



Ориентация пациента

руководство

Благодаря нашим ценностям наша миссия - повысить качество жизни и независимости наших пациентов и поддерживать их связь с семьей, врачом и сообществом.

Мы настоятельно рекомендуем вам ознакомиться со всем содержимым этой папки, чтобы вы знали свои права и обязанности как потребителя по уходу за домом.

Расширенный медицинский уход на
дому
2555 уездная дорога Е восток.
Белое медвежье озеро, MN 55110
(Ph) 612-267-6154
(F) 651-762-2454
www.AdvancedMedicalHomeCare.com

Заявление о миссии, видении и значениях

Благодарим вас за то, что вы выбрали **Расширенный медицинский уход на дому**, чтобы стать вашим домом на дому.

Миссия:

Благодаря нашим ценностям наша задача - повысить качество жизни и независимость наших пациентов и поддерживать их связь с семьей, врачом и обществом.

Изложение концепции:

Наше видение - служить нашим пациентам, их семьям, членам нашей команды, специалистам здравоохранения и нашему сообществу в меру наших возможностей. Мы стремимся создать позитивное рабочее место для членов нашей команды и предоставить им возможности для успеха. Мы заботимся о наших клиентах на индивидуальной основе и максимизируем их независимость благодаря услугам, которые способствуют автономии, технологии, здоровью и качеству жизни, а также уменьшают затраты на долгосрочную медицинскую помощь.

Наши ценности:

Сострадание. Мы предоставляем медицинское обслуживание с пониманием и теплом по отношению к нашим пациентам и их семьям. Мы демонстрируем навыки межличностного общения и адаптируемся к динамичным ситуациям на дому.

Уважение. Мы ожидаем, что члены нашей команды проявят уважение друг к другу, сообществу, нашим клиентам и их семьям.

Целостность. Мы придерживаемся моральных, этических и правовых принципов для укрепления доверия между членами нашей команды и клиентами.

Командная работа. Мы сотрудничаем и координируем наши услуги как команду для достижения наших целей на благо наших клиентов.

Связь. Мы считаем, что исключительная коммуникация является ключом к обеспечению качественного медицинского обслуживания.

Рабочие часы

· Наши рабочие часы с понедельника по пятницу с 8:30 до 17:00, за исключением праздничных дней компании.

· Через несколько часов мы будем отвечать на ваши звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, чтобы получить необходимые услуги по телефону **612-267-6154**.

· Усовершенствованная медицинская помощь на дому не предоставляет медицинских чрезвычайных ситуаций. Если вы испытываете чрезвычайную медицинскую помощь, позвоните 9-1-1 или отправляйтесь в отделение неотложной помощи в ближайшей больнице. См. Раздел «План экстренной помощи» для получения другой информации о чрезвычайной ситуации (см. План действий в чрезвычайных ситуациях).

· Пожалуйста, сообщите об улучшении медицинского ухода на дому, если вы были госпитализированы как можно скорее.

Услуги, которые мы предоставляем:

- Зарегистрированная медсестра / квалифицированная медсестра
- Физическая терапия
- Профессиональная терапия
- Речевая терапия
- Медицинские социальные службы
- Домашний помощник по вопросам здоровья ☒

Билль о правах на дому для агентств Medicare

Заявление о правах:

Лицо, получающее услуги по уходу на дому, имеет следующие права:

