

## КАК ОБРАТИТЬСЯ С ПРЕТЕНЗИЕЙ

Если у вас возникнут претензии относительно лечения, вы можете обратиться к менеджеру департамента (Department Manager) или представителю пациента (Patient Representative).

Претензии, которые не были разрешены силами менеджера департамента и/или представителя пациента, могут быть доведены до сведения менеджера по качественной клинической практике (Clinical Compliance Manager).

Если и в этом случае претензия не была удовлетворена, можно попросить менеджера по качественной клинической практике направить запрос в Комитет по рассмотрению жалоб (Grievance Committee).

Сотрудники больниц PinnacleHealth полагают, что пациенты и их семьи имеют право высказывать претензии относительно лечения и получаемых услуг. Вы можете быть уверены в том, что расследование вашей жалобы будет проведено должным образом, с соблюдением норм открытости и порядочности.

- Менеджер департамента (Department Manager): информацию можно получить в департаменте
- Представитель пациента (Patient Representative): 782-5503 (г. Гаррисберг, больница Seidle) или 657-7341 (больница CGOH, Polyclinic)
- Менеджер по качественной клинической практике (Clinical Compliance Manager): 782-3399
- Комитет по рассмотрению жалоб (Grievance Committee): свяжитесь с менеджером по качественной клинической практике
- Департамент здравоохранения штата Пенсильвания: (Acute & Ambulatory Care Services) Услуги по лечению острых состояний и амбулаторное лечение  
PO Box 90  
Harrisburg, PA 17108-0090  
1-800-254-51-64
- Объединенная комиссия по аккредитации учреждений здравоохранения (Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations, JCAHO)  
Отдел мониторинга качества (Office of Quality Monitoring)  
One Renaissance Boulevard  
Oakbrook Terrace, IL 60181  
Тел.: 1-800-994-6610  
[www.jointcommission.org/GeneralPublic/Complaint/](http://www.jointcommission.org/GeneralPublic/Complaint/)  
E-mail: [complaint@jcaho.org](mailto:complaint@jcaho.org)

Вы можете воспользоваться переводческими услугами. Если вы нуждаетесь в переводчике, пожалуйста, сообщите об этом работающему с вами специалисту.

Система PinnacleHealth предоставляет рабочие места и услуги на равноправной основе, независимо от расовой принадлежности, цвета кожи, вероисповедания, половой принадлежности, сексуальной ориентации, возраста, физического здоровья, национальности, происхождения или источника оплаты услуг.

# SpeakUP™

## Лечение без ошибок

Создание системы безопасного здравоохранения — дело каждого из нас. Это работа врачей, специалистов здравоохранения, медико-санитарных работников и большого числа младшего медицинского персонала. Над созданием системы безопасного здравоохранения работают медицинские учреждения по всей стране. Вы, пациенты, также можете сделать свое лечение более безопасным, если будете принимать активное, заинтересованное и сознательное участие в работе врачебного коллектива.

Исследования Института медицины (Institute of Medicine, IOM) показали, что врачебные ошибки представляют собой серьезную проблему системы здравоохранения. Согласно IOM, общественная осведомленность в этой проблеме является важным шагом на пути к исправлению ситуации.

Программа Speak UP («Говорите прямо!») финансируется из средств Объединенной комиссии по аккредитации учреждений здравоохранения, которая придерживается положительного мнения о том, что пациенты должны принимать активное участие в принятии решений, касающихся лечения. Эти усилия по увеличению осведомленности и участия пациентов также поддерживаются Центрами по услугам Medicare и Medicaid.

Данная программа дает простые советы о том, каким образом вы можете содействовать созданию благоприятных условий для своего собственного лечения. Исследования показывают, что пациенты, принимающие активное участие в принятии решений, связанных с их лечением, как правило, быстрее идут на поправку. Для того чтобы уменьшить вероятность ошибок в медицинской практике, пациенты должны говорить прямо и откровенно о своих проблемах.

Во избежание ошибок в медицинской практике пациенты должны говорить прямо о своих проблемах.

