

حقوق المرضى ومسؤولياتهم

نحن نسعى في Corewell Health إلى تقديم تجربة استثنائية لكل مريض ولكل عائلة. المعلومات الواردة في هذا الكتيب توضح الطريقة التي سنتعاون بها لضمان تقديم رعاية صحية فائقة الجودة مع تجربة مصممة خصيصاً من أجلكم.

يحق للمرضى الحصول على رعاية شخصية تتسم بالاحترام والجودة العالية.

- يرحب مقدمو الرعاية الصحية في مستشفى Corewell Health بجميع الأشخاص ويحترمونهم ويحرصون على خدمتهم بغض النظر عن أي مما يلي: الأصل العرقي أو اللون أو النوع الاجتماعي أو الهوية الجنسية والتعبير عنها أو الأصل القومي أو الدين أو الإعاقة أو العمر أو حالة الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية أو الجنس (كما هو مُحدّد في القانون وسياسة مستشفى Corewell Health) أو الميول الجنسية أو العرق أو مصدر دفع تكاليف الخدمات أو أي أساس آخر يحظره القانون الفيدرالي أو قانون الولاية أو القانون المحلي. ستتم معاملة المرضى بأسلوب يتناسب مع هويتهم الجنسية.
- تُقدّم الرعاية دائماً على نحو مهني ومحترم.
- تُقدّم خدمات الترجمة الفورية للغة الإشارة واللغات المنطوقة مجاناً إذا كان المريض يجد صعوبة في فهم اللغة الإنجليزية أو يعاني من ضعف السمع.
- يُقدّم العلاج والخدمات والإحالات حسب الحاجة. وإذا لم تتمكن من تلبية الاحتياجات الطبية للمريض، فسنعمل على تدبير تحويله إلى مركز طبيّ آخر. ولكن لن تُجرى الإحالات إلا بعد إعطاء المريض المعلومات الكاملة عن سبب الحاجة إلى التحويل، وتوفير خيارات أخرى للعلاج إذا فضّل المريض عدم التحويل. كما يجب أن يوافق المركز الطبيّ الذي سيستقبل المريض على طلب التحويل.

- سيبدل كل جهد ممكن لتوفير الرعاية الدينية أو الروحية حسب رغبة المريض من خلال المرشد الديني الذي يختاره مثل: القسيس أو الكاهن أو الحاخام أو الراهب أو أي مرشد ديني آخر، أو من خدمات الرعاية الدينية في مستشفى Corewell Health إن وُجدت.
- سيُزوّد المرضى بمعلومات عن كيفية تقديم الشكاوى وتسوية النزاعات أو الخلافات أو المشكلات. وتتضمّن الموارد المتاحة خدمات مثل: إدارة علاقات المرضى ولجنة الأخلاقيات وغيرها من الوكالات التنظيمية الأخرى حسبما يقتضي القانون.
- يستطيع المرضى الاستفادة من خدمات الحماية والمناصرة عند الحاجة.
- إبلاغ أحد أفراد عائلة المريض أو من يختاره المريض ممثلاً عنه، بالإضافة إلى الطبيب المعالج، فور دخول المستشفى.
- المساواة في إتاحة وسائل الاتصالات والأجهزة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات لذوي الإعاقة.

يحق للمرضى الحصول على معلومات بشأن علاجهم وفريق الرعاية الصحية

المشرف عليهم

- من المتوقع أن يُقدّم فريق الرعاية الصحية للمريض ما يلي:
 - شرح واضح للتشخيص والعلاج.
 - معلومات عن علاجات أو إجراءات طبية مُحدّدة، بما في ذلك مزاياها ومخاطرها، والخيارات المناسبة البديلة لهذه العلاجات.
 - الأسماء والمسميات الوظيفية للطبيب المسؤول عن رعاية المريض وبقية فريق تقديم الرعاية الصحية.
 - نتائج العلاجات، ويشمل ذلك النتائج غير المتوقّعة، من الطبيب المعالج أو من ينوب عنه.
 - أطّاع المريض على ملفّه الطبي. إذ يُنصَح المريض بمراجعة ملفّه مع طبيبه أو من ينوب عنه. ويحق للمريض أيضاً طلب نسخة من ملفّه الطبي والحصول عليه مقابل رسوم مناسبة.
 - لا تُشارك معلومات المريض الشخصية أو الصحية إلى جهات خارجية إلا بموافقة المريض (باستثناء ما يقتضيه أو يسمح به القانون بغرض العلاج أو دفع التكاليف أو عمليات الرعاية الصحية).

