

Të drejtat dhe detyrimet e pacientëve

Në Corewell Health, ne synojmë të ofrojmë një përvojë të jashtëzakonshme për çdo pacient dhe çdo familje. Ne duam të bashkëpunojmë me ju për t'u siguruar që ju të merrni kujdes personal të cilësisë më të lartë.

Pacientët kanë të drejtë për kujdes cilësor, të kujdesshëm, të personalizuar dhe që ofrohet me respekt

- Ofruesit e kujdesit shëndetësor në Corewell Health do të mirëpresin, do të respektojnë dhe do t'u shërbejnë të gjithë njerëzve, pavarësisht nga përkatësia etnike, ngjyra, gjinia, identiteti dhe shprehja gjinore, kombësia, besimi fetar, paaftësia fizike, mosha, statusi HIV, seksi, orientimi seksual, raca apo burimet e të ardhurave për shërbimet ose nga çdo faktor tjetër që ndalohej nga legjislacioni federal, shtetëror apo vendor. Pacientët do të trajtohen në mënyrë të përshtatshme me identitetin e tyre gjinor.
- Kujdesi ndaj tyre do të ofrohet gjatë gjithë kohës në mënyrë profesionale dhe me respekt.
- Shërbime përkthimi të gjuhës së folur dhe të gjuhës së shenjave, pa pagesë, nëse pacienti ka njohuri të kufizuara të gjuhës angleze apo nëse ka vështirësi dëgjimi.
- Trajtimi, shërbimet dhe referimi do të përshtaten me nevojat. Nëse nuk mund të plotësojmë nevojat mjekësore të pacientit, atëherë do të organizojmë transferimin në një institucion tjetër. Referimet do të bëhen vetëm pasi pacientit t'i jepet informacioni i plotë për arsyet e transferimit dhe pasi t'i ofrohen zgjedhje të tjera për trajtim në rastet kur ata zgjedhin të mos transferohen. Institucioni që pranon pacientin duhet të pranojë transferimin.
- Do të bëhet çdo përpjekje për të ofruar, sipas dëshirës, kujdes pastoral apo shpirtëror nga pastori, prifti, rabini, murgu apo nga udhëheqës të tjerë fetarë, ose nga shërbimet e kujdesit pastoral të Corewell Health, nëse ka të tillë.
- Pacientëve do t'u tregohet se si të paraqesin ankesa dhe si të zgjidhin mosmarrëveshjet, debatet apo konfliktet. Burimet e disponueshme përfshijnë shërbime si Marrëdhëniet me Pacientët, Komitetin e Etikës dhe agjenci të tjera rregullatore, siç parashikohet nga ligji.
- Pacientët do të jenë në gjendje të përdorin shërbimet mbrojtëse dhe juridike sipas nevojës.
- Një anëtar i familjes ose një përfaqësues i zgjedhur prej tyre dhe mjeku i tyre do të njoftohen menjëherë për pranimin e tyre të ne.
- Qasje në komunikimet dhe teknologjinë elektronike dhe të informacionit do të ofrohet në mënyrë të barabartë edhe për individët me aftësi të kufizuara.

Pacientët kanë të drejtë të marrin informacion për trajtimin e tyre dhe për ekipin e kujdesit shëndetësor

Ekipi i kujdesit shëndetësor duhet t'i japë pacientit:

- Shpjegime të qarta rreth diagnozës dhe trajtimit.
- Informacion rreth trajtimeve ose procedurave të veçanta që përfshijnë përfitimet e rreziqet përkatëse të tyre dhe alternativat e arsyeshme mjekësore për këto trajtime.
- Emrin dhe titullin profesional të mjekut përgjegjës për kujdesin ndaj pacientit dhe emrat e titujt e ofruesve të tjerë të shërbimeve të kujdesit shëndetësor.
- Rezultatet e trajtimeve që përfshijnë rezultatet e papitura, nga mjeku i tyre ose personi i caktuar prej tyre.
- Qasje në kartelën e tyre mjekësore. Pacientët inkurajohen të lexojnë me kujdes të dhënat e tyre së bashku me mjekun ose personin e caktuar prej tij. Pacientët kanë gjithashtu të drejtë të kërkojnë dhe të marrin një kopje të kartelës mjekësore kundrejt një tarife të drejtë.

- Grafiku i pacientit ose të informacioni shëndetësor personal do të ndahet me palët e treta vetëm kur pacienti jep pëlqimin (me përjashtim të rasteve kur kjo kërkohet ose lejohet me ligj për trajtimin, pagesën ose operacionet e kujdesit shëndetësor).

