



病人的方向 手冊

*通過我們的價值觀，提高生活質量和獨立性是我們的使命
的病人，並保持與家庭，醫生和社區的聯繫*

**我們敦促您閱讀此文件夾的全部內容，以確保您了解您作為家庭
護理消費者的權利和責任。**

先進的醫療家庭護理
縣東路2555號。
白熊湖, 明尼蘇達 55110
(Ph) 612-267-6154
(F) 651-762-2454

www.AdvancedMedicalHomeCare.com

使命，願景和價值觀

感謝您選擇 先進的醫療家庭護理，LLC作為您的家庭護理提供商。

使命宣言：

通過我們的價值觀，我們的使命是提高患者的生活質量和獨立性，並保持與家庭，醫生和社區的聯繫。

願景聲明：

我們的願景是盡我們的能力為我們的病人，他們的家屬，我們的團隊成員，醫療專業人員和我們的社區服務。我們努力為團隊成員創造一個積極的工作場所，並為他們提供成功的機會。我們以個人為基礎為客戶提供關懷，並通過提升自主性，技術，健康和生活質量的服務，最大限度地提高其獨立性，同時降低長期醫療保健成本。

我們的價值：

同情 - 我們為患者及其家屬提供理解和溫暖的醫療保健。我們展示人際交往能力，並適應家庭護理的動態情況。

尊重 - 我們希望我們的團隊成員尊重對方，社區，客戶和家屬。

誠信 - 我們堅持道德，倫理和法律原則，以建立我們的團隊成員和客戶之間的信任。

團隊合作 - 我們作為一個團隊合作和協調我們的服務，以實現我們的目標，使我們的客戶受益。

溝通 - 我們相信卓越的溝通是提供優質醫療服務的關鍵。

工作時間

·我們的辦公時間為星期一至星期五上午8:30至下午5:00（公司假期除外）。

·幾小時後，我們仍將每週7天，每天24小時接聽您的電話，以確保您獲得必要的服務，請致電612-267-6154。

·高級醫療家庭護理不提供醫療緊急情況。如果您遇到醫療緊急情況，請撥打9-1-1或去離您最近的醫院的急診室。請參閱緊急護理計劃部分以獲取其他緊急信息（請參閱緊急計劃）。

·如果你已經被送進醫院，請通知高級醫療家庭護理。

我們提供的服務：

- 註冊護士/熟練護理
- 物理治療
- 職業治療
- 言語治療
- 醫務社工服務
- 家庭健康助手

家庭護理醫療保險機構的權利法案

權利聲明：

接受家庭護理服務的人有這些權利：

- 1.在接受服務之前有權接收關於權利的書面信息，包括如果權利受到侵犯，應該怎麼做。
- 2.根據合適的最新計劃接受護理和服務的權利，並接受醫療保健，醫療或護理標準，積極參與計劃和服務的開發，修改和評估。提供者必須事先告知接受者參與計劃護理或治療的權利。
- 3.在獲得服務之前，有權告知將提供服務的工作人員的類型和紀律，提出的訪問頻率，可用於解決家庭護理需求的其他選擇以及拒絕這些服務的潛在後果服務。
- 4.服務提供者在服務計劃中提出的任何推薦變更的權利，並積極參與有關服務計劃變更的任何決定的權利;以及在做任何改變之前的計劃。
- 5.拒絕服務或治療的權利。
- 6.在接受服務之前或在初次訪問期間，有權了解家庭護理提供者提供的服務的任何限制。
- 7.在開始服務之前，有權被告知和被告知口頭和書面的權利，服務提供者收取什麼費用;如果知道，醫療保險，公共計劃或其他來源的預期支付的程度如何;以及客戶可能負責支付的費用。提供者必須盡快以口頭和書面方式通知收件人家庭護理服務的任何變化和收件人的收費責任，但不得遲於提供者意識到變更後的30個日曆日。
- 8.有權了解社區可能提供其他服務，包括其他家庭護理服務和提供者，並知道在哪裡可以找到有關這些服務的信息。
- 9.有權自由選擇可用的提供者，並在服務開始後改變提供者，在健康保險，長期護理保險，醫療援助或其他健康計劃範圍內。
- 10.將個人，財務和醫療信息保密的權利，以及關於披露這些信息的提供者的政策和程序的權利。
- 11.根據第144.291至144.298條，有權查閱客戶自己的記錄和來自這些記錄的書面信息。
- 12.受過適當培訓並有能力履行職責的人員的服務權利。
- 13.有禮貌和尊重的待遇，並尊重客戶的財產。
- 14.“脆弱成人法”和“未成年人虐待法”所涵蓋的免於身體和言語虐待，忽視，經濟剝削和一切形式虐待的權利。
- 15.合理預先通知服務或收費變動的權利。
- 16.有權知道提供者終止服務的理由。
- 17.有權提前至少提前10天通知服務提供者終止服務，但下列情況除外：
 - (i) 客戶從事與家庭護理提供商大幅改變服務計劃條款的行為;
 - (ii) 客戶，與客戶一起居住的人或其他人為提供家庭護理服務的人員創造了虐待或不安全的工作環境;要麼
 - (iii) 緊急情況或客戶狀況發生重大變化導致服務需求超過當前服務計劃，家庭護理提供者無法安全滿足服務需求。
- 18.當服務提供者發生變化時，協調轉讓的權利。
- 19.投訴提供或未提供服務的權利，以及對客戶或客戶財產缺乏禮貌或尊重。
- 20.有權知道如何聯係與負責處理問題的家庭護理提供者相關的個人，並讓家庭護理提供者調查並嘗試解決申訴或投訴。提供者應以書面形式記錄所有投訴，以書面形式記錄投訴的任何解決方案，以書面形式提供任何代表提供者的服務。
- 21.有權了解州或縣機構的名稱和地址，以獲得更多信息或協助。
- 22.個人主張這些權利的權利，或由客戶代表或任何代表客戶主張的權利，而不予報復。提供者必須保護和促進這些權利。

