

УСЛУГИ

Community Health Care — это медицинский центр для всей вашей семьи. Пациентам назначается индивидуальная команда медиков, которая придерживается целостного подхода, позволяющего определить потребности пациента в медицинском, стоматологическом и специальном обслуживании. Ваш поставщик медицинских услуг будет предписывать анализы, процедуры и специальные направления, исходя из потребностей в обслуживании, которые вы определите совместно. Услуги предоставляются в пяти медицинских клиниках и четырех стоматологических центрах. Лицам, не имеющим страховки, при оплате обслуживания предоставляются скидки по скользящей шкале в зависимости от уровня дохода и размера семьи. Мы никому не отказываем в обслуживании из-за неспособности оплатить его.

Семейное медицинское обслуживание

- Семейная медицина для детей, взрослых и лиц пожилого возраста
- Беременность и уход за новорожденными
- Помощь в направлении на специальное обслуживание
- Программы Ryan White по борьбе с ВИЧ/СПИД
- Первичная профилактика (Pre-exposure prophylaxis, PrEP) ВИЧ
- Медицинское обслуживание трансгендеров
- Помощь в доступе к местным общественным ресурсам
- Помощь с регистрацией в программе страхования

Педиатрическая помощь

- Педиатры обслуживают детей в возрасте от рождения до 18 лет.
- Детские прививки
- Лечение астмы
- Лечение СДВГ (Attention Deficit Hyperactivity Disorder, ADHD)

Охрана здоровья женщин и материнства

- Гинекология во всех медицинских учреждениях
- Бесплатные тесты на беременность во всех медицинских учреждениях
- Обслуживание беременных и акушерские услуги предлагаются во всех медицинских учреждениях
- Роды принимаются в местной больнице
- Специальная программа охраны материнства с визитами на дом, предоставлением услуг направления и обучением по вопросам беременности и ухода за новорожденным

Услуги по охране психического здоровья

- Помощь в умении справиться с медицинскими проблемами
- Стресс, тревожность или гнев
- Изменение рискованных видов поведения, таких как употребление табачных изделий и алкоголя
- Трудные жизненные ситуации или семейные проблемы
- Поведенческие проблемы у детей

Уход за лицами пожилого возраста

- Основное внимание при уходе уделяется потребностям лиц старшего возраста
- Все медицинские учреждения Community Health Care сотрудничают с программой медицинского страхования Medicare.

Услуги аптек

- Фармацевты системы Community Health Care постоянно ищут оптимальные и доступные по цене лекарства.
- В зависимости от доходов и размера семьи могут предлагаться программы оплаты со скользящей шкалой скидок
- Текущий контроль диабета
- Программы Ryan White по борьбе с ВИЧ/СПИД
- Программы, которые помогают бросить курить

Семейное стоматологическое обслуживание

- Наши стоматологи обучены и сертифицированы по системе «Стоматология для младенцев и детей» (Baby and Child Dentistry, ABCD).
- Услуги профилактики и укрепления здоровья
- Ранняя диагностика и пломбирование для детей
- В некоторых учреждениях предлагаются азотистые смеси
- Экстренная стоматологическая помощь
- Программы Ryan White по борьбе с ВИЧ/СПИД
- Субботние приемы у стоматологов

Услуги по вопросам приема в семью и патронатного воспитания

- Единое учреждение для получения медицинского и стоматологического обслуживания, а также услуг по охране психического здоровья с учетом возникающего стресса
- Проведение времени с пользой и построение отношений с поставщиками услуг благодаря более длительным приемам
- Уникальный смотровой кабинет учитывает сенсорную чувствительность, позволяет снизить уровень стресса и применять индивидуальный подход к каждому ребенку
- Улучшенное обслуживание детей и взрослых, нуждающихся в медицинских и стоматологических услугах, а также в услугах по охране психического здоровья

СПРАВОЧНИК НОВОГО ПАЦИЕНТА

COMMUNITY
HEALTH
Care

MEDICAL • DENTAL • PHARMACY



Awarded Accreditation by



ACCREDITATION ASSOCIATION
for AMBULATORY HEALTH CARE, INC.

ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ В COMMUNITY HEALTH CARE —
ваш центр медицинского обслуживания

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|----------------------------------------------------------|----|
| Добро пожаловать..... | 3 |
| Обслуживание во внерабочее время | 3 |
| Услуги устного перевода | 3 |
| Важные номера телефонов | 4 |
| Родители и опекуны | 4 |
| Портал пациента/YourChart | 5 |
| Праздники и нерабочие дни | 5 |
| Перевозка..... | 5 |
| Назначить прием у врач..... | 6 |
| Жалобы пациентов..... | 7 |
| Страхование и помощь | 7 |
| Оплата и скользящая шкала | 7 |
| Права и обязанности пациентов | 8 |
| Уведомление о соблюдении конфиденциальности | 9 |
| Типы поставщиков услуг..... | 11 |
| Ваш основной лечащий врач | 11 |
| Основной медицинский центр | 12 |
| Lakewood Health Center | 13 |
| Spanaway Health Center | 13 |
| Kimi & George Tanbara, MD Health Center (Eastside) | 14 |
| Parkland Clinic..... | 14 |
| Hilltop Regional Health Center | 15 |
| Аптеки..... | 15 |
| Услуги..... | 16 |

Наша миссия...

