



О р і є н т а ц і я п а ц і є н т а

Д о в і д н и к

*Завдяки нашим цінностям наша місія полягає у
підвищенні якості життя та незалежності
наших пацієнтів і підтримувати їх зв'язок із сім'єю,
лікарем та громадою.*

**Ми закликаємо вас прочитати
весь вміст цієї папки, щоб ви
знали свої права та обов'язки як
споживача послуг для дому.**

**Розширений медичний догляд за
домом**

Озеро Біле Ведмідь, мінесота 55110

(Ph) 612-267-6154

(F) 651-762-2454

www.AdvancedMedicalHomeCare.com

Заява про місію, бачення та цінності

Дякую, що Ви вибрали Розширений медичний догляд за домом, щоб бути вашим постачальником послуг по догляду за домом.

Опис місії:

Завдяки нашим цінностям наша місія полягає у підвищенні якості життя та незалежності наших пацієнтів та підтриманні їх зв'язку з сім'єю, лікарем та громадою.

Заява зору:

Наше бачення - допомогти своїм пацієнтам, їх сім'ям, членам нашої команди, професіоналам охорони здоров'я та нашим спільнотам в максимально можливої якості. Ми прагнемо створити позитивне робоче місце для наших членів команди та забезпечити їм можливість для досягнення успіху. Ми надаємо догляд за нашими клієнтами на індивідуальній основі та максимізуємо їх незалежність через послуги, що сприяють автономії, технологіям, здоров'ю та якості життя, а також скорочують довгострокові витрати на охорону здоров'я.

Наші цінності:

Співчуття - Ми надаємо медичну допомогу з розумінням та теплотою для наших пацієнтів та їхніх сімей. Ми демонструємо навички міжособистісного спілкування та адаптуємося до динамічних ситуацій домашнього догляду.

Повага. Ми сподіваємось, що наші члени команди будуть поважати один одного, громаду, наших клієнтів та їх сім'ї.

Доброчесність - Ми дотримуємося моральних, етичних та правових принципів, щоб створити довіру між нашими членами команди та клієнтами.

Командна робота. Ми співпрацюємо та координує наші служби як команда для досягнення наших цілей на благо наших клієнтів.

Зв'язок - Ми вважаємо, що виключне спілкування є ключем до надання якісної медичної допомоги.

Робочий час

- Наш робочий час - з понеділка по п'ятницю з 8:30 до 15:00, за винятком святкових днів.
- Через години ми будемо відповідати на дзвінки 24 години на добу, 7 днів на тиждень, щоб гарантувати, що Ви отримуєте будь-які необхідні послуги за номером 612-267-6154.
- Розширений медичний догляд за обличчям не дає медичних НС. Якщо у вас виникла невідкладна медична допомога, зателефонуйте за номером 9-1-1 або перейдіть до пункту швидкої допомоги у найближчій лікарні. Будь ласка, перегляньте розділ "План надзвичайної допомоги" для іншої екстреної інформації (див. "План надзвичайних ситуацій").
- Будь-ласка, повідомте про вдосконалення медичного догляду за доглядом за дітьми, якщо вас допущено до лікарні як можна швидше.

Послуги ми надаємо:

- зареєстрована медична сестра / кваліфіковане медсестра
- Фізична терапія
- Професійна терапія
- мовна терапія
- медичні соціальні службовці
- Помічник з питань домашнього здоров'я

Білл про права на медичні агентства для догляду за домом

Заява про право:

Особа, яка отримує послуги з догляду за домом, має такі права:

