



歡迎前來 Swedish
患者與家庭手冊

Welcome to Swedish
Patient and Family Handbook (Traditional Chinese)

目錄

歡迎前來 Swedish	3
執行長 (CEO) 信函	4
您的醫療護理團隊	5
安全文化	6
您在 Swedish 住院	7
您的醫療記錄	9
醫療護理指令	10
患者權利	11
患者責任	12
患者核查單	13
帳單計費問題	14
建議和疑慮	15
非歧視通知	16
註釋	18
捐助 Swedish	19

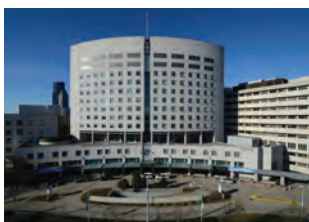
歡迎前來 Swedish

Swedish 創立於 1910 年，創辦伊始只是一家小型醫院，但是擁有遠大且富有挑戰性的目標：提供當地最佳的醫療照護，並提供經專業訓練的員工，以及最新的技術與設備。之後，Swedish 已演變成太平洋西北地區其中一個最受尊敬的非營利性醫療機構，並且仍以為每個患者提供最佳治療及模範護理作為目標。

瑞典移民 Nils Johanson 在 19 世紀末時抵達美國，他不會說英語並且口袋裡只有幾美元，但他後來在丹佛獲得醫學學士學位，並受訓成為一名外科醫生。在他移居到西雅圖後，對當時缺少一流的醫院而感到失望，因此他決定自己創立一家。有了來自這些瑞典移民的經濟資助，Swedish 醫院在第一山 (First Hill) 成立。自創立後，我們透過支援在發展本地區醫療照護中扮演重要角色的社區，顯著加強我們成長與改變的能力。

曾經鼓舞 Johanson 醫生的力量與雄心壯志現在仍激勵著 Swedish 的員工。我們醫療照護團隊的每位成員，從技師與護士到醫生與外科醫生，都致力於保持 Swedish 位於醫學前沿，立足於不斷進步的研究與技術，並努力為患者爭取最佳的結果。

我們相信您在這裡的經歷將讓您感到舒適，並充滿信心。讓我們感到榮幸的是，您選擇我們為您提供最高品質的醫療照護，我們培養的員工熱愛本職工作，是所從事工作的專家，並為您的健康、安全與保障而努力。



SWEDISH 第一山 (FIRST HILL) 院區



SWEDISH 櫻桃山 (CHERRY HILL) 院區



SWEDISH 巴拉德 (BALLARD) 院區



SWEDISH 埃特蒙德 (EDMONDS) 院區 (由 NBBJ 建造)



SWEDISH 伊瑟闊 (ISSAQUAH) 院區

經歷了一個世紀的卓越



R. GUY HUDSON, 醫學博士, 工商管理學碩士

Swedish 自創立以來, 一直以改善我們服務之每個人的健康與幸福為己任與目標。雖然 Swedish 在上個世紀不斷發展演變, 但是我們以患者為中心的承諾未曾改變。

為幫助您輕鬆體驗, 我們製作了本手冊, 向您介紹您的護理團隊, 並幫助您解決您可能有的疑慮或問題。請隨時詢問您護理團隊的任何成員或我們的員工, 來為您說明或提供更多有關您住院或護理的資訊。請務必積極參與您的照護, 並且 Swedish 會履行其職責, 竭力滿足您在住院期間的每個需要。

我們瞭解在醫院進行的護理過程中您可能面對緊張壓力。我們致力於為您提供卓越的護理和極致的關心。無論您是進行常規檢查, 由於緊迫的健康問題而接受危重照護, 還是在完成您健康的恢復, 您的健康與安全始終是我們最重視的事情。

我謹代表數千名專為我們的社區提供最高品質醫療服務的護理人員, 感謝您選擇 Swedish 作為您的醫療護理提供者。

R. Guy Hudson, 醫學博士, 工商管理學碩士
執行長

您的醫療護理團隊

醫生和其他醫療提供者

您在 Swedish 住院期間，可能會見到幾個不同類型的醫生。我們的醫療員工包含 Swedish 僱用的服務提供者，以及私人診所的獨立服務提供者。主治醫生是醫生，通常是專科醫生，會主導您在醫院的治療與照護。在某些情況下，住院醫生或專科醫生將會協助主治醫生（這些服務提供者已完成醫學院課程，並正在接受來自主治服務提供者監督的進一步培訓）。

