

# Haki na Wajibu wa Mgonjwa

**Katika Corewell Health, tunajitahidi kutoa huduma za kipekee kwa kila mgonjwa na familia. Tungependa kushirikiana nawe ili kuhakikisha kuwa unapokea huduma bora za kibinafsi.**

## **Wagonjwa Wana Haki ya Kutunzwa, Kupata Huduma Bora, ya Kibinafsi na Yenye Heshima**

- Kuwa watoa huduma za afya katika Corewell Health watawakaribisha, kuwaheshimu na kuwahudumia watu wote bila kujali kabila, rangi, jinsia, utambulisho wa jinsia, nchi halisi, dini, ulemavu, umri, hali ya HIV, ngono, mwelekeo wa kingono, mbari au chanzo cha malipo kwa ajili ya huduma au misingi yoyote iliyopigwa marufuku na sheria ya serkali ya kitaifa, jimbo au eneo mahususi. Wagonjwa watatibiwa kulingana na utambulisho wa jinsia yao.
- Huduma yao itatolewa kwa njia ya kitaalamu na heshima kila wakati.
- Huduma za lugha za ishara na za matamshi hazitalipishwa iwapo mgonjwa hafahamu Kiingereza au ana matatizo ya kusikia.
- Matibabu, huduma na rufaa panapohitajika. Iwapo hatuwezi kutimiza mahitaji ya mgonjwa, tutapanga ahamishiwe kwenye kituo kingine. Rufaa zitafanywa tu baada ya mgonjwa kupewa taarifa kamili kuhusu ni kwa nini uhamishaji unahitajika na atapewa chaguo nyingine za matibabu iwapo hatachagua kuhamishwa. Lazima kituo kinachompokea mgonjwa kikubali uhamisho huo.
- Kila juhudi itafanywa ili kutoa huduma ya kidini/kiroho jinsi mgonjwa apendavyo kutoka kwa kasisi, padri, mtawa au kiongozi mwingine wa kidini au kutoa huduma za kidini za Corewell Health, iwapo zipo.
- Kufahamishwa jinsi ya kuwasilisha malalamiko na kusuluhisha mizozo, migogoro au ukinzani. Nyenzo zinajumuisha huduma kama vile Mahusiano na Wagonjwa (Patient Relations), Kamati ya Maadili (Ethics Committee) na taasisi nyingine za udhibiti jinsi inavyohitajika kisheria.
- Kuweza kutumia huduma za ulinzi na utetezi zinapohitajika.
- Kumtaarifu mara moja mwanafamilia au mwakilishi anayetaka na daktari wake kwa wakati unaofaa anaposajiliwa.
- Kupata huduma sawa za mawasiliano na teknolojia ya kielektroniki na habari kwa watu walio na ulemavu.

## **Wagonjwa Wana Haki ya Kupokea Taarifa Kuhusu Matibabu Yao na Timu ya Huduma ya Afya**

Mgonjwa anaweza kutarajia timu ya huduma ya afya kutoa:

- Ufafanuzi wazi kuhusu utambuzi wa ugonjwa na matibabu.
- Taarifa kuhusu matibabu au taratibu maalum, ikijumuisha manufaa na hatari, na chaguo mbadala za matibabu haya.
- Jina na cheo cha kikazi cha daktari anayemhudumia mgonjwa na majina na vyeo vya watoa huduma wengine wa afya.

- Matokeo ya matibabu, yakiwemo matokeo yasiyotarajiwa, kutoka kwa daktari au mwakilishi wake.
- Kupata rekodi yake ya matibabu. Tunahimiza mgonjwa akague rekodi yake akiwa na daktari au mwakilishi wa daktari. Mgonjwa pia ana haki ya kuomba na kupokea nakala ya rekodi yake ya matibabu kwa ada nafuu.
- Chati ya mgonjwa au taarifa nyingine za kibinafsi za afya kwa washirika wengine iwapo tu mgonjwa atatoa idhini (isipokuwa inapohitajika au kuruhusiwa kisheria kwa ajili ya matibabu, malipo au huduma za afya).

