

病患權利與責任

您作為醫院病患的權利

作為病患，您擁有由州和聯邦法律保證的特定權利與保障，這些法律是為了要提高醫院照護的品質與安全性。醫院不會基於種族、膚色、原國籍、民族、文化、殘障、年齡、性別、宗教、社會經濟地位、性取向、性別認同或表達、付款來源或是受到法律保護的任何其他特徵，在入院、治療或是參與醫院的計畫、服務和活動方面對任何人進行歧視。

醫院始終秉持「以服務病患為優先」的宗旨，致力於提供醫院的病患及摯愛其權利和責任。請查閱隨附於本指南封套中由紐約衛生部製作的《您作為紐約州醫院病患的權利》(*Your Rights as a Hospital Patient in New York State*) 以及如下各項權利清單。請和參與您照護的摯愛和朋友分享此材料。如果您有關於自身權利的任何疑問或有不解之處，請詢問您的護士、醫生、社工或病患服務管理處人員。

患者权利清单

作为纽约州境内医院的患者，您依法享有以下权利：

1. 理解并行使这些权利。如果您因任何原因无法理解当前情况或需要帮助，医院必须为您提供帮助，包括安排口译人员。
2. 在不受种族、肤色、宗教、性别、民族、残障、性取向、年龄或收入来源歧视的前提下接受治疗。
3. 在无不必要限制且干净、安全的环境中接受周到细致的护理。
4. 在需要时接受紧急护理。
5. 获知负责在您住院期间为您提供护理的医生的姓名和职务。
6. 获知所有参与您的护理的医院工作人员的姓名、职务和职能，以及拒绝其治疗、检查或观察。
7. 指定一名将包括在您的出院计划并提供出院后护理信息或指导的护理人员。
8. 获得关于您的诊断、治疗和预后的完整信息。

(第 2 頁繼續)

病患權利法案（續）

9. 获得需由您提供知情同意的拟定程序或治疗的所有相关信息。上述信息应当包括该程序或治疗的潜在风险和益处。
10. 获得需由您提供知情同意的拒绝心肺复苏指令的所有相关信息。您还有权指定当您病情过重无法做出知情同意时可代您行事的人员。如果希望得到其他信息，请索要一份“Deciding About Health Care — A Guide for Patients and Families”（做出医疗护理决定 — 患者和家属指南）手册。
11. 拒绝接受治疗并获知可能因此对您的健康情况造成的影响。
12. 拒绝参加研究。在决定是否参加时，您有权得到充分的解释。
13. 住院期间的隐私权及所有与您的护理有关的信息和记录的保密权。
14. 参与与您的治疗和出院相关的所有决定。医院必须向您提供书面出院计划以及如何就您的出院相关问题提出上诉的书面说明。
15. 免费查看您的病历；如需取得病历副本，医院可就此收取合理费用。医院不会仅因您无力付费而拒绝提供副本。
16. 收到分项账单以及对所有收费项目的说明。
17. 查看医院项目和服务的标准收费清单及医院参与的健康计划。
18. 通过独立争议解决流程对未预期账单提出质疑。
19. 不惧报复地就您获得的护理和服务进行投诉并要求医院做出回应，如您提出要求，医院应给予书面回应。如您对医院的回应并不满意，您可向纽约州卫生部投诉。医院必须向您提供州卫生部的联系电话。
20. 授权家人及其他具有优先探视权的成年人根据您可接受探视的能力进行探视。
21. 表达您关于解剖捐赠的意愿。16岁以上的人可以通过注册纽约州捐赠生命登记处或通过多种书面方式（例如医疗护理委托书、遗嘱、捐赠卡或其他签名文件）表达器官和/或组织捐赠授权来证明其同意在死亡时捐献器官、眼睛和/或组织。医疗护理委托书可从医院获得。

《公共卫生法》(PHL)2803 (1)(g)患者权利, 10NYCRR, 405.7,405.7(a)(1),405.7(c)。

此外，聯合委員會與 Medicare 及 Medicaid 服務中心 (Centers for Medicare and Medicaid Services) 會