1. Право на отримання письмової інформації про права до отримання послуг, включаючи те, що робити, якщо порушено права.
2. Право отримувати медичну допомогу та послуги згідно з прийнятним і сучасним планом та за умови прийнятого медичного, медичного або медичного стандарту, взяти активну участь у розробці, зміні та оцінці плану та послуг. Провайдер повинен попередньо повідомити одержувача про право брати участь у плануванні догляду або лікування.
3. Право на отримання інформації про послуги, типи та дисципліни співробітників, які надаватимуть послуги, частоту візитів, які пропонується надати, інші варіанти, доступні для вирішення потреб у догляді на дому, та можливі наслідки відмови від цих послуг послуги
4. Право на попередження будь-яких рекомендованих змін провайдером у службовому плані та активне участь у прийнятті будь-яких рішень про зміни в службовому плані; і планування перед будь-якими змінами.
5. Право відмовитися від послуг або лікування.
6. Право знати, перш ніж отримувати послуги або під час першого відвідування, будь-які обмеження на послуги, які надаються постачальником послуг по догляді за домом.
7. Право на розмову та консультацію, як в усній формі, так і в письмовій формі перед початком надання послуг, який постачальник стягує за послуги; до якої міри можна очікувати від медичного страхування, державних програм чи інших джерел, якщо це відомо; і які збори клієнт може відповідати за сплату. Провайдер повинен повідомити одержувача послуг з догляду за домом як в усній формі, так і в письмовій формі про будь-які зміни в такому покритті та відповідальності одержувача за витрати якнайшвидше, але не пізніше, ніж через 30 календарних днів після того, як постачальник дізнається про зміну.
8. Право знати, що в громаді можуть існувати інші послуги, включаючи інші послуги з догляду на дому та постачальників, а також дізнатись, де можна знайти інформацію про ці послуги.
9. Право вільно вибирати наявних постачальників та змінювати провайдерів після надання послуг почалося в рамках медичного страхування, страхування на випадок довгострокового догляду, медичної допомоги чи інших програм охорони здоров'я.
10. Право мати особисту, фінансову та медичну інформацію залишається приватним, а також отримувати інформацію про політику та процедури провайдера, що стосуються розголошення такої інформації.
11. Право на доступ до власних записів клієнта та письмової інформації з цих записів відповідно до розділів 144.291-144.298.
12. Право на службу людям, які належним чином навчені та компетентні виконувати свої обов'язки.
13. Право на поведження з люб'язністю та повагою, а також до того, щоб майно клієнта було оброблено з повагою.
14. Право бути вільним від фізичного та словесного зловживань, зневаги, фінансової експлуатації та всіх форм поганого поведження, охоплених Законом про уразливих дорослих та Закону про неправомірне поведження з неповнолітніми.
15. Право на розумне попереднє повідомлення про зміни в послугах або зборах.
16. Право знати причину припинення надання послуг.
17. Право на попереднє повідомлення про припинення надання послуги провайдером щонайменше за десять днів, за винятком випадків, коли:
(i) клієнт бере участь у проведенні дій, які значно змінюють умови службового плану з постачальником послуг з догляду за домом;

(ii) клієнт, особа, яка проживає з клієнтом або іншими особами створює зловмисне або небезпечне робоче середовище для особи, яка надає послуги з догляду за домом; або
(iii) надзвичайна ситуація чи суттєва зміна стану клієнта призвели до потреби в обслуговуванні, яка перевищує поточний план обслуговування, і який не може бути безпечно дотриманий постачальником послуг по догляду за домом.

18. Право координованого перекладу, коли відбудеться зміна постачальника послуг.

19. Право скаржитися на послуги, які надаються чи не надаються, а також відсутність люб'язності або поваги до клієнта чи майна клієнта.

20. Право знати, як звернутися до особи, пов'язаної з постачальником послуг з догляду на дому, який відповідає за вирішення проблем, а також для того, щоб постачальник послуг догляду на дому досліджувався та намагався вирішити скаргу чи скаргу. Провайдер повинен письмово подати в письмовій формі всі скарги, а також документи в письмовій формі про будь-яке вирішення скарги щодо надання послуг від імені провайдера.

21. Право знати назву та адресу державної або повітової організації для отримання додаткової інформації або допомоги.

22. Право відстоювати ці права особисто або бути затверджене представником клієнта або будь-яким від імені клієнта без відплати. Провайдер повинен захищати та просувати ці права.