«Предоставлять медицинское обслуживание самого высокого качества, относиться с состраданием к каждому человеку и обеспечивать доступность услуг для всех»

РЕГИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР HILLTOP (HILLTOP REGIONAL HEALTH CENTER)

Клиника: (253) 441-4742
С понедельника по пятницу: с 8:00 до 17:00
Перерыв на обед с 12:00 до 13:00

**Срочная медицинская помощь:
(253) 442-8690**

С понедельника по четверг: с 8:00 до 19:00
С пятницы по субботу: с 8:00 до 17:00
Перерыв на обед с 12:00 до 13:00

**Стоматологическая клиника:
(253) 441-4743**

С понедельника по субботу: с 6:30 до 17:30
Перерыв на обед с 11:30 до 12:30

Аптека: (253) 441-4779

С понедельника по пятницу: с 8:00 до 17:00
Перерыв на обед с 12:00 до 13:00
Во 2-ю среду каждого месяца закрывается в 14:30



**1202 Martin Luther King Jr. Way
Tacoma, WA 98405**

В число предоставляемых нашим учреждением услуг входят медицинское и стоматологическое обслуживание, срочная медицинская помощь, охрана материнства, лечение ВИЧ/СПИД, охрана психического здоровья, лечение злоупотребления психоактивными веществами, аптека, лечение хронических заболеваний, акушерский уход, гинекология и педиатрия.

АПТЕКА

Community Health Care никому не отказывает в лекарствах из-за неспособности оплатить их. Действуя совместно с федеральными программами, общественными грантами и производителями лекарств, ваш фармацевт обеспечивает доступную цену лекарств.

В число других услуг, предлагаемых через вашу аптеку, входят отказ от курения и антикоагуляционная терапия. Если вы заинтересованы в этих программах, поговорите со своим фармацевтом. Помните: в связи с требованиями федеральных грантов мы можем отпускать лекарства только по рецептам, выписанным одним из учреждений Community Health Care или тем учреждением, в которое вы были направлены вашим учреждением Community Health Care.

**Для повторного получения лекарств по рецептам звоните по телефону 253-682-3000.
При повторном отпуске необходимо предварительное уведомление за 3–5 рабочих дней.**



МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР KIMI & GEORGE TANBARA, MD (EASTSIDE)

Клиника: (253) 471-4553

С понедельника по пятницу: с 8:00 до 17:00
Перерыв на обед с 12:00 до 13:00

Стоматологическая клиника: (253) 572-7002

С понедельника по субботу: с 6:30 до 17:30
Перерыв на обед с 11:30 до 12:30

Аптека: (253) 284-2226

С понедельника по пятницу: с 8:30 до 17:00
Перерыв на обед с 12:30 до 13:30
Во 2-ю среду каждого месяца закрывается в 14:30



1708 East 44th Street, Tacoma, WA 98404

В число предоставляемых нашим учреждением услуг входят медицинское и стоматологическое обслуживание, охрана материнства, охрана психического здоровья, лечение злоупотребления психоактивными веществами, аптека, лечение хронических заболеваний, акушерский уход, гинекология и педиатрия.

КЛИНИКА В ГОРОДЕ PARKLAND

Клиника: (253) 536-2020

С понедельника по пятницу: с 8:00 до 17:00
Перерыв на обед с 12:00 до 13:00

Аптека: (253) 536-6257

С понедельника по пятницу: с 8:30 до 17:00
Перерыв на обед с 12:00 до 13:00
Во 2-ю среду каждого месяца закрывается в 14:30



11225 Pacific Avenue, Tacoma, WA 98444

В число предоставляемых этим учреждением услуг входят медицинское и стоматологическое обслуживание, охрана материнства, охрана психического здоровья, лечение злоупотребления психоактивными веществами, аптека, лечение хронических заболеваний, акушерский уход, гинекология и педиатрия.

ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ

Благодарим вас за то, что выбрали Community Health Care. Если вы у нас впервые, то мы приветствуем вас и вашу семью. Если вы уже пользовались услугами нашей клиники раньше, то мы рады, что вы решили продолжить свое обслуживание у нас. Наши сотрудники готовы предложить вам и вашей семье самое лучшее медицинское обслуживание.

Во всех наших клиниках заботливый, подготовленный и компетентный персонал предоставляет полный ассортимент семейных услуг и делает все, чтобы обеспечить вам необходимое обслуживание по вашему месту жительства. В системе Community Health Care работает пять медицинских клиник, четыре стоматологических центра и пять аптек. Клиники находятся в городах Tacoma, Lakewood, Parkland, Spanaway и Lakebay.

В число услуг входят:

- Медицинские услуги
- Стоматологические услуги
- Аптека
- Услуги охраны психического здоровья
- Услуги педиатрии
- Услуги акушеров и гинекологическое обслуживание
- Услуги охраны материнства
- Лечение и уход под наблюдением врачей
- Услуги оптометрии
- Управление оказанием медицинского ухода
- Лечение хронических заболеваний
- Помощь с регистрацией в программе страхования (Более подробный перечень наших услуг приведен на стр. 16.)

Мы продолжаем расширять спектр наших услуг. В Hilltop Regional Health Center предлагается ограниченный набор специальных услуг. Если интересующие вас услуги отсутствуют в перечне, позвоните нам.

Community Health Care никому не отказывает в обслуживании из-за неспособности оплатить его. Правила Community Health Care предусматривают создание и поддержание атмосферы уважения к правам пациентов и их поддержки, включая культурные, психологические и личные ценности пациентов. Как того требуют условия предоставления федерального гранта, мы спрашиваем каждого пациента об уровне его дохода. Это дает нам возможность и в дальнейшем обслуживать малообеспеченные слои населения (дальнейшая информация приведена на стр. 5).

