

Rechte und Pflichten der Patienten

Bei Corewell Health wollen wir jedem Patienten und seiner Familie ein außergewöhnliches Erlebnis bieten. Wir möchten mit Ihnen zusammenarbeiten, um sicherzustellen, dass Sie eine qualitativ hochwertige und persönliche Betreuung erhalten.

Patienten haben das Recht auf eine fürsorgliche, respektvolle, persönliche und hochwertige Pflege

- Die Gesundheitsdienstleister von Corewell Health heißen alle Menschen willkommen, respektieren sie und dienen ihnen, ungeachtet ihrer ethnischen Zugehörigkeit, Hautfarbe, ihres Geschlechts, ihrer Geschlechtsidentität und ihres Geschlechtsausdrucks, ihrer nationalen Herkunft, ihrer Religion, ihrer Behinderung, ihres Alters, ihres HIV-Status, ihres Geschlechts, ihrer sexuellen Orientierung, ihrer Rasse oder der Quelle, aus der die Dienstleistungen bezahlt werden, oder jeder anderen Grundlage, die durch Bundes-, Landes- oder lokale Gesetze verboten ist. Die Patienten werden in einer Weise behandelt, die ihrer Geschlechtsidentität entspricht.
- Ihre Betreuung muss jederzeit professionell und respektvoll erfolgen.
- Kostenlose Dienstleistungen in Gebärdens- und gesprochener Sprache, wenn der Patient nur über begrenzte Englischkenntnisse verfügt oder hörgeschädigt ist.
- Behandlung, Dienstleistungen und Überweisung nach Bedarf. Wenn wir die medizinischen Bedürfnisse des Patienten nicht erfüllen können, werden wir eine Verlegung in eine andere Einrichtung veranlassen. Überweisungen werden erst vorgenommen, nachdem der Patient umfassend über die Gründe für die Überweisung informiert wurde und ihm andere Behandlungsmöglichkeiten angeboten wurden, falls er sich gegen eine Überweisung entscheidet. Die Einrichtung, die den Patienten aufnimmt, muss der Verlegung zustimmen.
- Es werden alle Anstrengungen unternommen, um eine seelsorgerische/spirituelle Betreuung durch den Pfarrer, den Priester, den Rabbiner, den Mönch oder einen anderen religiösen Führer des Patienten oder durch den Seelsorgedienst von Corewell Health zu ermöglichen, sofern dies möglich ist.
- Sie sollen erfahren, wie sie Beschwerden einreichen und Streitigkeiten, Auseinandersetzungen oder Konflikte schlichten können. Zu den Ressourcen gehören Dienste wie Patientenbeziehungen, Ethikausschuss und andere gesetzlich vorgeschriebene Regulierungsbehörden.
- In der Lage sein, bei Bedarf Schutz- und Fürsorgedienste in Anspruch zu nehmen.
- Dass ein Familienmitglied oder ein Vertreter ihrer Wahl und ihr Arzt unverzüglich über ihre Aufnahme informiert werden.
- Gleichberechtigter Zugang zur Kommunikation und zur elektronischen und Informationstechnologie für Menschen mit Behinderungen.

Patienten haben das Recht, Informationen über ihre Behandlung und ihr Gesundheitsteam zu erhalten

Der Patient kann vom Gesundheitsteam erwarten, dass es für ihn sorgt:

- Klare Erklärungen zu Diagnose und Behandlung.
- Informationen über bestimmte Behandlungen oder Verfahren, einschließlich ihres Nutzens und ihrer Risiken,

sowie über die medizinisch sinnvollen Alternativen zu diesen Behandlungen.

- Name und Berufsbezeichnung des Arztes, der für die Behandlung des Patienten zuständig ist, sowie Name und Berufsbezeichnung der anderen Leistungserbringer im Gesundheitswesen.
- Ergebnisse von Behandlungen, einschließlich unerwarteter Ergebnisse, von ihrem Arzt oder dessen Beauftragten.
- Zugang zu ihrer Krankenakte. Es wird empfohlen, dass der Patient seine Akte mit seinem Arzt oder einer von ihm beauftragten Person durchgeht. Der Patient hat auch das Recht, gegen eine angemessene Gebühr eine Kopie seiner eigenen Krankenakte anzufordern und zu erhalten.
- Die Krankenakte des Patienten oder andere persönliche Gesundheitsinformationen werden nur dann an Dritte weitergegeben, wenn der Patient dem zugestimmt hat (es sei denn, dies ist gesetzlich für die Behandlung, die Bezahlung oder die Gesundheitsfürsorge erforderlich oder erlaubt).