- 1.** Право получать письменную информацию о правах до получения услуг, в том числе, что делать, если нарушаются права.
- 2.** Право на получение помощи и услуг в соответствии с подходящим и современным планом и с учетом принятых медицинских, медицинских или медицинских стандартов принимать активное участие в разработке, изменении и оценке плана и услуг. Поставщик должен заранее сообщить получателю о праве участвовать в планировании ухода или лечения.
- 3.** Право на получение до получения услуг типа и дисциплин персонала, которые будут предоставлять услуги, периодичность посещений, предлагаемых для предоставления, другие варианты, доступные для удовлетворения потребностей на дому, и возможные последствия отказа от этих услуг Сервисы.
- 4.** Право быть сказанным заранее любых рекомендуемых изменений поставщиком в плане обслуживания и принимать активное участие в принятии любых решений об изменениях в плане обслуживания; и планирование до внесения любых изменений.
- 5.** Право отказаться от услуг или лечения.
- 6.** Право знать, прежде чем получать услуги или во время первоначального посещения, любые ограничения на услуги, предоставляемые поставщиком услуг на дому.
- 7.** Право быть уведомленным и уведомляться как в устной, так и в письменной форме до того, как услуги инициируются тем, что провайдер взимает за услуги; в какой степени можно ожидать выплаты от медицинского страхования, государственных программ или других источников, если они известны; и какие расходы клиент несет за оплату. Поставщик должен сообщить получателю услуг по уходу на дому, как устно, так и письменно, о любых изменениях в таком страховании и ответственности получателя за плату как можно скорее, но не позднее, чем через 30 календарных дней после того, как поставщик узнает об этом изменении.
- 8.** Право знать, что в сообществе могут быть другие услуги, в том числе другие службы и поставщики услуг на дому, а также знать, где найти информацию об этих услугах.
- 9.** Право свободно выбирать среди доступных поставщиков и менять поставщиков после оказания услуг в рамках медицинского страхования, страхования по долгосрочному уходу, медицинской помощи или других программ здравоохранения.
- 10.** Право на личную, финансовую и медицинскую информацию хранится в частной собственности и должно быть информировано о политике и процедурах провайдера в отношении раскрытия такой информации.
- 11.** Право доступа к собственным записям и письменной информации клиента из этих записей в соответствии с разделами 144.291 - 144.298.
- 12.** Право обслуживаться людьми, которые надлежащим образом обучены и компетентны выполнять свои обязанности.
- 13.** Право обращаться с любезностью и уважением, а также с уважением относиться к имуществу клиента.
- 14.** Право быть свободным от физического и словесного оскорбления, пренебрежения, финансовой эксплуатации и всех форм жестокого обращения, охватываемых Законом об уязвимых взрослых и Законом о жестоком обращении с несовершеннолетними.
- 15.** Право на разумное предварительное уведомление об изменении услуг или сборов.

- 16.** Право знать причину, по которой провайдер прекращает предоставлять услуги.
- 17.** Право на предварительное уведомление по крайней мере за десять дней о прекращении службы поставщиком, за исключением случаев, когда:
- (i) Клиент ведет работу, которая значительно изменяет условия плана обслуживания с поставщиком на дому;
 - (ii) Клиент, человек, который живет с клиентом, или другие лица создают оскорбительную или небезопасную рабочую среду для лица, предоставляющего услуги по уходу на дому; или
 - (iii) Чрезвычайная ситуация или существенное изменение состояния клиента привели к потребностям в услугах, которые превышают текущий тарифный план и не могут быть безопасно удовлетворены поставщиком услуг на дому.
- 18.** Право на скоординированную передачу при изменении поставщика услуг.
- 19.** Право жаловаться на услуги, которые предоставляются или не предоставляются, а также отсутствие вежливости или уважения к клиенту или его имуществу.
- 20.** Право знать, как связаться с физическим лицом, связанным с провайдером ухода на дому, который несет ответственность за решение проблем, и чтобы поставщик услуг на дому расследовал и попытался разрешить жалобу или жалобу. Поставщик должен письменно изложить все жалобы, а также документ, в письменной форме, любое решение жалобы против любого поставщика услуг от имени поставщика.
- 21.** Право знать имя и адрес государственного или уездного агентства для связи за дополнительной информацией или помощью.
- 22.** Право отстаивать эти права лично или заявлять их представителем клиента или кем-либо от имени клиента без возмездия. Поставщик должен защищать и поощрять эти права.

ЕСЛИ У ВАС ЕСТЬ ЖАЛОБА О ПОСТАВЩИКЕ ИЛИ ЧЕЛОВЕКЕ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИЕ ВАШИМ УСЛУГАМ УХОДА, ВЫ МОЖЕТЕ НАЗЫВАТЬ, НАПИСАТЬ ИЛИ ПОСЕТИТЬ ОФИС ЗДОРОВЬЯ ЗДОРОВЬЯ, МИННЕСОТА ОТДЕЛ ЗДОРОВЬЯ. ВЫ МОЖЕТЕ ТАКЖЕ СВЯЗАТЬСЯ С ОФИСОМ ОМБУДСМЕНА ДЛЯ ДОЛГОСРОЧНОЙ ПОМОЩИ ИЛИ ОФИСОМ ОМБУДСМЕНА В ОТНОШЕНИИ ПСИХИЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ И РАЗВИТИЯ ИНВАЛИДОВ.

