|  |
| --- |
| **Права и обязанности пациентов** |

**ПРАВА ПАЦИЕНТОВ**

**Предоставление информации**

У вас есть право на получение точной и простой для понимания информации о вашем плане медицинского страхования, работниках и учреждениях здравоохранения. Если вы разговариваете на другом языке, у вас ограниченные физические или психические возможности либо вы просто чего-то не понимаете, вам будет предоставлена помощь, чтобы вы могли принимать информированные решения о медицинских услугах.

**Выбор поставщиков и планов**

У вас есть право выбирать поставщиков медицинских услуг, и мы сделаем все возможное, чтобы удовлетворить такие запросы. Мы стремимся обеспечить вам надлежащее медицинское обслуживание высокого качества.

**Доступ к службам экстренной медицинской помощи**

Если вы испытываете сильную боль, у вас есть травма или внезапно появилось заболевание, что заставляет вас сделать вывод о наличии серьезной угрозы вашему здоровью, вы имеете право на получение услуг скрининга и услуг стабилизации состояния в рамках неотложной помощи в любое время при необходимости без предварительного разрешения или финансового взыскания.

**Участие в принятии решений о лечении**

У вас есть право знать о возможных вариантах вашего лечения, и мы настоятельно рекомендуем вам участвовать в принятии решений о своем обслуживании. Вы можете уполномочивать родителей, опекунов, членов семьи и других лиц участвовать в принятии решений о вашем обслуживании по своему запросу и (или) представлять ваши интересы, в случае если вы не можете принимать решения самостоятельно.

**Уважение и отсутствие дискриминации**

У вас есть право на доброжелательное, уважительное и недискриминирующее обслуживание врачами, представителями страховых организаций, разрабатывающих планы медицинского страхования, и других поставщиков медицинских услуг. Unity Care NW соблюдает применимое федеральное законодательство в области гражданских прав и не дискриминирует людей по признаку расы, цвета кожи, национального происхождения, возраста, ограниченных возможностей или пола. UCNW не отказывает людям в предоставлении обслуживания и не относится к ним по-другому из-за их расы, цвета кожи, национального происхождения, возраста, ограниченных возможностей или пола. Дополнительную информацию см. в листовке UCNW *Уведомление об отсутствии дискриминации и доступ к лингвистическим услугам*.

**Конфиденциальность информации о состоянии здоровья**

У вас есть право на конфиденциальные разговоры с поставщиками медицинских услуг и на защиту информации о состоянии своего здоровья. Также вы имеете право на просмотр и, за отдельную плату, на получение копии своей медицинской карты. Вы можете подать запрос на внесение правок в свою карту, если она содержит неточную, неактуальную или неполную информацию. Мы не будем предоставлять вашу карту другим лицам, за исключением случаев, описанных в нашем уведомлении о правилах соблюдения конфиденциальности, или если это требуется законодательством. Дополнительную информацию о своих правах в отношении своей медицинской карты вы можете получить у нашего сотрудника по конфиденциальности информации, позвонив по номеру (360) 788-2663.

**Жалобы и апелляции**

Вы имеете право на справедливое, оперативное и объективное рассмотрение любых своих жалоб относительно своего плана медицинского страхования, поставщиков, больниц или другого персонала здравоохранения. К ним также относятся жалобы на время ожидания и работы, поведение медицинского персонала, а также на несоответствующие требованиям условия медицинских учреждений. Чтобы подать жалобу или апелляцию, позвоните по номеру (360) 676-6177.

**ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ**

**Оплата**

Unity Care Northwest (UCNW) выставляет счета Medicaid, «Медикэр», CHIP, Community Health Plan of Washington (CHPW), Molina и большинству других страховых компаний. Если страховая компания не оплатит часть или все расходы пациента, счет будет выставлен самому пациенту. На каждый прием пациенты должны приносить с собой страховую карту.

Пациентам, у которых нет страховки, UCNW может предоставить персонал для помощи в выборе плана страхования, на который они могут иметь право. Кроме того, мы предлагаем программу ступенчатых скидок на оплату, в соответствии с которой скидки предоставляются на основании доходов и размера семьи. Это является гарантией того, что никому не будет отказано в предоставлении услуг ввиду отсутствия возможности заплатить или используемого способа оплаты. Если вас интересует один из этих вариантов, спросите о нем в регистратуре.

Предполагается, что оплата за услугу будет осуществляться во время ее предоставления. Если вы не можете заплатить всю скорректированную сумму за услугу во время ее получения, вам необходимо составить график платежей в нашем отделе выписки счетов.

**Отмена записей на прием и неявки**

Если вы не сможете прийти на назначенный прием, вы должны заблаговременно, за 24 часа до него, позвонить нам и отменить его. Если вы не позвоните, чтобы отменить запись на прием, или не придете в назначенный день, это будет считаться неявкой. Если у вас будет много пропущенных приемов или неявок, против вас могут быть применены дисциплинарные меры, в том числе внесение в «список ожидания» для следующих визитов или, в некоторых случаях, лишение права на получение наших медицинских услуг.

**Соблюдение инструкции пациентами**

Мы считаем, что отдельные действия пациентов играют важную роль в процессе выздоровления. Мы просим вассоблюдать предоставленные вам инструкции (например, в отношении приема прописанных лекарств, процедур лечения на дому и т. д.). При возникновении каких-либо вопросов или опасений в отношении инструкций, обратитесь к нам. Неоднократное несоблюдение инструкций вашей команды обслуживания может привести к принятию решения о прекращении предоставления вам медицинских услуг.

**Отношение к персоналу и политика в отношении выписки пациента вследствие нарушения режима**

Мы стремимся предоставлять обслуживание высокого качества в среде, в которой соблюдаются принципы добросовестности и безопасности наших пациентов и персонала. Для этого мы нуждаемся в вашей поддержке и полагаемся на нее. Вы обязаны относиться к персоналу UCNW, другим пациентам и учреждениям доброжелательно и уважительно. Если вы не будете демонстрировать такое поведение, мы можем решить, что вам лучше обратиться к другому поставщику медицинских услуг.

Пациенты могут быть принудительно выписаны в следующих случаях:

* оскорбительное или нарушающее дисциплину поведение, в том числе высказывание угроз или употребление нецензурной лексики;
* подделывание рецептов или их получение вследствие обмана;
* нарушение согласованного между пациентом и поставщиком плана обслуживания или отказ выполнять план обслуживания, рекомендуемый для обеспечения безопасности пациента;
* неоднократное непосещение назначенных приемов или их отмена менее чем за 24 часа.

В общем, перед прекращением обслуживания пациенту будет отправлено уведомление. Однако в случае физического насилия, поведения, создающего угрозу, нарушения договора на оказание медицинских услуг, заключенного между пациентом и поставщиком, либо фальсификации обслуживание может быть прекращено без предупреждения.