# SpeakUP™



**Г**оворите прямо, если вы чего-то не понимаете, не бойтесь задавать вопросы. Если вы не получили удовлетворившего вас ответа, спросите снова. Речь идет о вашем здоровье, поэтому вы имеете право знать **необходимую вам информацию.**

- Ваше здоровье чрезвычайно важно. Не стесняйтесь, если вы не понимаете того, о чем вам говорит ваш врач, медицинская сестра или другой медицинский работник.
- Не бойтесь задавать вопросы о безопасности лечения. Если вам предстоит операция, попросите врача пометить тот участок тела, который будет оперироваться.
- Если вам кажется, что вам собираются назначить не то лекарство, не бойтесь сказать об этом медсестре или врачу.
- Не стесняйтесь сказать медицинскому работнику, если он или она по ошибке принял(-а) вас за другого пациента.

**О**бращайте внимание на оказываемое вам лечение. **Обязательно убедитесь, что вам предоставляют необходимые вам медицинские услуги и назначают нужные лекарства именно те сотрудники, которые должны это делать. Не принимайте ничего на веру.**

- Если у вас есть какие-либо опасения, расскажите о них своему врачу или медсестре.
- Помните, что незнакомые вам сотрудники больницы должны представляться. Обращайте внимание на их нагрудные карточки. Молодая мама должна знать, кому она передает ребенка. Если вы не знаете человека, попросите его представиться.
- Обращайте внимание, моют ли руки медицинские работники. Мытье рук — важнейший способ предотвращения инфекций. Не стесняйтесь напомнить об этом врачу или медсестре.
- Запомните, в какое время суток вы обычно принимаете лекарство. Если вы не приняли лекарство, сообщите об этом врачу или медсестре.
- Убедитесь в том, что ваш врач или медицинская сестра проверяет вашу идентификационную информацию. Прежде чем начать лечение или дать вам лекарство, он/она должен(-на) свериться с надписью на идентификационном браслете, расположенном на вашем запястье.

**П**остарайтесь как можно больше узнать о своей болезни. Узнайте, какие медицинские процедуры вы проходите, ознакомьтесь со своим планом лечения.

- Спросите своего врача, проходил(-а) ли он(-а) специальное обучение и обладает ли он опытом, необходимым для лечения вашего заболевания
- Собирайте информацию о своем заболевании. Хорошими источниками такой информации могут стать работающие с вами врачи, ваша местная библиотека, соответствующие веб-сайты и группы поддержки.
- Записывайте важные сведения, которые сообщает вам врач. Спросите, есть ли у него/нее какая-либо письменная информация, которую вы можете оставить у себя.
- Внимательно читайте все медицинские формы и убедитесь, что вы понимаете их содержание, прежде чем подписать любой документ. Если вы чего-либо не понимаете, попросите объяснения у врача или медицинской сестры.
- Вы должны уметь использовать все виды оборудования, которые применяются в вашем лечении. Если дома вы пользуетесь кислородной маской, не позволяйте никому курить в вашем присутствии и не курите сами.

**П**опросите члена вашей семьи или друга, которому вы доверяете, стать вашим помощником (советником или защитником)

- Ваш помощник задаст вопросы, о которых вы можете не вспомнить в стрессовых условиях
- Попросите своего помощника остаться с вами, в том числе и на ночь, в период вашей госпитализации. Это поможет вам лучше отдохнуть. Присутствие вашего помощника может обеспечить правильность назначаемых вам лекарств и курсов лечения.
- Ваш помощник также будет запоминать ответы на заданные вами вопросы. Он или она сможет говорить вместо вас, если у вас не будет такой возможности.
- Убедитесь, что ваш помощник понимает суть необходимого вам лечения. Убедитесь, что он/она знает ваши потребности в плане жизнеобеспечения и других жизненно важных аспектов, если вы окажетесь без сознания и ваше состояние не улучшится.
- Перед подписанием форм согласий на лечение внимательно прочтите их вместе с вашим помощником. Убедитесь, что вы оба полностью понимаете их положения.
- Убедитесь, что ваш помощник понимает, какой вид лечения вам необходим, когда вы вернетесь домой. Ваш помощник должен знать, что делать, если ваше состояние ухудшится. Он(-а) также должен(-на) знать, за чьей помощью обращаться.