ЯКЩО У вас є скаргу про постачальника або особа, яка надає послуги з догляду за домом, ви можете зателефонувати, надрукуйте, або відвідайте офіс скарг на охорону здоров'я, Міннесота відділу охорони здоров'я. Ви також можете звертатися до офісу ОМБУДСМАНА ДЛЯ ДОВГОДІЛЬНОЇ ДОПОМОГИ АБО ОФІСУ ОМБУДСМЕНА З ПИТАНЬ ЗДОРОВ'Я ПЕНСІЙСТВА ТА РОЗВИТКУ.

Канцелярія скарг медичного фонду

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

Веб-сайт: <http://www.health.state.mn.us/divs/fpc/ohfinfo/contohfc.htm> Email: health.ohfc-complaints@state.mn.us

Поштова адреса:

Міністерство охорони здоров'я штату Міннесота. Скарги на медичний заклад. Східне сьоме місце, сюїта 300

P.O. Вставка 64970

Сент-Пол, штат Міннесота 55164-0970

Омбудсмен з питань довготермінової допомоги: (651) 431-2555 або 1-800-657-3591 Факс: (651) 431-7452

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

Поштова адреса:

Охорона здоров'я вдома Омбудсмен з питань довгострокової допомоги PO Box 64971

Сент-Пол, MN 55164-0971

Омбудсман з психічного здоров'я та інвалідності в розвитку

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

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

Поштова адреса:

121 7-е місце Схід

Люкс 420 метро Площа будівлі Сент-Пол, штат Міннесота 55101-2117

Ім'я ліцензіата: Advanced Medical Home Care. TOB

Телефон: 612-267-6154 Адреса: 2555 County Road E East., White Bear Lake, MN 55110

Ім'я / найменування особи, до якої проблеми або скарги може бути направлено:

Касси Брекке, Р.Н. Директор медсестер / Клінічний адміністратор 612-267-6154

Тільки в інформаційних цілях та не вимагається в тексті Білль про права на догляд за домом: Статут MN, розділ 144A.44 Підпункт. 2. Інтерпретація та забезпечення прав.

Ці права встановлюються на благо клієнтів, які отримують послуги з догляду за домом. Усі постачальники послуг догляду за домом, у тому числі ті, котрі звільнені від податку відповідно до розділу 144A.471, повинні відповідати цьому розділу. Комісар повинен забезпечити виконання цього розділу та вимоги щодо права на доглядову роботу на дому для працівників догляду за будинком, звільненим від надання дозволів, таким же чином, як і для ліцензіатів. Постачальник послуг з догляду за будинком не може вимагати або вимагати від клієнта здачі будь-якого з цих прав як умов отримання послуг. Це твердження про права не замінює або не зменшує інші права та свободи, які можуть існувати відносно клієнтів, які отримують послуги з догляду за домом, особам, які надають послуги з догляду за домом, або постачальників, що отримали ліцензію відповідно до розділів 144A.43 - 144A.482.

Якщо у вас виникло скаргу про агенцію чи особу, яка надає послуги з догляду за домом, ви можете зателефонувати, надрукуйте, або відвідайте офісі скарги на охорону здоров'я, Міннесота, департамент охорони здоров'я. Ви також можете контактувати з ОМБУДСЬМОМ за довготерміновий догляд.

Омбудсмен

для довгострокової допомоги

(651) 431-2555, (800) 657-3591, факс: (651) 431-7452

Поштова адреса:

Омбудсмен з догляду за домом

Омбудсмен з питань довгострокової опіки

PO Box 64971

Сент-Пол, MN 55164-0971

Канцелярія скарг медичного фонду

(651) 201-4201, (800) 369-7994, факс: (651) 281-9796

Поштова адреса:

Міністерство охорони здоров'я штату Міннесота

Канцелярія скарг медичного фонду

85 Східне Сьоме місце

Люкс 300 - П.О. Вставка 64970

Сент-Пол, MN 55164-0970

Політика претензій

Одним з найважливіших цілей є приведення наших клієнтів до найкращого догляду, який вони заслуговують. Якщо Advanced Medical Home Care LLC не змогла надати послуги згідно з нашою місією та / або цінністю, це ваше право та обов'язок повідомляти нас про своє невдоволення нашими послугами. Не буде жодного акту несправедливості або відплати проти вас за повідомлення про вашу зацікавленість. Ми закликаємо вас негайно висловити свої зауваження, щоб ми могли негайно виправити цю проблему. Ми будемо діяти оперативно і докладемо всіх зусиль, щоб задовольнити ваші потреби. Ми будемо намагатися забезпечити курс дій протягом 7 днів, щоб подолати ситуацію, до якої згодні обидві сторони.

