

# রোগীর অধিকার এবং দায়িত্ব

Corewell Health-এ আমরা প্রত্যেক রোগী এবং পরিবারকে একটি ব্যতিক্রমধর্মী অভিজ্ঞতা প্রদান করতে চাই। আপনি উচ্চমানসম্পন্ন, ব্যক্তিগত সেবা পান তা নিশ্চিত করতে আমরা আপনার অংশীদার হতে চাই।

রোগীগণ যত্নশীল, সম্মানজনক, ব্যক্তিগত, মানসম্পন্ন সেবা পাওয়া অধিকার রাখে

- Corewell Health-এর স্বাস্থ্য সেবা প্রদানকারীগণ জাতি, বর্ণ, লিঙ্গ, লিঙ্গ পরিচয় এবং অভিব্যক্তি, জাতিগত উৎস, ধর্ম, প্রতিবন্ধিতা, বয়স, HIV অবস্থা, লিঙ্গ, যৌন অভিযোজন, জাতি, বা সেবার জন্য অর্থপ্রদানের উৎস বা ফেডারেল, স্টেট অথবা স্থানীয় আইনে নিষিদ্ধ অন্য কোনো পরিস্থিতি ব্যতিরেকে সকল মানুষকে স্বাগত জানাবে, সম্মান করবে এবং সেবা প্রদান করবে। রোগীদেরকে তাদের লিঙ্গ ভেদে চিকিৎসা করা হবে।
- তাদের সেবা সর্বদাই পেশাদার এবং সম্মানজনক পদ্ধতিতে প্রদান করা হবে।
- ইংরেজি ভাষায় রোগীর দক্ষতা সীমিত বা শ্রবণ প্রতিবন্ধী হলে সাইন এবং স্পোকেন ল্যান্ডমার্ক সেবাগুলো বিনামূল্যে পাওয়া যায়।
- প্রয়োজন অনুযায়ী চিকিৎসা, সেবা এবং রেফারেল। আমরা যদি রোগীর চিকিৎসাগত চাহিদা মেটাতে না পারি তাহলে আমরা অন্য ফ্যাসিলিটিতে স্থানান্তরের ব্যবস্থা করব। কেন স্থানান্তর করা প্রয়োজন তা সম্পর্কে রোগীকে পরিপূর্ণ তথ্য পাওয়ার পরে এবং যদি তারা স্থানান্তরিত না হতে পছন্দ করে তবেই চিকিৎসার জন্য অন্যান্য বিকল্পগুলো অফার করার পরেই রেফারেল করা হবে। রোগীকে গ্রহণ করা ফ্যাসিলিটিকে অবশ্যই স্থানান্তর প্রক্রিয়ায় সম্মত হতে হবে।
- রোগীর যাজক, পুরোহিত, রকি, সন্ন্যাসী বা অন্যান্য ধর্মীয় নেতার কাছ থেকে অথবা বিদ্যমান সাপেক্ষে Corewell Health-এর যাজক সংক্রান্ত সেবা সেবাগুলি থেকে যাজক/আধ্যাত্মিক সেবা প্রদানের জন্য সর্বাঙ্গিক চেষ্টা করা হবে।
- কিভাবে অভিযোগ দায়ের করা যায় এবং বিরোধ, তর্ক বা দ্বন্দ্ব নিষ্পত্তি করা যায় তা বলা যেতে পারে। রিসোর্সগুলোর মধ্যে রোগীর সম্পর্ক, ইথিক্স কমিটি এবং আইনানুগ অন্যান্য নিয়ন্ত্রক এজেন্সিগুলোর মতো সেবাগুলো অন্তর্ভুক্ত।
- প্রয়োজন অনুযায়ী প্রতিরক্ষা এবং প্রতিনিধিত্বমূলক সেবাগুলো ব্যবহার করতে পারা।
- পরিবারের একজন সদস্য বা তাদের পছন্দের প্রতিনিধি এবং তাদের চিকিৎসককে তাদের ভর্তির বিষয়ে তাৎক্ষণিকভাবে অবহিত করা।
- প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের ক্ষেত্রে যোগাযোগ এবং ইলেকট্রনিক ও তথ্য প্রযুক্তিতে সমান অ্যাক্সেস।

রোগীদের তাদের চিকিৎসা এবং স্বাস্থ্য পরিচর্যা দল সম্পর্কে তথ্য পাওয়ার অধিকার রয়েছে

রোগী স্বাস্থ্য সেবা প্রদানকারী দলের যা যা প্রত্যাশা করতে পারে:

