

Коли в далекому 1930 році Меморіальна лікарня Джона Гомера Ботуелла вперше відкрила свої двері, вона мало нагадувала теперішній ультрасучасний Регіональний центр охорони здоров'я Bothwell.

Акредитований Об'єднаною комісією центр Bothwell надає високотехнологічні послуги медичної діагностики та лікування в поєднанні з клієнтоорієнтованим медичним доглядом. Центр пропонує повний спектр медичної та хірургічної допомоги, який охоплює онкологічну, невідкладну допомогу, ортопедію, серцево-судинну допомогу, акушерство та гінекологію, а також амбулаторне обслуговування, діагностичну візуалізацію та викладання основ безпеки життєдіяльності. Окрім цього, в регіоні функціонує мережа клінік, поліклінік та центрів реабілітації.

Незалежно від того, чи була ваша госпіталізація запланованою чи несподіваною, персонал Регіонального центру охорони здоров'я Bothwell забезпечить вас і вашу родину доглядом найвищої якості.



Джон Гомер Ботуелл

Ми зробимо все можливе, щоб ваше перебування в центрі було максимально приємним і комфортним. У центрі працюють понад 60 штатних медпрацівників та понад 900 працівників обслуговуючого персоналу.

У разі виникнення запитань звертайтеся до співробітників Bothwell. Наша задача — допомагати вам і вашій родині до вашого повного одужання в Bothwell.

ПРО BOTHWELL

Фонд Bothwell сприяє реалізації місії Регіонального центру охорони здоров'я Bothwell та задоволенню громадських потреб в охороні здоров'я за рахунок внесків наших пацієнтів, друзів і співробітників. Фонд Bothwell надає благодійникам змогу робити добродійні внески на лікування раку, інсультів, серцевих хвороб, догляд за пацієнтами, гранти та оздоровчі програми для жінок, а також на вшанування та поминання близьких.

Завдяки щедрим громадським внескам фонд фінансує медичні проекти, які задовольняють різноманітні потреби та сприяють оздоровленню нашої громади. Благодійні внески до фонду не оподатковуються. **Щоб дізнатися більше, зателефонуйте до фонду за номером (660) 829-7786 або відвідайте веб-сайт brhc.org/foundation.**

МІСІЯ РЕГІОНАЛЬНОГО ЦЕНТРУ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я BOTHWELL

Співпраця з метою надання
медичних та оздоровчих послуг найвищої якості



ФОНД РЕГІОНАЛЬНОГО ЦЕНТРУ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я BOTHWELL

Наведена далі інформація допоможе вам зрозуміти свої права та обов'язки щодо заходів із знеболювання відповідно до вашого плану медичного догляду.

ЛІКАРСЬКА ТЕРАПІЯ

Усі ліки, які ви приймаєте під час перебування в лікарні, призначаються вашим лікарем, відпускаються в лікарняній аптеці та вводяться медсестрою. Заборонено вживати власні ліки (дивіться винятки) та вводити власні препарати (за винятком спеціального обладнання, що надається лікарнею для введення знеболювальних препаратів у післяопераційний період), а також зберігати особисті ліки біля ліжка. Під час госпіталізації домашні ліки підлягають відправленню додому або в аптеку на зберігання.

ВИНЯТОК. Вам можуть запропонувати взяти свої ліки з дому в разі відсутності препаратів, замовлених вашим лікарем, у лікарняній аптеці. Для вашої безпеки та відповідно до законодавства штату та федерального законодавства ці ліки підлягають перевірці, огляду та маркуванню перед уведенням медсестрою.

ТАМУВАННЯ БОЛЮ

Рекомендуємо:

- Розпитати свого лікаря про планові заходи з тамування болю.
- Обговорити засоби знеболювання зі своїм лікарем і медсестрами.
- Розробити план тамування болю спільно з лікарем і медсестрами.
- Звернутися по знеболювальну допомогу в разі появи болю.
- Допомогти лікарю та медсестрам оцінити ваш біль.
- Повідомити лікаря та медсестер про біль, що не тамується.
- Поділитися з лікарем та медсестрами своїми побоюваннями щодо вживання знеболюючих препаратів.

Ви маєте право на:

- Інформацію та роз'яснення щодо тамування болю.
- Відчуття, що персонал докладає зусиль для тамування вашого болю.
- Швидку реакцію персоналу на ваші скарги на біль.
- Вживання найвідповідніших і найдоступніших знеболюючих заходів.
- Послуги анальгезіолога (за потреби).
- Адекватне сприйняття вашої скарги на біль персоналом.

ЛІКАРСЬКА ТЕРАПІЯ ТА ТАМУВАННЯ БОЛЮ

Оскільки відвідувачі здатні позитивно впливати на стан пацієнтів, вітається відвідування хворих родичами та друзями. Стандартні години відвідування — з 8:00 до 20:00. Проте доглядовий персонал може коригувати години відвідування та довжина відвідувачів залежно від ситуації та потреб.

ЗАГАЛЬНІ ПРАВИЛА ВІДВІДУВАННЯ*

- Усі відвідувачі потрапляють до лікарні через головний вхід, відчинений із 5:30 до 19:30. У непризначений час відвідувачі повинні реєструватися на посту охорони.
- Вас не повинні відвідувати люди із застудою, ангіною та інфекційними захворюваннями.
- Відвідувачам рекомендовано мити або дезінфікувати руки під час входу та виходу з вашої палати.
- Відвідувачі не повинні створювати надмірний шум.
- Відвідувачам можуть пропонувати залишати палату на час тестів, лікувальних процедур або приватних бесід із лікарем або медсестрами.
- У лікарні можуть виникати неприйнятні для дітей ситуації, тому зважте на свої обставини, перш ніж допускати до себе дітей. Ми не надаємо послуги з догляду за дітьми пацієнтам і відвідувачам.

- Відвідувачі повинні узгоджувати з медсестрою передачу вам їжі та напоїв.
- За бажанням відвідувачам та родичам пацієнтів за помірну плату видаються гостьові талони на харчування. Талони видаються в реєстратурі та підлягають передачі співробітнику на сестринському посту.
- Ваші родичі та друзі можуть телефонувати вам через комутатор за номером (660) 826-8833, називаючи ваше ім'я, або напряму за номером (660) 827-9XXX. Букви XXX відповідають тризначному номеру вашої палати.

