan ala, ni argama. Bilbilaa 888-311-9127 (TTY: 711).
አማርኛ (Amharic) Amharic*	ማስታወሻ: የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም እርዳታ ድርጅቶች፣ በነጻ ሊያገዝዎት ተዘጋጅተዋል። ወደ ሚከተለው ቁጥር ይደውሉ 888-311-9127 (መስማት ለተሳናቸው: 711)
Română (Romanian) Romanian*	ATENȚIE: Dacă vorbiți limba română, vă stau la dispoziție servicii de asistență lingvistică, gratuit. Sunați la 888-311-9127 (TTY: 711).
Gagana fa'a Sāmoa (Samoan) Samoan*	MO LOU SILAFIA: Afai e te tautala i le Gagana Samoa, o loo iai auaunaga fesoasoani, e leai se totogi mo oe, Telefoni mai i le: 888-311-9127 (TTY:711)
Ilokano (Ilocano) Ilocano*	AGATENSION: No agsasaokayo iti Ilocano, dagiti serbisio para ti tulong iti pagsasao nga awan ti bayadan ket siaadda para kadakayo. Tawagan ti 888-311-9127 (TTY: 711).
Italiano (Italian)	ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 888-311-9127 (TTY: 711).
Polski (Polish)	UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 888-311-9127 (TTY: 711).
Norsk (Norwegian) Norwegian*	MERK: Hvis du snakker norsk, er gratis språkassistentsetjenester tilgjengelige for deg. Ring 888-311-9127 (TTY: 711).
Deutsch (Pennsylvania Dutch)	Wann du schwetzscht, kannscht du mitaus Koschte ebber gricke, ass dihr helft mit die englisch Schprooch. Ruf selli Nummer uff: Call 888-311-9127 (TTY: 711).
Маршалльский	KAJELĀ: Ñe kwoj kōnono ilo Kajin Majol, jermal in jipañ ko kin kajin, kin ejjelok wonean, re belok ñan eok. Kalle 1-888-311-9127 (TTY: 711)

# Уведомление о недопущении дискриминации и правах лиц с особыми потребностями

---

Providence St. Joseph Health и ее аффилированные лица<sup>1</sup> (вместе — PSJH) соблюдают применимые федеральные законы о гражданских правах и не допускают дискриминации, исключения или неравного обращения с лицами, участвующими в программе или инициативах PSJH, на любых основаниях, запрещенных местным или федеральным законодательством, а также законодательством штата. Среди них: раса, цвет кожи, религиозные убеждения (включая религиозную одежду и практики ухода за внешностью), национальное происхождение (включая определенные ограничения в использовании языка), родословная, инвалидность (физическая и психическая, включая ВИЧ и СПИД), состояние здоровья (включая рак и генетические особенности), семейное положение, возраст, пол (включая беременность, роды, грудное вскармливание и связанные медицинские состояния), гендер, гендерная идентичность и выражение, сексуальная ориентация, генетическая информация (включая семейный анамнез), а также статус военнослужащего или ветерана — как определено законами и правилами федерации и штата.

В соответствии с Законом о защите прав граждан США с особыми потребностями (Americans with Disabilities Act, ADA), PSJH бесплатно предоставляет квалифицированных устных переводчиков и другие вспомогательные средства приведенным ниже категориям населения.

- (1) Людям с инвалидностью для эффективной коммуникации с нами, например: (a) квалифицированные переводчики жестового языка и (b) документация в альтернативных форматах (крупным шрифтом, в аудио- или электронном формате, а также любом другом формате).
- (2) Людям, чей основной язык отличается от английского: (a) квалифицированные устные переводчики и (b) документация на других языках.

Если вам требуются вышеуказанные услуги, свяжитесь с нижеприведенным координатором по вопросам гражданских прав.

Если вам нужно воспользоваться службой коммутируемых сообщений, позвоните по номеру 1-800-833-6384 или 7-1-1.

Если вы считаете, что компания PSJH не предоставила необходимых условий или допустила дискриминацию по признаку расы, цвета кожи, религиозных убеждений (включая религиозную одежду и практики ухода за внешностью), национального происхождения (включая определенные ограничения в использовании языка), родословной, инвалидности (физической и психической, включая ВИЧ и СПИД), состояния здоровья (включая рак и генетические особенности), семейного положения, возраста, пола (включая беременность, роды, грудное вскармливание и связанные медицинские состояния), гендера, гендерной идентичности и выражения, сексуальной ориентации, генетической информации (включая семейный анамнез) либо статуса военнослужащего или ветерана, вы можете подать жалобу координатору для северо-западного Вашингтона по вопросам гражданских прав PSJH.