我的醫生是：_____

我的住院醫生是：_____

我的執業護士是：_____

我的醫生助理是：_____

住院醫生

您可能會見到的另一個醫生是住院醫生。他或她僅在醫院工作，在主治服務提供者不在時為患者提供照護。透過與您的主治醫生、護士和案例經理進行協調，他們可全天為您提供專業護理。

我的駐院醫生是：_____

護士

註冊護士 (RN) 與持照執業護士 (LPN) 會在您住院期間提供床旁護理。遵守您服務提供者的治療計劃和您的護理計劃，他們會給您用藥，監控您的生命體徵，鼓勵您全面參與到您的護理中，並確保您盡可能舒適。專注於您的健康和 safety，護士作為您的支持者，幫助您瞭解您的病況，回答您可能存在的任何疑問。

我的護士是：_____

案例經理

在您住院期間，案例經理將為您提供服務。案例經理與您及醫院團隊的其他成員一起工作，協調您的護理計劃，計劃出院時間。您的案例經理可以回答您在這裡時可能對保險承保範圍產生的任何疑問，並確保您順利從 Swedish 出院回家或轉移到另一個護理級別。

我的案例經理是：_____

其他護理人員

各領域的專科醫生隨時為您提供服務，讓住院更加舒適，並協助您更快速地痊癒。這些包括物理、呼吸與職業治療師，以及實驗室技術人員、診斷造影員工、營養師、藥劑師、註冊護士助理、社會工作者及牧師。雖然您在這裡時可能並不需要他們的服務，但是知道只要您需要，他們就會提供服務，這會讓您感到安心。

我想要記住的護理人員的姓名：



安全文化

手部衛生



為了減少細菌的傳播，同時為我們的患者創造安全的環境，瑞典醫療中心 (Swedish Medical Center) 要求所有護理人員在進入房間前後，使用酒精凝膠或肥皂和清水清洗雙手。我們要求探訪者使用所提供的肥皂或凝膠照做。為保證患者安全，我們要求感覺身體不適的探訪者不要前來探望醫院中的患者。*

為何您在 Swedish 會安全且無慮

在 Swedish，患者的安全是我們工作的重中之重。Swedish 一直積極降低意外事故、失誤、受傷和感染的數目與頻率。我們不斷投入時間和精力來創立並持續改善安全流程與系統。我們付出的努力已帶來影響，但我們需要您助力我們前行。如果您有任何疑慮，可以暢所欲言或提問。更多有關 Swedish 重視患者安全的方式的詳細資訊，請造訪 Swedish.org/about/quality-and-patient-safety/quality-information-sources。



詢問您的姓名

您可能在住院期間已發現到，我們用來提高患者安全的其中最明顯的方法之一即，各位護理人員，即使是您先前曾看過的護理人員，將反覆地詢問您的姓名，以及一個獨特的身份識別事實（例如您的出生日期）。這將發生在您獲得任何藥物、治療、流程或用餐之前。不，我們並沒有忘記您是誰。這只是一個簡單且經證明的方法，可確保正確的人獲得正確的照護。

另一方面，您永遠都不需要詢問護理人員的姓名，因為正式的 Swedish 員工名牌上會列印姓名，以及他們的照片與部門職務。我們的所有員工都需要佩帶名牌，這可讓您快速且輕鬆地確認為您提供照護的人員。

預防摔倒

有時，在醫院摔倒所造成的危險要遠大於其他地方。某些類型的藥物、陌生的周圍環境以及身體虛弱都可能導致摔倒，這可能讓您受傷並且降低康復速度。我們在您床邊安裝了軌道，並向您提供防滑襪子供您穿戴，幫助您在這裡時防止摔倒。此外，在您前往盥洗室期間，我們會予以協助，並向您展示如何使用扶手、助行架或手杖。

呼叫以尋求幫助

即使您獨自在房間內，總是有人隨時查看您的狀況並為您提供各種協助。您只需按下呼叫訊號燈的按鈕，將立即有人回應。

幫助您移動

您的護理人員將鼓勵您進行定期移動來幫助您康復。為在安全的步行和移動過程中協助您，您的護理人員可能需要使用特殊設備。如果您需要使用此類設備，您的護理人員將提供說明和指導。