**Правила можуть змінюватися залежно від поточної ситуації.*

ПАРКУВАННЯ

Паркування — безкоштовне та доступне цілодобо на всіх паркувальних майданчиках Bothwell. Не паркуйтеся в зарезервованих або позначених місцях та обов'язково замикайте автомобіль, щоб зберегти майно.

Зони відпочинку для родичів та відвідувачів

На кожному поверсі стаціонару та на другому поверсі у фойє облаштовано зони відпочинку для відвідувачів. Окремі зони визначено у відділеннях інтенсивної терапії, прогресивної терапії, невідкладної допомоги, хірургії та в Центрі жіночого здоров'я.

Ваш доглядовий персонал — це група досвідчених фахівців, які здійснюють ваше стаціонарне лікування. Звертайтеся до фахівців стаціонару зі своїми питаннями та беріть активну участь у своєму одужанні.

ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ЛІКАР

Представник медперсоналу Bothwell (лікар або практикуюча медсестра), який несе головну відповідальність за ваше лікування.

ЛІКАР-ГОСПІТАЛІСТ

Якщо ви не маєте відповідального лікаря або звернулися до лікаря, який не має привілеїв у Регіональному центрі охорони здоров'я Bothwell, вас можуть закріпити за одним із наших госпіталістів. Госпіталіст — це лікар, який спеціалізується на обслуговуванні пацієнтів лише під час їхнього перебування в лікарні.

МЕДСЕСТРИ

Наші медсестри постійно стежать за вашим станом і самопочуттям. До догляду за вами можуть долучатися старші медсестри, дипломовані медсестри та сертифіковані сестри-санітарки.

АДМІНІСТРАТОР СТАЦІОНАРУ

Адміністратори стаціонару координують роботу медсестер та персоналу, виконують адміністративні обов'язки та підбирають персонал для майбутніх змін.

КУРАТОРИ-ОПІКУНИ

Ця група складається з медсестер та соціальних працівників, які спільно визначають, планують, адаптують, координують, аналізують і рекомендують медичні послуги та доглядові заходи для всебічного задоволення ваших медичних потреб під час та після перебування в лікарні. Графік роботи — з понеділка по п'ятницю з 8:00 до 16:30. Повідомте свою медсестру про бажання зустрітися з представником цього відділу.



До вас також можуть навідуватися інші медпрацівники, у тому числі лаборанти, пульмонологи, рентгенологи, фізіотерапевти, фахівці з гігієни праці та логопеди. Цих працівників можна легко розпізнати за іменними бейджами з фото Регіонального центру охорони здоров'я Bothwell.

ДОГЛЯДОВИЙ ПЕРСОНАЛ СТАЦІОНАРУ

Персонал центру Bothwell докладає спільних зусиль, щоб ваше перебування у нас було комфортним. Якщо вас не влаштовує ваша палата або її облаштування, повідомте про це медсестру.



ВАША ПАЛАТА

Вас заселяють у палату відповідно до вашого діагнозу та наявності ліжка в день поступлення. Медсестра надасть необхідну інформацію для вашого безпечного та комфортного перебування в палаті, у тому числі про порядок користування ліжком, телевізором та телефоном.



ХАРЧУВАННЯ

Харчування для наших пацієнтів забезпечується фахівцями з дієтотерапії Bothwell. Харчовий раціон має бути адаптований до ваших потреб, тому рекомендуємо узгоджувати дієтичне харчування з доглядовим персоналом.



ПРИБИРАННЯ ТА ЕКОЛОГІЧНІ ПОСЛУГИ

Наші прибиральники піклуються про чистоту та санітарний порядок у вашій палаті. Повідомте нас про потребу в екологічних послугах.



ОБХОДИ

Ваш лікар навідуватиметься до вас щодня, справлятиметься про стан вашого здоров'я, інформуватиме вас про хід одужання, заплановані лікувальні заходи та відповідатиме на ваші питання.



ЧЕРГОВИЙ КОНТРОЛЬ

У рамках чергового контролю медсестри на перезмінці обговорюють стан лікування біля вашого ліжка. Тож ви можете зустрітися із заступаючою на зміну медсестрою, адресувати свої запитання та поділитися важливою інформацією з медсестрами. Ваша участь у черговому контролі можлива, але не обов'язкова. У разі вашої відмови від участі в черговому контролі під час перебування в лікарні на двері вашої палати буде встановлено табличку «Не турбувати!»



ТИХА ГОДИНА

Наша мета — забезпечення тиші та спокою, особливо в нічний час. Щовечора тиха година розпочинається о 21:00. Освітлення в коридорі притьмарюється, а двері палати за вашим бажанням зачиняються. Повідомляйте медсестру про порушення вашого спокою, щоб ми вжили відповідних заходів.

ВАШЕ ПЕРЕБУВАННЯ В ЛІКАРНІ — ВАША ПАЛАТА

У центрі Bothwell функціонують кілька відділень, які надають різноманітні медичні та доглядові послуги. Далі наводяться опис та спеціальні правила.

ЗАГАЛЬНІ ВІДДІЛЕННЯ

Відділення неінтенсивної терапії включають прогресивну терапію, 2 південно-західне, 3 південно-західне, Ортопедія та педіатрію. У цих відділеннях зосереджено більшість лікарняних ліжок Bothwell.

У відділенні педіатрії години відвідування для батьків, бабусь і дідусів, священників та вчителів не обмежено. Братам та сестрам пацієнтів рекомендовано узгоджувати відвідування зі старшою палатною медсестрою.

ВІДДІЛ ЗДОРОВ'Я ЖІНОК ТА ДОГЛЯДУ ЗА НОВОНАРОДЖЕНИМИ

Це відділення завжди зачинене. З міркувань безпеки ваша дитина матиме три захисні браслети — один на руці та по одному на кожній щиколотці. Ви та батько дитини (або супроводжуюча особа) матимете браслети з номерами, що відповідають вашій дитини. Під час піднесення браслетів до дверей та вікон може лунати попереджувальний сигнал.