- Сеть Community Health Care считается учреждением, работающим в рамках HRSA FTCA
- Community Health Care — это некоммерческая сеть местных медицинских центров федеральной квалификации (Federally Qualified Health Centers, FQHC), действующая в рамках требований 501 (c)3 и предлагающая в округе Pierce комплексные услуги медицинского, стоматологического, психического и специального медицинского обслуживания
- Community Health Care — организация, получившая аккредитацию Ассоциации аккредитации амбулаторных медицинских учреждений (Accreditation Association for Ambulatory Health Care, AAHC) для предоставления медицинского и стоматологического обслуживания

Accredited as a Medical Home by



Accredited as a Dental Home by



ОБСЛУЖИВАНИЕ ВО ВНЕРАБОЧЕЕ ВРЕМЯ

Пациенты Community Health Care могут получить помощь во вне рабочее время, позвонив по телефону нашей линии помощи во вне рабочее время (After Hours Line). Если вас беспокоят зубы, телефонная служба может отправить сообщение на пейджер дежурного стоматолога. Если у вас возникли проблемы медицинского характера, телефонная служба может переключить вас на телефон приемного отделения. Сестра приемного отделения может назначить срочный прием у врача, дать медицинскую консультацию или помочь вам решить, следует ли вам отправиться в отделение неотложной помощи. Помните: в системе Community Health Care действует Клиника срочной медицинской помощи (Urgent Care Clinic), которая открыта в ранние вечерние часы и по субботам. Информацию о Клинике срочной медицинской помощи можно найти на стр. 15 этой брошюры.

**МЕДСЕСТРА-КОНСУЛЬТАНТ ВО ВНЕРАБОЧЕЕ ВРЕМЯ
253-922-4778**

УСЛУГИ УСТНОГО ПЕРЕВОДА

Community Health Care обеспечивает бесплатный устный перевод при общении между врачами/сотрудниками и пациентами. При этом устный перевод осуществляется в личном порядке, в форме видеоконференций и по телефону с участием устных переводчиков, сотрудничающих со всеми отделениями Community Health Care. Все переводчики обязаны соблюдать профессиональные стандарты, включая перевод всего, что говорится, защиту права пациента на принятие собственных решений, конфиденциальность и качественное обслуживание.

ВАЖНЫЕ НОМЕРА ТЕЛЕФОНОВ

Телефонная линия для записи на прием у врача

Чтобы назначить прием у врача, звоните по телефону **253-722-2161**

Срочная медицинская помощь

Клиника срочной медицинской помощи: 1202 Martin Luther King Jr. Way, Tacoma WA 98405 **(253) 442-8690**

Телефонная линия для записи на прием у стоматолога

Чтобы назначить прием у стоматолога, звоните по телефону **253-722-2151**

Телефонная линия для повторного получения лекарств в аптеке

Для повторного отпуска лекарств по рецептам звоните по телефону **253-682-3000**

Помните, что нужно уведомить аптеку о необходимости повторного отпуска лекарств за 48 часов до визита.

Другие программы

Чтобы получить услуги в области педиатрии, акушерства и гинекологии, борьбы с ВИЧ/СПИД по программам Ryan White или охраны материнства, обращайтесь по телефону линии для записи на прием у врача **253-722-2161**.

Когда клиники закрыты

Чтобы получить услуги во вне рабочее время, обращайтесь по телефону 253-922-4778. Сотрудники этой службы помогут решить ваши проблемы. Эта служба работает по вечерам, после окончания рабочего времени клиник, а также по выходным и праздникам. Если у вас возникла экстренная ситуация, угрожающая жизни, звоните 911.

Веб-сайт

Дополнительная информация о Community Health Care приведена на нашем веб-сайте по адресу

www.commhealth.org.

Следите за нами на Facebook, в Twitter и Instagram!



РОДИТЕЛИ И ОПЕКУНЫ

Ради безопасности вашего ребенка просим позаботиться о постоянном наблюдении за ним. Если вы являетесь пациентом и вам приходится брать с собой на приемы своих детей, просим обеспечивать присутствие другого взрослого лица, которое могло бы наблюдать за ними в зале ожидания, пока вас принимает врач. Персонал не может наблюдать за вашими детьми во время вашего обслуживания.

Всех пациентов младше 18 лет должен сопровождать родитель, опекун или член семьи, кроме следующих исключительных случаев.

- Без родителей может приниматься ребенок любого возраста с целью предупреждения беременности и при условиях, связанных с беременностью
- Без родителей может приниматься ребенок в возрасте 14 и более лет в случае венерических заболеваний (ЗППП), включая ВИЧ
- Без родителей может приниматься ребенок в возрасте 13 и более лет в случае психического заболевания или злоупотребления психоактивными веществами

Эти визиты носят конфиденциальный характер. Однако мы поощряем общение с родителями.

МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР SPANAWAY (SPANAWAY HEALTH CENTER)

Клиника: (253) 847-2304

С понедельника по пятницу: с 8:00 до 17:00
Перерыв на обед с 12:00 до 13:00

Стоматологическая клиника: (253) 210-5270

С понедельника по субботу: с 6:30 до 17:30
Перерыв на обед с 11:30 до 12:30

Аптека: (253) 210-5271

С понедельника по пятницу: с 8:30 до 17:00
Перерыв на обед с 12:00 до 13:00
Во 2-ю среду каждого месяца закрывается в 14:30



134 188th Street South, Spanaway, WA 98387

В число предоставляемых нашим учреждением услуг входят медицинское и стоматологическое обслуживание, охрана материнства, гинекология, охрана психического здоровья, лечение злоупотребления психоактивными веществами, аптека, лечение хронических заболеваний и акушерский уход.

МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР LAKEWOOD (LAKEWOOD HEALTH CENTER)

Клиника: (253) 589-7030

С понедельника по пятницу: с 8:00 до 17:00
Перерыв на обед с 12:00 до 13:00

Стоматологическая клиника: (253) 589-7188

С понедельника по субботу: с 6:30 до 17:30
Перерыв на обед с 11:30 до 12:30

Аптека: (253) 589-7190

С понедельника по пятницу: с 8:30 до 17:00
Перерыв на обед с 12:30 до 13:30
Во 2-ю среду каждого месяца закрывается в 14:30



10510 Gravelly Lake Drive SW, Lakewood, WA 98499

В число предоставляемых нашим учреждением услуг входят медицинское и стоматологическое обслуживание, охрана материнства, охрана психического здоровья, лечение злоупотребления психоактивными веществами, аптека, лечение хронических заболеваний, акушерский уход, гинекология и педиатрия.