*圖片由感染控制和流行病學專家協會 (APIC) 提供

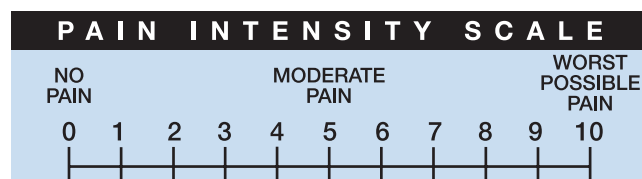
您在 Swedish 住院

實現良好的溝通

患者、其同伴與護理人員之間有效的溝通對於安全且及時的醫療非常重要。如果英語不是您的偏好語言，或者您有聽力、語言及/或視力障礙，Swedish 提供超過 200 種語言與方言的合格醫療口譯服務，以及除手語譯員外，還有其他溝通輔助工具，例如輔助聽覺裝置、翻譯後的患者材料、盲文和 CART 服務和隱藏式字幕（可用時）。在所有 Swedish 院區，我們都可提供每週 7 天，每天 24 小時的**免費**的合格口譯和溝通服務。我們不允許讓家庭成員、朋友或子女擔任醫療口譯員，但我們鼓勵他們為您提供支援，並在獲得您的許可後，在必要時與他們分享資訊。如果可能的話，請提前讓我們知道您的特殊溝通需要。

讓您舒適

在您康復過程中，雖然會產生一些疼痛和不適，但我們的目標是讓您保持足夠舒適，以讓您參加每日的護理，進行休息和放鬆。我們會要求您使用 0-10 的疼痛量級來描述您存在的任何疼痛。我們會經常與您討論，瞭解您的舒適級別以及藥物和治療對您奏效的方式。我們會根據需要為您更換位置，並且可能提供熱、冷療法或其他有用的技術。如果您的疼痛級別讓您無法參與到恢復治療過程中，您的疼痛感受、疼痛位置發生變化，或者如果止痛藥要比預期失效快，請告知您的團隊。我們會盡一切努力，但我們可能無法為您消除所有疼痛或不適。



聯絡您的朋友與家庭成員

讓您的親人與朋友瞭解您的情況是重要且必要的工作。為了讓它更簡單並減少耗用的時間，我們建議使用免費安全的私人網路服務，名為 CaringBridge。它可讓您建立個人網站，用來發布照片、影片及日誌。如果您想瞭解更多資訊，請前往網站

Caringbridge.org/swedish。

關心傾聽

作為醫院患者，家庭成員或朋友，您可能面臨著影響您身體、心靈和精神的挑戰。在 Swedish，我們希望滿足您任何情感和精神需要。如需要，牧師可富有同情心地傾聽您的心聲，與您討論您的疑慮，幫助您放鬆或禱告。如果您想與人交流，請告知您的護理人員。牧師可為所有宗教和精神傳統人員，包括那些並不認為他們自己是宗教或精神上的信徒，提供服務。可為所有人提供關心傾聽。

探訪者準則

我們認為朋友與親屬的支援可幫助您更快速痊癒，並且讓您感到放鬆且舒適。我們鼓勵您在住院期間邀請他人前來探訪。另一方面，如果有您不想見的人，請告知我們，我們將確保滿足您的要求。

有時，可能由於您需要休息或治療，或者房間內有其他患者，需要護士限制探訪者數目及/或他們的停留時間。如果有任何特殊探訪者限制，您的護士將告知您。為了讓我們能夠對醫院內的人員保持追蹤，如果探訪者在常規探訪時間（早上 5 點至晚上 9 點）之外停留在醫院內，我們將需要向他們發放識別證。Swedish 的某些部門需要探訪者始終佩帶識別證。

所有探訪者均需要以恭敬且考慮周到的方式行事。我們會要求違反上述原則的探訪者離開。請要求患有傳染性疾病（例如咳嗽、感冒、流感、水痘、麻疹、流行性腮腺炎）的探訪者離開醫院，因為他們可能傳染您或同機構內的其他人員。

聯絡 Swedish

當您在這裡時以及回家後，我們提供許多不同的方法，讓您瞭解健康提示，醫療技術的最新進展，以及普羅大眾有興趣的其他主題。

請造訪 Swedish.org/about/engage，以及透過 Facebook、Twitter、Google 及 YouTube 聯繫 Swedish。此外，您可在 Swedish.org/blog 查看 Swedish 的部落格。如要透過郵寄方式獲得我們季度時事通訊 HealthWatch 的紙質版，請發送您的姓名和郵寄地址至 swedish@mail-ad.com 或撥打電話 206-386-6797。

免費的網際網路連線

為了與親人保持聯繫或查看電子郵件，我們向您和您的探訪者提供免費的網際網路連接。您也可以使用此連線來存取您的健康資訊材料，網址為：
Swedish.org。

私人物品

為了確保在 Swedish 的每個人都安全無慮，我們會保留要求檢查患者行李或皮包內物品的權利。此程序已在您簽署的「入院條件同意書」表格中予以說明，可讓我們篩查武器及非法藥物等物品。