Для швидшого зміцнення вашого зв'язку з дитиною вона залишатиметься в дитячому ліжечку у вашій палаті. Батько або одна супроводжуюча особа може залишатися у вашій палаті на ніч.

Діють гнучкі години відвідування, а родичі можуть приносити вам їжу. Можна також замовляти їжу в палату, а у визначений час — їжу з меню їдальні. Діти можуть відвідувати вас у палаті, але до вашої дитини допускаються лише рідні брати та сестри.

Ми надаємо памперси та дитячі суміші. У період грудного годування ми за потреби надаємо молоковідсмоктувач і потрібне приладдя. Є холодильник для зберігання грудного молока.

ПОЛОГИ ТА ПОЛОГОРОЗРІШЕННЯ

Уродільні разом із вами може знаходитися не більше трьох осіб. Ми допускаємо лише трьох відвідувачів одночасно, але не обмежуємо почергове відвідування. До пологової палати допускаються діти віком від 12 років. Зазвичай поліжницю переводять із пологової в післяпологову палату протягом 2–3 годин після пологів.

ВІДДІЛЕННЯ ІНТЕНСИВНОЇ НЕОНАТАЛЬНОЇ ТЕРАПІЇ

Це відділення призначене для новонароджених, які потребують інтенсивної медичної допомоги. Відділення обладнано передовими технологіями та укомплектовано кваліфікованими медпрацівниками для надання спеціалізованої медичної допомоги нашим наймолодшим пацієнтам.

ВІДДІЛЕННЯ ІНТЕНСИВНОЇ ТЕРАПІЇ

Відділення інтенсивної терапії надає спеціалізовану медичну допомогу важкохворим пацієнтам, як-от інтенсивне спостереження та невідкладне життєзабезпечення. Відділення відчинене в години для відвідування. Родичам пацієнтів відділення інтенсивної терапії пропонується попереджати про свій візит по телефону в приймальні. Це забезпечує конфіденційність для вас, ваших родичів та інших пацієнтів. Ми залишаємо за собою право за потреби обмежувати відвідування з огляду на ваш стан або стан та лікування інших пацієнтів у відділенні інтенсивної терапії.

ЛІКАРНЯНІ ЛІЖКА ПОДВІЙНОГО ПРИЗНАЧЕННЯ

У міру вашого одужання ваше ліжко може набути статусу «подвійного призначення». Усі загальні відділення обладнано для лікування пацієнтів зі статусом ліжка «подвійного призначення». Тому такий статус не означає, що вас неодмінно переведуть до іншого відділення. Статус ліжка «подвійного призначення» визначає рівень надання медичної допомоги та застосовується до пацієнтів, яких переходять із рівня невідкладної допомоги на рівень кваліфікованого сестринського догляду.

ПОРЯДОК ЗАЛИШЕННЯ ВІДДІЛЕННЯ

Якщо ви бажаєте залишити відділення, перевірте наявність відповідного дозволу від лікаря на посту медсестри, а також повідомте персоналу про ваше подальше місцезнаходження. Залишайтеся в палаті до завершення лікарських обходів та лікувальних заходів.

ВАШЕ ПЕРЕБУВАННЯ В НАС — ВАШЕ ВІДДІЛЕННЯ

Наша сервісна інфраструктура працює для забезпечення вашого комфорту, а також комфорту ваших родичів і відвідувачів.



БАНКОМАТ

Банкомат знаходиться на другому поверсі біля сувенірної крамниці.



КАФЕТЕРІЙ

Кафе Bothwell знаходиться на першому поверсі біля ліфтів загального користування. Працює щодня з 7:30 до 18:30. Гостям та відвідувачам пропонується безкоштовна кавка та чай у відділенні стаціонару та в кафе Bothwell. Товарні чеки видаються за запитом.



СУВЕНІРНА КРАМНИЦЯ

На другому поверсі знаходиться сувенірна крамниця Регіонального центру охорони здоров'я Bothwell. Графік роботи — з 9:00 до 17:00 з понеділка по суботу та з 13:00 до 17:00 в неділю.



ДОСТУП ДО ІНТЕРНЕТУ

На всій території лікарні Bothwell функціонує бездротовий доступ до Інтернету для вас і ваших відвідувачів. Пам'ятайте, що наша система може блокувати контент, що не відповідає стандартам лікарні, та не підтримує обмін файлами та завантаження великих файлів.

Деякі програми та протоколи можуть не працювати в бездротовій мережі. Дротове підключення доступне в палатах відділення прогресивної терапії та 2 північ. Вони розпізнаються за жовтими мережевими роз'ємами та мають маркування "Y — ##" (## — це номер). Інструкції з користування можна отримати на посту медсестри в цих відділеннях.



УСНИЙ ПЕРЕКЛАД

Ми пропонуємо послуги усного відеоперекладу від кваліфікованих перекладачів. Якщо вам потрібні



ДУХОВНА ПІДТРИМКА

У лікарні вас може відвідувати ваш пастор, священник або рабин. За відсутності духовної підтримки вам і вашим родичам можуть надаватися послуги священника. Біля головних ліфтів на другому поверсі знаходиться каплиця, до якої можуть завітати люди будь-якого віросповідання для молитви та медитації. Каплиця відчинена лише в години відвідування. Якщо вам потрібен доступ у каплицю в інший час, зверніться до співробітника центру.



ТЕЛЕФОННИЙ ЗВ'ЯЗОК

У деяких зонах лікарні не можна користуватися мобільними телефонами. У разі виникнення запитань щодо користування мобільним телефоном зверніться до співробітника центру.

Кожну лікарняну палату обладнано телефонами. Щоб безкоштовно зателефонувати з палати на місцевий номер або номер «гарячої» лінії, наберіть 5 і свій номер. За міжміські дзвінки може стягуватися плата з вашої телефонної картки. Дотримуйтеся інструкцій на телефонній картці або зателефонуйте оператору лікарні, якщо вам потрібна допомога.