## **Wagonjwa Wana Haki ya Kufanya Maamuzi Kuhusu Huduma Yao Wenyewe**

Mgonjwa au mwakilishi wake aliyeruhusiwa kisheria anaweza kutarajia:

- Kushiriki na kufanya maamuzi kuhusu huduma yake ya afya na mipango ya huduma.
- Kuhimizwa kuhusika kikamilifu katika huduma yake kama mkakati wa usalama wa mgonjwa.
- Kuwa na chaguo la kukubali au kukataa huduma ya kiafya na matibabu kwa kiwango kinachoruhusiwa kisheria na kufahamishwa matokeo ya afya ya maamuzi haya.
- Fursa ya kujaza Amri ya Matibabu (Advance Directive) na kujua kuwa itafuatwa kwa kiwango kinachoruhusiwa kisheria. Hospitali na timu ya huduma zinaweza kusaidia mgonjwa kuandaa Amri ya Matibabu, akipenda.
- Kuwa na haki ya kupata maoni ya daktari mwingine, kwa ombi na gharama yake mwenyewe.
- Kutafuta ushauri au maoni ya Kamati ya Maadili.
- Kufanya maamuzi ya kujumuisha au kutojumuisha wanafamilia wowote au wote au wahusika wengine katika huduma yake.
- Kupata taarifa kuhusu huduma ya mwisho wa maisha.
- Ufafanuzi wa bili yake, usaidizi wa kifedha na njia za malipo. Pia wagonjwa wana haki ya kupokea nakala ya bili yao, bila kujali atakayelipa.

## **Wagonjwa Wana Haki ya Kuridhishwa na Kulindwa na Sheria ya Jimbo la Michigan kwa Wagonjwa katika Mipango ya Afya Inayodhibitiwa na Jimbo (Michigan State Law for Patients in State-Regulated Health Plans)**

Wanaweza kutarajia:

- Kupewa huduma katika mazingira salama na yanayofaa, bila unyanyasaji wala dhuluma. Vizuizi halisi au vya kemikali vitatumiwa tu katika hali za dharura kulinda mgonjwa na/au wengine.
- Kuwa na ukaguzi endelevu wa maumivu na wahusishwe katika mipango ya kupunguza maumivu. Mgonjwa anaweza kutarajia:
  - Kupata taarifa kuhusu maumivu na njia za kupunguza maumivu.
  - Mfanyakazi aliyejitolea wa kuzuia maumivu.
  - Wataalamu wa afya wanaochukua hatua haraka kuhusu ripoti za maumivu.

- Kupokea huduma katika mazingira yanayodumisha hadhi ya mgonjwa kupitia nafasi na mavazi ya kibinafsi yanayofaa hali yake.
- Kufahamishwa hali ya majaribio ya taratibu au matibabu yanayopendekezwa na ana haki ya kukataa matibabu hayo bila kuathiri huduma anayopokea.
- Uthibitishaji wa jina na tarehe yake ya kuzaliwa kupitia ukaguzi wa macho (Mkanda wa kitambulisho na hati nyingine) na kukubali kwa sauti kabla ya matibabu au huduma yoyote kutolewa kwa mgonjwa.
- Kupokea taarifa kuhusu jinsi ya kuripoti mambo wanayohofia, yakiwemo masuala ya kiusalama na kuhimizwa kufanya hivyo bila kulipiza kisasi

### **Wagonjwa Wana Haki ya Faragha na Usiri**

Wanaweza kutarajia:

- Kuwa na faragha ya kibinafsi, ikiwemo faragha ya taarifa za kibinafsi za kimatibabu.
- Kuwa na haki ya kukataa kuzungumza na, au kuona mtu yeyote ambaye hahusiani na hospitali kwa njia rasmi. Hii inajumuisha wageni au watu wengine ambao hawahusiki moja kwa moja katika kutoa huduma za afya.
- Kutumia simu kwa mazungumzo ya faragha.
- Kuhojiwa na kupimwa katika mazingira yenye faragha nzuri ya sauti na mwonekano.
- Kuwa na mtu wa jinsia sawa wakati wa kupimwa au kufanyiwa taratibu za matibabu, wakiomba hivyo.
- Kukaa bila mavazi ya hospitali hadi panapohitajika kwa madhumuni ya matibabu.
- Kuombwa idhini ya maandishi kwa ajili ya shughuli yoyote ya kurekodi video itakayotumiwa kwa madhumuni mengine kando na utambulisho, utambuzi wa ugonjwa na matibabu.