吸菸準則

為了保護我們患者、探訪者和員工的健康，禁止在 Swedish 機構內部或周圍吸菸、抽雪茄、抽水菸、抽電子菸或咀嚼菸草。您的護士將詢問您是否願意獲得幫助來戒菸。研究表明只要使用正確的方法，幾乎任何人都可以戒菸。有時，住院是您戒菸的絕佳機會。請詢問您的護士瞭解更多資訊，或致電 1-800-QUIT-NOW。

有關其他煙霧或火焰來源的政策

我們明白焚香或點蠟燭是一項宗教或文化儀式，但是我們不允許在任何 Swedish 機構內進行，因為它們可能造成火災或降低空氣品質。我們只允許在我們其中一個小教堂內使用蠟燭，並提供其他注意事項。

氣味和敏感性

由於強烈的氣味可能讓他人感到不適並帶來健康危害，因此我們要求進入 Swedish 機構的每個人避免使用氣味濃郁的香水、身體乳液或古龍水。

動物

在任何 Swedish 機構，我們都歡迎服務犬（或迷你馬）。金郡的醫院同樣允許治療陪同動物入內。但不允許寵物入內。服務動物或治療陪同動物的看護和監管是動物主人的唯一責任。隨行的成年人必須完全監管並控制動物。瑞典醫療中心員工無法為動物提供看護、食物、梳毛、活動或特殊地點。如果動物的存在或行為有健康或安全風險，其需要離開機構。

照片、影片與隱私倫理

在 Swedish 機構工作、探訪或接受治療的每個人都有隱私權。因此您在這裡時請尊重他人的隱私權，不要錄音，或拍攝患者、探訪者或員工的照片或影片，除非您獲得書面許可。未經許可的拍攝在華盛頓州被視為是犯罪。

您的醫療記錄

我們如何保護您的個人健康資訊

Swedish 嚴格按照聯邦和州隱私權法處理您的健康資訊。您可以透過申請「隱私實務通知」的副本(提供多種語言版本),查看我們隱私權準則的具體規定。僅需要求您的護理人員提供,或線上查看,網址為 Swedish.org/medicalrecords。或者您可以致電 206-215-2613,以申請書面副本。

如何存取您的健康記錄

MyChart 提供您部分電子健康記錄 (EHR) 的線上存取。它可讓您安全使用網際網路來接收並幫助管理有關您健康的資訊。透過這一強大功能,您可使用電腦或智慧型手機瞭解健康史與實驗室檢驗結果、進行約診、預訂處方藥補充等。保護您的隱私,且使用起來很簡單。有關 MyChart 帳戶的更多資訊,請造訪: Swedish.org/landing-pages/swedish-mychart。

索要來自資訊發佈 (ROI) 的您的醫療記錄副本:

您有權透過提交書面申請來獲得您的醫療記錄副本。您可選擇患者存取申請表 (Patient Request for Access Form) 或寫信,其中包含以下必需資料:

1. 個人(患者)簽名
2. 清晰確定指定接收記錄的人員
3. 確定發送受保護健康資訊副本的地點

也可在醫院服務台獲取包含您申請記錄所需的資料包,或者您可前往 Swedish.org/medicalrecords 獲取。您可聯繫資訊發佈 (Release of Information) 瞭解更多資訊,電話為 206-320-3850。



醫療護理指令

關於「生前遺囑」與其他事先指令

事先指令是書面指令，在您無法自行作出決策時，告訴我們您想要與不想要的醫療。在建立並簽署這些文件之前，我們建議您先與您的家庭成員、朋友或宗教導師協商。在入院治療或外科手術前準備入院就診期間，會詢問您是否有「醫療指令」（有時稱為「生前遺囑」），「醫療永久授權書」（指派某人在您不能自行作出醫療決策時為您作出決策），以及您是否想要成為器官捐贈者。辦理入院手續時，請將醫療護理指令交給您的住院護士，他們會將您的書面指令附加到醫療記錄中。如果您對獲得醫療護理指令有任何疑問，請詢問社工或護士。

何時使用 CPR？

當某人的心臟或肺部突然停止工作時，Swedish 會使用 CPR（心肺復甦術）。通常包含胸外按壓，使用藥物及/或電擊以嘗試恢復心跳，以及在氣管內插管以維持呼吸。不想進行 CPR 的患者必須事先獲得醫生醫囑，表明他們是 DNR（拒絕心肺復甦術）患者。成為 DNR 患者或不接受任何其他維持生命治療的決定絕不會妨礙患者接受護理。

