

Carle 的员工和医生尊重每个人的人格和权利，并认真履行我们的职责为您提供最高品质医疗服务。您和您的家人享有州和联邦法律赋予的权利和责任。我们希望您理解这些权利和责任。若您出于任何原因不理解这些权利和责任，我们将为您提供帮助，包括为您安排一名翻译人员。若您需要其他帮助，请联系我们的患者关系联络部：(217) 326-8560，或拨打免费电话：(855) 665-8252，也可发送电子邮件至：patient.relations@carle.com。

## 您和/或您的代理人享有下列权利：

- 有权接受公平的治疗，无论年龄、种族、肤色、宗教信仰、性别、原国籍、残疾、性取向或支付能力如何。
- 您在 Carle 就诊期间，有权在指定的探视时间内接受访客的探视。只要您认为适当，便有权接受任何人的探视，而无论访客的年龄、性别、种族、原国籍、宗教信仰、性取向、性别认同或残障情况如何。
- 有权在洁净、舒适且安全的环境中获得周到和受尊重的医疗服务，而不会遭受任何不必要的惩罚性或限制性限制和/或隔离。您在 Carle 看诊期间，有权远离身体或精神虐待，以及体罚。
- 有权了解主治医师及参与治疗的医务人员的姓名和职位。
- 有权接受紧急救治（如您需要）。
- 有权接受有效的止痛治疗。这其中包括：
  1. 医务人员应告知您关于疼痛的详细情况以及应采取的止痛措施。
  2. 安排相关的医务人员来专门负责快速回应您所提出的疼痛主诉。
- 有权获得保护性服务。保护性服务包括对儿童虐待和忽视及性侵犯行为受害者的保护。
- 有权询问关于任何治疗的第二诊断意见。若您的保险不承保第二诊断意见的费用，则您需自行付费。
- 在您接受入院治疗后，有权要求立即通知您的家人、代理人以及您自己的医生。
- 有权准备事前声明，包括生前遗嘱或针对医疗服务的永久授权书，并接受符合您意愿的治疗。
- 若您需要转院至其他医疗服务机构，则您有权充分了解其中缘由。
- 有权以您理解的语言和言辞获知关于您自身所患疾病、治疗及康复几率的情况。
- 有权获得尽可能多的信息，以决定是否同意或拒绝任何计划的手术或治疗。此类信息应包括手术和治疗可能带来的风险和好处。
- 有权拒绝接受治疗，并获知此举可能对您的健康产生的影响。这其中包括违背医嘱出院。
- 有权拒绝参与研究。您有权获得充分的解释，以便您决定是否参与。
- 享有保密和个人隐私保护权。所有关于治疗的通讯和记录均将被严格保密。
- 关于您照护治疗的咨询、检查、治疗以及讨论，将在您身体条件允许的情况下审慎地进行。
- 有权请求情感和精神支持。
- 在做出医疗决策时，向伦理委员会请求帮助。
- 如需针对治疗或服务提出任何疑问或表达任何意见，可与医务工作人员直接沟通，包括管理人员和/或 Carle 患者关系部的患者代表，电话：(217) 326-8560，或拨打免费电话：(855) 665-8252，或发送电子邮件至：patient.relations@carle.com。

## 有权向下列机构提出投诉：

1. Carle，通过我们的内部投诉和申诉程序（如上所述）进行投诉。
2. DNV GL Healthcare, Inc.，可向 DNV 投诉经其认可的医疗机构，具体方式为致电投诉报告信息热线 (Complaint Report Information): (866) 496-9647，或访问他们的网站：dnvglhealthcare.com/patient-complaint-report。
3. 伊利诺伊州公共卫生部医疗服务监管办公室 (Illinois Department of Public Health, Office of Health Care Regulation) 副主任，具体方式为致电：(217) 782-2913，TTY: (800) 547-0466。或致电投诉登记中心 (Central Complaint Registry) 的 24 小时热

线：(800) 252-4343。发送电子邮件至：dph.illinois.gov。邮寄信件至：525 W. Jefferson St., 5th Floor, Springfield, IL 62761-0001。

4. Accreditation Commission for Health Care, INC. (ACHC) 投诉部，电话：(919) 785-1214，或免费电话：(855) 937-2242，还可致电投诉热线或访问他们的网站 <http://www.achc.org/contact/complaint-policy-process>。ACHC 是负责针对 Carle 居家卫生服务 (Carle Home Health Services) 执行认证的公司。
  5. Medicare 受益人申诉专员办公室。若您作为 Medicare 受益人并对您所享有的 Medicare 权利和保障存有疑虑或希望对此提出投诉，则可访问他们的网站：<http://www.medicare.gov/claims-and-appeals/medicare-rights/get-help/ombudsman.html>
  6. 伊利诺伊州医学会 (Illinois State Medical Society)，电话：(312) 782-1654。
  7. 美国医学协会 (American Medical Association)，电话：(312) 464-5000。
- 在合理时间范围内，无需支付任何费用便可查阅您的病历，或索取副本，但索要副本需支付合理费用。
  - 有权收到分项账单和所有费用的解释。
  - 有权了解适用于您、您的家人及您的访客的医院规定和政策。
  - 有权拒绝接受由培训生提供的护理。
  - 有权获得由经认证的翻译人员以患者的语言解释所有医患沟通内容。Carle 医疗服务提供者将联系沟通中心，为英语能力有限的患者安排一位口译人员。

## 患者的责任

作为患者，您在享有权利的同时，也肩负一定责任。

您可以通过以下方式承担责任，帮助自己：

- 积极参与关于护理和治疗的决策。
- 了解主治医师和参与治疗的医务人员的姓名和职位。
- 以尊重和有尊严的方式对待医务人员和其他患者。
- 尊重患者的隐私。
- 充分体谅其他患者、家人及医务人员，并遵守医院制定的关于患者和访客行为的规定。
- 尊重 Carle 的财产。
- 让我们了解您对治疗或护理是否有任何疑问或疑虑。您在协助我们控制疼痛的过程中，可以：
  1. 向您的医生或护士询问疼痛将导致的后果及疼痛管理将会产生的效果。
  2. 与您的医生或护士讨论疼痛缓解措施。
  3. 与您的医生和护士合作，制定一套既有助于缓解疼痛，又不会影响康复的疼痛管理计划。
  4. 当疼痛首次发作时，便要求采取止痛措施。
  5. 若您感到非常剧烈的疼痛，需告知您的医生或任何临床医务人员。
  6. 若您对服用止痛药有任何担忧，需告知您的医生或任何临床医务人员。
- 提供关于您的健康状况的准确、完整的信息。
- 真诚、准确地回答所有提问。
- 提出疑问，以便您了解发生了什么以及为何如此。
- 严格按照医疗服务提供者制定的计划接受治疗。
- 告知我们关于您病情的任何变化。
- 当您出院时，需要了解应采取哪些医疗保健措施，包括后续护理服务。了解您的完整治疗计划。这其中包括约诊和赴诊。
- 提供关于家人的健康保险或其他财务解决办法的准确、完整的信息，以支付您的账单。
- 及时支付您的账单。如果您需要财务援助，咨询您的财务援助计划。通过访问 [carle.org](http://carle.org) 或致电患者客户服务部：(217) 326-2900，可了解更多信息。
- 遵守我们禁止吸烟的政策。出于您的健康考虑，Carle 在我们的所有机构内均营造了一个无烟环境。访客不得在任何患者病房内、Carle 大楼内部的任何地方或大楼外任何指定禁止吸烟区域内吸烟。