進一步說明您擁有下列權利：

- 接受治療時，不會因為許多因素 (包含但不限於性傾向和性別認同或表達) 而遭到歧視。
- 醫院必須建立程序以立即解決患者申訴、收到書面回應，而且必須告知每位患者向誰提出申訴。
- 患者有權免於遭受所有形式的虐待或騷擾。
- 患者有權參與其照護計畫的制定及實施。
- 知情同意書程序包含對患者提議的照護、治療及服務之潛在的好處、風險與副作用的討論；患者實現其目標的可能性；以及在恢復期間可能發生的任何潛在問題。
- 住院時，患者有權立即通知自己選擇的家庭成員或代表或主治醫師。
- 身為住院患者 (或其代表) 且身為 Medicare 受益人的每位患者必須在住院 2 天內收到標準化通知書「Medicare 的重要訊息」(IM)。患者必須在 IM 上簽名並加註日期，以確認收到訊息。在患者出院時 (但不得超過患者出院前兩個日曆日)，醫院應該向患者出示已簽名 IM 的副本。若住院時間短暫，在出院前的 2 個日曆日內需首次向患者提供 IM，則不需要第二次提供 IM。

有關於權利和責任的疑問和顧慮可透過以下方式聯絡病患服務管理處進行解決：

**NewYork-Presbyterian
Allen Hospital**

Patient Services Administration
5141 Broadway
New York, NY 10034
(212) 932-4321

**NewYork-Presbyterian/Columbia
University Irving Medical Center**

Patient Services Administration
177 Fort Washington Avenue
New York, NY 10032
(212) 305-5904

**Ambulatory Care Network
NewYork-Presbyterian/Columbia
University Irving Medical Center**

Patient Services Administration
177 Fort Washington Avenue
New York, NY 10032
(212) 305-5904

**NewYork-Presbyterian
Lawrence Hospital**

Patient Services Administration
55 Palmer Avenue
Bronxville, NY 10708
(914) 787-3074

**NewYork-Presbyterian
Lower Manhattan Hospital**

Patient Services Administration
170 William Street
New York, NY 10038
(212) 312-5034

**NewYork-Presbyterian
Morgan Stanley Children's Hospital**

Patient Services Administration
177 Fort Washington Avenue
New York, NY 10032
(212) 305-5904

(第 4 頁繼續)

其他的權利與責任 (續)

**NewYork-Presbyterian/
Weill Cornell Medical Center**
Patient Services Administration
525 East 68th Street
New York, NY 10065
(212) 746-4293

**Ambulatory Care Network
NewYork-Presbyterian/
Weill Cornell Medical Center**
Patient Services Administration
525 East 68th Street
New York, NY 10065
(212) 746-4293

**NewYork-Presbyterian
Westchester Behavioral
Health Center**
Patient Services Administration
21 Bloomingdale Road
White Plains, NY 10605
(914) 997-5920

您還可以致電下列機構告知您的疑問或顧慮：

New York State Department of Health
Mailstop:CA/DCS
Empire State Plaza
Albany, NY 12237
1 (800) 804-5447

The Joint Commission
Office of Quality and Patient Safety
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181
傳真：(630) 792-5636
www.jointcommission.org
在網站首頁的「行動中心」(Action Center)，
點擊「報告病患安全事件」(Report a Patient
Safety Event) 連結。

Centers for Medicare & Medicaid Services (CMS)
Livanta Beneficiary and Family Centered Care
Quality Improvement Organization (BFCC-QIO)
1 (866) 815-5440
TTY: 1 (866) 868-2289

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1 (800) 368-1019
TDD: 1 (800) 537-7697

患者責任

這份「患者責任」聲明旨在展現互相尊重和合作是提供優質健康照護服務的基本要素。並沒有任何一份準則能完全說明您、院方與我們的職員間應存在的理想關係，這樣的關係也無法用文字完全表達出來。它實際上存在於各方互信、關心與尊重之中。