什麼是 POLST？

除了事先指令外，患者還可以選擇附加一份醫生提供的文件，稱為 POLST 表格。POLST 代表生命維持治療醫囑。建議任何患有晚期、所剩生命有限的疾病或慢性衰弱的個人填寫本文件。服務提供者使用 POLST 代表患者的意願，作為明確具體的醫囑，表明您在生命末期希望接受或不希望接受哪些類型的生命維持治療。

什麼是心理健康事先指令？

心理健康事先指令是讓您寫下您希望在未來如何處理您的心理健康治療的文件。這更像是生前遺囑。只有在您「喪失行為能力」，因精神疾病而無法做出合理選擇時，此文件才可生效。您可書寫指令給予其他人法律權利來為您做出精神健康決定，而且您可寫下有關您想接受或不想接受的治療說明。精神健康事先指令經華盛頓州法律授權。

幫助作出艱難的倫理決策

有時，患者及其家人會面對複雜的治療決策。如果您或您的家人需要協助作出決策，可以諮詢我們的倫理委員會 — 由瞭解患者最大利益、每週 7 天、每天 24 小時工作的醫生、護士和社會工作者組成。您的護士可以向您提供更多資訊。

器官捐贈的價值

成為器官捐贈者是一種胸懷寬廣且充滿愛心的行為，改變的不僅僅是一個人的生命，而是 50 個人的生命！這種需求是驚人的，現今，美國的器官輪候名單上大約有 120,000 人，其中許多人要忍受病痛長達數年之久，才能找到適合的器官。經常有器官捐贈者的家人述說，在得知親人的器官為他人注入新的生命後，他們的痛苦得以減輕。如果您還沒有宣誓成為器官捐贈者，請與您的家人及朋友協商。

如需瞭解更多資訊，請前往 Life Center Northwest 網站，網址為：Lcnw.org/ 或前往 Donate Life Today 網站，網址為 Donatelifetoday.com，或撥打電話 1-877-275-5269。

患者權利

瑞典醫療中心希望您瞭解自己作為患者的權利。我們將竭盡全力確保您的權利得到尊重。

作為 Swedish, 的患者, 您有權:

- 除非存在臨床上必要或合理的限制, 您自行決定 (或由您的代表決定) 請求、接受或拒絕接受探訪者。
- 受到醫院所有醫護人員的禮待和尊重。
- 使醫院在作出治療決策時支持您的個人、文化和精神價值觀和信仰。
- 將您住院的消息及時通知您指定的人和您的醫生。
- 討論您對自己所接受的照護的任何投訴, 而無需擔心受到不良對待。尋求幫助或支援使您關心的事情得到及時審查 (根據需要), 並得到及時解決 (如有可能)。對您所關心的事情, 您有權得到書面回覆。
- 知道您的護理人員的姓名與職稱。
- 知道在您的照護中是否涉及培訓健康照護服務提供者。您有權同意或拒絕參加。
- 獲得有關您的診斷、治療和預後的完整和最新資料, 資料中使用您能夠理解的術語。其中應包括以下內容:
 - 對程序或治療的說明, 包括其實施理由
 - 可能的好處
 - 已知的嚴重副作用、風險或不利因素
 - 康復過程中的潛在問題
 - 成功的機率
 - 其他可能實施的程序或治療
- 如果您不會說英語、英語是您的第二語言, 或者您失聰或有重聽、視力喪失、認知或語言障礙, 那麼您可以獲得口譯員服務或溝通輔助器材。我們將針對您的年齡及需求為您度身打造溝通計劃。免費提供符合資格的口譯人員服務和輔助器材。
- 與您的醫生和其他醫療護理提供者一同參與計劃您的護理。
- 被告知治療結果, 無論是正面的還是負面的, 預料中的還是預料外的。
- 在合理的時間內索要和獲得您的病歷, 並獲得對您病歷中所有內容的說明。
- 拒絕任何程序、藥物或治療, 並被告知您的決策可能產生的後果。
- 不受作為一種強迫、處罰、方便或報復手段實施的管制或隔離措施的限制。管制或隔離措施僅用於確保院內病人、醫護人員或其他人的即時人身安全, 並在該行為不再構成安全威脅時立即解除。
- 制定預立治療醫囑, 例如醫療護理永久授權書和生前遺囑或維持生命治療醫囑 (POLST), 並要求護理人員遵循您的意願。一經要求, 即可獲得更多資訊。
- 在滿足您治療需求的前提下獲得對個人隱私的保護。在進行病案討論、會診、檢查和治療時, 應保護每個患者的隱私。
- 知道哪位醫生主要負責您的照護, 以及哪些醫生可能參與會診。
- 對有關您的治療的所有通信和記錄加以保密。
- 獲得支援性照護, 包括適當的疼痛評估與管理、不適症狀治療、對情感與精神需求的支持, 無論您的醫療狀況或治療決策如何。
- 在安全的環境下接受護理, 不受到任何形式的虐待或騷擾, 而且可獲得保護性服務。
- 因與您的護理相關的倫理道德問題請求 Swedish 倫理道德委員會提供幫助 (包括家人或探訪者提出的請求)。
- 根據自己的要求, 或在醫療適當且法律允許時轉到另一家醫院。您有權得到完整的解釋, 說明為何有必要將您轉院以及是否還有其他意見。您要轉入的那家醫院必須首先同意接收您。

