

# Права й обов'язки пацієнта

**Ми, у Corewell Health, прагнемо забезпечити винятковий досвід для кожного пацієнта та кожної сім'ї. Ми хочемо співпрацювати з вами, щоб гарантувати, що ви отримуєте індивідуальний догляд найвищої якості.**

## **Пацієнти мають право на дбайливий, шанобливий, індивідуальний та якісний догляд**

- Право на те, щоб постачальники медичних послуг у Corewell Health приймали, поважали й обслуговували всіх людей незалежно від етнічної приналежності, кольору шкіри, гендеру, гендерної ідентичності та самовираження, національності, віросповідання, інвалідності, віку, HIV-статусу, статі, сексуальної орієнтації, раси або джерела надходження для оплати послуг, а також будь-яких інших підстав, заборонених федеральним, державним або місцевим законодавством. Пацієнти проходять лікування відповідно до своєї гендерної ідентичності.
- Право на надання догляду в професійній і шанобливій манері.
- Право на безкоштовні послуги жестової та розмовної мови, якщо пацієнти обмежено володіють англійською мовою або мають порушення слуху.
- Право на лікування, послуги та направлення в міру необхідності. Якщо ми не можемо задовольнити медичні потреби пацієнтів, ми домовимося про їх переведення до іншого закладу. Направлення здійснюватиметься тільки після того, як пацієнтам буде надано повну інформацію про необхідність переведення та запропоновано інші варіанти лікування на випадок, якщо вони відмовляться від переведення. Заклад, який приймає пацієнтів, має погодитися на переведення.
- Право на те, щоб за бажанням пацієнтів забезпечувалась пастирська/духовна опіка від їхнього пастора, священика, рабина, монаха чи іншого релігійного лідера або від Служби пастирської опіки Corewell Health (якщо доступно).
- Право на пояснення процедури подання скарг і вирішення суперечок, спорів або конфліктів. Ресурси включають Відділ зв'язків із пацієнтами, Комітет з етики та інші регуляторні органи відповідно до вимог законодавства.
- Право за потреби скористатися послугами служби захисту й адвоката.
- Право негайно сповістити членів сім'ї або вибраних представників, а також лікарів пацієнтів про їхній прийом на лікування.
- Право на рівний доступ до комунікацій, електронних та інформаційних технологій для осіб з інвалідністю.

## **Пацієнти мають право отримувати інформацію про своє лікування та медичну команду**

Пацієнти може очікувати, що медичний персонал надаватиме:

- чіткі пояснення щодо діагностики й лікування.
- інформацію про конкретні методи лікування або процедури, зокрема їх переваги та ризики, а також обґрунтовані з медичної точки зору варіанти цих методів лікування.
- ім'я та посаду лікаря, який надає їм допомогу, а також

імена й посади інших постачальників медичних послуг.

- результати лікування, зокрема неочікувані результати, отримані від лікаря або вповноваженої особи.
- доступ до їхньої медичної документації. Рекомендується, щоб пацієнти переглянули свою документацію разом із лікарем або вповноваженою особою. Пацієнти також мають право запитати та отримати копію своєї медичної документації за справедливую плату.
- картку історії хвороб чи іншу особисту медичну інформацію третім сторонам лише за згоди пацієнтів (окрім випадків, коли це вимагається чи дозволяється законом у цілях лікування, оплати або діяльності з надання медичних послуг).

## **Пацієнти мають право самостійно приймати рішення щодо свого опікуна**

Пацієнти або їхні законно призначені представники можуть очікувати на:

- участь у процесі та прийнятті рішень щодо їхнього медичного обслуговування та його планування.
- заохочення до активної участі в їхньому лікуванні в межах стратегії безпеки пацієнтів.
- вибір щодо прийняття або відмови від медичної допомоги й лікування в межах, дозволених законом, і повідомлення про медичні результати цих рішень.
- можливість надати попередні медичні вказівки та знати, що їх буде виконано в межах, дозволених законом. За запитом, лікарня та медичний персонал можуть допомогти пацієнтам підготувати попередні медичні вказівки.
- право отримати висновок іншого лікаря за власним бажанням і власним коштом.
- можливість звернутися за порадою або думкою до Комітету з етики.
- прийняття рішень щодо залучення окремих або всіх членів сім'ї чи інших значущих осіб до участі в догляді за ними, а також рішень щодо вилучення відповідних осіб із цього процесу.
- отримання інформації про догляд за пацієнтами до кінця життя.
- пояснення щодо рахунка, фінансової допомоги та варіантів оплати. Пацієнти також мають право отримати копію свого рахунка незалежно від платника.

## **Пацієнти мають право на комфорт і безпеку відповідно до Закону штату Michigan щодо пацієнтів державних програма медичного страхування**

Вони можуть очікувати на:

- надання догляду в безпечному, надійному й ефективному середовищі, вільному від насильства та переслідувань. Медикаментозні чи фізичні обмеження застосовуватимуться лише в екстрених випадках задля захисту пацієнтів і/або інших осіб.
- постійну оцінку їхнього болю та участь у планах з управління болем.