您身為患者的責任

除了您身為患者的責任以外，您還要負責：

- 盡您所知，針對關於目前申訴、過去疾病、住院、藥物和與健康相關的其他事項可提供準確且完整的資訊。
- 向負責的醫護人員報告未預期的病情變化。
- 讓醫護人員知道您是否明確理解已安排好的治療程序及對您的期望。
- 遵循主要負責您照護之醫護人員所建議的治療計劃。這可能包含執行照護協調計劃的護理師和聯盟健康人員的指示，他們會落實負責的醫護人員的醫囑和強制執行可適用的醫院規定和法規。
- 按時就診，若您有任何原因無法按時就診，請通知負責的醫護人員或院方。
- 如果您拒絕治療或未遵循醫護人員的指示，請為自己的行為負責。
- 確定已立即盡速落實健康照護的財務責任。
- 遵循會影響患者照護和行為的醫院規定和法規。
- 請體諒其他患者和醫院人員的權利，並協助控制噪音、抽菸和訪客人數。
- 尊重其他人員和院方的財產。

申訴程序： 《平價醫療法案》第 1557 節

NewYork-Presbyterian Hospital 的政策規定，不得基於種族、膚色、原國籍、性別、年齡或殘障而歧視任何人。NewYork-Presbyterian Hospital 採用內部申訴程序，以迅速而公平地解決美國衛生與人類服務部頒布的《平價醫療法案》第 1557 節 (42 U.S.C. § 18116) 及其實施條例 (45 C.F.R. pt. 92) 所禁止的任何可能行為的投訴。第 1557 節禁止在特定健康計劃和活動中基於種族、膚色、原國籍、性別、年齡或殘障進行歧視。病患服務管理處主任為指定的第 1557 節協調員，其可對第 1557 節及其實施條例進行檢查，以協調 NewYork-Presbyterian Hospital 在遵守第 1557 節方面所做的工作。

病患服務管理處主任的聯絡方式如下：

NewYork-Presbyterian Allen Hospital

Attention:Director,
Patient Services Administration
5141 Broadway
New York, NY 10034
(212) 932-4321

NewYork-Presbyterian/Columbia University Irving Medical Center

Attention:Director,
Patient Services Administration
177 Fort Washington Avenue
New York, NY 10032
(212) 305-5904

Ambulatory Care Network NewYork-Presbyterian/Columbia University Irving Medical Center

Attention:Director,
Patient Services Administration
177 Fort Washington Avenue
New York, NY 10032
(212) 305-5904

NewYork-Presbyterian Lawrence Hospital

Attention:Director,
Patient Services Administration
55 Palmer Avenue
Bronxville, NY 10708
(914) 787-3074

NewYork-Presbyterian Lower Manhattan Hospital

Attention:Director,
Patient Services Administration
170 William Street
New York, NY 10038
(212) 312-5034

NewYork-Presbyterian Morgan Stanley Children's Hospital

Attention:Director,
Patient Services Administration
177 Fort Washington Avenue
New York, NY 10032
(212) 305-5904

(第 6 頁繼續)

申訴程序 (續)

NewYork-Presbyterian/ Weill Cornell Medical Center

Attention: Director,
Patient Services Administration
525 East 68th Street
New York, NY 10065
(212) 746-4293

Ambulatory Care Network NewYork-Presbyterian/ Weill Cornell Medical Center

Attention: Director,
Patient Services Administration
525 East 68th Street
New York, NY 10065
(212) 746-4293

NewYork-Presbyterian Westchester Behavioral Health Center

Attention: Director,
Patient Services Administration
21 Bloomingdale Road
White Plains, NY 10605
(914) 997-5920

任何人認為遭受到基於種族、膚色、原國籍、性別、年齡或殘障而產生的歧視的皆可透過此程序提起申訴。NewYork-Presbyterian Hospital 若針對反對歧視、提起申訴或參與申訴調查的任何人士進行打擊報復，係屬違法行為。