- 瞭解對您的醫療照護是否涉及治療的研究或實驗方法，並在研究和臨床試驗中受到保護。您有權同意或拒絕參加。拒絕參加不會妨礙您獲得 Swedish 的任何照護服務。
- 在住院期間被告知無需住院治療之後的各種患者照護選擇方案。您有權參與決定您何時出院。
- 檢查您的帳單並得到有關收費的解釋，無論您如何支付自己的照護費用。
- 瞭解適用於您的醫護的醫院政策、程式及規章制度。
- 要求讓您或您的代表獲知有關您照護的各種決定。
- 讓家人或其他重要人士參與對您的照護作出決策。
- 根據適用法律的規定，查閱、要求修訂我的健康資訊，以及獲取有關披露您的健康資訊的資料。
- 獲知有關照護、治療及相關服務所產生的意料以外的結果。
- 可合法地指定某人在您無法行使上列權利時代表您行之。

患者責任

在 Swedish, 我們希望您在自己的醫護方面發揮積極作用。作為 Swedish, 的患者，您對以下事項負有責任：

- 向參與護理您的人士完整而準確地提供有關您的病史及溝通需求方面的資訊。
- 參與您的醫護與治療決策。
- 對不熟悉的療法和程式提出問題。
- 向您的醫生或護士通報您自己健康狀況的任何變化。
- 遵循您的醫療護理計劃。
- 為其他患者著想，並幫助確保來探望您的人也要為其他患者著想。
- 尊重醫院政策及醫護人員。
- 入院之前安排好支付方式。
- 尊重照護人員，遵守醫院規定。這將有助於我們為您提供一個安全的環境，以便為您提供最佳的照護。在極少數情況下，當病人影響我們的安全環境，我們會通知其醫生，並安排出院。



患者核查單

我們希望您的住院和康復進展順利。我們鼓勵您選擇一名家庭成員或朋友為您提供支援，並瞭解您的照護狀況。您和任何支援人員在您的康復過程中將起到重要的作用。

請在填表時勾選以下方框，並記下您的任何問題。

我的支援人員是： _____

我的電話號碼是： _____

我預計的出院日期： _____

我的接送（乘車回家）被安排為： _____

我住院是因為： _____

我在住院期間...

- 我瞭解我使用的藥物、治療方法和測試。
- 我感到很舒適。
- 我儘量參加日常活動。

我出院之前...

- 我瞭解需要攜帶哪些藥、為什麼需要攜帶這些藥以及應當留心哪些副作用。我知道怎樣和在哪裡配這些藥。
- 我瞭解我的病症/疾病和需要報告哪些症狀。
- 我知道哪些活動是安全的。
- 我知道我可以吃哪些食物。

做好出院準備...

- 我制定了獲取我需要之設備的計劃。
- 我知道打電話給哪位醫生，並有他們的電話號碼。
- 已經預約我的後續追蹤門診。
- 已經有人回答了我提出的問題。

帳單計費問題

在您準備出院時，可能有關於醫院帳單的疑問。會向我的保險進行收費嗎？我必須支付的費用是多少？

如果我無法一次性支付費用怎麼辦？任何疑問請諮詢我們的營業部，電話號碼為 206-320-5300，或者撥打免費電話 1-877-406-0438。方便的話，您可以線上瞭解更多資訊或支付您的帳單，網址為：