Patienten haben das Recht, über ihr Pflegepersonal selbst zu entscheiden

Der Patient oder sein gesetzlicher Vertreter kann Folgendes erwarten:

- Mitwirkung und Entscheidungen über ihre eigene Gesundheitsversorgung und Pflegeplanung.
- Sie sollen ermutigt werden, sich aktiv an ihrer Pflege zu beteiligen, um die Patientensicherheit zu erhöhen.
- Die Wahl zu haben, medizinische Versorgung und Behandlung im gesetzlich zulässigen Umfang anzunehmen oder abzulehnen und über die medizinischen Ergebnisse dieser Entscheidungen informiert zu werden.
- Die Möglichkeit, eine Patientenverfügung auszufüllen und zu wissen, dass sie im gesetzlich zulässigen Umfang befolgt wird. Auf Wunsch können das Krankenhaus und das Pflegeteam dem Patienten bei der Erstellung der Patientenverfügung helfen.
- Das Recht, auf eigenen Wunsch und auf eigene Kosten eine zweite Meinung bei einem anderen Arzt einzuholen.
- Einholung des Rates oder der Stellungnahme der Ethik-Kommission.
- Entscheidungen über die Einbeziehung oder den Ausschluss von Familienmitgliedern oder anderen wichtigen Personen in der Betreuung zu treffen.
- Informationen über die Pflege am Ende des Lebens zu erhalten.
- Eine Erläuterung der Rechnung, der finanziellen Unterstützung und der Zahlungsmöglichkeiten. Die Patienten haben auch das Recht, eine Kopie ihrer Rechnung zu erhalten, unabhängig vom Kostenträger.

Patienten haben das Recht auf Komfort und Sicherheit Gesetz des Bundesstaates Michigan für Patienten in staatlich regulierten Gesundheitsplänen

Sie können erwarten:

- Betreuung in einem sicheren und effizienten Umfeld, frei von Missbrauch und Belästigung. Chemische oder physische Zwangsmaßnahmen werden nur in Notfällen zum Schutz des Patienten und/oder anderer Personen eingesetzt.
- Sie sollen eine kontinuierliche Bewertung ihrer Schmerzen erhalten und in Pläne zur Schmerzbehandlung

einbezogen werden.

Der Patient kann erwarten:

- Informationen über Schmerzen und Möglichkeiten der Schmerzlinderung zu erhalten.
- Ein besorgtes Personal, das sich der Schmerzprävention verschrieben hat.
- Fachkräfte des Gesundheitswesens, die schnell auf Schmerzmeldungen reagieren.
- Pflege in einer Umgebung, in der die Würde des Patienten durch einen persönlichen Raum und eine seinem Zustand entsprechende Kleidung gewahrt wird.
- Über den experimentellen Charakter der vorgeschlagenen Verfahren oder Behandlungen informiert zu werden und das Recht zu haben, diese Behandlungen abzulehnen, ohne dass ihre Versorgung beeinträchtigt wird.
- Eine Bestätigung des Namens und des Geburtsdatums durch eine Sichtprüfung (Ausweisband oder andere Dokumente) und eine mündliche Bestätigung, bevor dem Patienten eine medizinische Behandlung oder ein Eingriff gewährt wird.
- Informationen darüber zu erhalten, wie man Bedenken, einschließlich Sicherheitsbedenken, melden kann, und dazu ermutigt zu werden, dies ohne Repressalien zu tun

Patienten haben das Recht auf Privatsphäre und Vertraulichkeit

Sie können erwarten:

- Das Recht auf Schutz der Privatsphäre, einschließlich des Schutzes persönlicher medizinischer Daten.
- Sie haben das Recht, Gespräche oder Besuche mit Personen abzulehnen, die nicht offiziell mit dem Krankenhaus verbunden sind. Dies gilt auch für Besucher oder andere Personen, die nicht direkt an der Pflege beteiligt sind.
- Die Benutzung eines Telefons für Privatgespräche.
- In einem Umfeld befragt und untersucht zu werden, das eine angemessene Privatsphäre in Bezug auf Sicht und Ton bietet.
- Auf Wunsch eine Person des gleichen Geschlechts bei Untersuchungen oder Verfahren anwesend zu haben.
- Nur so lange entkleidet zu bleiben, wie es für medizinische Zwecke erforderlich ist.
- Um eine schriftliche Einwilligung gebeten zu werden, dass Filmaufnahmen oder Aufzeichnungen zu anderen Zwecken als der Identifizierung, Diagnose und Behandlung verwendet werden dürfen.