如果您有關於提供您家庭護理服務的提供者或個人的投訴，您可以致電，寫信或訪問該健康機構投訴辦公室，即明尼蘇達州衛生局。您也可以聯繫OMBUDSMAN長期護理辦公室或OMBUDSMAN精神健康與發育殘疾辦公室。

衛生機構投訴辦公室

電話：(651) 201-4201或1-800-369-7994傳真：(651) 281-9796

網址：<http://www.health.state.mn.us/divs/fpc/ohfcinfo/contohfc.htm> 電子郵件：health.ohfc-complaints@state.mn.us

郵寄地址：

明尼蘇達州衛生部衛生機構投訴辦公室東第85號，第300套房

郵政信箱方框64970

聖保羅，明尼蘇達州55164-0970

長期護理監察員電話：(651) 431-2555或1-800-657-3591傳真：(651) 431-7452

網址：<http://mn.gov/omhdd/client-services/client-rights.jsp> 電子郵件：mba.ooltc@state.mn.us

郵寄地址：

家庭護理調查專員長期護理PO Box 64971

聖保羅，MN 55164-0971

精神健康與發育障礙監察員

電話：651-757-1800或1-800-657-3506傳真：651-797-1950或651-296-1021

網址：<http://mn.gov/omhdd/> 電子郵件：ombudsman.mhdd@state.mn.us

郵寄地址：

第七名東東121

明尼蘇達州聖保羅市地鐵廣場大廈420號套房55101-2117

被許可人名稱：高級醫療家庭護理。LLC

電話：612-267-6154地址：2555縣道E東，白熊湖，明尼蘇達州55110

問題或投訴人的姓名/職位可能被指示：

Cassie Brekke, RN 護理/臨床管理主任612-267-6154

僅供參考，不在“家庭護理權利法案”文本中要求：“MN章程”第144A.44條。2.解釋和執行權利。

這些權利是為了獲得家庭護理服務的客戶的利益而建立的。所有家庭護理提供者，包括根據第144A.471條獲得豁免的家庭護理提供者都必須遵守本節。專員執行本條款，家庭護理提供者的家庭護理權利要求條款與被許可人一樣免除執照。家庭護理提供者不得要求或要求客戶交出任何這些權利作為接受服務的條件。這種權利聲明並不能取代或減少與接受家庭護理服務的客戶，提供家庭護理服務的人員或根據第144A.43至144A.482節許可的提供者相關的其他權利和自由。

如果您有任何關於機構或個人提供家庭護理服務的投訴，您可以致電，寫信或訪問該健康機構投訴辦公室，明尼蘇達州衛生署。您也可以聯繫OMBUDSMAN進行長期護理。

監察員
長期護理

(651) 431-2555, (800) 657-3591, 傳真 :

(651) 431-7452

郵寄地址 :

家庭護理監察員

長期護理監察員

郵政信箱64971

聖保羅, MN 55164-0971

衛生機構投訴辦公室

(651) 201-4201, (800) 369-7994, 傳真 :