程序

- 提起申訴的人士必須在知悉聲稱的歧視行為後的 60 天內向 NewYork-Presbyterian Hospital 的病患服務管理處主任（第 1557 節協調員）提出申訴。
- 投訴必須以書面形式提出，且應包含提出投訴之人士的姓名和地址。投訴必須陳述所聲稱受到歧視的狀況或行為，以及尋求的救濟或補救措施。
- NewYork-Presbyterian Hospital 的病患服務管理處主任（第 1557 節協調員）或受指定的人士應對投訴進行調查。調查可能是非正式的，但將全面徹底地進行，並向所有利益相關者提供機會呈交與投訴相關的證據。NewYork-Presbyterian Hospital 的病患服務管理處主任（第 1557 節協調員）將負責維護 NewYork-Presbyterian Hospital 就該等申訴所持有的文件和紀錄。在可能的範圍內，且根據適用的法律，第 1557 節協調員將採取適當的措施以保護與申訴相關的文件和紀錄的保密性，且將僅與有知情需要的人士分享該等文件和紀錄。
- NewYork-Presbyterian Hospital 的病患服務管理處主任（第 1557 節協調員）或其所指定的人士將在申訴提出後的 30 天之內，基於優勢證據就申訴作出書面決定，包括向投訴人發出包含尋求進一步行政或法律救濟的權利的通知。
- 提起申訴的人士可在收到 NewYork-Presbyterian Hospital 的病患服務管理處主任（第 1557 節協調員）所作出決定的 15 天內，透過書面形式針對 NewYork-Presbyterian Hospital 的病患服務管理處主任（第 1557 節協調員）所作出的決定向病患服務副主席提出上訴。病患服務副主席或其指定人士在該等上訴提出後的 30 天內，應就上訴作出書面決定。

NewYork-Presbyterian Hospital 將作出恰當的安排，以保障患有殘障的個人以及英語能力有限的個人能夠分別獲得參與本申訴流程所需的輔助設備和服務或語言協助服務。該等安排可能包括但不限於提供具有資格的口譯人員，或是確保程序在無障礙的地點進行。NewYork-Presbyterian Hospital 的病患服務管理處主任（第 1557 節協調員）將負責作出該等安排。

無歧視政策和語言協助服務通知

NewYork-Presbyterian Hospital 遵守適用的聯邦民權法律，不會基於種族、膚色、原國籍、年齡、殘障或性別進行歧視。NewYork-Presbyterian Hospital 不會因為種族、膚色、原國籍、年齡、殘障或性別上的差異而排斥或區別對待任何人士。

NewYork-Presbyterian Hospital 向患有殘障的人士提供免費的輔助和服務，以便其能夠與醫院工作人員有效地進行溝通。其中包括：

- 具有資格的手語口譯員
- 其他格式的書面資訊（可存取的電子格式或可私下閱讀的文件）

NewYork-Presbyterian Hospital 向主要語言並非英語的人士提供免費的語言服務，包括：

- 具有資格的口譯員
- 其他語言版本的書面資訊

若您認為 NewYork-Presbyterian Hospital 未能提供這些服務或是以其他方式歧視，您可以向 NewYork-Presbyterian Hospital 的病患服務管理處主任（第 1557 節協調員）提出申訴。

這一申訴程序的可用性和實際利用不會妨礙對於其他法律或行政救濟的尋求，包括針對基於種族、膚色、原國籍、性別、年齡或殘障作出的歧視而在法庭上或是向美國衛生與人類服務部民權辦公室提出投訴。任何人皆可透過電子方式在民權辦公室投訴入口網站上提出歧視投訴，網站：<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>，或者也可以透過郵寄或電話的方式提出投訴，聯絡資訊如下：

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW, Room 509F
HHH Building
Washington, D.C. 20201
1 (800) 368-1019
TDD: 1 (800) 537-7697

投訴表格可從以下網址下載：<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>。此類投訴必須在據稱受到歧視之日起 180 天內提出。

Interpreter Services and Services for the Hearing and Visually Impaired

For any NewYork-Presbyterian Hospital patients and their families with limited English proficiency (LEP), speech or visual impairment, or who are deaf or hard of hearing, the Hospital will provide you with communication assistance free of charge. Please advise a NewYork-Presbyterian Hospital staff member if you require communication assistance.