## **Координатор по вопросам гражданских прав**

1321 Colby Avenue

Everett, WA 98201

Тел.: 1-844-469-1775

[Nondiscrimination.NWR@providence.org](mailto:Nondiscrimination.NWR@providence.org)

Вы можете подать жалобу лично, по почте, факсу или электронной почте. Если вам нужна помощь с оформлением жалобы, обратитесь к вышеупомянутому координатору по гражданским правам.

Вы также можете подать жалобу о нарушении гражданских прав в Управление по гражданским правам Департамента здравоохранения и социальных служб США в электронном виде через специальный портал Управления по гражданским правам по адресу <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> либо по почте или телефону:

U.S. Department of Health and Human Services 200

Independence Avenue SW

Room 509F, HHH Building

Washington, DC 20201

1-800-368-1019, 800-537-7697 (текстовый телефон)

Формы жалоб доступны по адресу <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

---

<sup>1</sup>В целях данной политики «Аффилированное лицо» определяется как юридическое лицо, которое полностью находится в собственности или под контролем Providence St. Joseph Health (PSJH), Providence Health & Services, St. Joseph Health System, Western HealthConnect, Covenant Health Network, Inc., Providence Global Center, Northern HealthConnect, или совместно находится в собственности или под контролем PSJH или его Аффилированных лиц и имеет название Providence, Swedish Health Services, Swedish Edmonds, St. Joseph Health, Covenant Health Network, Covenant Health, Kadlec Regional Medical Center или PacMed Clinics (включая Medical Groups, Hospice, Home Health и т. д.).



# Ваш отзыв важен для нас

---

## Анкеты для пациентов

Через несколько недель вы можете получить анкету по поводу вашего пребывания в больнице. Просим уделить время, заполнить и вернуть эту анкету. С помощью этой информации Providence выявляет области, требующие улучшения.

## Комментарии или опасения

Если у вас есть опасения или жалобы касательно любого аспекта вашего лечения, без колебаний сообщайте о них менеджеру или медработнику. Это не приведет к возмездию и не помешает обслуживанию. Кроме того, вы можете подать претензию в наш департамент безопасности пациентов, связавшись с нами:

Providence Regional Medical Center Everett Patient  
Safety Department  
1321 Colby Avenue  
Everett, WA 98201

Телефон: 425-261-3927

[nwrpatientsafety@providence.org](mailto:nwrpatientsafety@providence.org)

## Medicare

Если вы пациент Medicare и у вас есть жалоба по поводу качества медицинского обслуживания или вашего покрытия Medicare либо опасение касательно вашей даты выписки, вы можете попросить нас сообщить о ваших опасениях в Организацию улучшения качества (Quality Improvement Organization, QIO) Medicare, связавшись с нами:

Providence Regional Medical Center Everett  
Patient Safety Department  
1321 Colby Ave  
Everett, WA 98201

Телефон: (425) 261-3927

## Опасения по поводу дискриминации

- Если у вас есть опасения по поводу возможной дискриминации, обратитесь в департамент безопасности пациентов по номеру 425-261-3927.
- Если ваша проблема не будет устранена, у вас есть право обратиться в Управление по гражданским правам по номеру 800-368-1019 или текстовому телефону 800-537-7697.

## Любой может сообщить о событии или опасениях, связанных с безопасностью пациента, в следующие инстанции:












- The Washington State Department of Health  
Health Systems Quality Assurance  
P.O. Box 47857  
Olympia, WA 98504  
Телефон: (800) 633-6828
- Управление по вопросам безопасности пациентов и качества при Объединенной комиссии: телефон 800-994-6610 или сайт [jointcommission.org](http://jointcommission.org)
- Почтовый адрес: Office of Quality and Patient Safety  
The Joint Commission  
One Renaissance Boulevard  
Oakbrook Terrace, IL 60181