Пацієнти можуть очікувати на:

- отримання інформації про біль і варіанти знеболення.

- відповідний персонал, що займається запобіганням болю.
- медичних працівників, що швидко реагують на повідомлення про біль.
- отримання допомоги в умовах, що допомагають пацієнтам зберегти гідність завдяки особистому простору й одягу, які відповідають їхньому стану.
- отримання інформації про експериментальний характер запропонованих процедур або методів лікування та право відмовитися від них без впливу на догляд за ними.
- підтвердження імені й дати народження пацієнтів шляхом візуального огляду (посвідчення особи або інших документів) і словесного підтвердження перед наданням будь-якого лікування або здійсненням будь-яких втручань.
- отримання інформації про те, як можна повідомити про проблеми, зокрема проблеми безпеки, і заохочення робити це без переслідувань.

### Пацієнти мають право на приватність і конфіденційність

Вони можуть очікувати на:

- особисту конфіденційність, зокрема конфіденційність особистої медичної інформації.
- право відмовитися від спілкування або зустрічі з особами, які не мають офіційних зв'язків із лікарнею. Зокрема, відвідувачами або іншими особами, які не беруть безпосередньої участі в наданні допомоги.
- можливість користуватися телефоном для приватних розмов.
- проходження опитування та огляду в умовах, які забезпечують розумну конфіденційність у питаннях видимості та звуку.
- присутність особи тієї самої статі під час обстежень або процедур (якщо вимагається).
- те, що залишатимуться роздягненим лише доти, доки це необхідно для медичних цілей.
- запит письмової згоди на будь-яке фільмування або записування для будь-яких інших цілей, окрім ідентифікації, діагностики й лікування.

### Обов'язки пацієнта

Пацієнти несуть відповідальність за:

- надання повної, точної та чесної історії хвороби й інформації, зокрема щодо:
  - характеру захворювання.
  - попередніх захворювань і госпіталізацій.
  - конкретних проблем, симптомів, болю або побоювань.
  - ліків (за рецептом, без рецепта та трави) в анамнезі (включаючи дозу та частоту), реакції на ліки (харчові продукти та латекс) і проблеми.
  - зміни у своєму медичному стані, коли ті відбуваються.
- відкрите висловлювання та запитання у випадках, коли вони не розуміють план лікування та свою роль у ньому.
- прийняття зважених рішень щодо догляду.
- дотримання рекомендацій, порад і курсу лікування, узгоджених між ними та медичним персоналом.
- дотримання правил Corewell Health щодо догляду за пацієнтами й поведінки для надання якісного догляду та забезпечення безпечного середовища, наприклад:
  - поважати права інших пацієнтів, а також персонал та власність Corewell Health.

- дотримуватися політики щодо навколишнього середовища без тютюну.
- знати ім'я лікаря, відповідального за надання догляду.
- надання повної, точної та своєчасної інформації про джерела оплати за наданий догляд, а також своєчасне виконання грошових зобов'язань. Надання невідкладної допомоги не затримуватиметься, поки ми збиратимемо цю інформацію.
- прийняття та усвідомлення відповідальності за медичні результати у випадку відмови від лікування або невиконання вказівок постачальника медичних послуг.

### Проблеми та скарги

Якщо у вас виникла проблема або скарга, ми радо вислухаємо її. Рекомендуємо зв'язатися з Відділом зв'язків із пацієнтами. Ми працюватимемо з вами та вашою сім'єю задля вирішення проблем. Якщо ви бажаєте, ви також маєте право в будь-який час подати скаргу до штату Michigan або Об'єднаної комісії (The Joint Commission).

Відділ зв'язків із пацієнтами Corewell Health:  
**844.403.0429**

Для звернення до державного ліцензійного органу:  
Licensing and Regulatory Affairs  
Bureau of Community and Health Systems  
Health Facilities Division  
P.O. Box 30664,  
Lansing, MI 48909

Гаряча лінія для звернень громадян штату Michigan:  
**1.800.882.6006**

Для звернень в організацію з акредитації лікарні:  
The Joint Commission  
**jointcommission.org**  
(Скористайтеся посиланням «report a Patient Safety Event» повідомити про подію, пов'язану з безпекою пацієнтів у розділі Action Center «Центр підтримки» на головній сторінці)  
Поштова адреса:  
Office of Quality Monitoring  
One Renaissance Boulevard  
Oakbrook Terrace, IL 60181  
Факс: **630.792.5636**

Для звернення до відділу цивільних прав:  
Michigan Department of Civil Rights  
350 Ottawa Avenue NE  
Grand Rapids, MI 49503  
**1.800.482.3604**