Servicios de intérprete y servicios para personas con discapacidad visual o del habla

NewYork-Presbyterian Hospital proveerá asistencia de comunicación gratuita a pacientes y familiares con dominio limitado del inglés (Limited English Proficiency, LEP), con discapacidad visual o del habla, que sean sordos o tengan problemas auditivos. Si necesita asistencia para comunicarse, informe a un miembro del personal de NewYork-Presbyterian Hospital.

口譯服務及視障和聽障人士服務

對於英文熟練程度 (Limited English Proficiency, LEP) 有限、存在言語或視覺殘疾、耳聾或聽覺困難的任何 NewYork-Presbyterian Hospital 患者及其家人，醫院將免費提供溝通協助。如需溝通協助，請告知 NewYork-Presbyterian Hospital 員工。

توفر خدمات الترجمة الفورية والخدمات لذوي الإعاقة السمعية والبصرية

يطيب لنا أن نعلم أي مريض لدى مستشفى (NewYork-Presbyterian Hospital) وعائلته ممن يجيدون اللغة الإنجليزية بشكل محدود (Limited English Proficiency, LEP) أو يعانون من إعاقة في التحدث أو الرؤية أو كانوا أصمًا أو يعانون من صعوبات في السمع، أن المستشفى سيوفر لكم مساعدة للتواصل دون أي مقابل. يرجى إخبار أحد أفراد فريق عمل مستشفى NewYork-Presbyterian Hospital إذا كنت تحتاج إلى مساعدة للتواصل.

Услуги переводчика и услуги для лиц с нарушениями слуха и зрения

Для всех пациентов NewYork-Presbyterian Hospital и членов их семей с ограниченным знанием английского языка (Limited English Proficiency, LEP), нарушениями речи или ослабленным зрением, а также для глухих и слабослышащих лиц больница будет бесплатно предоставлять помощь для общения. Если вам требуется помощь для общения, обращайтесь к персоналу NewYork-Presbyterian Hospital.

Service d'interprétariat et services pour le malentendants et les malvoyants

NewYork-Presbyterian Hospital propose à tous ses patients et aux membres de leur famille qui ont des compétences limitées en anglais (Limited English Proficiency, LEP), qui présentent des troubles de la parole ou qui sont malvoyants, sourds ou malentendants, un service d'interprétariat gratuit. Veuillez-vous adresser à un membre du personnel de NewYork-Presbyterian Hospital si vous avez besoin de faire appel à ce service.

통역 서비스 및 청각과 시각 장애인을 위한 서비스

모든 NewYork-Presbyterian Hospital 환자 및 가족 중 영어 능력이 제한되거나 (Limited English Proficiency, LEP), 언어 또는 시각 장애가 있거나, 난청 또는 청각 장애가 있으신 분은 병원에서 제공하는 의사소통 지원 서비스를 무료로 받으실 수 있습니다. 의사소통 지원이 필요하신 경우 NewYork-Presbyterian Hospital 직원에게 문의하시기 바랍니다.

Servizi di Interpretariato e Servizi per i non-udenti e non-vedenti

A tutti i pazienti del NewYork-Presbyterian Hospital e alle loro famiglie con conoscenza limitata dell'inglese (Limited English Proficiency, LEP), disturbi visivi o verbali o che sono sordi o affetti da ipoacusia, l'Ospedale fornirà assistenza gratuita per comunicare. Informate per favore il personale del NewYork-Presbyterian Hospital se avete bisogno di assistenza per comunicare con noi.