Жалобы Управления по вопросам здравоохранения

Телефон: (651) 201-4201 или 1-800- 369-7994 **Факс:** (651) 281-9796

Веб-сайт: <http://www.health.state.mn.us/divs/fpc/ohfcinfo/contohfc.htm> **Электронная почта:** health.ohfc-complaints@state.mn.us

Почтовый адрес:

Министерство здравоохранения штата Миннесота Жалобы на медицинское обслуживание 85 Восточное Седьмое место, Люкс 300

Старшина Вставка 64970

Сент-Пол, Миннесота 55164-0970

Омбудсмен по долгосрочному уходу Телефон: (651) 431-2555 или 1-800-657-3591

Веб-сайт: <http://mn.gov/omhdd/client-services/client-rights.jsp> **Электронная почта:** mba.ooltc@state.mn.us

Почтовый адрес:

Омбудсмен по уходу за омбудсменом для ухода за больными PO Box 64971

Св. Павел, MN 55164-0971

Омбудсмен по вопросам психического здоровья и развития инвалидов

Телефон: 651-757-1800 или 1-800-657-3506 **Факс:** 651-797-1950 или 651-296-1021

Веб-сайт: <http://mn.gov/omhdd/> **Эл. адрес:** ombudsman.mhdd@state.mn.us

Почтовый адрес:

121 место 7-го места

Люкс 420 Метро Площадь Здание Сент-Пол, Миннесота 55101-2117

Имя Лицензиата: Усовершенствованный медицинский уход на дому. ООО

Телефон: 612-267-6154 Адрес: 2555 уездная дорога Е восток, Белое медвежье озеро, MN 55110

Название / Название лица, которому требуются проблемы или рекламации Может быть направлена:

Кэсси Брекке, директор по сестринскому делу / клиническому администратору № 612-267-6154

Только для информационных целей и не требуется в тексте «Билль о правах на дому»: Устав MN, раздел 144A.44 Subd. 2. Интерпретация и обеспечение соблюдения прав.

Эти права устанавливаются в интересах клиентов, которые получают услуги по уходу на дому. Все поставщики услуг по уходу на дому, в том числе освобожденные по разделу 144A.471, должны соблюдать этот раздел. Комиссар должен обеспечить соблюдение этого раздела, а требование о возмещении расходов на дому по отношению к поставщикам услуг по уходу на дому освобождается от лицензирования таким же образом, как и для лицензиатов. Поставщик услуг на дому не может требовать или требовать от клиента передачи любого из этих прав в качестве условия получения услуг. Это заявление о правах не заменяет и не уменьшает другие права и свободы, которые могут существовать по отношению к клиентам, получающим услуги по уходу на дому, лицам, предоставляющим услуги по уходу на дому, или поставщикам, имеющим лицензии по разделам 144A.43-144A.482.

ЕСЛИ У ВАС ЕСТЬ ЖАЛОБЫ О АГЕНТСТВЕ ИЛИ ЧЕЛОВЕК, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИЕ ВАШЕ УХОД ЗА УСЛУГАМИ, ВЫ МОЖЕТЕ НАЗЫВАТЬ, НАПИСАТЬ ИЛИ ПОСЕТИТЬ ОФИС ЗДОРОВЬЯ ЗДОРОВЬЯ, МИННЕСОТА ОТДЕЛ ЗДОРОВЬЯ. ВЫ МОЖЕТЕ ТАКЖЕ СВЯЗАТЬСЯ С ОМБУДСМЕНОМ ДЛЯ ДОЛГОСРОЧНОЙ ПОМОЩИ.