Щоб подати скаргу, будь ласка, зв'яжіться з:

Кессі Брекке, директор з медсестер / клінічного адміністратора РН за телефоном 612-267-6154 або

надіслати письмову заяву на адресу:

Департамент скарг

2555 County Road E East Suite 101

Озеро Біле Ведмідь, MN 55110

Щоб зареєструвати скаргу щодо якості отриманих послуг з догляду на дому, повідомити про можливе шахрайство з Medicare або отримати відповіді на загальні запитання стосовно домашнього здоров'я та інших переваг Medicare, зателефонуйте на гарячу лінію домашнього догляду за телефоном 1-800-369-7994

Інші ресурси та агентства адвокації пацієнтів:

Агентство регіонального метрополітену з проблем старіння

Адреса: 2365 McKnight Road North, North St. Paul, MN 55109. Телефон: 651-641-8612

Метрополітен Центр незалежного життя

Адреса: 530 Roberts St. N., St. Paul, MN 55101. Телефон 651-646-8342

Центр звітності щодо зловживань дорослими в Міннесоті (MAARC) за телефоном (844) 880-1574

Ресурсний центр зі старіння та інвалідності в штаті Міннесота

Адреса: вул. Кедр, 540, св. Павло, MN 55155. Телефон: 651-431-2500

КЕПРО Бюро допомоги та організація покращення якості (QIO): 1-855-408-8557

Відповідальність пацієнта та / або сім'ї / опікунів

Як пацієнт, ви несете відповідальність за:

- Поговорити про стан додому та про те, як він може застосовуватися до вашої допомоги.
- Якщо ваше страхування вимагає від вас домашнього медичного обслуговування, це не означає, що ви під домашнім арештом і не можете виїхати з дому.
- Це означає, що залишення будинку є медичним шляхом протипоказанням або якщо ви виходите з дому, ваші відпустки є нечасті, короткочасними і потребують податкових зусиль для денних програм, медичних зустрічей та інших особливих випадків.
- Залишатись під опікою лікаря, отримуючи додаткові медичні послуги з догляду за домом.
- Забезпечте вдосконалену медичну допомогу по догляду за домом з повною та точною історією хвороби, щоб планувати та здійснювати догляд
- Надайте вдосконалену медичну допомогу по догляду за усіма необхідними страховими та фінансовими відомостями / записами.
- Підпишіть або надішліть своє законний представник необхідні згоди та випуски для страхового виставлення рахунків.
- Дозволити Розширений медичний догляд за домом діяти від вашого імені при поданні апеляцій про відмову в оплаті послуг сторонніми платниками та максимально повноцінно співпрацювати в таких зверненнях.
- Повідомити про вдосконалення медичного догляду за будь-якими змінами лікування, зробленими лікарем.
- Брати участь у вашому плані допомоги, включаючи, якщо це необхідно, план управління болем.
- Попросіть медсестру / терапевта про те, що слід очікувати щодо лікування болю та болю.
- Обговоріть варіанти полегшення болю з вашою медсестрою / терапевтом.
- Надайте своїй медсестрі / терапевту якомога більше інформації про ваш біль та будь-які заклопотаності, які ви можете мати щодо ліків та / або лікування болю.
- Будьте в розпорядженні спеціаліста з вдосконаленою медичною допомогою для домашніх візитів у розумні строки.
- Повідомте Розширений медичний догляд за домом, якщо ви збираєтеся бути недоступними для відвідування.
- Належним чином та гідно доглядайте перед медичним персоналом з догляду за будинком без будь-якої дискримінації щодо кольору, релігії, статі, національного або етнічного походження.
- Прийміть припинення послуг як наслідок для будь-якої відмови від лікування або вибору невідповідності.
- Надайте досвідченого персоналу з догляду за доглядом за доглядом за доглядом за дітьми в безпечному стані, в якому може бути надано вашу допомогу
- Співпрацюйте зі своїм лікарем, спеціалістом із вдосконаленою медичною підтримкою та іншими особами, які доглядають.
- Проінформуйте про вдосконалення медичного догляду за домом, якщо ви не можете зрозуміти або дотримуватись письмових інструкцій Агенції.
- Забезпечте члена сім'ї чи його замінювача доступними, хто буде виконувати роль первинної медичної допомоги, коли персонал Розширений медичний догляд за домом не знаходиться у вашому домі.
- Надайте точну та повну інформацію про поточну і минулу історію хвороби, про госпіталізацію, про ліки, про лікування болю та про будь-яку іншу інформацію, яка допоможе вам створити ефективний план догляду.

