

Prawa i obowiązki pacjentów

W Corewell Health staramy się zapewniać wyjątkową obsługę każdemu pacjentowi i członkom jego rodziny. Chcemy utrzymywać relacje partnerskie, by mieć pewność, że otrzymujesz indywidualną opiekę najwyższej jakości.

Pacjenci mają prawo do ciepłej, pełnej szacunku, indywidualnej i wysokiej jakości opieki

- Świadczeniodawcy opieki zdrowotnej w Corewell Health będą witać z otwartymi ramionami, darzyć szacunkiem i obsługiwać wszystkich ludzi, bez względu na pochodzenie etniczne, kolor skóry, płeć społeczno-kulturową, tożsamość i ekspresję płciową, narodowość, wyznanie, niepełnosprawność, wiek, zakażenie wirusem HIV, płeć biologiczną, orientację seksualną, rasę lub źródło płatności za świadczenia oraz bez względu na jakąkolwiek inną podstawę zakazaną przez prawo federalne, stanowe lub lokalne. Pacjenci będą traktowani w sposób odpowiadający ich tożsamości płciowej.
- Pacjenci mają prawo do opieki świadczonej w sposób profesjonalny i pełen szacunku.
- Pacjenci mają prawo do bezpłatnej pomocy w posługiwaniu się językiem migowym i innymi językami mówionymi, jeśli ich znajomość angielskiego jest ograniczona lub mają ubytek słuchu.
- Pacjenci mają prawo do leczenia, świadczeń i otrzymania skierowania, w zależności od potrzeb. Jeśli nie będziemy w stanie sprostać potrzebom medycznym pacjenta, zorganizujemy przeniesienie do innej placówki. Będzie to miało miejsce dopiero po przedstawieniu pacjentowi wszystkich informacji uzasadniających potrzebę przeniesienia. Zaoferujemy również inne opcje leczenia, jeśli pacjent postanowi zostać w placówce. Placówka przyjmująca pacjenta musi wyrazić zgodę na przeniesienie.
- Podejmiemy wszelkie starania, by zapewnić pacjentowi opiekę duchową/duszpasterską pastora, księdza, rabina, zakonnika lub innego przywódcy religijnego bądź w ramach świadczeń duszpasterskich Corewell Health, jeśli są dostępne.
- Pacjenci mają prawo do uzyskania informacji, jak składać skargi i rozstrzygać spory, sprzeczki i konflikty. Dostępne są działy ds. relacji z pacjentami, komisja ds. etyki oraz inne agencje regulacyjne wymagane przez prawo.
- Pacjenci mają prawo do korzystania z usług ochrony i rzecznictwa.
- Pacjenci mają prawo do niezwłocznego poinformowania członka rodziny lub wybranego przedstawiciela oraz lekarza o przyjęciu.
- Pacjenci mają prawo do równego dostępu do środków komunikacji oraz technologii elektronicznych i informatycznych dla osób z niepełnosprawnościami.

Pacjenci mają prawo do otrzymania informacji na temat swojego leczenia i zespołu ds. opieki zdrowotnej

Pacjent może oczekiwać od zespołu ds. opieki zdrowotnej:

- Zrozumiałego objaśnienia diagnozy i leczenia.
- Informacji o konkretnych sposobach leczenia lub zabiegach, z uwzględnieniem korzyści i zagrożeń, oraz o uzasadnionych z perspektywy medycznej alternatywnych sposobach leczenia.