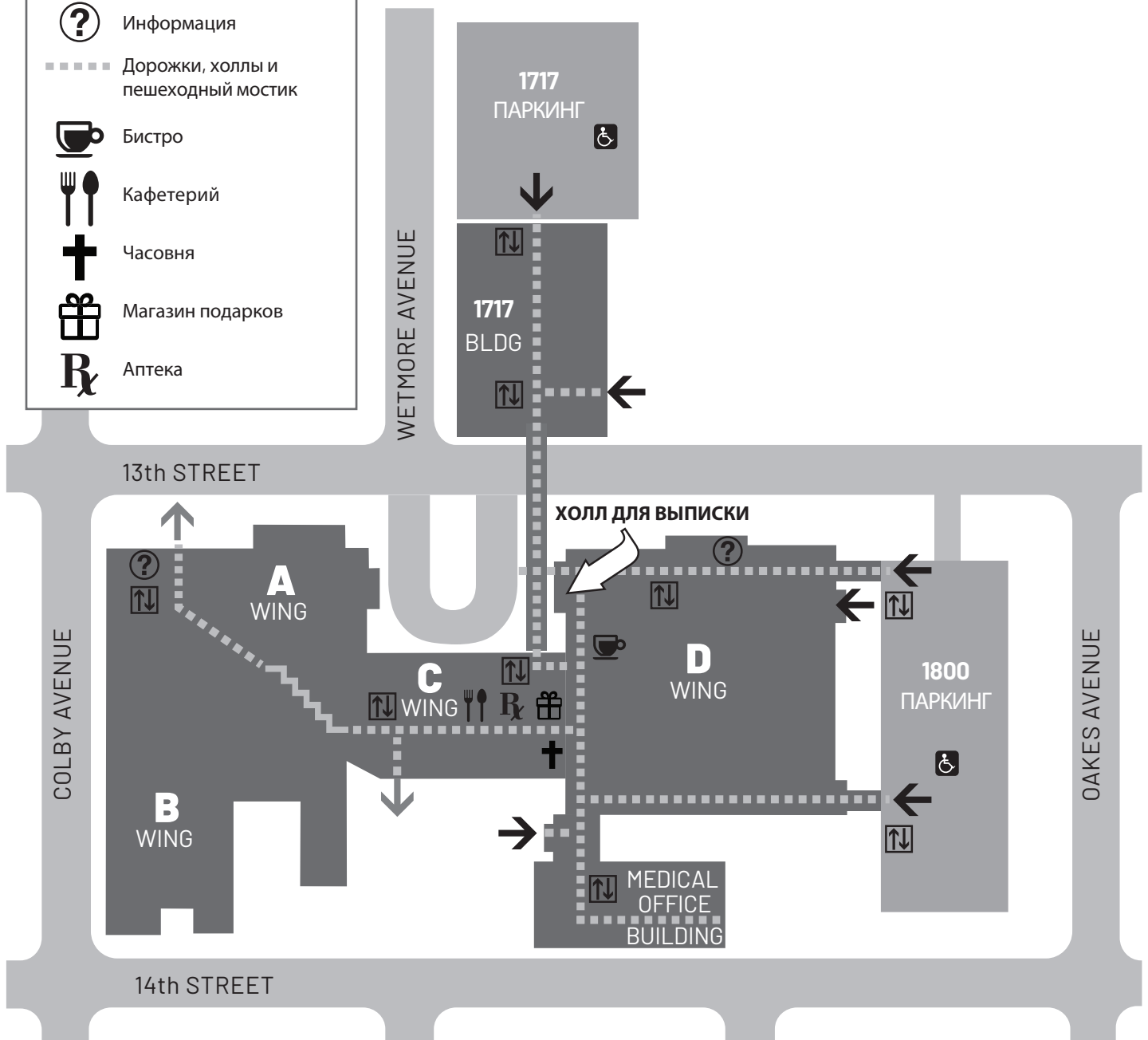


# Карта Colby Campus

1700 13th Street, Everett, WA 98201

[providence.org/everett](http://providence.org/everett)

-  Вход
-  Только выход
-  Доступна парковка для инвалидов
-  Лифт
-  Эскалатор
-  Информация
-  Дорожки, холлы и пешеходный мостик
-  Бистро
-  Кафетерий
-  Часовня
-  Магазин подарков
-  Аптека



#### НАША МИССИЯ

Проявляя Божью исцеляющую любовь,  
засвидетельствованную служением Иисуса,  
мы неуклонно служим всем, особенно  
бедным и беззащитным.

#### НАШИ ЦЕННОСТИ

Сострадание, уважение достоинства, справедливое  
отношение,  
высокое качество, честность

425-261-2000

[Providence.org/everett](https://providence.org/everett)



**Providence**  
**SWEDISH**

Providence Regional  
Medical Center Everett

В рамках реализации своих программ и мероприятий в области здравоохранения мы не допускаем дискриминации по признаку расы, цвета кожи, национальной принадлежности, пола, возраста или наличия ограниченных возможностей.

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 888-311-9127 (TTY: 711).

注意：如果您講中文，我們可以給您提供免費中文翻譯服務，請致電 888-311-9127 (TTY: 711)