Pacientët kanë të drejtë të marrin vendime për kujdestarin e tyre

Pacientët ose përfaqësuesit e tyre të ligjshëm:

- Do të marrin pjesë dhe do të marrin vendime për kujdesin shëndetësor dhe për planifikimin përkatës.
- Inkurajohen të përfshihen aktivisht në kujdesin e tyre shëndetësor, si pjesë e strategjisë për sigurinë e pacientit.
- Do të kenë të drejtën e zgjedhjes për të pranuar ose për të refuzuar kujdesin dhe trajtimin mjekësor në masën e lejuar me ligj dhe për t'u informuar për rezultatet mjekësore të vendimeve përkatëse.
- Do të kenë mundësi të plotësojnë një Direktivë Paraprake dhe të informohen nëse do të ndiqet në masën e lejuar me ligj. Spitali dhe ekipi i kujdesit shëndetësor mund të ndihmojnë pacientët të përgatisin Direktivën e Përpuar, nëse kërkohet.
- Do të kenë të drejtën e marrjes një mendimi të dytë nga një mjek tjetër, me kërkesën dhe shpenzimet e tyre.
- Do të kërkojnë këshillim me Komisionin të Etikës ose mendimin e tij.
- Do të marrin vendime për përfshirje ose përjashtim të një ose të të gjithë anëtarëve të familjes së tyre ose të personave tjerë të rëndësishëm në kujdesit e tyre shëndetësor.
- Do të kenë të drejtë të marrin informacion për kujdesin shëndetësor në fund të jetës.
- Do të marrin shpjegime për faturat e shpenzimeve mjekësore, asistencës financiare dhe mundësive të kryerjes së pagesës. Pacientët kanë gjithashtu të drejtë të marrin një kopje të faturës së shpenzimeve, pavarësisht se kush do ta paguajë atë.

Pacientët kanë të drejtë të ndjehen komodë dhe të sigurt Ligji i shtetit të Michigan-it për pacientët që janë pjesë e planeve të kujdesit shëndetësor të rregulluara nga shteti

Ata:

- Do të marrin kujdes shëndetësor në një mjedis të sigurt dhe efikas, pa abuzime apo ngacmime. Kufizimet kimike apo fizike do të përdoren vetëm në raste urgjente me qëllim të vetëm për të mbrojtur pacientin dhe/ose persona të tjerë.
 - Do të marrin vlerësim të vazhdueshëm të dhimbjeve që ndiejnë dhe do të përfshihen në planet e kujdesit shëndetësor për menaxhimin e këtyre dhimbjeve.
- Pacientët:
- Do të marrin informacion për alternativat e dhimbjeve dhe lehtësimin të tyre.
 - Do të mirëprehen nga personeli i përkushtuar për parandalimin e dhimbjes.
 - Do të marrin shërbime nga profesionistë shëndetësorë që reagojnë shpejt ndaj raportimit të dhimbjeve.
 - Do të marrin shërbime të kujdesit shëndetësor në një mjedis që ruan dinjitetin e pacientit përmes hapësirës personale dhe veshjeve të përshtatshme për gjendjen e tij.
 - Do të informohen për natyrën eksperimentale të procedurave ose trajtimeve të sugjeruara dhe do të kenë të drejtën t'i refuzojnë ato pa asnjë ndikim në kujdesin shëndetësor që do t'u ofrohet.
 - Do të verifikohen për saktësinë e emrit dhe datëlindjes së tyre përmes një verifikimi vizual (Letërnjoftimi ID ose dokumente të tjera identifikimi)

dhe do t'u kërkohet të pranojnë ose refuzojnë verbalisht çdo trajtim ose ndërhyrje mjekësore.

- Do të marrin informacion për mënyrën e raportimit të shqetësimeve, duke përfshirë shqetësimet për sigurinë dhe do të inkurajohen t'i ngrënë këto shqetësime pa frikën e penalizimit për hakmarrje.