يتمتع المرضى بحق اتخاذ القرارات المتعلقة برعايتهم الصحية

من المتوقع أن يُتاح للمريض أو ممثله القانوني ما يلي:

- المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بصحتهم ووضع خطط لرعايتهم.
- التشجيع على المشاركة الفعّالة في عملية الرعاية الصحية؛ بهدف تعزيز سلامة المرضى.
- حرّية قبول الرعاية الطبية والعلاج أو رفضها بالقدر الذي يسمح به القانون، وإخبار المرضى بالنتائج الطبية المترتبة على هذه القرارات.
- فرصة وضع توجيهات مسبقة مع ضمان تنفيذها بالقدر الذي يسمح به القانون. ويمكن للمستشفى وفريق الرعاية مساعدة المريض في وضع التوجيهات المسبقة إذا طلب المريض ذلك.
- الحصول على استشارة طبية ثانية من طبيب آخر، على أن يتحمّل المريض تكلفتها.
- طلب المشورة أو الرأي من لجنة الأخلاقيات.
- اتخاذ قرارات بإشراك أو استبعاد أيّ من أفراد الأسرة -أو حتى جميع أفراد الأسرة- أو غيرهم من الأشخاص المهمّين من عملية الرعاية الصحية.
- معرفة خيارات رعاية المرضى في المراحل الأخيرة من حياتهم.
- شرح تفاصيل الفواتير وتقديم المساعدة المالية وتوفير خيارات للدفع. كما يحق للمرضى الحصول على نسخة من فاتورتهم، بغض النظر عن الجهة التي ستسدد الفاتورة.

يُكفل للمرضى الحق في بيئة مريحة وأمنة. (هذا الحق إلزامي بموجب قانون ولاية ميشيغان للمرضى في الخطط الصحية التي تنظّمها الولاية)

من المتوقع أن يحظى المرضى بما يلي:

- الحصول على الرعاية في بيئة آمنة ومضمونة وذات كفاءة وخالية من سوء المعاملة والمضايقات. ولا تُستعمل القيود الكيميائية (الأدوية التي تحد من حركة المريض) أو المادّية إلا في الظروف الطارئة لحماية المريض أو من حوله.
- متابعة الآلام وتقييمها باستمرار مع وضع خطط لتخفيفها.
- من المتوقع أن يحظى المرضى بما يلي:
 - الحصول على معلومات عن الألم وخيارات تخفيف الألم.
 - فريق طبي مهمته وقاية المريض من الألم.
 - كوادرات طبية يستجيبون على الفور عند الإبلاغ عن الشعور بالألم.

- تلقي الرعاية في مكان يحافظ على كرامة المريض من خلال توفير مساحة شخصية وملابس مناسبة لحالته.
- إخبار المريض بالطبيعة التجريبية للإجراءات أو العلاجات المقترحة، مع إعطاء الحق للمريض في رفض تلك العلاجات دون التأثير على مستوى الرعاية المقدم له.
- التحقّق من صحة اسم المريض وتاريخ ميلاده من خلال المعاينة البصرية (عبر سوار تعريف الهوية أو غيره من المستندات) وإقرار شفهي من المريض قبل تقديم أي علاج أو تدخل طبي.
- الحصول على معلومات حول كيفية الإبلاغ عن الشكاوى، بما في ذلك المخاوف المتعلقة بالسلامة، وتشجيعه على القيام بذلك مع ضمان عدم التعرّض لإجراءات انتقامية.

حق المريض في الخصوصية والسريّة

- من المتوقّع أن يحظى المريض بما يلي:
- التمتع بالخصوصية الشخصية، ويشمل ذلك خصوصية المعلومات الطبية الشخصية.
- الحق في رفض التواصل أو مقابلة أي شخص لا تربطه علاقة رسمية بالمستشفى، ويشمل ذلك الزوّار أو غيرهم ممن لا يشاركون مباشرة في تقديم الرعاية.
- استخدام الهاتف لإجراء محادثات خاصة.
- إجراء المقابلات والفحوصات في مكان يوفّر خصوصية مناسبة حيث لا يراه أو يسمعه الآخرون.
- حضور شخص من نفس الجنس في أثناء الفحوصات أو الإجراءات بناءً على طلب المريض.
- ألا يُكشف عن جسم المريض إلا بالقدر الضروري للأغراض الطبية.
- طلب الحصول على موافقة خطية على أي تصوير أو تسجيل يُستخدم لأغراض أخرى غير تحديد الهوية والتشخيص والعلاج.