Ваші родичі та друзі можуть телефонувати у вашу палату через комутатор за номером (660) 826-8833, називаючи Ваше ім'я, або напряму за номером телефону палати (660) 827-9XXX. Цифри XXX відповідають тризначному номеру вашої палати.



ТОРГОВЕЛЬНІ АВТОМАТИ

Торговельні автомати розміщено на першому поверсі в коридорі до кафетерію, на другому поверсі біля приймальні відділення інтенсивної терапії та на третьому поверсі в приймальні відділення прогресивної терапії.

Ми піклуємося про вашу безпеку. Рекомендуємо вам брати участь у всіх рішеннях, які стосуються Вашого лікування — препаратів, лікувальних процедур, обстежень, а також вашого переміщення та підймання. Наш персонал роз'яснюватиме Вам, що відбувається, та відповідатиме на ваші запитання, щоб ви почувалися безпечно та комфортно.

ПРОГРАМА SPEAK UP™

Регіональний центр охорони здоров'я Bothwell підтримує програму SPEAK UP Об'єднаної комісії, яка допомагає пацієнтам активно впливати на своє лікування. Дослідження вказують на те, що пацієнти, які беруть участь у прийнятті рішень, пов'язаних із їхнім лікуванням, можуть одужувати швидше.

- **Запитуйте та висловлюйте свої побоювання.** Якщо залишаються неясності, запитуйте знову. Ви маєте право знати.
- **Стежте за лікуванням, яке вам надається.** Переконайтеся, що належні лікувальні заходи та препарати здійснюються та видаються кваліфікованими медпрацівниками.
- **Вивчайте свою хворобу.** Дізнайтеся про свої діагностичні тести та свій план лікування.
- **Запропонуйте довіреному родичу або другу стати вашим представником.** Вони можуть поставити запитання, які не спадали вам на думку.
- **Дізнайтеся, які ліки ви приймаєте та чому.** Хибне застосування ліків — найпоширеніша помилка у сфері охорони здоров'я.
- **Звертайтеся в лікарню, клініку або хірургічний центр після ретельного ознайомлення.** Об'єднана комісія здійснює виїзний контроль відповідності лікарень стандартам якості.
- **Беріть участь у прийнятті всіх рішень, пов'язаних із вашим лікуванням.** На вас зосереджені всі дії обслуговуючого медперсоналу.

НАДЗВИЧАЙНІ СИТУАЦІЇ

Про надзвичайну ситуацію або лихо, як-от пожежа або негода, персонал лікарні повідомить вас особисто. Може виникнути потреба в переведенні вас в іншу частину лікарні. Дотримуйтеся вказівок персоналу лікарні й не панікуйте. Евакуація лікарні — нечасте явище, проте за потреби ми готові до евакуації задля безпеки наших пацієнтів.

У разі надзвичайної та будь-якої іншої ситуації, яка призвела до втрати стаціонарного телефонного зв'язку, ми можемо скористатися альтернативними засобами зв'язку з родинами та відповідальними особами (мобільними телефонами тощо). Коли телефонний зв'язок (стаціонарний та

мобільний) не функціонує, інформація може публікуватися на веб-сайті www.brhc.org. Ми також можемо оприлюднювати різну інформацію, у тому числі про поточну ситуацію, в ЗМІ.

Регулярно в різний час проводиться протипожежний інструктаж. Двічі на рік проводяться тренінги з надзвичайних ситуацій для перевірки знань, вмінь та навичок реагування персоналу. Якщо інструктаж проводиться під час вашого перебування в лікарні, залишайтеся в своїй палаті. Персонал повідомить вас про необхідність подальших дій.

ЦІННІ РЕЧІ ТА МАЙНО

Настійно рекомендуємо залишити цінні речі вдома або повернути їх додому через родичів. Подбайте про свої особисті речі біля ліжка, щоб їх випадково не викинули в сміття. У разі втрати майна негайно повідомте про це медсестру.

Незатребувані речі передаються до екологічної служби на тимчасове зберігання. Щоб дізнатися про загублені речі, зателефонуйте до оператора Bothwell за номером 0 у лікарні або за номером (660) 826-8833 та попросіть зв'язати вас із екологічною службою. Регіональний центр охорони здоров'я Bothwell не несе відповідальності за загублені та пошкоджені речі.

ОХОРОНА

У центрі працює штатна служба охорони, яка складається з колишніх співробітників поліції, виправних закладів та інших охоронців. Лікарня цілодобово патрулюється озброєними охоронцями. Щоб зв'язатися зі службою охорони, зверніться до співробітника лікарні, наберіть 0 лікарняного комутатора або додатковий номер 7777.

ІНФЕКЦІЙНИЙ ПРОФІЛАКТИКА

Ми працюємо виключно для вашого здоров'я. Тому для вашого захисту ми вживаємо всіх запобіжних заходів із інфекційного контролю, рекомендованих регуляторними та дорадчими органами. Миття рук — один із найкращих та найпростіших різновидів профілактики інфекцій. Усі співробітники доглядового персоналу повинні мити руки до та після надання вам медичної допомоги. Якщо ви не впевнені, що персонал вимив руки, уточніть. Ми рекомендуємо відвідувачам також мити або дезінфікувати руки під час входу та виходу з вашої палати.

Окрім миття рук, під час надання вам медичної допомоги персонал повинен користуватися штатними засобами захисту, такими як рукавички, халати, маски та засоби захисту очей. У деяких випадках ваш медперсонал може вживати запобіжних заходів через інфекційні ризики. Персонал лікарні може розмістити застережну табличку на дверях вашої палати, носити маски або тримати двері палати зачиненими.

ВАША БЕЗПЕКА

Першочерговим завданням Регіонального центру охорони здоров'я Bothwell є надання пацієнтам високоякісної медичної допомоги. Ми сподіваємося, що викладені нижче права та обов'язки допоможуть покращити якість медичного догляду, ефективність та результативність лікування.