- রোগ নির্ণয় এবং চিকিৎসা সম্পর্কিত সুস্পষ্ট ব্যাখ্যা।
- সুনির্দিষ্ট চিকিৎসা বা পদ্ধতি সম্পর্কিত তথ্য, তাদের সুবিধা এবং ঝুঁকির পাশাপাশি এই চিকিৎসাগুলোর ক্ষেত্রে চিকিৎসাগতভাবে যুক্তিসঙ্গত বিকল্পসমূহ।
- রোগীর সেবার দায়িত্বে থাকা চিকিৎসকের নাম ও পেশাগত পদবি এবং অন্যান্য স্বাস্থ্য সেবা প্রদানকারীদের নাম ও পদবি।
- তাদের চিকিৎসক বা তাদের মনোনীত ব্যক্তির কাছ থেকে অপ্রত্যাশিত ফলাফল সহ চিকিৎসার ফলাফল।

- তাদের মেডিকেল রেকর্ডে অ্যাক্সেস। রোগীকে তাদের চিকিৎসক বা মনোনীত ব্যক্তিদের সাথে নিয়ে তাদের রেকর্ড পর্যালোচনা করার আশ্বাস জানানো হয়। ন্যায্য পারিশ্রমিকের বিনিময়ে রোগী তার নিজস্ব মেডিকেল রেকর্ডের একটি অনুলিপি চাওয়ার এবং পাওয়ার অধিকার রাখে।
- রোগীর চার্ট বা ব্যক্তিগত স্বাস্থ্য বিষয়ক অন্যান্য তথ্য শুধুমাত্র রোগীর অনুমোদন (চিকিৎসা, অর্থপ্রদান বা স্বাস্থ্য সেবামূলক কার্যক্রমের জন্য প্রয়োজন বা আইন অনুযায়ী অনুমোদন ব্যতীত) সাপেক্ষে তৃতীয় পক্ষ অ্যাক্সেস পায়।

রোগীদের তাদের নিজস্ব সেবা প্রদানকারী সম্পর্কে সিদ্ধান্ত নেওয়ার অধিকার রয়েছে

রোগী বা তাদের বৈধ মনোনীত প্রতিনিধি যা প্রত্যাশা করতে পারেন:

- অংশগ্রহণ এবং তাদের নিজস্ব স্বাস্থ্য বিষয়ক সেবা এবং সেবামূলক পরিকল্পনা সম্পর্কে সিদ্ধান্ত গ্রহণে।
- রোগীর নিরাপত্তা কৌশল হিসেবে তাদের সেবায় সক্রিয়ভাবে অংশগ্রহণের জন্য উৎসাহিত করা।
- আইন অনুযায়ী অনুমোদিত পরিমাণে চিকিৎসামূলক সেবা এবং চিকিৎসা গ্রহণ বা প্রত্যাখ্যান করার স্বাধীনতা থাকার এবং এই সিদ্ধান্তগুলোর চিকিৎসার ফলাফল সম্পর্কে জানার।
- একটি অগ্রিম নির্দেশনা সম্পন্ন করার সুযোগ এবং এটি আইন অনুযায়ী অনুমোদিত মাত্রায় অনুসরণ করা হবে তা জানার। হাসপাতাল এবং সেবা প্রদানকারী দল রোগীকে অগ্রিম নির্দেশিকা প্রস্তুত সাহায্য করতে পারে, যদি তা চাওয়া হয়।
- তাদের নিজস্ব অনুরোধে এবং খরচে অন্য চিকিৎসকের কাছ থেকে বাড়তি মতামত পাওয়ার অধিকার।
- এথিক্স কমিটির পরামর্শ বা মতামত চাওয়ার।
- পরিবারের যেকোনো সদস্য বা অন্যান্য গুরুত্বপূর্ণ ব্যক্তিকে তাদের সেবা অন্তর্ভুক্ত করা বা বাদ দেওয়ার সিদ্ধান্ত নেওয়ার।
- জীবনের শেষ সময়ের সেবা সম্পর্কিত তথ্য পাওয়ার।
- তাদের বিল, আর্থিক সহায়তা এবং অর্থপ্রদানের বিকল্প ব্যবস্থাগুলোর ব্যাখ্যা পাওয়ার। প্রদানকারী ব্যতিরেকে রোগীদের তাদের বিলের একটি অনুলিপি পাওয়ার অধিকার রয়েছে।

স্টেট-নিয়ন্ত্রিত স্বাস্থ্য পরিকল্পনায় আরামদায়ক এবং নিরাপদ

Michigan স্টেট আইনি সেবা পাওয়ার অধিকার রোগীদের রয়েছে তারা যা প্রত্যাশা করতে পারে:

- অপব্যবহার ও হয়রানি মুক্ত, নিরাপদ, সুরক্ষিত এবং সুষ্ঠু পরিবেশে সেবা প্রাপ্তি। রাসায়নিক বা শারীরিক নিষেধাজ্ঞাবলি শুধুমাত্র জরুরি পরিস্থিতিতে রোগী এবং/অথবা অন্যদের সুরক্ষার জন্য ব্যবহার করা হবে।
- তাদের ব্যথার বর্তমান মূল্যায়ন এবং ব্যথা নিয়ন্ত্রণ পরিকল্পনায় যুক্ত হওয়া।

রোগী যা প্রত্যাশা করতে পারে:

- ব্যথা এবং ব্যথা উপশমের বিকল্প সম্পর্কিত তথ্য জানা।
- ব্যথা প্রতিরোধে নিবেদিত একজন অভিজ্ঞ কর্মী।
- ব্যথার রিপোর্টে তাৎক্ষণিকভাবে কাজ করা স্বাস্থ্য সেবা প্রদানকারী।
- ব্যক্তিগত স্থান এবং তাদের পরিবেশ উপযোগী পোশাকের মাধ্যমে রোগীর মর্যাদা বজায় রাখে এমন একটি পরিবেশে সেবা পাওয়া।
- প্রস্তাবিত পদ্ধতি বা চিকিৎসার পরীক্ষামূলক প্রকৃতি সম্পর্কে জানা এবং সেবাকে প্রভাবিত না করে সেই চিকিৎসাগুলো প্রত্যাখ্যান করার

অধিকার থাকা।

- রোগীকে কোনো চিকিৎসা বা সেবা প্রদান করার আগে একটি ভিজুয়াল পরিদর্শন (ID ব্যান্ড বা অন্যান্য নথি) এবং মৌখিক স্বীকৃতির মাধ্যমে তাদের নাম এবং জন্ম তারিখের একটি বৈধতা।
- নিরাপত্তা সংক্রান্ত উদ্বেগ সহ অন্যান্য উদ্বেগ কিভাবে রিপোর্ট করতে হয় তা সম্পর্কে তথ্য পাওয়া এবং প্রতিশোধ ছাড়াই তা করতে আস্থান জানানোর

### রোগীদের গোপনীয়তা রক্ষার অধিকার রয়েছে

তারা যা প্রত্যাশা করতে পারে:

- ব্যক্তিগত চিকিৎসা সংক্রান্ত তথ্যের গোপনীয়তার পাশাপাশি ব্যক্তিগত গোপনীয়তা থাকা।
- হাসপাতালের সাথে আনুষ্ঠানিকভাবে জড়িত নয় এমন কারো সাথে কথা বলা বা দেখ করতে অস্বীকার করার অধিকার। এর মধ্যে ডিজিটর বা অন্যান্য ব্যক্তিবর্গ অন্তর্ভুক্ত যারা সেবা প্রদানের সাথে সরাসরি জড়িত নয়।
- ব্যক্তিগত কথোপকথনের জন্য একটি টেলিফোন ব্যবহারের সুযোগ থাকা।
- এমন একটি সেটিংয়ে ইন্টারভিউ ও পরীক্ষার সুযোগ থাকা যেখানে দৃষ্টি ও শ্রবণের ক্ষেত্রে যুক্তিসঙ্গত গোপনীয়তা বজায় থাকে।
- অনুরোধ সাপেক্ষে পরীক্ষা বা কার্যক্রমের সময় একই লিঙ্গের একজন ব্যক্তিকে উপস্থিত থাকা।
- শুধুমাত্র চিকিৎসাগত প্রয়োজনে যতক্ষণ সম্ভব কাপড় খুলে রাখা।
- সনাক্তকরণ, রোগ নির্ণয় এবং চিকিৎসা ব্যতীত অন্য কোনো উদ্দেশ্যে ব্যবহার করা যেকোনো ফিল্মিং বা রেকর্ডিংয়ের জন্য লিখিত সম্মতি চাওয়া।

### রোগীর দায়দায়িত্ব

রোগীর দায়দায়িত্বের মধ্যে পড়ে:

- পরিপূর্ণ, সঠিক এবং নির্ভুল চিকিৎসার বিবরণ এবং তথ্য প্রদান করা সহ:
  - অসুস্থতার প্রকৃতি।
  - অতীতের অসুস্থতা এবং হাসপাতালে ভর্তি বিস্তারিত।
  - নির্দিষ্ট সমস্যা, উপসর্গ, ব্যথা বা উদ্বেগ।
  - ওষুধের (প্রেসক্রিপশন, ওভার দ্য কাউন্টার এবং হার্বাল) বিস্তারিত, (ডোজ এবং ফ্রিকোয়েন্সি সহ), ওষুধের প্রতিক্রিয়া (খাদ্য ও ল্যাটেক্স) এবং উদ্বেগ।
  - আপনার চিকিৎসাগত অবস্থার পরিবর্তন, যেমনটি ঘটে।
- আপনি যদি চিকিৎসা পরিকল্পনা এবং পরিকল্পনায় আপনার অবস্থান বুঝতে না পারেন সেক্ষেত্রে কথা বলুন এবং প্রশ্ন থাকলে তা জিজ্ঞাসা করুন।
- আপনার সেবা সম্পর্কে সঠিক সিদ্ধান্তটি নিন।
- আপনার এবং আপনার স্বাস্থ্য সেবা প্রদানকারী দলের পরিকল্পিত সুপারিশ, পরামর্শ এবং চিকিৎসা ভিত্তিক কোর্সগুলো অনুসরণ করুন।
- মানসম্পন্ন সেবা এবং সুষ্ঠু পরিবেশকে সমর্থন করার জন্য রোগীর সেবা এবং আচরণ সম্পর্কে Corewell Health-এর নিয়মাবলি অনুসরণ করুন, যেমন:
  - অন্যান্য রোগী এবং Corewell Health-এর স্টাফ ও সম্পত্তিকে সম্মান করা।
  - আমাদের তামাক-মুক্ত পরিবেশ নীতি মেনে চলা।
  - আপনার সেবার নিয়োজিত চিকিৎসকের নাম জানা।
- প্রদত্ত সেবার জন্য অর্থ প্রদানের উৎস সম্পর্কে পরিপূর্ণ, সঠিক এবং সময়োপযোগী তথ্য সরবরাহ করা এবং সময়মতো আর্থিক বাধ্যবাধকতাগুলো পূরণ করা। এই তথ্যাবলি সংগ্রহ করার সময়

জরুরি সেবা প্রদানে বিলম্ব করা হবে না।

- আপনি যদি চিকিৎসা সেবা প্রত্যাখ্যান করেন বা স্বাস্থ্য সেবা প্রদানকারীর নির্দেশনাবলি অনুসরণ না করেন সেক্ষেত্রে চিকিৎসাগত ফলাফলের দায় স্বীকার করে স্বীকৃতি দেওয়া।

### উদ্বেগ এবং অভিযোগসমূহ

আপনার কোনো উদ্বেগ বা অভিযোগ থাকলে আমরা আপনার কাছ থেকে তা শোনার অপেক্ষায় থাকি এবং প্যাশেন্ট রিলেশনস ডিপার্টমেন্টে যোগাযোগ করার আস্থান জানাই। আমরা আপনার উদ্বেগ সনাক্ত ও সমাধান করার জন্য আপনার এবং আপনার পরিবারের সাথে কাজ করবো। এছাড়াও আপনি চাইলে যেকোনো সময় Michigan স্টেট বা জয়েন্ট কমিশন বরাবর অভিযোগ দায়ের করার অধিকার আপনার রয়েছে।

Corewell Health প্যাশেন্ট রিলেশনস

**844.403.0429**

স্টেটের লাইসেন্সপ্রাপ্ত এজেন্সির সাথে যোগাযোগ করতে:

Licensing and Regulatory Affairs  
Bureau of Community and Health Systems  
Health Facilities Division  
P.O. Box 30664,  
Lansing, MI 48909

স্টেট অব Michigan-এর অভিযোগ বিষয়ক হটলাইন:

**1.800.882.6006**

হাসপাতালকে স্বীকৃতি দেয়া প্রতিষ্ঠানের সাথে যোগাযোগ করতে:

The Joint Commission

**jointcommission.org**

(হোম পেজের Action Center "অ্যাকশন সেন্টার"- এ থাকা Report a Patient Safety Event "একজন রোগীর নিরাপত্তা ইভেন্ট রিপোর্ট করুন" লিঙ্কটি ব্যবহার করুন)

ডাকযোগে:

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

অফিস অব সিভিল রাইটের সাথে যোগাযোগ করতে:

Michigan Department of Civil Rights  
350 Ottawa Avenue NE  
Grand Rapids, MI 49503  
**1.800.482.3604**