مسئوليات المريض

- تقع المسؤوليات التالية على عاتق المريض:
- تزويدنا بتاريخ طبي ومعلومات كاملة ودقيقة وصادقة عن الحالة الصحية بما في ذلك:
 - طبيعة المرض.
 - الأمراض السابقة وحالات الإقامة السابقة في المستشفى.
 - أي مشكلات أو أعراض أو آلام أو مخاوف محدّدة.
 - التاريخ الدوائي للمريض (الأدوية العشبية أو التي تُصرف بوصفة طبية أو بدون وصفة طبية)، ويتضمّن ذلك الجرعة والتكرار، بالإضافة إلى ردود الفعل التحسّسية تجاه الأدوية أو الأطعمة أو مادة اللاتكس وأي مخاوف متعلّقة بذلك.
 - التغيرات التي تطرأ على حالة المريض الصحية عند حدوثها.
- التحدّث وطرح الأسئلة بحريّة في حالة عدم فهم خطة العلاج ودور المريض فيها.
- اتّخاذ قرارات مستنيرة بشأن الرعاية الصحية.
- اتّباع التوصيات والنصائح والمسار العلاجي المتّفق عليه بين المريض وفريق رعايته الطبية.
- اتّباع قواعد مستشفى Corewell Health بشأن رعاية المرضى وسلوكهم لضمان جودة الرعاية وتوفير بيئة آمنة، على سبيل المثال:
 - احترام حقوق المرضى الآخرين وموظفي مستشفى Corewell Health والحفاظ على مرافقها.
 - الامتنثال لسياسة الامتناع عن التدخين.
 - معرفة اسم الطبيب المسؤول عن رعايتكم.
- تقديم معلومات كاملة ودقيقة وفي الوقت المناسب حول مصادر الدفع مقابل الرعاية المقدّمة والوفاء بالالتزامات المالية في الوقت المناسب. علمًا بأن الرعاية في حالات الطوارئ لن تتأخّر بسبب جمع هذه المعلومات.
- الإقرار بالمسؤولية عن النتائج الطبية في حالة رفض العلاج أو عدم الالتزام بتوجيهات مُقدّم الرعاية الصحية.

الاستفسارات والشكاوى

إذا كان لديكم أي استفسار أو شكوى، فإننا نقدر معرفة آرائكم ونشجّعكم على التواصل مع إدارة علاقات المرضى. ونحن بدورنا سنسعى جاهدين معكم ومع عائلتكم للتعامل مع مخاوفكم وحلّها. كما يحق لكم تقديم شكوى في أي وقت إلى ولاية ميشيغان أو اللجنة المشتركة إذا كنتم تفضّلون ذلك.

إدارة علاقات المرضى بمستشفى Corewell Health

الهاتف: 616.391.2624

الهاتف: 1.855.613.2262

مسؤول التنسيق في المستشفى بخصوص التمييز في الخدمات الصحية (بناءً على القسم 1557 من قانون الرعاية الميسّرة)

الهاتف: 616.486.2430

للاتصال بوكالة الترخيص الحكومية:

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

الخط الساخن لشكاوى ولاية ميشيغان

الهاتف: 1.800.882.6006

للاتصال بالمنظمة التي تعتمد المستشفى:
اللجنة المشتركة

jointcommission.org

(يمكنكم استخدام رابط "report a Patient Safety Event" (الإبلاغ عن حدث يتعلّق بسلامة المرضى) الموجود في "Action Center" (مركز العمليات) على الصفحة الرئيسية) عبر البريد:

Office of Quality Monitoring
1 Renaissance Blvd.
Oakbrook Terrace, IL 60181

الفاكس: 630.792.5636

للاتصال بمكتب الحقوق المدنية:
Michigan Department of Civil Rights
350 Ottawa Ave. NE
Grand Rapids, MI 49503
1.800.482.3604