ВАШІ ПРАВА

- Право на призначення супроводжуючої особи або представника для участі в складанні та втіленні плану стаціонарного або амбулаторного лікування, плану тамування болю та плану виписування.
- Право на поінформованість та участь у прийнятті рішень, які стосуються запропонованих та поточних лікувальних заходів і послуг.
- Право на відмову від послуг відповідно до чинного законодавства.
- Право на доступ до оприлюднених медичних даних, на запит на внесення змін та на отримання звіту про таке оприлюднення.
- Право на вільну участь у дослідженнях та клінічних випробуваннях.
- Право на отримання точної та повної інформації про послуги, що надаються.
- Право на подання, розгляд та (якщо можливо) задоволення скарг.
- Право на подання скарг до органу державної влади.
- Право на гарантію конфіденційності інформації, приватності та безпеки.
- Право на ефективні заходи з оцінювання та тамування болю.
- Право на свободу від психічного, фізичного, сексуального та вербального насильства, неухважного ставлення та експлуатації.
- Право на прийняття рішень про відключення від апарата життєзабезпечення.
- Право на доступ до медичної допомоги та лікування відповідно до місії та можливостей цієї лікарні незалежно від раси, віку, кольору шкіри, національності, релігії, статі, сексуальної орієнтації, статевої ідентичності, обмежень дієздатності, діагнозу та джерела коштів.

- Право на визначення кола відвідувачів незалежно від того, чи є відвідувач членом родини, дружиною або чоловіком, співмешканцем або співмешканкою чи другом, а також право на довільне відкликання такої згоди на відвідування та право на визначення «довіреної особи», уповноваженої приймати рішення про право на відвідування. Лікарня поважає ваше право на неприпустимість обмеження та відхилення прав на відвідування на підставі раси, кольору шкіри, національності, релігії, статі, сексуальної орієнтації, гендерної ідентичності, обмежень дієздатності, діагнозу та джерела коштів.

ВАШІ ОБОВ'ЯЗКИ

- Надання повної та достовірної інформації про поточні скарги, минулі хвороби, госпіталізації, ліки та інші обставини, пов'язані з вашим здоров'ям.
- Повідомлення про несподівані зміни вашого самопочуття.
- Надання відгуків про необхідне обслуговування та ваші очікування.
- Ставлення запитань про медичну допомогу та послуги.
- Дотримання інструкцій. Ви, ваш опікун та родина повинні ділитися своїми побоюваннями щодо їхньої спроможності дотримання та виконання запропонованого плану лікування.
- Усвідомлення та прийняття наслідків недотримання плану лікування.
- Дотримання політик та процедур організації щодо догляду та поведінки пацієнтів.
- Виявлення поваги та дбайливості до персоналу та майна організації.
- Своєчасне виконання фінансових зобов'язань, узгоджених із організацією.

У Регіональному центрі охорони здоров'я Bothwell вашим правам та обов'язкам приділяється значна увага. У разі виникнення питань або побоювань щодо цих вимог зверніться до адміністратора стаціонару.

КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

Згідно Закону про мобільність і підзвітність медичного страхування, лікарні повинні вживати заходів для захисту вашого права на конфіденційність. Додаткову інформацію про конфіденційність ваших медичних даних можна отримати в реєстратурі. Суворо забороняється фотографувати, знімати відео та записувати звук медичної процедури, що надається, якщо це не має на меті популяризацію медичного лікування в контексті медичної освіти або підвищення якості.

ЗНАЙТЕ СВОЇ ПРАВА

Ми чекаємо на ваші схвальні та критичні відгуки стосовно вашого перебування в лікарні. Ваші відгуки допомагають нам невинно удосконалюватися та визнавати наших співробітників.

ПРОБЛЕМИ ПАЦІЄНТІВ

Рекомендуємо вам і вашій родині негайно повідомляти персонал лікарні та свого лікаря про свої проблеми, пов'язані з отриманням медичної допомоги. Ви можете бути впевнені, що висловлювання скарг та претензій не позначиться на якості та доступі до медичної допомоги в майбутньому. Ми цінуємо ваші зауваження та коментарі, бо вони допомагають нам невинно покращувати якість нашої медичної допомоги та послуг.

ВИРІШЕННЯ ПРОБЛЕМ

Ми прагнемо робити все можливе, щоб ваше перебування у нас було максимально комфортним. Разом із тим ми розуміємо, що у вас та вашої родини можуть з'явитися питання, зауваження та коментарі для наших співробітників. Співробітники Bothwell оперативіно розглядають більшість проблем пацієнтів та невідкладно вирішують їх у рамках доступних можливостей.

У разі появи проблеми спершу обговоріть її зі своїм лікарем. Якщо ви не задоволені або бажаєте обговорити свої проблеми з третьою стороною, зверніться до директора вашого відділення, а за його відсутності — до адміністратора стаціонару.

ПОРЯДОК ПОДАННЯ ПРЕТЕНЗІЙ

Претензія — це офіційна письмова або усна скарга, яку пацієнт подає, якщо неможливо оперативіно вирішити проблему силами наявного персоналу лікарні. Будьте впевнені, що реалізація вашого права на подання претензії не позначиться на призначеній для вас медичній допомозі. Конфіденційність зберігатиметься на всіх етапах цієї процедури.

У разі неможливості вирішення вашої проблеми можна письмово звернутися до Комітету із захисту інтересів пацієнтів із приводу вашої претензії. Адреса: Patient Advocate, Bothwell Regional Health Center, 601 East 14th Street, Sedalia, MO 65301. Просимо вас надати детальний опис своєї проблеми й вказати своє ім'я, адресу та номер телефону для отримання відповіді. Після надходження претензії з вами зв'яжеться співробітник Bothwell для детального розгляду скарги. Протягом двох тижнів після отримання вашої претензії ми надішлемо вам письмову відповідь із докладним описом ужитих заходів.

Окрім цього, ви та ваша родина можете подати претензію до будь-якої державної установи незалежно від того, чи було попередньо подано скаргу до лікарні. Для вашої зручності далі наведено перелік державних правозахисних установ та контактні дані.