Там, где решающим словом является «забота»

История Сейди, рассказанная одной из сотрудниц Community Health

Одна из моих пациенток, участвующих в программе Pathways, хотела бы поделиться своей триумфальной историей. У Сейди были осложнения при беременности с необходимостью постельного режима и угроза преждевременных родов. На тот момент у нее с мужем не было постоянного места жительства. Когда Сейди присоединилась к программе, супругам приходилось ночевать в своей машине. Я общалась и с ней, и с ее мужем. Посоветовала ему обратиться в агентство по найму, и через три дня он устроился на постоянную работу. После этого мы обратились в местное агентство, предоставляющее временное жилье. Мне удалось поддержать их перед куратором, подчеркнув тяжесть ситуации Сейди. Семья получила жилье. Это для них настоящий триумф. Теперь они могут спокойно готовиться к семейной жизни.



ОСНОВНОЙ МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР

Клиника: (253) 884-9221

С понедельника по пятницу: с 9:00 до 17:00
Перерыв на обед с 12:00 до 13:00

По средам запланированные приемы можно назначить не позже 19:00



15610 89th St Ct NW, Lakebay, WA 98349

В число предоставляемых этим учреждением услуг входят семейное медицинское обслуживание, охрана материнства, охрана психического здоровья, лечение злоупотребления психоактивными веществами, лечение хронических заболеваний, акушерский уход, гинекология и педиатрия.

YOURCHART | ПОРТАЛ ПАЦИЕНТА

Зарегистрируйтесь на **YourChart** и получите доступ к своим медицинским документам и другим услугам!

- Получить доступ к YourChart так же легко, как спросить сотрудника Community Health Care.
- Вы получите регистрационный знак и указания о том, как получить доступ и создать имя пользователя и пароль. После этого у вас будет доступ ко всем удобствам, которые предлагает портал YourChart.

Получить доступ к **YourChart** можно, открыв страницу

- www.comhealth.org и нажав на ссылку YourChart (Patient Portal), или непосредственно на сайте www.nextmd.com

Услуги, предлагаемые в YourChart

- Общайтесь со своим поставщиком медицинских услуг и командой врачей Если у вас есть вопросы, вы можете отправлять защищенные сообщения поставщикам медицинских услуг Community Health Care и команде врачей круглосуточно.
- С помощью функции «Контроль приема лекарств» (Medication Management) на портале YourChart вы можете отправлять запросы о повторной выписке лекарств в аптеки сети Community Health Care электронным способом, избегая неудобства звонков по телефону.
- Кроме того, через портал YourChart можно назначать приемы у врачей, избегая ожидания при звонках по телефону. Вы можете указать свои предпочтения при получении напоминаний о приемах у врачей по электронной почте.
- Ваша медицинская документация. С помощью функции «Личная медицинская документация» (Personal Health Record, PHR) на портале YourChart можно просматривать результаты анализов и другую медицинскую документацию.

Есть вопросы о том, как пользоваться YourChart?

Если у вас возникли трудности с доступом на портал YourChart, позвоните или напишите по электронной почте в Электронный медицинский архив (Electronic Health Record, EHR) Community Health Care в рабочее время. Телефон: (253) 722-2107, электронная почта: PatientPortal@comhealth.org

ПЕРЕВОЗКА

Все клиники Community Health Care расположены на маршрутах автобусов компании Pierce Transit. Чтобы запланировать свой маршрут, посетите сайт www.piercetransit.org. Если вам нужна дополнительная помощь с перевозкой на прием к врачу, мы можем оказать такую помощь. Позвоните в свою клинику и попросите соединить вас с координатором или работником Community Health Care. Координатор или работник Community Health Care может обеспечить вам дополнительные ресурсы по перевозке.

Социальная перевозка

Если вы — совершеннолетнее лицо, участвующее в программе **Washington Apple Health**, вы можете воспользоваться услугами социальной перевозки (Paratransit Services), чтобы попасть на прием к врачу. **За информацией обращайтесь по телефону 1-800-925-5438 или посетите сайт по адресу: www.wanemt.com**

ПРАЗДНИКИ И НЕРАБОЧИЕ ДНИ

Клиники Community Health Care закрыты в следующие праздники:

| | |
|-----------------------------------------|-----------------------------|
| Новый год | День труда |
| День рождения д-ра Мартина Лютера Кинга | День ветеранов |
| Президентский день | День благодарения |
| День поминовения | День после Дня благодарения |
| День независимости | Рождество |

Другие нерабочие дни

Все медицинские клиники и аптеки закрываются в 13:00 во вторую среду каждого месяца для проведения собраний и обучения персонала.

Все стоматологические клиники закрываются в 13:30 в последнюю среду каждого месяца для проведения собраний и обучения персонала.

НАЗНАЧИТЬ ПРИЕМ У ВРАЧА

Мы предпочитаем, чтобы вы назначали приемы у врачей по телефону, однако вы можете также прийти в клинику. Если ваш поставщик медицинских услуг просит прийти на контрольный прием, его можно назначить заранее максимум за 90 дней. Помните, что большинство страховых компаний оплачивают профилактические стоматологические обследования только каждые 6 месяцев для детей и каждые 6–12 месяцев для взрослых. Если у вас имеются какие-либо языковые потребности или инвалидность, сообщите нам об этом в момент назначения приема у врача.

Приемы у врача в тот же день

Мы хотим, чтобы все пациенты имели возможность увидеться со своим основным лечащим врачом (primary care provider, PCP) или командой врачей как можно скорее. Если вам необходимо встретиться с врачом в этот же день, позвоните и попросите переключить вас на медсестру. Если вам так удобнее, вы можете прийти в нашу клинику срочной медицинской помощи (Urgent Care clinic), расположенную на первом этаже Hilltop Regional Health Center. Клиника срочной медицинской помощи также работает по вечерам и субботам, когда вы не можете ждать приема у врача. За дополнительной информацией обращайтесь в клинику по телефону (253) 442-8690.