Swedish.org/billing。

其他重要的相關服務提供者：

- | | |
|--------------------------------|--------------|
| • AMR (救護車) | 800-913-9106 |
| • Cellnetix | 800-374-4045 |
| • LabCorp | 888-680-4140 |
| • US Anesthesia Partners – 華盛頓 | 888-900-3788 |
| • Pacific Anesthesia (埃特蒙德院區) | 425-407-1500 |
| • Radia 成像部 | 888-927-8023 |

財務援助

Swedish 關心患者和他們的健康需求，無論他們是否可支付費用。我們會與患者一同面對任何經濟問題，包括尋找可以更實惠的價格進行醫療護理的方式。Swedish 醫院為無法支付醫療帳單的符合條件的患者提供財務援助。如果您在支付全部或部分醫療護理費用時遇到問題，請與患者經濟支持者或客戶服務代表討論我們可如何為您提供幫助。您可撥打電話 877-406-0438 或前往我們的網站 Swedish.org/patient-visitor-info/billing 與他們聯絡。



建議和疑慮

有關您在 Swedish 住院的建議或疑慮

在瑞典醫療中心設有患者可提出疑慮的程式，而無需擔心危害到他們的護理。如果您或您的家人對在我們醫院接受的醫療護理有任何投訴，請隨時與您小組內的任何經理或職員交談。我們將在您住院期間儘快解決任何不滿意的問題。

您還可以聯絡：

醫療護理問題：

臨床品質調查 (臨床護理問題)
747 Broadway
Seattle, WA 98122-4307
206-386-2111
電郵：SMC-CQI@swedish.org

客戶體驗問題：

如果您對住院期間的任何非臨床方面問題有疑慮、投訴或肯定的認可，請發送電子郵件至：
CustomerExperience@swedish.org

您還有權聯繫華盛頓州衛生署 (Washington State Department of Health)，或聯繫我們醫院的鑒定機構 (Accrediting Agency)、Det Norske Veritas (DNV) 報告有關您住院期間的疑慮。

Washington State Department of Health
Health System Quality Assurance
Complaint Intake
P.O.Box 47857
Olympia, WA 98504-7857
1-800-633-6828
電郵：HSQAComplaintIntake@doh.wa.gov

Det Norske Veritas (DNV)
DNV-GL Healthcare
Attn:Hospital Complaints
400 Techne Center Drive, Suite 100
Milford, OH 45150
1-866-496-9647
電郵：Hospitalcomplaint@dnvgl.com

如果您是 Medicare 的受益人：

如果您是 Medicare 的受益人，對醫療護理品質、您的 Medicare 醫療保險，或非計劃性出院有疑慮，您可以通過以下方式聯繫 KEPRO：

KEPRO
1-888-305-6759
TTY：1-855-843-4776

臨床相關疑慮，請聯繫：

Swedish Medical Group
(Swedish 醫療團體) (診所)
直接將疑慮告知臨床經理或
患者關係部：206-215-2979
電郵：SMG-PatientRelations@swedish.org

非歧視通知和無障礙權利

我們遵守適用的聯邦民權法，不因種族、膚色、原國籍、年齡、殘障或性別而歧視任何人。Swedish 不會因種族、膚色、原國籍、年齡、殘障或性別而排斥或區別對待任何人。Swedish：

- (1) 為身患殘障的人士提供免費援助和服務，以讓其可與我們進行有效溝通，如：(a) 合格的手語口譯人員；以及 (b) 其他格式的書面資訊 (大字版本、音訊、可存取電子格式、其他格式)。
- (2) 為主要語言不是英語的人士提供免費的語言服務，如：(a) 合格的口譯人員；以及 (b) 以其他語言書寫的資訊。

如果您需要上述任何服務，請聯繫下方適當的民權協調員。如果您需要電信中繼服務，請撥打電話 1-800-833-6384 或 7-1-1。

如果您認為 Swedish 未能提供這些服務或以其他方式因種族、膚色、原國籍、年齡、殘障或性別而對您產生歧視，您可透過聯繫下方所列的您服務地點的民權協調員來向 Swedish 提出申訴：

服務地點	民權協調員
除 Swedish 埃特蒙德 (Edmonds) 院區以外的所有地點	Civil rights coordinator, 101 W. 8th Ave., Spokane, WA 99204 電話：1-844-469-1775；口譯人員線路：1-888-311-9127 電郵：Nondiscrimination.WA@providence.org
Swedish 埃特蒙德 (Edmonds) 院區	Civil rights coordinator (Bed Control), 21601 76th Ave.W. Edmonds, WA 98026 電話：1-844-469-1775；口譯人員線路：1-888-311-9178 電郵：Nondiscrimination.SH5@providence.org
高級服務	民權協調員，2811 S. 102nd St., Suite 220, Tukwila, WA 98168 電話：1-844-469-1775；口譯人員線路：1-888-311-9127 電郵：Nondiscrimination.pscs@providence.org

