



## 患者與醫護人員的合作關係

瞭解雙方的期望、權利、責任

您在住院期間可期待我們  
以下列方式對待您：

- 為您提供優質的住院治療服務。
- 為您提供乾淨而安全的環境。
- 讓您參與治療決策。
- 保護您的隱私。
- 協助您出院。
- 協助您處理醫療費理賠事項。



American Hospital  
Association



# 患者與醫護人員的合作關係

瞭解雙方的期望、權利、責任

**如**果您需要住院治療，本協會所屬醫院的醫生、護士、專業人員將致力於與您和您的家屬合作，共同滿足您的醫療需要。我們的醫生和工作人員本著敬業精神，為具有不同種族、宗教、經濟背景的全社區居民提供服務。我們的目標是使您和家屬獲得我們希望自己的家屬和我們本人所能獲得的關心和照顧。

以下各節概要說明您在住院期間可期待醫護人員對待您的方式。其中也會說明我們需要您提供哪些配合，以便為您提供更好的醫療服務。如果您有問題，請隨時提出。如果有問題而不提出或得不到解答，可能會使住院者增添精神壓力。本協會所屬醫院非常重視使您感到安心並信任我們提供的醫療服務。





# 您在住院期間可期待 我們以下列方式對待您

為您提供優質的住院治療服務。

**我**們的當務之急是本著技術、同情心和尊重，在您需要的時候提供需要的治療。如果您對治療感到擔心或有疼痛，請告訴提供治療者。您有權知道醫生、護士、其他參與治療者的身份，並有權知道這些人是否為醫學院學生、住院醫生、或其他受訓人員。

為您提供乾淨而安全的環境。

**本**協會所屬醫院努力保障您的安全。我們採用特別的政策和程序來避免在治療中發生錯誤，並使您免受虐待或疏忽。如果在您住院期間發生任何意外或重大事件，我們將告訴您發生了什麼事情。如果因此對治療作出任何變更，我們將向您說明。

## 讓您參與治療決策。

**您**和醫生往往在您住院之前就會作出醫療決策。但有時（特別是在急診情況下），需要在您住院期間作出治療決策。在發生這種情況時，醫療決策應包含以下步驟：



### 說明您的病情，並解釋醫學上合適的可選擇治療方案。

為了與醫生一起作出知情的決策，您需要瞭解以下事項：

- 每種治療方案的好處和風險。
- 治療方案是否具有試驗性質，是否為醫學研究的一部分。
- 您可合理預期的治療結果，以及可能對您的生活品質造成的任何長期影響。
- 您和家屬在您出院之後需要做哪些事。
- 如果使用保險計劃支付範圍之外的服務或醫療網外的醫生，將帶來的財務後果。

如果您需要進一步瞭解可選擇的治療方案，請告訴提供治療的人員。

**討論您的治療計劃。**您在住院時將簽署一份一般性治療同意書。在某些情況下（例如手術或試驗性治療），將請您書面確認您懂得並同意治療計劃。這項程序將確保您有權同意或拒絕某種治療方法。醫生將解釋如果您拒絕我們建議的治療方法，在醫學上可能導致的後果。這項程序還將確保您有權決定是否參與醫學研究。



**向您徵求資訊。** 提供治療的人員需要完整而準確地瞭解您的健康狀況以及醫療保險情況，以便就治療方案作出明智的決策。這些資訊包括：

- 以前患過的疾病、做過的手術、曾經住院的情況。
- 以前曾發生的過敏反應。
- 您正在服用的藥品或營養補充品（例如維生素和草藥）。
- 您的醫療保險計劃是否規定只能入住網內的醫院，或者在入院方面有何要求。

**瞭解您的醫療目標和價值觀。** 您可能擁有對您的安康具有重要意義的醫療目標、價值觀、或信仰。在您住院期間，我們都將儘量充分考慮這些因素。請務必將自己的心願告知醫生、家屬、以及整個治療團隊。

**瞭解在您無法作出決策時由誰來代替。** 如果您簽署了醫療授權書（指明在您無法作出醫療決策時由誰來代替），或者簽署了「生前預囑」或「預先指示」（說明您關於臨終治療的願望），請將副本交給醫生、家屬、治療團隊。如果您或家屬作出困難的決定時需要協助，我們的輔導員、牧師、其他人員均可提供幫助。

## 保護您的隱私。

**本**協會所屬醫院對您與醫生和其他醫療人員的關係保密，並對作為此關係一部分的有關您健康和醫療的敏感資訊保密。州和聯邦法律以及醫院的營運政策均保護患者醫療資訊的隱私權。您將收到一份《隱私權保護通知》，其中說明我們如何使用、披露、保護患者資訊，並解釋您如何獲得一份有關自身治療資訊的記錄。

## 幫助您和家屬為出院作好準備。

**醫**生將與醫院工作人員以及您所在社區的專業人員進行合作。您和家屬也將發揮重要作用。您的治療能否成功往往取決於您能否遵循用藥、飲食、治療方面的計劃。您的家屬可能需要在家庭中照顧您。



您可期待我們協助您找到後續治療服務的來源，並告訴您我們所推薦的人員是否與本協會所屬醫院有財務方面的關係。只要您同意我們向醫院之外的治療人員透露您的治療資訊，我們就將與這些人員協調我們的活動。您還可期待我們向您解釋您出院後所需採取的自我照顧方法，並在可能的情況下獲得有關的訓練。

## 協助您處理付款和提出保險理賠事宜。

**我**們的工作人員將為您向醫療保險公司或 Medicare 和 Medicaid 之類的醫療補助計劃提交理賠單。工作人員還將幫助醫生獲得必要的文件和單據。醫院的帳單和保險範圍往往複雜難懂。如果您對帳單有問題，請與我們的業務辦公室聯繫。如果您需要人向您解釋保險範圍或保健計劃的內容，可以先與保險公司或保健福利管理人聯繫。如果您沒有醫療保險，我們將盡力幫助您和家屬獲得財務援助，或作出其他安排。為了獲得醫療保險或補助，我們需要您協助我們收集必要的資訊以及滿足其他要求。





您在住院期間將收到更詳細的通知，說明住院患者的某些權利以及如何行使這些權利。我們願意不斷改進。如果您有問題、意見、顧慮，請與下列人員聯繫：