- Bureau of Health Facility Regulation, P.O. Box 570, Jefferson City, MO 65102-0570, (573) 751-6303
- Missouri Medicaid Recipient Service Unit, Division of Medical Services Recipient Services Unit, P.O. Box 6500, Jefferson City, MO 65102, (800) 392-2161
- Center for Medicare and Medicaid Services, 601 East 12th, Kansas City, MO 64106, (800) 633-4227
- State Board of Healing Arts, P.O. Box 4, Jefferson City, MO 65102, (573) 751-0098

Для подання скарги на медичний заклад до сертифікаційної установи штату Міссурі:

- Missouri Department of Health and Senior Services, Bureau of Health Facility Regulation, P.O. Box 570, Jefferson City, MO 65102-0570, (573) 751-6303, (573) 751-6400, (800) 392-0210

Для подання скарги на якість медичної допомоги або передчасне виписування:

- Kepro, the Missouri quality improvement organization for Medicare beneficiaries, (855) 408-8557

Для подання скарги до агенції з акредитації:

- The Joint Commission, One Renaissance Blvd., Oakbrook Terrace, IL 60181, (800) 994-6610, www.jcaho.org

КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

Якщо ви вважаєте, що конфіденційність ваших медичних даних було порушено, ви можете подати скаргу до нашого інспектора з питань конфіденційності, директора служби управління медичними даними або фахівця з корпоративного контролю. Можна зателефонувати за спеціальним номером (800) 887-8833 або (660) 829-7715. Можна також надіслати електронного листа з описом проблеми на privacy@brhc.org.

Окрім того, можна надіслати письмову скаргу до Міністерства охорони здоров'я та соціального забезпечення США, 200 Independence Avenue, SW, Washington, DC 20201, (202) 619-0257; номер «гарячої» лінії (877) 696-6775.

ПОЗИТИВНІ ВІДГУКИ

Наші керівники відділень та куратори-опікуни раді отримати ваші позитивні відгуки про якість медичної допомоги та роботу нашого персоналу. Телефонуйте за додатковим номером 9588 зі своєї палати або за номером (660) 827-9588, якщо Ви перебуваєте за межами лікарні. Лікарів, медсестер та інший персонал, які отримують позитивні відгуки від пацієнтів, відзначають в щомісячному е-бюлетені Bothwell.

Премію DAISY для визначних медсестер було започатковано в 1999 році в Глен-Еллен, штат Каліфорнія, родиною Патріка Барнса, який помер у віці 33 років від ускладнень, спричинених аутоімунним захворюванням. Медсестри, які доглядали за ним, надихнули назву премії — DAISY (від англ. «хвороби, що атакують імунну систему») Премія.

Медсестри, що висуваються на премію, можуть отримати титул лауреатки премії Daisy. Лауреатки премії оголошуються на публічній церемонії у відповідному відділенні та отримують сертифікат, значок DAISY та кам'яну скульптурку ручної роботи з назвою «Цілющий дотик».

Висувайте на премію своїх медсестер. Для цього заповніть спеціальну форму на www.brhc.org або запитайте форму для висування на премію та поділіться своєю історією про те, як ваша медсестра вплинула на ваше перебування в Bothwell.

Ваш страховий поліс — це контракт між вами та вашою страховою компанією. Уважно ознайомтеся з обсягами вашого страхового покриття, щоб уникнути несподіванок після перебування в лікарні.

Центр Bothwell своєчасно надішле заявку на виплату страхового відшкодування до вашої страхової компанії, проте ви несете остаточну відповідальність за оплату лікарняного рахунку.

ЛІКАРНЯНІ РАХУНКИ

Під час госпіталізації до Регіонального центру охорони здоров'я Bothwell за вами закріплюється представник пацієнта. Цей співробітник лікарні допомагатиме вам у вирішенні проблем немедичного характеру, пов'язаних із вашим рахунком, які можуть виникати під час вашого перебування в лікарні. Якщо ви маєте медичне страхування та питання щодо свого лікарняного рахунку, зателефонуйте до одного із зазначених далі представників:

Medicare/Blue Cross	(660) 827-9435
Commercial Insurance/Work Comp/HMO	(660) 827-9463
Tricare/VA/VAPC3/Medicaid	(660) 827-9461

Якщо ви покриваєте витрати власними коштами, зателефонуйте зазначеному нижче представнику, керуючись першою літерою свого прізвища:

A–G	(660) 827-9458
H–M	(660) 827-9402
N–S	(660) 829-8854
T–Z	(660) 829-7759

ІНШІ РАХУНКИ

Ви можете отримати окремий рахунок від свого лікаря або інших медичних фахівців, чії послуги було замовлено вашим лікарем. З усіма питаннями щодо цих рахунків звертайтеся за номером телефону, зазначеним у рахунку.

ФІНАНСОВИЙ КОНСУЛЬТАНТ

Регіональний центр охорони здоров'я Bothwell надає послуги фінансового консультування, які можуть допомогти в пошуку ресурсів для часткового або повного покриття ваших витрат. Телефонуйте до фінансового консультанта з 8:00 до 14:00 з понеділка по п'ятницю за номером (660) 827-9335.

ФІНАНСОВА ДОПОМОГА

Якщо ви стурбовані з приводу оплати медичної допомоги, отриманої в Bothwell, або не маєте страховки, ви можете отримати право на фінансову допомогу згідно політики фінансової допомоги Bothwell, яка надає кваліфікованим пацієнтам та іншим відповідальним сторонам частково або повну знижку на оплату невідкладної або медично показаної допомоги. Зазвичай право пацієнтів на фінансову допомогу визначається на підставі їхнього страхового статусу та рівня доходу.

Кваліфіковані послуги: невідкладна та медично показана допомога, що надається Регіональним центром охорони здоров'я Bothwell та супутніми клініками первинної медичної допомоги.

Кваліфіковані пацієнти: пацієнти-отримувачі кваліфікованих послуг, які подають заповнену заявку на фінансову допомогу (включно із супутньою документацією та інформацією) та яких кваліфіковано для отримання фінансової допомоги директором із фінансового обслуговування пацієнтів Регіонального центру охорони здоров'я Bothwell.