您可親自或透過郵寄、傳真或電子郵件來提出申訴。如果您需要幫助來提出申訴，上述民權協調員中的任何一個人均可為您提供幫助。

您同樣可以電子形式透過民權辦公室投訴門戶網站 (網址為 <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>) 向美國衛生與公共服務部、民權辦公室提交民權投訴，或透過以下方式以郵寄或電話方式投訴：

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Ave.SW
Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)。

可透過 <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html> 獲取投訴表格。

We do not discriminate on the basis of race, color, national origin, sex, age, or disability in our health programs and activities.

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (TTY: 711).

注意：如果您講中文，我們可以給您提供免費中文翻譯服務，請致電 888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (TTY: 711)

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí có sẵn dành cho bạn. Gọi số 888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (TTY: 711).

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (TTY: 711).

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (телетайп: 711).

ՈՒՇԱՆԴՐՈՒԹՅՈՒՆ. Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ կարող են տրամադրվել լեզվական օգնություններ անվճար ծախսություններ: Չանգահարեք 888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (հեռախոս (TTY) 711).

يُرجى الانتباه: إذا كنتم تتكلمون اللغة العربية، فأعلموا أن خدمات المساعدة اللغوية متوفرة مجاناً لكم. اتصلوا برقم الهاتف 888-311-9127 أو برقم الهاتف 888-311-9178 عند الاتصال بالمركز الطبي السويدي في إدموندز (Swedish Edmonds) [(أو بخط المبرقة الكاتبة TTY لضعاف السمع والنطق على الرقم 711).

توجه: اگر به زبان فارسی صحبت می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با شماره 888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (TTY:711) تماس بگیرید.

注意事項: 日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (TTY:711) まで、お電話にてご連絡ください。

यिआठ यिउ: ने उमी पंजाबी बोलि रे, उं उमं यद्विच मयडिउ मेरे उउाडे लयि मुदउ उिपलसि रै। 888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (TTY: 711) 'उे काल वरे।

សូមចាំការផ្តល់៖ ប្រសិនបើលោកអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ នោះសេវាជំនួយផ្នែកភាសានឹងមានផ្តល់ជូនលោកអ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ។ សូមទូរស័ព្ទទៅលេខ 888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (TTY: 711)។

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (TTY: 711) पर कॉल करें।

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, koj tuaj yeem siv cov kev pab txhais lus pub dawb. Hu rau 888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (TTY: 711).

โปรดทราบ: หากคุณพูดภาษาไทย คุณสามารถใช้บริการ ความช่วยเหลือทางภาษาได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย โทร 888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (TTY: 711)

註釋



SWEDISH 對患者 LEO 與其女兒 MARIA 進行器官移植

非凡慷慨鑄就非凡瞬間

當 Leo 需要進行腎臟移植時，他向 Swedish 尋求幫助。
他護理團隊的創意想法挽救了他的生命。

您的慷慨可讓卓越的健康護理成為可能，並為像 Leo 這樣的患者帶來希望。

現在捐贈，網址為 [Swedishfoundation.org/generosity](https://www.swedishfoundation.org/generosity)。



SWEDISH
MEDICAL CENTER
FOUNDATION

206-386-2738 | Foundation@swedish.org | [Swedishfoundation.org](https://www.swedishfoundation.org)

作為非營利組織，您對 Swedish 的捐贈可根據以下法律進行免稅。
感謝您的慷慨相助。



BALLARD

5300 Tallman Ave. NW
Seattle, WA 98107-3932
電話 206-782-2700

CHERRY HILL

500 17th Ave.
Seattle, WA 98122-5711
電話 206-320-2000

EDMONDS

21601 76th Ave. W.
Edmonds, WA 98026-7507
電話 425-640-4000

FIRST HILL

747 Broadway
Seattle, WA 98122-4307
電話 206-386-6000

TDD/TTY: 206-386-2022

Swedish.org

ISSAQUAH

751 NE Blakely Drive
Issaquah, WA 98029-6201
電話 425-313-4000

MILL CREEK

13020 Meridian Ave. S.
Everett, WA 98208-6422
電話 425-357-3900

REDMOND

18100 NE Union Hill Road
Redmond, WA 98052-3330
電話 425-498-2200