<p>омбудсман для долгосрочного ухода (651) 431-2555, (800) 657-3591, факс: (651) 431-7452 Почтовый адрес: Омбудсмен по уходу на дому Омбудсмен для долгосрочного ухода PO Box 64971 Св. Павел, MN 55164-0971</p>	<p>Жалобы Управления по вопросам здравоохранения (651) 201-4201, (800) 369-7994, факс: (651) 281-9796 Почтовый адрес: Миннесотский отдел здравоохранения</p> <p>Жалобы Управления по вопросам здравоохранения 85 Восточное Седьмое место Люкс 300 - P.O. Вставка 64970 Св. Павел, MN 55164-0970</p>
---	---

Политика подачи жалоб

Привлечение наших клиентов, главная забота, которую они заслуживают, является нашей самой важной целью. Если Расширенный медицинский уход на дому не предоставила услуги по нашей миссии и / или заявлению о ценности, это ваше право и обязанность уведомить нас о вашем недовольстве нашими услугами. Не будет никакого акта несправедливости или возмездия против вас за сообщение о вашей обеспокоенности. Мы призываем вас немедленно сообщить о своих проблемах, чтобы мы сразу исправили проблему. Мы будем действовать незамедлительно и приложить все усилия, чтобы удовлетворить ваши потребности. Мы будем стремиться обеспечить курс действий в течение 7 дней, чтобы преодолеть ситуацию, на которую обе стороны могут договориться.

Чтобы подать жалобу, пожалуйста, обращайтесь:

Кэсси Брекке, директор по сестринскому делу / клиническому администратору в 612-267-6154

или

напишите письменное заявление:

Отдел жалоб

2555 уездная дорога Е восток свита 101

Белое медвежье озеро, MN 55110

Чтобы зарегистрировать жалобу о качестве получаемых домашних медицинских услуг, сообщить о возможном мошенничестве с помощью Medicare или получить ответы на общие вопросы о домашнем здоровье и других преимуществах Medicare, обратитесь в горячую линию по уходу на дому по телефону 1-800-369-7994

Другие ресурсы и агентства по защите прав пациентов:

Агентство столичный площадь по проблемам старения

Адрес: 2365 МакНайт Дорога Север, север St. Paul, MN 55109. Телефон: 651-641-8612

Столичный центр независимой жизни

Адрес: 530 Робертс Св. Н., Св. Павла, MN 55101. Телефон 651-646-8342

Центр сообщений о злоупотреблениях для взрослых в Миннесоте (MAARC) по телефону (844) 880-1574

Ресурсный центр по проблемам старения и инвалидности в Миннесоте

Адрес: 540 кедр улица, St. Paul, MN 55155. Телефон: 651-431-2500

KEPRO Служба поддержки и улучшения качества бенефициаров (QIO): 1-855-408-8557

Обязанности пациента и / или семьи / опекунов

Как пациент, вы несете ответственность за:

- **Поговорите о статусе выходящий из дома и о том, как он может применяться к вашему уходу.**
 - о Если ваша страховка требует, чтобы вы были на родине, чтобы получать оплачиваемые домашние медицинские услуги, это не означает, что вы находитесь под домашним арестом и не можете покинуть дом.
 - о Это означает, что уход из дома с медицинской точки зрения противопоказан или если вы выйдете из дома, ваши отсутствия будут несчастными, короткими по продолжительности и потребуют налогообложения для дневных программ, медицинских встреч или других особых случаев.
- **Оставайтесь под опекой врача при получении услуг Расширенный медицинский уход на дому.**
- **Обеспечьте расширенную медицинскую помощь на дому с полной и точной историей здоровья, чтобы планировать и осуществлять уход**
- Предоставлять расширенную медицинскую помощь на дому со всеми запрошенными страховыми и финансовыми данными / отчетами.
- Подпишите или сообщите своему законному представителю необходимые разрешения и выпуски для страхового биллинга.
- Позвольте Расширенный медицинский уход на дому действовать от вашего имени при подаче апелляций об отказе в оплате услуг сторонними плательщиками и сотрудничать в максимально возможной степени в таких призывах.
- **Уведомить об улучшении медицинского ухода за домашними животными о любых изменениях в лечении, проводимых врачом.**
- Участвуйте в своем плане ухода, включая, при необходимости, план лечения боли.
- Попросите вашего медсестру / терапевта, что ожидать от боли и боли.
- Обсудите варианты снятия боли с медсестрой / терапевтом.
- Предоставьте вашей медсестре / терапевту максимально полную информацию о вашей боли и любых проблемах, которые могут возникнуть в отношении обезболивающих средств и / или управления.
- **Быть доступным для сотрудников Расширенный медицинский уход на дому для посещения дома в разумные сроки.**
- **Уведомить об улучшении медицинского ухода на дому, если вы собираетесь быть недоступным для посещения.**
- Обращайтесь с высокопрофессиональным медицинским персоналом на дому с уважением и достоинством без какой-либо дискриминации в отношении цвета кожи, религии, пола или национального или этнического происхождения.
- **Принять прекращение услуг как следствие для любого отказа от лечения или выбора несоблюдения.**
- Предоставлять медицинским персоналу Расширенный медицинский уход на дому безопасную домашнюю обстановку, в которой может быть оказана ваша помощь.
- Сотрудничайте с вашим врачом, персоналом Расширенный медицинский уход на дому и другими опекунами.
- Информировать о продвинутой медицинской помощи на дому, если вы не можете понять или следовать письменным инструкциям Агентства.
- Сделайте члена семьи или заместителя доступным, кто возьмет на себя основную роль опекуна, когда сотрудники Advanced Medical Home Care не находятся у вас дома.
- Предоставлять точную и полную информацию о нынешней и прошлой истории болезни пациента, госпитализации, лекарствах, лечении боли и любой другой информации, которая поможет в создании эффективного плана ухода.

Директивы о здравоохранении

В соответствии с федеральным и государственным законодательством, Расширенный медицинский уход на дому требуется объяснить ваши права принимать личные решения относительно вашего медицинского обслуживания и спрашивать, передали ли вы свои пожелания. Мы также обязаны предоставить вам следующие термины и определения:

Директива о здравоохранении: является юридическим документом, в котором излагаются ваши пожелания и инструкции относительно медицинского лечения, которое вы желаете, прежде чем стать неизлечимо больным, травмированным или неспособным принимать решения для себя. Крайне важно помочь семьям избежать разногласий, виноватых чувств и сомнений в том, как относиться к вам. В завершеном документе он перечислит ваши инструкции по охране здоровья, доверенность на здравоохранение или и то, и другое. Форма должна быть написана и подписана до того, как человек окажется недееспособным. Директива о здравоохранении может также включать:

Предварительная директива: письменный инструмент, используемый для руководства решениями здравоохранения, когда человек не может этого сделать из-за нетрудоспособности. Большинство людей знакомы с терминами «живая воля» или «Долгосрочная доверенность на здравоохранение» в качестве типов предварительных указаний.

Агент по оказанию медико-санитарной помощи: один или несколько лиц, имеющих юридическое право принимать решения в области здравоохранения для другого, кто не может общаться.

Живая воля: юридический документ, написанный для контроля над тем, что происходит с его собственностью и активами после того, как он умер. Он не включает решения в области здравоохранения.

Доверенность: юридический документ, в котором один человек дает другой полномочия принимать конкретные финансовые решения. Если только в письменной форме такая доверенность не будет принимать решения в области здравоохранения.

Наша политика в отношении директив здравоохранения

- Если у вас есть Директива о здравоохранении, мы требуем, чтобы копия соответствовала ее условиям.
- Агентство признает, что все лица имеют основополагающее право принимать решения о своем собственном лечении. Это включает право принимать или отказываться от ухода, лечения или услуг.
- Агентство признает, что, когда клиент не несет юридической ответственности,
- лицо, принимающее решения по суррогатам, имеет право отказаться от ухода, лечения и услуг
- от имени клиента.
- Действующие директивы по охране здоровья будут соблюдаться в той мере, в какой это разрешено и требуется по закону.
- При отсутствии предварительной директивы Агентство будет обеспечивать уход в соответствии с Планом помощи, установленным врачом, и в консультации с клиентом / ответственной стороной.
- Агентство не будет обуславливать предоставление помощи или дискриминацию в отношении клиента на основании того, была ли установлена предварительная директива.
- Клиент имеет право отменить или изменить предварительную директиву в любое время, и клиенту необходимо будет уведомить «Расширенный медицинский уход на дому о любых внесенных изменениях немедленно».