Заявки на фінансову допомогу можна отримати в зазначених далі місцях:

- На будь-якій реєстраційній стійці Регіонального центру охорони здоров'я Bothwell.
- Запит заявки поштою: 601 East 14th Street, Sedalia MO 65301.
- Запит заявки по телефону: (660) 827-9335.
- Завантаження електронної заявки: www.brhc.org.

ВИЗНАЧЕННЯ ПРАВА НА ФІНАНСОВУ ДОПОМОГУ

Ваше право на фінансову допомогу визначається на підставі вашого страхового статусу та рівня доходу. Ми можете претендувати на знижку в разі відсутності страхування сімейного доходу, що становить до 138 % від федерального прожиткового мінімуму або за особистого доходу менше 138 % від федерального прожиткового мінімуму.

З вас не стягуватиметься плата за невідкладну або іншу медично показану допомогу, що перевищує стандартну базову суму, з урахуванням ставок платного обслуговування Medicaid і комерційного страхування.

ПОЛІТИКА СТРАХУВАННЯ ВІД НЕПЛАТОСПРОМОЖНОСТІ ТА СТЯГНЕННЯ ЗАБОРГОВАНOSTI

Регіональний центр охорони здоров'я Bothwell виставляє рахунки всім стороннім страховикам, зокрема Medicare, Medicaid, Tricare, Blue Cross, компенсаційним страховим компаніям робітників та іншим груповим або індивідуальним страховим компаніям.

Хоча Регіональний центр охорони здоров'я Bothwell виставляє рахунки стороннім страховим компаніям, ми покладаємо остаточну відповідальність за оплату рахунків на пацієнта-отримувача послуг або на юридично відповідальну за нього особу.

Письмові інструкції, які містять побажання пацієнтів стосовно медичної допомоги та догляду, називають попередніми розпорядженнями. Перш ніж приймати ці важливі рішення, рекомендуємо вам обговорити свої побажання з родиною, близькими друзями, лікарем, адвокатом або священиком.

ВОЛЕВІЯВЛЕННЯ АБО ПИСЬМОВЕ РОЗПОРЯДЖЕННЯ ПРО МЕДИЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ

- Застосовується до обставин «штучного відтермінування смерті» та «смертельного стану».
- Надає вам змогу зазначити процедури, які не слід використовувати для збереження життя.
- Укладається в письмовій формі з датою та вашим підписом.
- Засвідчується щонайменше двома особами віком від 18 років, які не є вашими родичами, не несуть фінансової відповідальності та не є вашими вигодонабувачами.

Розпорядження про медичне обслуговування охоплює ширший спектр можливих медичних станів.

- Вкладіть свої побажання в довільній формі або скористайтеся одним із розроблених групами шаблонів.
- Інструкції мають бути чіткими та такими, що не залишають сумнівів щодо ваших побажань.
- Передбачає відмову від лікування лише за неминучої смерті, коли ефект від лікування не призведе до уникнення або затримання смерті.

ДОРУЧЕННЯ ТРИВАЛОЇ ДІЇ НА МЕДИЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ

- Надає вам змогу призначити іншу особу для прийняття рішень щодо вашого медичного обслуговування та визначити допустимі та недопустимі види лікування.
- Містить формулювання, яке уповноважує особу на прийняття рішень за вас, коли ваші інструкції не охоплюють певне рішення, а ви не в змозі прийняти самостійне рішення.
- Підписується вами, засвідчується двома особами та посвідчується нотаріусом.
- Ваші близькі повинні дотримуватися ваших інструкцій і рішень, що приймаються уповноваженою особою відповідно до вашого доручення тривалої дії на медичне обслуговування.
- Ця особа не може давати дозвіл на затримання або вилучення їжі та води, якщо ви не наділили її такими повноваженнями в документі.

Ви можете вкласти волевиявлення, доручення тривалої дії на медичне обслуговування або відразу обидва документи. Для вкладання доручення тривалої дії на медичне обслуговування адвокат не потрібен, проте цей важливий документ має відповідати певним юридичним вимогам. Доцільно віддати документ на перегляд адвокату.

НАША ПОЛІТИКА СТОСОВНО ПОПЕРЕДНІХ РОЗПОРЯДЖЕНЬ

Ми визнаємо ваше право на прийняття рішень щодо медичного обслуговування. Ми дбаємо про оприлюднення та виконання ваших побажань. Якщо ви ще не задокументували свої побажання стосовно медичного обслуговування, наш медперсонал робитиме все можливе для збереження вашого життя.

ВАЖЛИВО ЗНАТИ

- Законодавство штату Міссурі не дозволяє членам родини приймати рішення щодо медичного обслуговування дорослих пацієнтів, якщо таке право прямо не надано дорученням тривалої дії.
- Попереднє розпорядження не матиме сили в разі вашої вагітності.
- Попереднє розпорядження, вкладене в іншому штаті, буде прийнято. Проте його буде застосовано лише в міру відповідності законодавству штату Міссурі.
- Попереднє розпорядження може бути відкликано в будь-який час у будь-який доступний спосіб комунікації.
- Якщо ваш стан не дозволяє перевірити наявність вашого попереднього розпорядження, ми робитимемо все можливе для збереження вашого життя.

У разі виникнення запитань звертайтеся до своєї медсестри, священика, соціального працівника або свого лікаря.

Форми для попередніх розпоряджень можна отримати в наведених далі установах:

- Center for Practical Bioethics (стапа назва - Midwest Bioethics Center) Harzfeld Bldg., 1111 Main St., Suite 500, Kansas City, MO 64105, (816) 221-1100, (800) 344-3289
- The Missouri Bar, P.O. Box 119, Jefferson City, MO 65102, (573) 635-4128
- The Missouri Hospital Association, P.O. Box 60, Jefferson City, MO 65102-0060 (573) 893-3700
- Регіональний центр охорони здоров'я Bothwell, (660) 826-8833 або на нашому веб-сайті www.brhc.org

Коли потреба в стаціонарному лікуванні зникає, виконується процедура виписування з лікарні Bothwell. Повідомте про своє виписування родину або друзів, щоб вони могли допомогти вам або подбати про транспорт.