- Imienia, nazwiska i tytułu zawodowego lekarza odpowiedzialnego za opiekę nad pacjentem oraz imion, nazwisk i tytułów zawodowych innych świadczeniodawców opieki zdrowotnej.
- Wyników badań, z uwzględnieniem nieoczekiwanych wyników, od swojego lekarza lub wyznaczonej przez lekarza osoby.
- Dostępu do swojej dokumentacji medycznej. Pacjentów zachęca się do przeglądu swojej dokumentacji medycznej z lekarzem lub osobą wyznaczoną przez lekarza. Pacjent ma również prawo do zażądania i otrzymania kopii swojej dokumentacji medycznej za rozsądną opłatą.
- Udostępnienia karty pacjenta lub innych indywidualnych informacji zdrowotnych stronom trzecim tylko po udzieleniu zgody przez pacjenta (chyba, że jest to wymagane lub dozwolone przez prawo do potrzeb leczenia, płatności lub działalności związanej z opieką zdrowotną).

Pacjenci mają prawo do podejmowania samodzielnych decyzji dotyczących swojej opieki

Pacjent lub jego prawnie wyznaczony przedstawiciel mogą oczekiwać:

- Udziału w podejmowaniu decyzji dotyczących swojej opieki zdrowotnej i planowania opieki.
- Zachęty do aktywnego angażowania się w swoją opiekę w ramach strategii dbania o bezpieczeństwo pacjenta.
- Możliwości zaakceptowania lub odmówienia opieki medycznej i leczenia w zakresie dozwolonym przez prawo oraz poinformowania o skutkach medycznych tych decyzji.
- Możliwości sporządzenia testamentu życia oraz świadomości, że zostanie on wypełniony w zakresie dopuszczalnym przez prawo. Na prośbę szpital i zespół ds. opieki mogą pomóc pacjentowi w sporządzeniu testamentu życia.
- Prawa do drugiej opinii innego lekarza, na swoje życzenie i swój koszt.
- Uzyskania opinii lub porady komisji ds. etyki.
- Możliwości zaangażowania lub rezygnacji z zaangażowania w swoją opiekę dowolnych członków rodziny lub osób bliskich.
- Uzyskania informacji na temat opieki u schyłku życia.
- Objaśnienia swojego rachunku, pomocy finansowej i możliwości płatności. Pacjenci mają również prawo do otrzymania kopii swojego rachunku, bez względu na płatnika.

Na podstawie przepisów prawa stanu Michigan dla pacjentów objętych regulowanymi przez stan planami opieki zdrowotnej pacjenci mają prawo do komfortu i bezpieczeństwa

Pacjent może oczekiwać:

- Opieki świadczonej w chronionym, bezpiecznym i wydajnym środowisku, bez nękania i molestowania. Chemiczne lub fizyczne środki obeszczadniające będą wykorzystywane tylko w sytuacjach nagłych do ochrony pacjenta lub innych osób.
- Stałej oceny swojego planu oraz zaangażowania w plany łagodzenia bólu.

Pacjent może oczekiwać:

- Informacji na temat bólu i możliwości uśmierzania bólu.
- Zaangażowanego personelu zajmującego się zapobieganiem występowaniu bólu.
- Pracowników opieki zdrowotnej, którzy szybko reagują na doniesienia o bólu.
- Opieki w środowisku dbającym o godność pacjenta poprzez zapewnienie indywidualnej przestrzeni oraz odzieży dopasowanej do swojego stanu.
- Informacji o eksperymentalnym charakterze proponowanych zabiegów lub sposobów leczenia oraz prawa do odmówienia takiego leczenia bez wpływu na opiekę.
- Sprawdzania imienia, nazwiska i daty urodzenia poprzez kontrolę wzrokową (opaska identyfikacyjna oraz inne dokumenty) oraz ustne potwierdzenie przed przystąpieniem do jakiegokolwiek leczenia lub interwencji.
- Otrzymywania informacji na temat sposobów zgłaszania wątpliwości, z uwzględnieniem wątpliwości dotyczących bezpieczeństwa, oraz zachęty do składania zgłoszeń bez obaw o odwet.