Verantwortlichkeiten der Patienten

Es liegt in der Verantwortung des Patienten, dies zu tun:

- Legen Sie eine vollständige, genaue und ehrliche Krankengeschichte und Informationen vor:
 - Art Ihrer Krankheit.
 - Frühere Krankheiten und Krankenhausaufenthalte.
 - Spezifische Probleme, Symptome, Schmerzen oder Sorgen.
 - Medikamentenanamnese (verschreibungspflichtig, rezeptfrei und pflanzlich), (einschließlich Dosis und Häufigkeit), Reaktionen auf Medikamente (Lebensmittel und Latex) und Bedenken.
 - Änderungen Ihres Gesundheitszustands, wenn sie eintreten.
- Sprechen Sie laut und stellen Sie Fragen, wenn Sie den Behandlungsplan und Ihre Rolle in diesem Plan nicht verstehen.
- Treffen Sie fundierte Entscheidungen über Ihre Versorgung.
- Befolgen Sie die Empfehlungen, Ratschläge und den Behandlungsverlauf, welche zwischen Ihnen und Ihrem

Gesundheitsteam vereinbart wurden.

- Befolgen Sie die Regeln von Corewell Health in Bezug auf die Patientenversorgung und das Verhalten, um eine qualitativ hochwertige Versorgung und ein sicheres Umfeld zu gewährleisten, wie z. B.:
 - Die Rechte anderer Patienten, des Corewell Health-Personals und des Eigentums zu respektieren.
 - Befolgung unsere Richtlinien für eine tabakfreie Umgebung.
 - Den Namen des für Sie zuständigen Arztes kennen.
- Vollständige, genaue und rechtzeitige Informationen über die Zahlungsquellen für die geleistete Pflege bereitzustellen und finanzielle Verpflichtungen rechtzeitig zu erfüllen. Die Notfallversorgung wird nicht verzögert, während wir diese Informationen sammeln.
- Akzeptieren und erkennen Sie die Verantwortung für die medizinischen Ergebnisse an, wenn Sie die Behandlung ablehnen oder die Anweisungen des Gesundheitsdienstleisters nicht befolgen.

Bedenken und Beschwerden

Wenn Sie ein Anliegen oder eine Beschwerde haben, schätzen wir es, von Ihnen zu hören und ermutigen Sie, die Patient Relations Department [Abteilung für Patientenbeziehungen] zu kontaktieren. Wir werden mit Ihnen und Ihrer Familie zusammenarbeiten, um Ihre Bedenken anzusprechen und zu beseitigen. Wenn Sie es vorziehen, haben Sie auch das Recht, jederzeit eine Beschwerde beim Staat Michigan oder bei der Gemeinsamen Kommission einzureichen.

Corewell Health Patientenbetreuung
844.403.0429

Kontaktaufnahme mit der staatlichen Zulassungsstelle:
Licensing and Regulatory Affairs
Bureau of Community and Health Systems
Health Facilities Division
P.O. Box 30664,
Lansing, MI 48909

Beschwerde-Hotline des Bundesstaates Michigan:
1.800.882.6006

Kontaktaufnahme mit der Organisation, die das Krankenhaus akkreditiert:
The Joint Commission
jointcommission.org

(Verwenden Sie den Report a Patient Safety Event „Meldung eines Ereignisses zur Patientensicherheit“ Im dem „Action Center“ auf der Homepage)
Per Post:
Office of Quality Monitoring
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181
Fax: **630.792.5636**

Kontaktaufnahme mit dem Büro für Bürgerrechte:
Michigan Department of Civil Rights
350 Ottawa Avenue NE
Grand Rapids, MI 49503
1.800.482.3604