Pacientët kanë të drejtën e privatësisë dhe konfidencialitetit

Ata:

- Do të kenë këtë privatësi personale që përfshin edhe privatësinë e informacionit mjekësor personal.
- Do të kenë të drejtë të refuzojnë të flasin ose të shohin një person që nuk është i lidhur zyrtarisht me spitalin. Këtu përfshihen vizitorë ose persona të tjerë që nuk janë të përfshirë drejtpërdrejt në ofrimin e kujdesit shëndetësor.
- Do të kenë të drejtë të përdorin telefonin për biseda private.
- Do të intervistohen dhe ekzaminohen në një mjedis që ofron privatësi të arsyeshme vizuale dhe vokale.
- Do të kenë gjatë gjithë kohës të pranishëm një person të të njëjtës gjini që do t'i asistojë gjatë analizave ose procedurave mjekësore, nëse kërkohet.
- Do të qëndrojnë të zhveshur vetëm për aq kohë sa nevojitet për arsye mjekësore.
- Do të kërkohet pëlqimi me shkrim për çdo filmim apo regjistrim që do të përdoret për çfarëdo qëllimi përveçse në rastin e identifikimit, diagnostikimit dhe trajtimit.

Përgjegjësitë e pacientit

Pacientët do të jenë përgjegjës për sa vijon:

- Dhënien e historikut dhe informacionit të plotë mjekësor, me saktësi dhe sinqeritet, duke përfshirë:
 - Natyrën e sëmundjes tuaj.
 - Sëmundjet dhe shtrimet e mëparshme.
 - Problemet, simptomat, dhimbjet apo shqetësime të tjera specifike.
 - Dhënien e historikut të mjekimeve (me recetë, pa recetë dhe atyre bimore), (duke përfshirë dozën dhe shpeshësinë), reagimet ndaj medikamenteve (ushqimeve dhe latex) dhe shqetësimet.
 - Raportimin e ndryshimeve në gjendjen mjekësore, siç ndodhin.
- Komunikimin dhe parashtrimin e pyetjeve nëse ka paqartësi për programin e trajtimit dhe rolin tuaj në program.
- Marrjen e vendimeve të informuara për kujdesin tuaj.
- Ndjekjen e rekomandimeve, këshillave dhe ecurinë e trajtimit mjekësor të koordinuar midis jush dhe ekipit tuaj të kujdesit shëndetësor.
- Ndjekjen e rregullave të Corewell Health për kujdesin dhe sjelljen ndaj pacientit për të mbështetur kujdesin cilësor dhe një mjedis të sigurt, si p.sh.:
 - Për respektimin e të drejtave të pacientëve të tjerë, personelit dhe pronës së Corewell Health.
 - Për respektimin e politikës tonë mjedisore për mos pirje të duhanit.
 - Njohjen e emrit të mjekut përgjegjës për kujdesin tuaj.
- Dhënien e informacionit të plotë, të saktë dhe në kohë për burimet e pagesës për kujdesin e ofruar dhe përmbushjen e detyrimeve financiare në kohën e duhur. Kujdesi urgjent nuk do të vonohet gjatë kohës që ne mbledhim këto të dhëna.
- Pranimin dhe njohjen e përgjegjësisë për rezultatet mjekësore në rast se refuzoni trajtimin ose nëse nuk ndiqni udhëzimet e ofruarit të kujdesit shëndetësor.

Shqetësimet dhe ankesat

Ne e vlerësojmë mendimin tuaj në rast shqetësimesh apo ankesash dhe ju inkurajojmë të kontaktoni Departamentin e Marrëdhënieve me Pacientët).

Ne do të punojmë bashkë me ju dhe familjen tuaj për të adresuar dhe për të zgjidhur shqetësimet tuaja. Nëse preferoni, ju keni gjithashtu të drejtën të paraqisni në çdo kohë një ankesë pranë zyrave të Shtetit të Michigan-it ose të Komisionit të Përbashkët.

Marrëdhëniet e Pacientit të Corewell Health

844.403.0429

Kontakti me agjencinë shtetërore të licencimit:

Licensing and Regulatory Affairs (Çështjet e Licencimit dhe Rregullatore)
Bureau of Community and Health Systems (Byroja e Sistemeve të Komunitetit dhe Shëndetit)
Health Facilities Division (Divizioni i Ndërtesave të Shërbimeve Mjekësore)
P.O. Box 30664,
Lansing, MI 48909

Linja pa pagesë e ankesave për shtetin e Michigan-it:

1.800.882.6006

Kontakti me organizatën që ka akredituar spitalin:

Joint Commission (Komisioni i Përbashkët)

jointcommission.org

(Përdorni lidhjen "report a Patient Safety Event" (Raporto një Ngjarje të Sigurisë së Pacientit), të ndodhur në menunë "Action Center" (Qendra e veprimeve) në faqen kryesore)

Me postë:

Office of Quality Monitoring
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181
Faks: **630.792.5636**

Kontakti me zyrën e të drejtave civile:

Michigan Department of Civil Rights
350 Ottawa Avenue NE
Grand Rapids, MI 49503

1.800.482.3604