Pacjenci mają prawo do prywatności i poufności

Pacjent może oczekiwać:

- Prywatności osobistej, z uwzględnieniem prywatności indywidualnych informacji medycznych.
- Prawa do odmówienia rozmowy lub spotkania z dowolną osobą, która nie jest oficjalnie powiązana ze szpitalem. Obejmuje to odwiedzających oraz inne osoby, które nie są bezpośrednio zaangażowane w opiekę.
- Możliwości używania telefonu do rozmów o charakterze prywatnym.
- Odbywania wywiadu i badań w miejscu zapewniającym rozsądny poziom prywatności pod względem widoczności i słyszalności.
- Obecności osoby tej samej płci podczas badań i zabiegów na życzenie.
- Pozostawiania bez odzieży tylko przez czas niezbędny do celów medycznych.
- Prośby o udzielenie pisemnej zgody przed filmowaniem lub nagrywaniem do celów innych niż identyfikacja, diagnostyka i leczenie.

Obowiązki pacjentów

Pacjent ma obowiązek:

- Przedstawienia kompletnych, rzetelnych i prawdziwych historii chorób oraz informacji, w tym:
 - Charakteru choroby.
 - Wcześniejszych chorób i hospitalizacji.
 - Konkretnych problemów, objawów, bólu lub obaw.
 - Historii przyjmowanych leków (na receptę, bez recepty i ziołowych, z uwzględnieniem dawki i częstotliwości przyjmowania), reakcji na leki (oraz pokarmy i lateks) oraz obaw.
 - Zmian stanu zdrowia.
- Zabierania głosu i zadawania pytań, jeśli nie rozumie planu leczenia oraz swojej roli w planie.
- Podejmowania świadomych decyzji dotyczących swojej opieki.
- Przestrzegania zaleceń, porad i toku leczenia ustalonego przez pacjenta i zespół ds. opieki zdrowotnej.
- Przestrzegania zasad firmy Corewell Health dotyczących opieki nad pacjentem oraz postępowania umożliwiającego zapewnienie wysokiej jakości opieki i bezpiecznego środowiska, np.:

- Poszanowania praw innych pacjentów oraz pracowników i mienia firmy Corewell Health.
- Przestrzegania naszej polityki środowiska wolnego od tytoniu.
- Znajomości imienia i nazwiska lekarza odpowiedzialnego za swoją opiekę.
- Przedstawienia kompletnych, rzetelnych i aktualnych informacji dotyczących źródeł płatności za świadczoną opiekę oraz wypełnienia zobowiązań finansowych w sposób terminowy. Świadczenia ratunkowe nie będą opóźnione w oczekiwaniu na te informacje.
- Uznania i zaakceptowania odpowiedzialności za skutki medyczne w przypadku odmowy leczenia lub nieprzestrzegania zaleceń świadczeniodawcy opieki zdrowotnej.

Obawy i skargi

W przypadku obaw lub skarg zachęcamy do kontaktu z działem ds. relacji z pacjentami. Postaramy się rozwiązać wszelkie problemy wraz z Tobą i członkami Twojej rodziny. W dowolnej chwili możesz również złożyć skargę do władz stanu Michigan lub do Komisji Wspólnej.

Corewell Health Patient Relations
844-403-0429

Kontakt ze stanową agencją ds. licencji:
Licensing and Regulatory Affairs
Bureau of Community and Health Systems
Health Facilities Division
P.O. Box 30664,
Lansing, MI 48909

Linia stanu Michigan do składania skarg:
1.800.882.6006

Kontakt z organizacją odpowiedzialną za akredytację szpitala:
The Joint Commission
jointcommission.org
(skorzystaj z łącza Report a patient safety event [Zgłoś zdarzenie związane z bezpieczeństwem pacjenta] w sekcji Action Center [Centrum działań] na stronie głównej)
Poczta tradycyjna:
Office of Quality Monitoring
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181
Faks: **630.792.5636**

Kontakt z biurem ds. praw obywatelskich:
Michigan Department of Civil Rights
350 Ottawa Avenue NE
Grand Rapids, MI 49503
1.800.482.3604