Директиви про охорону здоров'я

За Федеральним законом та законом штату Розширений медичний догляд за домомнеобхідно пояснити свої права приймати особисті рішення стосовно вашої медичної допомоги та запитати, чи ви не повідомили про свої побажання чи ні. Ми також зобов'язані надати вам наступні терміни та визначення:

Директива про охорону здоров'я: це юридичний документ із зазначенням ваших побажань та вказівок стосовно медичного лікування, який ви бажаєте, перш ніж стати хворобою, поранення або неможливо прийняти рішення для себе. Це надзвичайно важливе значення для допомоги сім'ям у виникненні розбіжностей, винних почуттів та сумнівів щодо поводження з вами. У документі після завершення, він буде перелічувати ваші інструкції з охорони здоров'я, дозвіл на охорону здоров'я або обоє. Форма повинна бути написана та підписана до того, як людина не має повноважень. Директива про охорону здоров'я також може включати:

Попередня Директива: письмовий інструмент, що використовується для направлення рішень про охорону здоров'я, коли людина не може це зробити через недієздатність. Більшість людей знайомі з термінами "жива воля" або "Довготривала довіреність для охорони здоров'я" як типи попередніх директив.

Агенція охорони здоров'я: одна або більше осіб, які мають законне право приймати рішення щодо охорони здоров'я для іншого, який не може спілкуватися.

Жива воля: правовий документ, який написав, щоб контролювати, що відбувається з майном та майном після смерті одного. Це не передбачає прийняття медичних рішень.

Доручення: юридичний документ, в якому одна особа надає іншим повноваження приймати конкретні фінансові рішення. За винятком випадків, якщо спеціально написано для цього, довіреність не буде надавати медичних рішень.

Наша політика щодо директив щодо охорони здоров'я

- Якщо у вас є Директива про охорону здоров'я, нам потрібна копія відповідно до її умов.
- Агентство визнає, що всі особи мають основне право приймати рішення про своє власне медичне лікування. Це включає право приймати або відмовлятися від догляду, лікування або послуг.
- Агентство визнає, що коли клієнт не несе юридичної відповідальності,
- особа, яка приймає рішення сурогатного характеру, має право відмовитися від догляду, лікування та послуг
- від імені клієнта.
- Відповідні Директиви про охорону здоров'я будуть дотримуватися в межах, дозволених та передбачених законодавством.
- За відсутності попередньої директиви, Агентство надаватиме медичний догляд згідно Плану допомоги, встановленому лікарем та за погодженням з клієнтом / відповідальною стороною.
- Агентство не буде обумовлювати надання допомоги або дискримінації перед клієнтом, виходячи з того, чи була встановлена попередня директива.
- Клієнт має право скасувати або змінити попередню директиву в будь-який час, і клієнт повинен повідомити «Просунуте медичне обслуговування вдома про будь-які зміни, внесені негайно.
- Якщо Агентство не може, з будь-якої причини, виконувати попередню директиву клієнта, вони будуть повідомляти клієнта / піклувальника та, якщо необхідно, допомогти клієнту знайти альтернативного постачальника.
- Агентство передаватиме директиві всім співробітникам, що беруть участь у наданні допомоги клієнтам.