ВИПИСУВАННЯ

Коли ваш лікар вирішить, що ви можете залишити лікарню, буде складено наказ про виписування. Щойно ваш лікар схвалить виписування, медсестри виконають відповідні стандартні процедури. Виписування може тривати до двох годин.

Ваш лікар та персонал лікарні проінструктують вас про післястаціонарний догляд. У разі виникнення запитань щодо дієти, активності, потреби в реабілітації тощо зверніться до нас по додаткову інформацію.

Зберіть усі свої речі та перевірте шафи та шухляди. Якщо ваші речі зберігаються в лікарняному сейфі, зателефонуйте до реєстратури за додатковим номером 9400, і співробітник принесе вам речі. Можна також забрати речі з лікарняного сейфа на виході з лікарні. Якщо ваші ліки зберігаються в аптеці, заберіть їх.

Через кілька днів після виписування наш співробітник може зателефонувати вам, поцікавитися, чи потрібна допомога, та відповісти на ваші запитання.

МЕДИЧНА ДОПОМОГА НА ДОМУ, ХОСПІС ТА МЕДТЕХНІКА

Список агенцій, які надають послуги в цих сферах, можна отримати в куратора-опікуна або соціального працівника.

ДИСПАНСЕРНЕ СПОСТЕРЕЖЕННЯ В ЛІКАРЯ

Планування візитів із дому:

- Зателефонуйте своєму лікарю.
- Зателефонуйте до центральної реєстратури за номером (660) 829-8888.

ПРИВІТАННЯ ДИРЕКТОРА ЦЕНТРУ BOTHWELL

Вітаємо вас і ласкаво просимо до Регіонального центру охорони здоров'я Bothwell. Ми раді, що ви та ваш лікар обрали медичне обслуговування в нашому центрі. Надання надійної медичної допомоги є нашим головним пріоритетом.

Пацієнти Bothwell є частиною нашої команди нарівні з лікарями, медсестрами, практикуючими медсестрами, обслуговуючим персоналом і волонтерами. Ви є найважливішим учасником цієї команди, тому ми закликаємо вас брати активну участь у своєму лікуванні.

Цей довідник містить важливу інформацію про лікування в Bothwell для пацієнтів та їхніх родичів. З нього ви дізнаєтеся, як персонал стаціонару працює над тим, щоб ви почувалися у нас максимально комфортно, зручно та безпечно. Та, мабуть, найважливішим є те, що він допоможе вам спланувати своє повернення додому. Просимо вас приділити кілька хвилин на ознайомлення з цим довідником після заселення в палату.

Ми прагнемо надавати вам безпечну допомогу із застосуванням найсучасніших медичних технологій та новітніх досягнень для задоволення ваших потреб.

Ми прагнемо бути найкращими в усьому, що стосується медичного обслуговування — від реєстрації та догляду за пацієнтами до підтримання чистоти, диспансерного спостереження та розрахунків тощо. Ваші відгуки дуже важливі для нас. Тож після перебування в Регіональному центрі охорони здоров'я Bothwell із вами може зв'язатися наш партнер, що опитує пацієнтів про рівень їхнього задоволення обслуговуванням.

Сподіваємося, що ви знайдете трохи часу на участь у цьому опитуванні. Зворотний зв'язок суттєво допомагає нам сформувати уявлення про наші сильні та слабкі сторони.

Дякуємо, що довіряєте нам турботу про себе та щиро бажаємо вам швидкого одужання!

Якщо ви бажаєте зв'язатися зі мною з приводу свого медичного обслуговування, зателефонуйте за робочим номером (660) 827-9481 або домашнім номером (660) 553-5064.

Лорі Уїтман, RN, FACHE
Генеральний директор

НАША МІСІЯ

Співпраця з метою надання медичних та оздоровчих послуг найвищої якості

НАШЕ ВИДІННЯ

Найкращий вибір для тих, хто потребує медичних послуг найвищої якості.

АКРЕДИТАЦІЯ ОБ'ЄДНАНОЇ КОМІСІЇ

Регіональний центр охорони здоров'я Bothwell акредитовано Об'єднаною комісією (раніше — Об'єднана комісія з акредитації медичних закладів). Акредитація Об'єднаної комісії свідчить про те, що центр Bothwell відповідає строгим стандартам, установленим провідною державною установою з акредитації медичних закладів, і забезпечує дотримання передових практик надання медичної допомоги пацієнтам у безпечний спосіб і в безпечному середовищі.

КОНТАКТНА ІНФОРМАЦІЯ

Довідка/оператор	(660) 826-8833 або додатковий номер 0
Реєстратура	(660) 826-9400 або додатковий номер 9400
Фінансове консультування	(660) 827-9335 або додатковий номер 9335
Сувенірна крамниця	(660) 826-9548 або додатковий номер 9548

ВІДПОВІДІ НА ПОШИРЕНІ ЗАПИТАННЯ

- Години відвідування: з 8:00 до 20:00.
- У деяких зонах лікарні не можна користуватися мобільними телефонами. У разі виникнення запитань щодо користування мобільним телефоном зверніться до співробітника центру.
- Кожну лікарняну палату обладнано телефонами. Ваші родичі та друзі можуть телефонувати у вашу палату через комутатор за номером (660) 826-8833, називаючи ваше ім'я, або напряму за номером телефону палати (660) 827-9XXX. Цифри XXX відповідають тризначному номеру вашої палати.
- На всій території лікарні Bothwell функціонує бездротовий доступ до Інтернету для вас і ваших відвідувачів.
- Сувенірна крамниця розташована на другому поверсі. Графік роботи — з 9:00 до 17:00 з понеділка по суботу та з 13:00 до 17:00 в неділю.
- Біля головних ліфтів на другому поверсі знаходиться каплиця, до якої можуть завітати люди будь-якого віросповідання для молитви та медитації.

У НАС НЕ КУРЯТЬ.

Куріння заборонене на території Регіонального центру охорони здоров'я Bothwell та його відділень. Просимо пацієнтів і відвідувачів утриматися від куріння тютюну та використання всіх видів електронних сигарет на території центру Bothwell.