(651) 281-9796

郵寄地址 :

明尼蘇達州衛生部

衛生機構投訴辦公室

東部第85名

300套房 - P.O. 方框64970

聖保羅, MN 55164-0970

申訴政策

帶給我們的客戶，他們應得的首要關懷是我們最重要的目標。如果高級醫療家庭護理有限責任公司未能按照我們的使命和/或價值聲明提供服務，則您有權利和義務通知我們您對我們服務的不滿。報告您的擔憂不會有任何不公平或報復的行為。我們鼓勵您立即表達您的疑慮，以便我們立即糾正問題。我們將及時採取行動，盡一切努力滿足您的需求。我們將努力在七天內提供一個行動方案，以克服雙方可以達成一致的情況。

要提出投訴，請聯繫：

Cassie Brekke, 護理/臨床管理主任, 612-267-6154或

發送書面聲明至：

投訴部門

2555縣道E東套房101

白熊湖, 明尼蘇達州55110

要登記關於所收到的家庭保健服務質量的投訴，舉報可能的醫保欺詐，或者獲得有關家庭健康和其他醫療保險福利的一般問題的答案，請撥打家庭護理熱線1-800-369-7994

其他患者倡導資源和機構：

大都會區老齡化局

地址：北聖保羅市McKnight路北2365號郵編：55109電話：651-641-8612

大都會獨立生活中心

地址：530 Roberts St. N., St. Paul, MN 55101。Phone 651-646-8342

明尼蘇達州成人虐待舉報中心 (MAARC) 致電 (844) 880-1574

明尼蘇達州的老齡和殘疾資源中心

地址：540 Cedar St., St. Paul, MN 55155.電話：651-431-2500

KEPRO受益人熱線和質量改進組織 (QIO) : 1-855-408-8557

病人和/或家庭/看護人的責任

作為一名患者，您有責任：

- 討論一下閒居狀態，以及它如何適用於您的護理。
- 如果你的保險要求你回家接受有保障的家庭健康服務，那並不意味著你被軟禁，不能離開家。
- 這意味著離開家是禁忌症，或者如果你離開家，你的缺勤是少見的，持續時間短，並需要在日程安排，醫療預約或其他特殊場合徵稅。
- 在接受高級醫療家庭護理服務的同時，保持在醫生的照顧下。
- 提供先進的醫療家庭護理的完整和準確的健康史，以規劃和執行護理
- 提供先進的醫療家庭護理與所有要求的保險和財務信息/記錄。
- 簽署或讓您的法定代理人簽署所需的同意書和發行保險賬單。
- 允許高級醫療家庭護理機構代表您提交第三方付款人拒絕付款的申訴，並儘可能在此類申訴中進行合作。
- 通知高級醫療家庭護理醫生的任何改變治療。
- 參與你的護理計劃，如果合適的話，還包括一個疼痛管理計劃。
- 向護士/治療師詢問關於疼痛和疼痛管理的內容。
- 與護士/治療師討論緩解疼痛的選擇。
- 向護士/治療師提供盡可能全面的關於您的疼痛的信息，以及您對疼痛藥物和/或治療的任何疑慮。

高級醫療家庭護理人員可以在合理的時間進行家訪。

- 如果您將無法訪問，請通知高級醫療家庭護理。
- 尊重高級醫療家庭護理人員的尊重和尊嚴，不得歧視色彩，宗教，性別或民族或人種。
- 接受由於拒絕治療或選擇不服從而中斷服務。
- 為高級醫療家庭護理人員提供一個安全的家庭環境，為您提供照顧。
- 與您的醫生，高級醫療家庭護理人員和其他照顧者合作。
- 如果您無法理解或遵守機構的書面說明，請通知高級醫療家庭護理。
- 當高級醫療家庭護理人員不在家時，讓家庭成員或替代人員擔任主要照顧者角色。
- 提供關於客戶當前和過去的病史，住院，藥物，疼痛管理和任何其他信息的準確和完整的信息，這些信息將有助於建立有效的護理計劃。

衛生保健指令

根據聯邦和州法律，高級醫療家庭護理有限責任公司必須解釋您的個人決定您的醫療保健的權利，並詢問您是否傳達了您的意願。我們還需要為您提供以下術語和定義：

健康護理指令（保健指令）：是一份法律文件，說明您在生病，受傷或無法為自己決定之前所希望得到的治療意願和指示。幫助家庭避免分歧，內疚感和懷疑如何對待你是至關重要的。在文件完成後，它將列出您的健康護理說明，保健委託書，或兩者。該表格必須在該人無行為能力之前書寫和簽署。醫療保健指令還可以包括：