Serviços de interpretação e serviços para deficientes auditivos e visuais

Para todos os pacientes do NewYork-Presbyterian Hospital e respectivas famílias com conhecimentos limitados da língua inglesa (Limited English Proficiency, LEP), comprometimento de fala ou visual, ou que apresentem surdez ou deficiência auditiva, o Hospital disponibiliza assistência gratuita para comunicação. Avise um membro da equipe do NewYork-Presbyterian Hospital caso necessite de assistência para comunicação.

दुभाषिये की सेवाएं और सुनने में कठिनाई वाले और नेत्रहीन लोगों के लिए सेवाएं

अंग्रेज़ी भाषा का सीमित ज्ञान (Limited English Proficiency, LEP) रखने वाले बोलने या सुनने में असमर्थ या फिर बहरे अथवा कम सुनने वाले न्यूयॉर्क प्रेस्बिटेरियन NewYork-Presbyterian Hospital के किसी भी रोगी और उसके परिवारों के लिए अस्पताल निःशुल्क संचार सहायता प्रदान करेगा। अगर आपको संचार में सहायता चाहिए, तो कृपया NewYork-Presbyterian Hospital स्टाफ़ के सदस्य से परामर्श करें।

Υπηρεσίες διερμηνείας για άτομα με προβλήματα ακοής και όρασης

Για οποιονδήποτε ασθενή ή συγγενή ασθενούς του NewYork-Presbyterian Hospital με περιορισμένη ευχέρεια στη χρήση της αγγλικής γλώσσας (Limited English Proficiency, LEP), με λεκτική ή οφθαλμολογική διαταραχή ή με κώφωση ή δυσκολία στην ακοή, το Νοσοκομείο παρέχει δωρεάν υπηρεσίες διερμηνείας για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας. Ενημερώστε κάποιο μέλος του προσωπικού του Νοσοκομείου NewYork-Presbyterian Hospital εάν χρειάζεστε βοήθεια με την επικοινωνία.

Shërbime përkthimi dhe shërbime për personat me vështirësi në dëgjim dhe shikim

Për pacientët e NewYork-Presbyterian Hospital dhe familjet e tyre me njohuri të kufizuara të gjuhës angleze (Limited English Proficiency, LEP), me vështirësi në të folur apo shikim, ose të cilët nuk dëgjojnë apo kanë vështirësi në dëgjim, spitali ofron ndihmë komunikimi pa pagesë. Nëse kërkoni ndihmë komunikimi, ju lutemi lajmëroni një anëtar të stafit të NewYork-Presbyterian Hospital.

通訳サービスおよび視覚・聴覚障害者支援サービス

NewYork-Presbyterian Hospital 病院は、英語力に限界がある (Limited English Proficiency, LEP) 患者、言語障害や視覚障害、または聾者を含む聴覚障害がある患者様とご家族のため、コミュニケーション支援を無料でご提供しております。コミュニケーション支援をご希望される場合は、NewYork-Presbyterian Hospital スタッフまでお申し出ください。

Dolmetscherdienste und Services für hörund sehbehinderte Personen

Für jeden Patienten des NewYork-Presbyterian Hospital und dessen Familienangehörige mit begrenzten Englischkenntnissen (Limited English Proficiency, LEP) oder Beeinträchtigungen im Sprechen, Hören oder Sehen stellt das Krankenhaus kostenlose Unterstützung für die Kommunikation bereit. Bitte wenden Sie sich an einen NewYork-Presbyterian Hospital-Mitarbeiter, wenn Sie Hilfe bei der Kommunikation benötigen.

Usługi tłumacza ustnego oraz dla osób niesłyszących i niewidzących

Dla wszystkich pacjentów NewYork-Presbyterian Hospital o ograniczonej znajomości języka angielskiego (Limited English Proficiency, LEP), cierpiących na zaburzenia mowy lub wzroku, głuchych lub niedosłyszących oraz ich rodzin, szpital zapewni bezpłatną pomoc tłumacza. Prosimy o poinformowanie członka personelu NewYork-Presbyterian Hospital w przypadku konieczności skorzystania z pomocy tłumacza.

