

患者权利与责任

University of Texas MD Anderson Cancer Center (德克萨斯大学 MD Anderson 癌症中心)对任何形式的威胁或实际暴力行为实行**零容忍**政策。采取的应对措施可能包括减少患者看诊、就诊时进行监视、谢绝患者入内或拒绝提供医护服务以及提起刑事指控。

我们希望您了解您作为患者所享有的权利，以及您对自身、您的医护团队及其他患者所负有的责任，这是非常重要的。我们鼓励与您在 MD Anderson 的医护团队本着合作的精神开诚布公地进行交流。

每一位患者都享有以下权利：

1. 享有有礼有节、高品质、考虑周全和不失尊严的护理。

- 您可以要求所有参与您医护的人员作自我介绍，并就其医护职责以及为您所做的医护任务作出解释。
- 优质治疗。优质治疗是我们对您的安全和持续医护作出的承诺。
- 您可以决定何人可以探访您，包括家人、朋友和其他人。您也可以让人在身边陪伴，为您提供精神上的支持。
- 您的医护不受您的年龄、种族、肤色、祖籍国、民族、宗教、文化和文化观念、语言、身体或心智方面的残障、社会经济状况、性别、性取向或者性别认同/表达的影响。
- 您可以要求我们提供条件，以便满足您的宗教或其他信仰方面的需求。
- 在检查或进行医疗程序期间，可能会为您提供陪同人员以保证您的舒适、安全和隐私。您、您的护理人员或医疗团队成员可以要求提供陪同人员。

2. 完整且易懂的信息，包括有关治疗和医护结果的信息。

- 您将获悉您的病情、治疗提议、其他治疗方案，以及每项方案的益处和风险。
- 您将获悉您在自己的医护过程中所担当的角色。
- 医院将按照您的意愿以及法律的要求让您的家人参与您的医护、治疗以及医疗服务方面的决定。您能够决定何人可以（或不可以）收到您的医疗信息。

- 我们会将您的医护结果（包括预期内或预期外的结果）告知您或您的法定代表人。
- 您将获悉可能作为您治疗的一部分的任何研究、教学活动或培训活动。您可以选择参与或不参与此类活动。
- MD Anderson 将免费提供口译员、笔译翻译及其他语言协助服务。您可以要求我们为您联系 Language Assistance（语言协助部）。

3. 参与有关治疗、益处、风险和其他方案的决定。

- 您有权在您入院时让您的家人和/或医生立即得到通知。
- 您决定是否接受治疗及选择治疗方法，也可以拒绝接受某种诊断性程序或治疗。
- 如果您决定拒绝接受某一治疗，您将获悉该决定对于您的健康所产生的影响。
- 您可以在治疗之前要求知道您的医护费用估算。
- 如果您是未成年人，您的父母或监护人将参与有关您治疗规划的所有决定。
- 如果您是成年人并且无法就您的护理作出决定，MD Anderson 会将同等权利授予您的法定代表人。

4. 有关个人信仰和价值观的考虑事项。

- 您有权根据您的信仰和价值观（以及现有的医疗信息）作出个人决定。
- 您、您的家人或您的指定代表将参与所有涉及您医护的道德问题。
- 我们建议您考虑以下问题：
 - 您是否已获得作出有关您医护决定所需的所有信息？
 - 一旦出现您无法表达自己意愿的情况，您是否已经通过医疗授权书（Medical Power of Attorney）指定某人代表您发言？如果没有，您是否已经告知我们您的代表的姓名？
- 您可以要求临床道德部(Department of Clinical Ethics) 帮您解决以上这些顾虑。

5. 对要求和需求的及时回应。

- 您有权接受考虑周到、有礼有节的医护。
- 如果您需要的服务不属于 MD Anderson 所提供的服务范畴，您有权转到可以提供该服务的另一家医疗护理机构，并在转院过程中得到帮助。
- 您还有权查看您的医院账单，并要求有关部门就其内容作出解释。

6. 涉及方方面面的隐私和保密。

- 病案讨论、检查和治疗内容具有机密性质，MD Anderson 工作人员将审慎进行。
- 患者信息具有机密性质，不经您准许不会向第三方披露，除非法律允许。您或您的法定代表可以查阅您的病历。
- 您可以要求将您的病案保密，以便保护您住院病人的身份。
- 您需要隐私时可以将您病床或病房的挂帘拉合。
- 如果您受到其他患者或探访者的无理干扰，您可以要求更换病房。我们会尽力为您安排一间条件类似的病房。

7. 对患者安全的承诺。

- 您有权接受优质治疗，以实现我们对您的安全和持续医护的承诺。
- 营造一个安全至上、充满爱心的医护环境是 MD Anderson 工作的重点。
- 如果您觉得存在安全方面的问题，您有权说“停下，我有一个顾虑”。