**В**ы должны знать, какие лекарства вы принимаете и для каких целей они необходимы. **Неправильное назначение лекарственных препаратов является самым распространенным типом врачебной ошибки.**

- Спросите, для чего вы должны принимать конкретное лекарство. Попросите письменную инструкцию к нему, включая информацию о торговом названии препарата и его аналогах. Узнайте также о побочных эффектах всех препаратов.
  - Если какое-либо лекарство вам не знакомо, еще раз проверьте, вам ли оно предназначается. Перед тем как выпить лекарство, предназначенное для перорального приема, попросите рассказать о нем. Читайте информацию на упаковках растворов для внутривенного (ВВ) введения. Если для этого вы себя недостаточно хорошо чувствуете, попросите об этом своего помощника.
  - Если вы получаете лекарство внутривенно, спросите у медсестры, сколько времени будет продолжаться введение. Сообщите медсестре, если вам кажется, что лекарство не вытекает должным образом (капает слишком быстро или слишком медленно).
  - Каждый раз, когда вам назначается новое лекарство, сообщайте врачам и медсестрам об имеющихся у вас аллергических или прочих негативных реакциях на другие препараты.
  - Если вы принимаете много разных лекарственных препаратов, обязательно поинтересуйтесь у врача или фармацевта, является ли их совместный прием безопасным. То же самое касается витаминов, травяных сборов и лекарств, отпускаемых без рецепта.
  - Убедитесь, что вы можете разобрать почерк на рецептах, выписанных вашим врачом. Если этого не можете сделать вы, то, возможно, почерк не разберет и фармацевт. Попросите кого-нибудь в кабинете врача составить рецепт печатными буквами, если это необходимо.
- П**ользуйтесь услугами только тех больниц, клиник, хирургических центров или других лечебных учреждений, которые прошли тщательную проверку.
- Постарайтесь узнать о том, какой опыт имеет данное учреждение в лечении заболевания вашего типа. Насколько часто приходилось его персоналу выполнять процедуру, в которой вы нуждаетесь? Какое специализированное обслуживание они предоставляют для того, чтобы помочь пациенту справиться с болезнью?
  - Если вы можете выбирать из нескольких больниц, спросите своего врача, какая из них способна обеспечить наиболее эффективное лечение вашего заболевания.

- Прежде чем вы покинете больницу или другое учреждение, поинтересуйтесь, какие процедуры необходимы вам для продолжения лечения, и убедитесь, что вам понятны все инструкции.
- Обратитесь в организацию по контролю качества (Quality Check), чтобы узнать, обладает ли выбранная вами больница или иное лечебное учреждение соответствующей «аккредитацией». Наличие аккредитации означает, что данная больница или лечебное учреждение придерживается в своей работе стандартов безопасности и высокого качества.

**П**ринимайте участие в принятии всех решений, касающихся вашего лечения. **Именно вы являетесь центральным звеном группы, занятой вашим лечением.**

- Вы и ваш врач должны иметь четкую договоренность о том, какие действия будут выполняться на каждом этапе вашего лечения.
- Вы должны знать, кто будет заниматься вами, какова продолжительность лечения и как вы должны будете себя чувствовать.
- Вы должны понимать, что большое число тестов или медицинских препаратов в вашем случае необязательно окажется эффективным. Спросите своего врача, как вам может помочь новый анализ или новое лекарство.
- Сохраните у себя копии медицинских записей, относящихся к вашим предыдущим случаям госпитализации, и покажите их группе врачей, которая вами занимается. Это поможет им лучше понять вашу историю болезни.
- Не стесняйтесь интересоваться мнением третьей стороны. Если вы не уверены, что предлагаемое вам лечение является наилучшим выбором, поговорите об этом с одним или двумя другими врачами. Чем больше у вас будет информации обо всех доступных методиках лечения, тем увереннее вы будете себя чувствовать относительно правильности принятых решений.
- Найдите возможность поговорить с другими людьми, прошедшими тот же самый курс лечения или перенесшими ту же операцию, что предстоит и вам. Возможно, они помогут вам подготовиться к предстоящим процедурам за несколько дней или недель до их проведения. Они могут рассказать вам, чего следует ожидать и что оказалось для них самих наиболее эффективным средством.