При экстренной потребности в услугах стоматолога наши стоматологические клиники принимают пациентов без предварительной записи каждое утро. Мы стремимся принимать пациентов без предварительной записи, однако не можем обещать, что им будет предоставлено обслуживание.

Как отменить назначенный прием

Просим использовать Портал пациента или позвонить нам за 24 часа до назначенного приема и отменить его. Сообщив об отмене приема, вы дадите клинике возможность своевременно планировать прием других пациентов, которые в нем нуждаются.

Напоминания о назначенных приемах

Наша автоматическая система уведомлений напомнит вам о приеме за несколько дней до назначенной даты. Следует являться на назначенные приемы. Не явившись на прием, вы лишаете нас возможности использовать отведенное на него время для обслуживания другого пациента.

На каждый прием необходимо приносить с собой следующее:

Фотографию в совершеннолетнем возрасте, карточки страхования, справки о прививках, карту Provider One, а также все доплаты или безусловные франшизы, оплата которых ожидается на момент врачебного приема.

Наши сотрудники используют эту информацию, чтобы помочь вам получить доступную по цене медицинскую страховку или определить для вас сумму оплаты. Кроме того, она помогает Community Health Care претендовать на финансирование с целью оказания помощи всем пациентам. Вас попросят ежегодно обновлять хранящуюся у нас информацию.

ТЕЛЕФОН КРУЛОСУТОЧНОЙ ЛИНИИ СЕСТРИНСКОЙ ПОДДЕРЖКИ: (253) 922-4778



6



ТИПЫ ПОСТАВЩИКОВ УСЛУГ

В Community Health Care работает несколько видов основных лечащих врачей. У нас имеются врачи, практикующие медсестры и помощники врачей. Эта информация ясно указывается на их именных табличках. Кроме того, у нас действует Учебный медицинский центр (Teaching Health Center), в котором ваше обслуживание может проводиться практикующим врачом, стоматологом, медсестрой или фармацевтом-ординатором. Помимо этого, мы привлекаем студентов-медиков из университетов и колледжей. Действия всех этих студентов строго контролируются подготовленным персоналом, который наблюдает за предоставляемым обслуживанием. Если вы не хотите, чтобы вас обслуживал студент, просим сообщить об этом сотрудникам клиники.



ВАШ ОСНОВНОЙ ЛЕЧАЩИЙ ВРАЧ

Community Health Care — сертифицированный центр медицинского обслуживания, ориентированный на потребности пациентов (patient centered medical home, РСМН). РСМН — это модель обслуживания, в которой пациент всегда на первом месте. Каждому пациенту назначается команда поставщиков медицинских услуг, которые регулярно следят за состоянием его здоровья. Благодаря этому у пациентов возникают более крепкие отношения с обслуживающей их командой врачей. Ваша команда врачей будет работать в тесном сотрудничестве с вами, заботясь о вашем здоровье и здоровье вашей семьи. Если вы новый пациент, познакомьтесь с поставщиком медицинских услуг, обслуживающим вас и (или) вашего ребенка. Необходимо, чтобы у каждого члена вашей семьи имелся основной лечащий врач.

Вашим основным лечащим врачом является врач, практикующая медсестра или помощник врача, который обеспечивает ваше обслуживание на регулярной основе. Если вы еще не выбрали себе основного лечащего врача, сообщите нам, каким бы вы хотели видеть этого человека. У нас имеются брошюры, которые помогут вам сделать выбор.

Помимо поставщиков медицинских услуг, в число сотрудников наших клиник входят медсестры, помощники врачей, техники-лаборанты, фармацевты, консультанты в области охраны психического здоровья, специалисты по ведению пациентов, а также диетолог. Сотрудники работают сообща, предоставляя вам обслуживание наивысшего качества.

Если ваше страховое покрытие осуществляется через программу управляемого медицинского обслуживания, вы обязаны получать всю медицинскую помощь в одной из клиник Community Health Care. Вам могут потребоваться услуги, которые клиника предоставить не может. В таких случаях мы направим вас в другое учреждение, где предоставляется такая услуга. Мы сотрудничаем с другими местными поставщиками медицинских услуг, которые стараются сохранять стоимость обслуживания на доступном уровне. Если вы не можете позволить себе обслуживание в учреждении, в которое мы вас направили, поговорите с сотрудниками своей клиники.

Если пациента необходимо госпитализировать, наши сотрудники займутся этим и проследят за процессом лечения. Мы также принимаем роды. Для этого мы пользуемся услугами больницы St. Joseph's.

11



ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

В Community Health Care мы стремимся относиться с уважением, достоинством и пониманием к каждому доверившемуся нам пациенту. Мы считаем, что у всех пациентов есть основные права, среди которых право на конфиденциальность, участие в процессе медицинского обслуживания и честность. Мы также ожидаем разумного и ответственного поведения от пациентов, их родственников и друзей. Далее представлено краткое изложение прав и обязанностей, которые помогут поддерживать хорошие отношения между пациентами и персоналом.

Права пациентов. Ваши права перечислены далее.

- **Уважительное обслуживание**

Весь медицинский персонал прислушивается к точке зрения пациентов и уважает их выбор. Знания, убеждения, ценности и культурное наследие вашей семьи учитываются при планировании и предоставлении услуг. Вы можете пользоваться медицинскими услугами в наших центрах независимо от расы, пола, гендерной принадлежности, гендерного самовыражения, цвета кожи, религиозных убеждений или вероисповедания, национального происхождения, языка, возраста, семейного положения, сексуальной ориентации, инвалидности, роста или веса, статуса участника боевых действий, страхового статуса или возможности заплатить. Вы имеете право на обращение с вами без применения давления, психологического, физического или сексуального насилия, а также без пренебрежения.

- **Доступность**

Вы имеете право на доступное или медицински показанное лечение. Мы стремимся предоставлять вам медицинские услуги, когда они вам нужны.