8. 疼痛控制评估

- MD Anderson 将提供一套合理的评估体系来控制您的疼痛。
- 将根据您的反馈制定疼痛缓解的目标，包括实现该目标的计划。

9. 对医疗授权书（ Medical Power of Attorney ）及其他预先指示表示尊重。

- 您有权完成医疗授权书。该授权书授权某位您信任的人在您无法做出医疗决定的情况下代表您作出决定。
- 您还有权填写生前遗嘱（给医生、家人或代理的指示）。如果出现您无法表达意愿的情况，该文件将针对您在医疗护理方面的意愿作出指示。
- 如果您是住院患者，您或您的法定代表可以要求免除心肺复苏（DNR）或者要求启动或停止生命维持治疗。
- 如果您是门诊患者，您或您的法定代表可以要求您的医生为您准备一份院外免除心肺复苏（DNR）指令。
- 如果需要更多信息或帮助，您可以要求社工服务部（Social Work）给予协助。

10. 如果您有任何问题、怨言和/或委屈，可以投诉。

- MD Anderson 重视开诚布公的沟通。如果您对医疗护理提出意见或顾虑，这不会对您的医护造成任何影响。
- 您有权对您收到的医疗护理或服务的质量表示不满。如果您有顾虑，请随时告知 MD Anderson 的工作人员。您也可以要求与负责经理谈话。
- 如果您认为您的顾虑未得到充分解决，您可以联系患者代言人 (Patient Advocacy)。MD Anderson 的目标是在 7 个工作日内解决投诉。如果您对投诉或不满意处理状态有任何问题，请致电 713-792-7776 联系您的患者代言人。
- 您也可致电 MD Anderson 的机构合规热线 800-789-4448。
- 您可以联系德克萨斯州卫生与人类服务委员会 (Texas Health and Human Services Commission) 或联合委员会 (The Joint Commission)，无论您是否已经把您的顾虑告诉了 MD Anderson。
 - **德克萨斯州卫生与人类服务委员会 (Texas Health and Human Services Commission)**，电话 1-800-458-9858，
电邮地址：HFC.Complaints@hhs.texas.gov
网址：<https://txhhs.force.com/complaints/s/>
通信地址：Texas Health and Human Services Commission, Complaint and Incident Intake, Mail Code E-249, P.O. Box 149030, Austin, Texas 78714-9030
 - **联合委员会 (The Joint Commission)**，电话 1-800-994-6610
电邮地址 1-800-994-6610
网址：<https://www.jointcommission.org/resources/patient-safety-topics/report-a-patient-safety-concern-or-complaint/>
通信地址：Office of Quality and Patient Safety, The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, Illinois 60181

患者责任：

- 1. 待人有礼有节。** 患者及其家庭成员和看护人必须尊重 MD Anderson 包括其他患者、看护人和员工在内的所有人，无论年龄、种族、肤色、祖籍国、民族、宗教、文化/文化观念、语言、体能或心智方面的残障、社会经济状况、性别、性取向或者性别认同/表达。包括社交媒体在内的所有形式的沟通交流都必须使用文明语言进行，对于面对面的交流互动，必须尊重每个人的私人空间。MD Anderson 将不接受基于上述个人识别信息而要求更换医护人员或其他护理团队成员的请求，少数例外情况除外。
- 2. 提供完整的医疗信息。** 提供有关您当前健康状况和病史的准确完整的信息。包括疾病、住院、用药、预先指示及其他与健康相关的问题。
- 3. 要求明确解释。** 如果您对您的病情、治疗或自己在医护过程中的角色不够清楚，请提出问题，直至完全明白。
- 4. 做出知情决定。** 您对自己所做的保健决定负有责任。我们可能会要求您就某些测试、治疗或手术作出书面同意（同意书）。对要求您签字的任何文档提问。
- 5. 理解。** 如果您有不理解的任何事情，请您的护理团队成员给与解释。您应了解自己在医护过程中的角色，这一点至关重要。
- 6. 报告情况变化。** 如果您的健康状况发生任何变化，请告知您的医护团队。如果您无法接受之前决定好的治疗方案，请务必告知您的医护团队。
- 7. 承担财务责任。** 提出问题，直至您完全明白您的财务责任。尽快付清账单或就其内容提出问题。您必须提供有关第三方支付方和担保人的完整准确的信息。任何与已接受服务相关的未付款项必须及时支付。财务结算中心（FCC）和患者事务服务部（PBS）可以为您提供帮助。
 - 财务结算中心（FCC）帮助回答有关保险范围的问题。请致电 713-792-4322 或 844-294-4322
 - 患者事务服务部（PBS）可以帮助您看懂您的账单。请致电 713-792-2991 或 800-527-2318

8. **尊重他人隐私。** 为其他患者考虑，尊重其隐私权，限制自己的探访人数，以保持一个安静的氛围。
9. **拍照或录像时要有礼貌。** 您可能希望在 MD Anderson 停留期间拍摄照片或录制音频或视频录像。未经其他患者或 MD Anderson 员工许可，不得在拍摄中包括他们。所有患者和员工都有权要求您停止拍摄。我们的员工有权在拍摄期间离开拍摄区域，直到未经许可的拍摄结束后返回，前提是这种做法不影响您的安全。
10. **遵守医院的规定和章程。** 每个人都必须随时遵守医院的规定和章程。