- Якщо ваш лікар не призначив "не реанімувати", наша політика полягає в тому, що кожен пацієнт отримує кардіопульмонарну реанімацію. Ми беремо всі необхідні дії для підтримки життя.
- Ми не будемо дискримінувати та не вимагати будь-яких умов для догляду на основі того, чи виконували Ви Директиву з охорони здоров'я.
- Якщо ви хочете отримати більше інформації про отримання або створення Директиви про охорону здоров'я,

Ми можемо вам допомогти, ви можете зателефонувати в службу технічної підтримки штату Охорона здоров'я по телефону 1-800-369-7994 або відвідати веб-сайт за адресою <http://www.mnaging.org>.

Політика переносу та розвантаження догляду за домом

ПРИЗНАЧЕННЯ

Наша політика передбачає, що всі пацієнти та представники (якщо такі є) мають право бути поінформованими про нашу політику про агентства, що регулюють передачу або виписку з догляду за пацієнтами, заздалегідь надаючи нам послуги з надання наших пацієнтів.

Правильне поводження з будинками, що передаються або скидається, є необхідним для забезпечення благополуччя пацієнта, забезпечуючи всім сторонам, відповідальним за видачу опіки пацієнтів, усвідомлення потреб пацієнта.

ПОЛІТИКА

Передача від домашнього медичного обслуговування є необхідною для благополуччя нашого пацієнта, оскільки агентство та лікар, відповідальний за план догляду за будинком, погоджуються з тим, що агенція охорони здоров'я вдома не може більше відповідати потребам пацієнта, виходячи з гостроти пацієнта. Розширений медичний догляд на дому має забезпечувати безпечну та відповідну передачу інших закладів догляду, коли потреби нашого пацієнта перевищують можливості наших домашніх медичних установ. Крім того, Розширений медичний догляд за домом може вимагати від наших послуг пацієнта від домашнього здоров'я за наступних обставин:

- Пацієнт або платник більше не платять за послуги, що надаються домашнім медичним агенством;
- коли Advanced Medical Home Care та лікар, що засвідчує домашній здоров'я, погоджуються з тим, що досягнуті вимірні результати та цілі, викладені в плані догляду, були досягнуті;
- Пацієнт відмовляється від послуг або вирішує передати чи звільнити;
- Розширений медичний догляд на дому визначає, що пацієнт (або інші особи в будинку пацієнта) демонструє поведінку, яка є руйнівною, зловмисною або невідповідною, в тій мірі, в якій надання допомоги пацієнту або здатність дієвого агентства охорони здоров'я ефективно працювати серйозно порушено. Якщо виникає обставина, Advanced Medical Home Care має зробити наступне, перш ніж він звільнить пацієнта з причини:

o Консультувати пацієнта, представників, лікаря, що видають замовлення на план догляду за будинком, а лікарем первинної медичної допомоги або іншим медичним працівником буде відповідати за догляд та надання послуг пацієнту після виписки з органу охорони здоров'я будинку (якщо такий є), що розгляд причин.

o Агентство має зробити наступні зусилля, щоб вирішити проблему, яка виникла в поведінці пацієнта, поведінці інших осіб у домі пацієнта або ситуації, яка передуює розряду:

Клінічні записи повинні відображати:

1. Визначення проблем, що виникли;
2. Оцінка ситуації;
3. Зв'язок з керівництвом агентства домашнього здоров'я та відповідним планом лікування лікаря: а
4. План вирішення питань.
5. Результати виконання плану.

o Надання пацієнта та представника (якщо такі є), а контактна інформація для інших установ або постачальників зможе надавати допомогу; і

o документуйте проблеми, зроблені для вирішення проблем, і введіть докладну документацію до клінічного запису.

- пацієнт вмирає; або
- Агенція по догляду за дітьми перестає працювати.