

Pacijentova prava i odgovornosti

U Corewell Health, trudimo se svakom pacijentu i njegovoj porodici pružiti izuzetno iskustvo. Želimo biti vaš partner da bi vam osigurali individualiziranu njegu superiorne kvalitete.

Pacijenti imaju pravo na brižnu, individualiziranu, kvalitetnu njegu

- Da se zdravstveni radnici u Corewell Health prema njima odnose s dobrodošlicom, poštovanjem i svim ljudima pružaju usluge bez obzira na njihovu etničku pripadnost, boju kože, spol, spolni identitet, nacionalitet, vjeru, invalidnost, dob, status HIV, seks, seksualnu orijentaciju, rasu ili izvor plaćanja za usluge ili bilo koju drugu osnovu zabranjenu federalnim, državnim ili lokalnim zakonom. Pacijenti se tretiraju u skladu s njihovim spolnim identitetom.
- Njega će u svakom trenutku biti pružena profesionalano i s poštovanjem.
- Besplatne usluge znakovnog i govornog jezika ako pacijent ima ograničeno poznavanje engleskog jezika ili poremećaj sluha.
- Liječenje, usluge i upute dalje ako je potrebno. Ako ne možemo zadovoljiti pacijentove potrebe organizovati ćemo prebacivanje u drugu ustanovu. Uputnice se izdaju samo samo nakon što pacijent primi potpune informacije o tome zašto ga treba prebaciti i izbor drugih opcija za liječenje ako odluči da ne bude prebačen. Ustanova koja pristane da primi pacijenta mora se složiti sa prebacivanjem.
- Biće uloženi svi naponi za pružanje svećeničke/duhovne pomoći od strane pacijentovog svećenika, pastora, rabina, monaha ili drugog vjerskog vođe ili duhovnih usluga Corewell Health osoblja, ako postoje.
- Kako podnijeti pritužbe i riješiti sporove, svađe i konflikte. Resursi uključuju usluge kao što je Služba za odnose s pacijentima, Etička komisija i druge regulatorne agencije koje zahtijeva zakon.
- Da koriste usluge zaštite i podrške pacijentima ako je to potrebno.
- Da odmah po primanju u bolnicu bude obaviještena njihova porodica ili imenovani zastupnik i lični ljekar.
- Ravnopravan pristup komunikaciji i elektronskoj i informatičkoj tehnologiji za osobe s invaliditetom.

Pacijenti imaju pravo na informacije o svom liječenju i timu zdravstvene njege

Pacijent od tima zdravstvene njege može očekivati:

- Javna objašnjenja o dijagnozi i liječenju.
- Informacije o specifičnim liječenjima i procedurama, uključujući njihove beneficije i rizike, i sve razumne zdravstvene opcije na raspolaganju za ta liječenja.
- Ime i profesionalnu titulu ljekara zaduženog za njegu pacijenta i imena i titule drugih zdravstvenih radnika.
- Rezultate liječenja, uključujući neočekivane rezultate, od svog ljekara ili osobe koju on imenuje za tu svrhu.

- Pristup svom zdravstvenom kartonu s informacijama. Pacijenti se potiču da pregledaju svoj karton zajedno sa svojim ljekarom ili njegovim zastupnikom. Pacijent također ima pravo da zatraži i dobije kopiju svog zdravstvenog kartona za mali trošak.
- Pacijentov karton ili drugi zdravstveni podaci izdavaće se trećim stranama samo kada to odobri pacijent (osim ako to ne zatraže organi unutarnjih poslova ili zakon u svrhu liječenja, plaćanja ili drugih poslova zdravstvene njege).

Pacijenti imaju pravo na donošenje odluka o svom njegovatelju

Pacijent ili njegov zakonski imenovan predstavnik može očekivati sljedeće:

- Da učestvuje u donošenju odluka o svojoj zdravstvenoj njezi i planiranju njege.
- Da aktivno učestvuje u svojoj njezi kao strategiji pacijentove sigurnosti.
- Da ima izbor da prihvati ili odbije zdravstvenu njegu ili liječenje u onoj mjeri u kojoj to dopušta zakon i da mu se kažu zdravstvene posljedice tih odluka.
- Da ima mogućnost ispunjavanja Direktiva za buduću njegu i da zna da će se ljekari nje pridržavati u onoj mjeri u kojoj to dopušta zakon. Ako to pacijent od njih zatraži, bolnica i zdravstveni tim pomažu pacijentu ispuniti Direktivu za buduću njegu.
- Da ima pravo na drugo mišljenje od strane drugog ljekara, na svoj zahtjev i trošak.
- Da zatraži savjet ili mišljenje Komisije za etička pitanja.
- Da donosi odluke koje uključuju ili isključuju sve ili neke članove porodice ili druge bliske osobe iz njihove njege.
- Da dobiju informacije o svojoj njezi na kraju života.
- Objašnjenje računa, financijske pomoći i opcija plaćanja. Pacijenti također imaju pravo da dobiju kopiju svog računa, bez obzira na to ko ga plaća.