### **Wajibu wa Mgonjwa**

Ni wajibu wa mgonjwa:

- Kutoa historia na maelezo kamili, sahihi na ya kweli ya kimatibabu, ikiwemo:
  - Hali ya ugonjwa wako.
  - Ugonjwa wa awali na matukio ya kulazwa hospitalini.
  - Matatizo, dalili, maumivu au masuala unayohofia.
  - Historia ya matibabu (maagizo ya dawa, dawa za kujinunulia na za kiasili), (zikiwemo dozi na mara za kutumia), athari za dawa (vyakula na mizio) na masuala mengine ya matibabu.
  - Mabadiliko katika hali yako ya matibabu, kadri yanavyotokea.
- Kuzungumza na kuuliza maswali iwapo huelewi mpango wa matibabu na jukumu lako katika mpango huo.
- Kufanya maamuzi ya busara kuhusu huduma yako.
- Kufuata mapendekezo, ushauri na matibabu yaliyopangwa kati yako na timu yako ya huduma ya afya.
- Kufuata kanuni za Corewell Health kuhusu mwenendo na huduma kwa mgonjwa ili kuendeleza huduma bora na mazingira salama, kama vile:
  - Kuheshimu haki za wagonjwa wengine na mali na wafanyakazi wa Corewell Health.
  - Kufuata sera yetu ya mazingira yasiyo na tumbaku.
  - Kujua jina la daktari anayekupa huduma.
- Kutoa maelezo kamili, sahihi na kwa wakati kuhusu

- vyanzo vya malipo ya huduma na kutimiza wajibu wa kifedha kwa wakati unaofaa. Huduma za dharura hazitachelewehwa tunapokusanya maelezo haya.
- Kukubali na kutambua wajibu wa matokeo ya matibabu iwapo utakataa matibabu au hutafuata maagizo ya mtoa huduma za afya.

### **Masuala Unayohofia na Malalamiko**

Iwapo una suala unalohofia au malalamiko, tungependa kupata maoni yako na tunakuhimiza uwasiliane na Idara ya Mahusiano ya Wagonjwa (Patient Relations Department). Tutashirikiana nawe na familia yako ili kukabili na kusuluhisha masuala yako. Ukipenda, pia una haki ya kuwasilisha malalamiko wakati wowote katika Jimbo la Michigan au Kamati ya Pamoja (The State of Michigan or The Joint Commission).

Corewell Health Patient Relations  
**844.403.0429**

Ili uwasiliane na taasisi ya jimbo ya kutoa leseni:  
Licensing and Regulatory Affairs  
Bureau of Community and Health Systems  
Health Facilities Division  
P.O. Box 30664,  
Lansing, MI 48909

Simu ya Dharura ya Malalamiko ya Jimbo la Michigan:  
**1.800.882.6006**

Ili uwasiliane na shirika linaloidhinisha hospitali:  
The Joint Commission  
**jointcommission.org**  
(Tumia kiungo cha "ripoti Tukio la Usalama wa Mgonjwa" katika "Action Center" kwenye ukurasa wa mwanzo)  
Kupitia Barua:  
Office of Quality Monitoring  
One Renaissance Boulevard  
Oakbrook Terrace, IL 60181  
Faksi: **630.792.5636**

Ili uwasiliane na ofisi ya haki za kiraia:  
Michigan Department of Civil Rights  
350 Ottawa Avenue NE  
Grand Rapids, MI 49503  
**1.800.482.3604**