- **Конфиденциальность**

В соответствии с законами штата Вашингтон и федерального правительства доступ к вашей медицинской документации могут получить по принципу служебной необходимости только лица, привлеченные к предоставлению вам медицинских услуг, а также лица, которым это разрешено законом. Обсуждения и консультации касательно вашего здоровья будут происходить в конфиденциальной обстановке, при этом лица, не привлеченные к предоставлению вам медицинских услуг, не смогут присутствовать без разрешения. Мы приложим все усилия, чтобы избежать подслушивания во время проведения осмотров и бесед с вами. Никто не сможет присутствовать на приеме без вашего разрешения. Вы получите копию Уведомления о соблюдении конфиденциальности, в котором изложены все наши процессы, обеспечивающие конфиденциальность.

- **Безопасность**

Безопасность пациентов — приоритетная задача для нас. Вы имеете право получать медицинское обслуживание в безопасной и чистой среде. Мы предоставляем пациентам доступ к маскам и санитайзерам для рук, а также придерживаемся стандартных мер в области здравоохранения, чтобы гарантировать вашу безопасность.

- **Коммуникация**

Вы имеете право получать четкие и понятные планы медицинского обслуживания, а также полную и актуальную информацию о ваших диагнозах, лечении, альтернативных вариантах, рисках и всех известных прогнозах. Вы имеете право знать о размере оплаты и получать ответы на интересующие вас вопросы. Вы имеете право воспользоваться услугами устного переводчика во время приема, который может присутствовать лично, с использованием средств видеосвязи или по телефону. Вы имеете право ознакомиться с перечнем доступных вам услуг, включая помощь с перевозкой, получением лекарств и направлением к специалистам.

Вы имеете право оставить жалобу или предложения касательно улучшения предоставляемого вам медицинского обслуживания. Вы можете обратиться к руководителю клиники или позвонить представителю пациентов по телефону 253-722-1544. Если наш ответ вас не удовлетворил, вы также можете позвонить в Управление здравоохранения штата

Вашингтон (Washington State Healthcare Authority) или в Министерство здравоохранения и социального обеспечения (Department of Health and Human Services).

- **Согласие**

Вы имеете право принимать обоснованные и информированные решения касательно своего здоровья. Вы имеете право получать четкие и понятные объяснения вариантов плана лечения и связанных рисков. Вы имеете право знать фамилию, должность и квалификацию лиц, предоставляющих вам обслуживание. Вы имеете право отказаться от лечения, которое проводят студенты, волонтеры или стажеры. Вы имеете право отказаться дать согласие на создание или использование записей, фотографий, фильмов или других изображений с вами для любых целей, кроме идентификации вас как пациента. Вы имеете право решать, каким образом будет происходить лечение в случаях, когда вы не можете самостоятельно принимать решения (заблаговременные указания на случай недееспособности или доверенность).

- **Участие в медицинском обслуживании**

Вы имеете право участвовать в разработке, оформлении и пересмотре своего плана медицинского обслуживания. Вы имеете право отказаться от медицинского обслуживания (в разрешенных законодательством случаях) и запросить лечение, не входящее в план обслуживания (тем не менее ваш врач не обязан предоставлять его, если оно вам противопоказано или не является медицински необходимым). Вы имеете право получить заключение другого специалиста. Вы имеете право изменить основного лечащего врача или клинику, в которой получаете медицинское обслуживание. Вы имеете право отказаться от участия в исследованиях, не рискуя потерять доступ к дальнейшему медицинскому обслуживанию.

Обязанности пациента. Вы обязаны:

- Предоставить точную и полную информацию о своем здоровье, адресе, номере телефона, дате рождения и страховой компании.
- Сообщить своему поставщику медицинских услуг, если, по вашему мнению, вам трудно следовать плану лечения.
- Задавать вопросы, если вам что-то непонятно или нужна дополнительная информация.
- Понимать, что ваш образ жизни влияет на здоровье, и честно сообщать, если выбор образа жизни имеет последствия для здоровья.
- Знать и понимать, что в случае отказа от лечения вы обязаны принять последствия своих действий.
- Сообщать о неожиданных изменениях своего здоровья.
- С уважением относиться к личности, конфиденциальности и имуществу персонала и других пациентов.
- Общаться вежливо и контролировать свое поведение, когда вы раздражены или расстроены.
- Уважительно относиться к нашим правилам, имуществу и персоналу.
- Спрашивать разрешения, прежде чем снимать видео или делать фотографии.
- Быть внимательными во время приема. Не пользоваться мобильным телефоном во время общения с персоналом.
- Приходить за 15 минут до назначенного времени приема.
- Если вы не можете явиться на прием, сообщить об этом в клинику минимум за 24 (двадцать четыре) часа до приема.
- Придерживаться политики оплаты; своевременно оплачивать счета или сотрудничать с нами, если у вас возникли трудности со своевременной оплатой счетов.

С вопросами об этих правах и обязанностях обращайтесь к руководителю клиники.

ЖАЛОБЫ ПАЦИЕНТОВ

Мы хотим услышать ваше мнение! В Community Health Care действует определенный порядок рассмотрения жалоб.

Если вы не удовлетворены вашим обслуживанием, лечением или предоставленной в Community Health Care услугой, вы имеете право подать жалобу. Подать жалобу можно:

- попросив о возможности переговорить с руководителем клиники;
- позвонив по телефону **(253) 722-1544** и переговорив с представителем пациентов (Patient Advocate);
- посетив наш веб-сайт по адресу <https://www.commhealth.org/about-us/contact/>

Мы серьезно относимся к жалобам пациентов и будем рассматривать каждую ситуацию, чтобы находить способы постоянно улучшать свои схемы обслуживания. Мы стремимся предоставлять обслуживание высокого качества. Каждый квартал, мы проводим опросы, посвященные удовлетворенности пациентов, чтобы узнать ваше мнение. Руководствуясь отзывами пациентов, мы стремимся постоянно повышать качество обслуживания и работы с клиентами.