Pacijenti imaju pravo da im bude udobno i da budu sigurni i Zakon države Michigan za pacijente koji imaju državne planove osiguranja

Oni mogu očekivati sljedeće:

- Pružanje njege u sigurnom i efikasnom okruženju, bez zlostavljanja i maltretiranja. Hemijsko ili fizičko onemogućavanje se koristi samo u hitnim slučajevima za zaštitu pacijenata i/ili drugih.
- Kontinuiranu procjenu bolova i uključenost u planove za kontrolu bolova.
- Pacijent može očekivati:
 - Dobivanje informacija o bolovima i opcijama za ublažavanje bolova.
 - Brižno osoblje posvećeno sprečavanju boli.
- Profesionalno osoblje koje brzo odgovara na prijavljivanje boli.

- Primanje njege u okruženju koje čuva njihov dignitet ličnim prostorom i odjećom koja odgovara njihovim potrebama.
- Obaviještenost o eksperimentalnoj prirodi predloženog liječenja i pravo da ga odbiju bez da to utječe na njihovu njegu.
- Potvrdu svog imena i datuma rođenja vizualnim pregledom (ID narukvice ili drugi dokumenti) i verbalnom potvrdom prije svakog liječenja ili interventnog postupka koji prime.
- Dobivanje informacija za prijavu zabrinutosti, uključujući zabrinutosti za sigurnost i postavljanje pitanja o tome bez bojazni o osvećivanju.

Pacijenti imaju pravo na privatnost i povjerljivost

- Ličnu privatnost, uključujući privatnost ličnih zdravstvenih informacija.
- Pravo da odbiju razgovarati sa ili se sastati sa bilo kime ko nije službeno povezan sa bolnicom. To uključuje posjetioce i druge koji nisu direktno uključeni u pružanje njege.
- Da koriste telefon za lične razgovore.
- Da ih se ispituje i pregledava u okruženju koje pruža razumnu privatnost od pogleda i zvuka.
- Da sa njima na pregledima i postupcima bude osoba istog spola ako to zatraže.
- Da budu razodjeveni samo onoliko koliko je potrebno za zdravstvene svrhe.
- Da se od njih zatraži pismeni pristanak za bilo kakva snimanja čija svrha nije identifikacija, dijagnoza i liječenje.

Odgovornosti pacijenta

Pacijentova odgovornost je da:

- Da potpune, točne i iskrene informacije o svojoj zdravstvenoj povijesti i bolestima, uključujući:
 - prirodu bolesti.
 - prethodne bolesti i boravke u bolnici.
 - specifične probleme, simptome, bolove i zabrinutosti.
 - lijekove (na recept, bez recepta i biljnih lijekova), (uključujući doze i koliko često), reakcije na lijekove (hrana i lateks) i zabrinutosti.
 - promjene u svom zdravstvenom stanju, kad se dogode.
- govori i postavlja pitanja ako ne razmije plan liječenja i svoju ulogu u planu.
- donosi obaviještene odluke o svojoj njezi.
- slijedi preporuke, savjete i liječenja dogovorena između njega i njegovog zdravstvenog tima.
- slijedi pravila Corewell Health o svojoj njezi i ponašanju da bi podržali kvalitetnu njegu i sigurno okruženje, kao što je:
 - poštivanje prava drugih pacijenata i osoblja te imovine Corewell Health.
 - pridržavanje naših pravila o okruženju bez pušenja.
 - da znaju ime ljekara koji ih liječi.
- davanje potpunih, točnih i pravovremenih informacija o izvorima plaćanja za pruženu njegu i ispunjavanje svojih finansijskih obaveza na vrijeme.

Hitna njega neće biti odložena dok mi prikupljamo ove informacije.

- prihvaćanje i priznavanje odgovornosti za zdravstvene rezultate ako odbije liječenje ili ne slijedi upute zdravstvenog radnika.

Zabrinutosti i pritužbe

Ako ste zabrinuti ili imate pritužbu, želimo da nam javite i potičemo vas da kontaktirate Odjel za odnose sa pacijentima. Sarađivati ćemo sa vama i vašom porodicom na problemu i pokušati ga riješiti sa vama. Ako to preferirate imate pravo podnijeti pritužbu u bilo kom trenutku Zajedničkoj komisiji države Michigan.

Usluge za pacijente

844.403.0429

Za kontaktiranje državne agencije za izdavanje dozvola: Licensing and Regulatory Affairs
Bureau of Community and Health Systems Health Facilities Division
P.O. Box 30664, Lansing, MI 48909

Vruća linija za pritužbe države Michigan:

1.800.882.6006

Za kontaktiranje organizacije koja izdaje akreditaciju bolnici:

Zajednička komisija

jointcommission.org

(Koristite link "prijavite događaj ugrožavanja sigurnosti pacijenta" na početnoj stranici "Centra za akciju")

Poštom:

Ured za nadzor kvalitete

One Renaissance Boulevard Oakbrook Terrace, IL 60181

Faks: **630.792.5636**

Za kontaktiranje Ureda za građanska prava:

Michigan Department of Civil Rights 350 Ottawa Avenue NE

Grand Rapids, MI 49503

1.800.482.3604