預先指示：一個書面工具，用於指導個人由於無行為能力而無法這樣做的醫療決定。大多數人對“生前意願”或“醫療保健代理人持久授權書”這些術語熟悉，都是預先指示的類型。

醫療保健代理人：一名或多名合法授權的人為另一名無法溝通的人作出醫療保健決定。

活著的意志：一個法律文件，用來控制一個人死後所發生的財產和資產。它不涉及醫療決定。

授權書：一個人賦予另一個授權作出具體財務決定的法律文件。除非專門書面這樣做，否則授權書不會提供醫療保健決定。

我們的保健指令政策

- 如果您有醫療保健指令，我們需要一份副本來遵守其條款。
 - 該機構認識到，所有人都有根據自己的醫療決定的基本權利。這包括接受或拒絕照顧，治療或服務的權利。
 - 該機構認識到，當客戶沒有法律責任時，
 - 代理決策者有權拒絕照顧，治療和服務
 - 代表客戶。
 - 在法律允許和要求的範圍內，將遵循有效的醫療保健指令。
 - 如果沒有預約指示，機構將按照醫生製定的“護理計劃”提供護理，並與客戶/責任方磋商。
 - 根據預設醫療指示是否已經確定，醫療機構不會規定提供護理或歧視客戶。
 - 客戶有權隨時撤銷或更改預先指示，客戶需要立即通知“高級醫療家庭護理”。
 - 如果代理機構無法以任何理由執行客戶的預先指示，他們將通知客戶/護理人員，並在必要時協助客戶尋找替代服務提供者。
 - 機構將向所有參與客戶服務的員工傳達指示。
 - 除非您的醫生已經訂購了“不能複蘇”，否則我們的政策是每名患者都將接受心肺復蘇術。我們採取一切必要的行動來維持生命。
 - 根據您是否執行了健康護理指令，我們不會歧視也不需要任何護理條件。
 - 如果您想了解更多關於獲取或創建健康護理指令的信息，
- 我們可以協助您，您可以致電州保健熱線1-800-369-7994，或訪問網站
<http://www.mnaging.org>

家庭護理轉移和放電政策

目的

我們的政策要求所有的患者和代表（如果有的話）有權在事先向我們的患者提供服務之前向我們的機構通報有關轉移或放棄患者護理的政策。通過確保所有負責發放病人護理的各方都了解病人的需求，妥善處理轉移或放棄的家庭健康服務對於病人的福利是必要的。

政策

家庭保健服務的轉移對於我們病人的福利是必要的，因為負責保健家庭保健計劃的機構和醫生同意，根據病人的視力，家庭保健機構已經不能滿足病人的需求。當我們的病人的需求超過我們的家庭健康機構的能力時，先進的醫療家庭護理必須安排和適當的轉移到其他護理實體。此外，在下列情況下，高級醫療家庭護理可能需要將我們的患者服務從家庭健康中解救出來：

- 患者或付款人將不再支付家庭健康機構提供的服務；
- 高級醫療家庭護理和認證家庭保健醫師同意，護理計劃中規定的可衡量的成果和目標已經實現；
- 患者拒絕服務，或選擇轉移或出院；
- 高級醫療家庭護理決定患者（或患者家中的其他人）表現出的行為是破壞性的，虐待性的或不合作的，以便向患者提供護理或家庭健康機構有效運作的能力是嚴重受損。如果出現這種情況，高級醫療家庭護理在排出病人之前必須做到以下幾點：
 - 向患者，代表，醫生髮布關於家庭健康護理計劃的命令，並且初級護理人員或其他醫療保健專業人員將負責在家庭健康機構（如果有的話）出院後向患者提供護理和服務正在考慮放棄原因。
 - 機構必須作出以下努力來解決患者的行為，患者家中其他人的行為或出院前的情況：
 - 臨床記錄必須反映：
 - 1.查明遇到的問題；
 - 2.評估情況；
 - 3.與家庭健康機構管理層和醫生負責的護理計劃進行溝通
 - 4.解決問題的計劃。
 - 5.計劃實施的結果。
 - 向患者和代表（如果有的話）提供聯繫信息，以便其他機構或提供者能夠提供護理；和
 - 記錄解決問題的問題，並將詳細的文件輸入臨床記錄。
 - 患者死亡要麼
 - 家庭健康機構停止運作。