Ящик для предложений

Вы можете помочь нам улучшить обслуживание, заполнив форму предложений. Формы предложений и ящик для них находятся в зале ожидания каждой клиники. Если вы обнаружили проблему, требующую решения (например, связанную с безопасностью), расскажите нам о ней, заполнив форму и опустив ее в ящик для предложений.

ОПЛАТА И СКОЛЬЗЯЩАЯ ШКАЛА

Мы никому не отказываем в обслуживании из-за неспособности оплатить его. Мы предлагаем скользящую шкалу тарифов, основанную на размере и доходе семьи, а также предоставляемых вам услугах и уходе. В некоторых случаях скользящая шкала может применяться и к вашей доплате или безусловной франшизе. Прежде чем состоится врачебный прием, мы составим смету вашей платы за прием. Просим сообщить поставщику, выставившему счет, если сумма к оплате вызывает у вас беспокойство. В нашу смету могут входить не все расходы. После приема может начисляться дополнительная плата в зависимости от проведенных во время него лабораторных испытаний или процедур, сложности приема и т. д. Вы можете оплатить доплату, безусловную франшизу и другие сборы наличными, чеком, дебетовой картой, картой Visa или MasterCard. Кроме того, Community Health Care может предложить вам план оплаты, соответствующий вашим потребностям.

В отношении лиц, чьи доходы не превышают 200 % от прожиточного минимума, Community Health Care применяет скользящую шкалу, чтобы уменьшить расходы. Такое уменьшение зависит от вашего дохода и размера семьи. Эта скидка распространяется на все услуги и сборы Community Health Care: медицинские, стоматологические и фармацевтические. Community Health Care никому не отказывает в обслуживании из-за неспособности оплатить его.

Аптеки также применяют скользящую шкалу оплаты и поддерживают фонд заботы о пациентах. Мы усердно работаем над тем, чтобы вы могли позволить себе покупку лекарств, и готовы помочь, если они для вас недоступны. Если вам трудно оплачивать свои лекарства, обратитесь к своему фармацевту.

СТРАХОВАНИЕ И ПОМОЩЬ

Community Health Care сотрудничает с большинством планов медицинского страхования, включая все планы Apple Health и Medicaid. Если вы хотите узнать, принимается ли ваша страховка, обратитесь в свою клинику.

Наша Группа координации в области страхования (Insurance Navigator Team) может помочь вам подать заявление о страховании. Ее сотрудники могут определить, отвечаете ли вы критериям плана Apple Health или Classic Medicaid, одного из планов Qualified Health Plan в рамках программы Washington Health Plan Finder или других программ. Чтобы назначить встречу с координатором по вопросам страхования, звоните по телефону (253) 722-2154.

УВЕДОМЛЕНИЕ О СОБЛЮДЕНИИ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

ВАША ИНФОРМАЦИЯ — ВАШИ ПРАВА — НАШИ ОБЯЗАННОСТИ

Ваши права

Вы обладаете определенными правами в отношении своей медицинской информации. В настоящем разделе для вашего сведения описываются ваши права и некоторые наши обязанности.

Получить электронную или бумажную копию вашей медицинской документации

- Вы можете попросить об ознакомлении со своей медицинской документацией, а также другой вашей медицинской информацией, которая у нас имеется, или о получении ее бумажной копии. Спросите нас, как это сделать.
- Мы предоставим вам копию или краткое описание вашей медицинской информации, обычно в течение 30 дней после получения вашего запроса. Мы можем взимать обоснованный сбор, основанный на стоимости оказания этой услуги.

Попросить нас внести изменения в вашу медицинскую документацию

- Вы можете попросить нас внести поправки в медицинскую информацию о вас, которая, по вашему мнению, является неправильной или неполной.
- На вашу просьбу мы можем ответить отказом, но в течение 60 дней объясним причину отказа.

Попросить о конфиденциальных каналах связи

- Попросить нас связываться с вами конкретным образом (например, по домашнему или рабочему телефону) или отправлять сообщения на другой адрес электронной почты.
- Мы согласимся на все обоснованные просьбы. Попросить нас ограничить объем информации, которую мы используем или передаем
- Вы можете попросить нас не использовать или не передавать определенную медицинскую информацию, касающуюся лечения, оплаты или нашей деятельности. Мы не обязаны соглашаться на вашу просьбу и можем ответить отказом, если это скажется на вашем обслуживании.
- Если вы в полном объеме оплачиваете какую-либо услугу или медицинское обслуживание из своего кармана, то вы можете попросить нас не передавать эту информацию вашему медицинскому страховщику с целью оплаты или осуществления нашей деятельности. Мы согласимся на вашу просьбу, если закон не требует от нас передать такую информацию.

Получить список случаев передачи вашей информации

- Вы можете попросить список (описание) случаев, когда мы передали вашу медицинскую информацию, за три года до даты вашей просьбы, и спросить нас, кому мы ее передали и по какой причине.
- Мы сообщим вам обо всех случаях передачи сведений, кроме тех, которые касались лечения, оплаты и медицинской деятельности, а также о некоторых других случаях передачи информации (когда вы попросили нас передать ее). Мы предоставляем один отчет в год бесплатно, а если в течение 12 месяцев вы попросите нас предоставить еще один отчет, то вам придется уплатить обоснованный сбор, основанный на фактических расходах.

Ваши предпочтения

В отношении некоторой медицинской информации вы можете сообщить нам о своих предпочтениях по поводу того, какую информацию мы можем передать. Если у вас имеются четкие предпочтения относительно того, как мы передаем вашу информацию в описанных ниже ситуациях, обратитесь к нам. Сообщите, какие наши действия вам желательны, и мы последуем вашим указаниям.