- Если Агентство по какой-либо причине не может выполнить предварительную директиву клиента, они уведомят клиента / опекуна и, при необходимости, помогут клиенту найти альтернативного провайдера.
- Агентство будет передавать директиву всем сотрудникам, участвующим в обслуживании клиентов.
- Если ваш врач не заказал «Не реанимировать» (DNR), наша политика заключается в том, что каждый пациент получит сердечно-легочную реанимацию (CPR). Мы принимаем все меры, необходимые для поддержания жизни.
- Мы не будем дискриминировать и не требовать каких-либо условий для ухода, основанных на том, выполнили ли вы Директиву о здравоохранении или нет.
- Если вам нужна дополнительная информация о получении или создании Директивы о здравоохранении, Мы можем вам помочь, вы можете позвонить по горячей линии штата Хит по телефону 1-800-369-7994 или посетить онлайн по адресу: <http://www.mnaging.org>

Политика ухода и снятия ухода на дому

ЦЕЛЬ

Наша политика предусматривает, что все пациенты и представители (если таковые имеются) имеют право получать информацию о наших агентствах, которые регулируют передачу или выписку пациентов заранее, чтобы мы предоставляли услуги нашим пациентам. Надлежащее обращение с переданными или разгружаемыми службами домашнего здоровья необходимо для обеспечения благополучия пациента, гарантируя, что все стороны, ответственные за выдачу помощи пациенту, знают о потребностях пациента.

ПОЛИТИКА

Для благополучия нашего пациента необходимы перевод из домашних медицинских услуг, потому что агентство и врач, отвечающий за план медицинского обслуживания на дому, согласны с тем, что домашнее агентство здравоохранения больше не может удовлетворять потребности пациента, исходя из остроты пациента. Advanced Medical Home Care должна организовать безопасный и соответствующий перенос в другие учреждения по уходу, когда потребности нашего пациента превышают возможности наших домашних медицинских учреждений. Кроме того, может потребоваться расширенная медицинская помощь на дому для выписки наших пациентов с домашнего здоровья при следующих обстоятельствах:

- Пациент или плательщик больше не будут оплачивать услуги, предоставляемые агентством домашнего здравоохранения;
- Когда Усовершенствованный медицинский уход на дому и сертифицирующий врач домашнего здоровья согласны с достижением измеримых результатов и целей, изложенных в плане ухода;
- Пациент отказывается от услуг или выбирает передачу или увольнение;
- Усовершенствованная медицинская помощь на дому определяет, что пациент (или другие лица в доме пациента) демонстрирует поведение, которое является нарушающим, оскорбительным или несовместимым в той степени, в которой эффективность обслуживания больного или способность домашнего медицинского учреждения действовать эффективно серьезно нарушены. Если это обстоятельство возникает, Расширенный медицинский уход на дому должна сделать следующее, прежде чем он выгрузит пациента по причине:
 - o Консультировать пациента, представителей, врача, выдающего распоряжения о плане медицинского обслуживания на дому, а также специалист по первичной медико-санитарной помощи или другие специалисты в области здравоохранения будут отвечать за предоставление ухода и услуг пациенту после выписки из домашнего медицинского агентства (если таковое имеется), что рассматривается вопрос о разряде по причине.
 - o Агентство должно предпринять следующие усилия для решения проблемы, представленной поведением пациента, поведением других лиц в доме пациента или ситуацией до выписки:

☒ Клинические записи должны отражать:

1. Идентификация выявленных проблем;
2. Оценка ситуации;
3. Общение с руководством агентства домашнего здравоохранения и ответственным планом врача по уходу: и
4. План решения проблем.

5. Результаты реализации плана.

o Предоставлять пациента и представителя (если таковые имеются), с контактной информацией для других учреждений или провайдеров, которые смогут обеспечить уход; а также

o Документируйте проблемы, прилагаемые для решения проблем, и введите подробную документацию в клиническую отчетность.

- Пациент умирает; или
- Агентство домашнего здравоохранения перестает работать.