У вас есть право и возможность попросить нас:

- Передать информацию вашей семье, близким друзьям или другим лицам, участвующим в уходе за вами. Спросить нас, как вам убедиться, что мы знаем о ваших предпочтениях относительно передаваемой информации.
- Обращаться к вам при проведении кампаний по привлечению средств
- Передавать информацию в случае стихийных бедствий. Если вы не можете сообщить нам о своих предпочтениях, например, если вы находитесь без сознания, мы можем передать информацию, если полагаем, что это отвечает вашим интересам. Кроме того, мы можем передать вашу информацию, если это необходимо для уменьшения серьезной и непосредственной угрозы здоровью или безопасности.

Без вашего письменного разрешения мы никогда не передаем вашу информацию для:

- целей маркетинга;
- продажи вашей информации;
- передачи большинства записей психотерапевта (документов о психическом здоровье).

При проведении кампаний по привлечению средств:

- Мы можем обратиться к вам при проведении кампаний по привлечению средств, но вы можете попросить нас не обращаться к вам повторно.

Другие виды использования и передачи информации

Как мы обычно используем или передаем вашу медицинскую информацию? Обычно мы используем или передаем вашу медицинскую информацию следующими способами.

Мы никогда не отказываем в обслуживании тем, кто не может его оплатить.

УВЕДОМЛЕНИЕ О СОБЛЮДЕНИИ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

(продолжение)

Обеспечение вашего обслуживания

- Мы можем использовать вашу медицинскую информацию и передавать ее другим медицинским специалистам, которые вас лечат. Пример: врач, лечащий вашу травму, может поинтересоваться у другого врача об общем состоянии вашего здоровья.
- Мы можем использовать вашу медицинскую информацию и передавать ее, чтобы управлять нашей организацией, улучшать ваше обслуживание и при необходимости связываться с вами. Пример: мы используем медицинскую информацию для управления вашим лечением или чтобы узнать, как мы можем повысить качество обслуживания.
- Мы можем использовать и передавать вашу медицинскую информацию для выставления счетов и получения оплаты от программ медицинского обслуживания или других лиц. Пример: мы передаем информацию о вас вашему плану медицинского страхования, чтобы он оплатил предоставленные вам услуги.

Как еще мы можем использовать или передавать вашу медицинскую информацию? Мы можем или обязаны передавать вашу информацию и в других случаях, обычно когда это служит общественной пользе, например интересам общественного здравоохранения и проведению исследований. Прежде чем передать вашу информацию для этих целей, мы обязаны выполнить множество условий. Дополнительная информация приведена по адресу: www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html

Мы можем передавать вашу медицинскую информацию, чтобы способствовать решению вопросов общественного здравоохранения и безопасности:

- Профилактика заболеваний
- Помощь при отзывах продукции
- Сообщение о неблагоприятных реакциях на лекарства
- Сообщение о подозреваемых злоупотреблениях, халатности или домашнем насилии
- Предотвращение или уменьшение серьезной угрозы здоровью или безопасности людей

Другие виды использования и передачи информации

Проведение исследований

- Мы можем использовать вашу медицинскую информацию и передавать ее для проведения исследований в области медицины.
- Мы будем передавать вашу информацию, если того потребуют законы штата или федерального правительства, в том числе Министерству здравоохранения и социального обеспечения, если ему потребуется убедиться, что мы соблюдаем федеральное законодательство о неприкосновенности частной жизни.
- Мы можем передавать вашу медицинскую информацию в организации трансплантационной координации.
- Мы можем передать вашу медицинскую информацию патологоанатому, судебно-медицинскому эксперту или уполномоченному похоронного бюро.
- В ответ на запросы отделов компенсации при несчастном случае на производстве, правоохранительных органов и других правительственных учреждений
- По запросам Департамента труда и промышленности (Labor and Industries, L&I) или органов рассмотрения страховых требований о компенсации при несчастном случае на производстве
- Для целей соблюдения закона или сотрудникам правоохранительных органов
- На запросы служб медицинского надзора в отношении действий, допускаемых законом
- На запросы специальных государственных служб, таких как военные власти, органы национальной безопасности и службы охраны президента

В ответ на судебные иски и правовые действия

- Мы можем передавать вашу медицинскую информацию в ответ на распоряжение суда, административный приказ или повестку.

Наши обязанности

- Закон требует от нас обеспечивать конфиденциальность и безопасность вашей защищаемой медицинской информации.
- Мы немедленно уведомим вас в случае нарушения, которое может негативно сказаться на конфиденциальности и безопасности вашей информации.
- Мы должны выполнять обязанности и соблюдать практические методы обеспечения конфиденциальности, описанные в настоящем уведомлении, и передать вам его копию.
- Не получив вашего письменного разрешения, мы не будем использовать или передавать вашу медицинскую информацию, кроме случаев, которые описаны в этом документе. Дав нам свое разрешение, вы можете в любой момент передумать. Если вы передумаете, сообщите нам об этом в письменном виде.

Дополнительная информация приведена по адресу: www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html

Изменение условий настоящего уведомления

Мы можем изменить условия настоящего уведомления, при этом такие изменения будут распространяться на всю вашу информацию, которой мы располагаем. Новое уведомление можно будет получить по запросу в любом из наших офисов, а также на веб-сайте по адресу www.comhealth.org. Настоящая редакция нашего Уведомления о соблюдении конфиденциальности действует с 23 сентября 2013 года. Копию наших текущих правил можно получить:

- в любой нашей медицинской клинике, стоматологической клинике, аптеке, а также в нашем административном управлении (адрес указан ниже);
- на нашем веб-сайте по адресу www.comhealth.org;
- позвонив в административное управление по телефону 253-597-4550;
- отправив письмо по адресу: Community Health Care Attention: Privacy Officer 1148 Broadway, Suite 100, Tacoma WA 98402. Кроме того, вы можете адресовать вопросы о ваших правах на неприкосновенность частной жизни или другой информации о вашей конфиденциальности этому лицу.