



وثيقة حقوق المريض ومسئولياته

الغرض من هذه الوثيقة هو شرح حقوقك ومسئولياتك كمريض في نظام الصحة والمستشفيات في مقاطعة كوك. من خلال معرفة الحقوق الخاصة بك وفهمها، يمكن أن تساعدنا على أن نوفر لك الرعاية الصحية عالية الجودة.

حقوق من أجل مستقبل أكثر صحة تعرف على حقوقك ومسئولياتك كمريض.

في نظام الصحة والمستشفيات في مقاطعة كوك، نحن نلتزم بتوفير الرعاية في إطار قدراتنا لكل المرضى بغض النظر عن العرق و / أو اللون و / أو الجنس و / أو الدين و / أو الإعاقة البدنية و / أو العقلية و / أو الأصل القومي و / أو العمر و / أو الثقافة و / أو العرقية و / أو اللغة و / أو الحالة الاجتماعية والاقتصادية و / أو التوجه الجنسي (أي، السحاقيات أو مثليي الجنس أو ثنائيي الجنس أو المتحولين جنسيًا (LGBT)) و / أو الهوية أو التعبير الجنسي و / أو الحالة الاجتماعية و / أو حالة المحاربين القدماء و / أو القدرة على الدفع. ونحن نود العمل معكم لضمان تلقيكم الرعاية التي تحتاجون إليها وتستحقونها.

يشتمل نظام الصحة والمستشفيات في مقاطعة كوك على المنشآت التالية:

- مستشفى جون إتش ستروجر الابن في مقاطعة كوك
- مستشفى بروفايدانت في مقاطعة كوك
- خدمات سيرماك الصحية في مقاطعة كوك
- مركز راث إم روثشتاين الرئيسي
- شبكة صحة المجتمع والإسعاف
- إدارة الصحة العامة في مقاطعة كوك

وثيقة حقوق ومسئوليات المريض

لديك الحق في الحصول على الرعاية الطبية التي تتسم بالأدب والاحترام والجودة العالية، بما في ذلك الحقوق التالية:

- أن يتم التعامل معك بكرامة واحترام في مكان يتسم بالأمان والمساعدة على الشفاء.
- الوصول إلى الرعاية الصحية التي تكون متاحة والوفاء بالتزامات مهمتنا والمتطلبات القانونية المفروضة علينا.
- الحصول على أحدث المعلومات المتعلقة برعايتك وحالتك الصحية باستخدام تعبيرات يمكنك فهمها.
- تلقي الرعاية المتميزة بالمهارة والرحمة من كل عضو من أعضاء فريق العمل لدينا مع احترام قيمك الثقافية والروحانية والشخصية، ومعتقداتك وتفضيلاتك، بغض النظر عن كونك، أو من أين أتيت، أو ما تؤمن به.
- الحصول على الرعاية الصحية لنفسك وجسمك وعقلك بالكامل، بما في ذلك قياس مدى الألم الذي تعاني منه والسيطرة عليه.
- ارتداء الملابس الشخصية أو الأشياء الدينية أو الرمزية، إلا إذا كانت تتعارض مع إجراءات الرعاية الصحية أو العلاج أو إذا كانت تنتهك حقوق الآخرين.
- الوصول إلى الخدمات الثقافية والدينية والكهوتية والروحانية والنفسية.
- طلب الحصول على خدمات الترجمة، بما في ذلك لغة الإشارة (أو غيرها من الأساليب التي تتفق مع وضعك من ناحية الإبصار أو الكلام أو السمع)، بحيث يمكنك فهم المعلومات المرتبطة بالرعاية الصحية الخاصة بك.
- تلقي المعلومات حول التكاليف الطبية التي يتوجب عليك دفعها وأي حدود للتأمين. كما يمكنك كذلك الاستفسار عن المعلومات المتعلقة بالموارد الخاصة بالمساعدة المالية.
- الحصول على رد مقبول وفي الوقت المناسب على الأسئلة وطلبات الخدمة.

لديك الحق في التعرف على فريق العمل القائم على علاجك وتوفير الرعاية الصحية لك، بما في ذلك الحقوق التالية:

- إبلاغ أحد أفراد الأسرة أو من تختاره لينوب عنك وطبيبك الخاص بدخولك المستشفى على الفور.
- التعرف على أسماء وأدوار أعضاء الفريق المشارك في رعايتك.
- المشاركة في عملية خطة الرعاية الخاصة بك بطريقة يمكنك استيعابها.
- تلقي معلومات حول التشخيصات والإجراءات الطبية والعلاج وأفاق الشفاء، بما في ذلك أي مخاطر أو مضاعفات مضمنة وأي نتائج غير متوقعة.
- القدرة على رفض الموافقة على العلاج أو الخدمات، إذا لم تحصل على المعلومات التي تفهمها.
- التحرر من القيود أو العزل إلا إذا كان استخدام هذه الأساليب ضروريًا للأغراض الطبية أو لأغراض السلامة.
- الحصول على الرعاية المستمرة، بما في ذلك المعلومات المتعلقة بالرعاية الموصى بها لك بعد الخروج من المستشفى.
- استخدام أي مورد من الموارد التعليمية الخاصة بنا لفهم الأجزاء المختلفة للرعاية المقدمة إليك.
- تلقي تفسير كامل حول الحاجة إلى نقلك إلى منشأة أو منظمة أخرى، بما في ذلك الخيارات المتاحة بالإضافة إلى النقل. يجب أن تقبل المنشأة أو المنظمة الأخرى هذا النقل.
- رفض النقل إلى منشأة أو منظمة أخرى.
- تلقي معلومات حول السياسات المتعلقة بإقامتك في المستشفى أو علاجك.

لديك الحق في اتخاذ القرارات المرتبطة برعايتك، بما في ذلك ما يلي:

- تقرير ما إذا كنت توافق على العلاج والرعاية والخدمات أم لا.
- سحب موافقتك في أي وقت، كما يسمح القانون، بعد أن يتم إبلاغك بتبعات هذا القرار أثناء تقديم العلاج لك.
- طلب الحصول على رأي آخر من طبيب آخر.
- الاستفسار من أفراد العائلة، بما في ذلك شريكك من نفس الجنس أو من يساعدك على اتخاذ القرار، أو تعيين مندوب لمساعدتك على اتخاذ قرارات الرعاية الصحية.

- توفير معلومات مكتوبة حول التوجيهات المسبقة والحصول على المساعدة من فريق عمل المستشفى من أجل إعداد التوجيهات المسبقة أو مراجعتها أو تغييرها. توفر التوجيهات المسبقة للأطباء وفريق العمل معلومات حول رغباتك المرتبطة بالرعاية عندما لا تمتلك القدرة على التعبير عن ذلك لنا. يسري هذا الحق على أي وقت من أوقات العلاج.
- لاتخاذ القرارات المرتبطة بالرعاية الصحية المقدمة لك في نهاية الحياة. نحن نقدم الدعم لك ولأسرتك أو لمن ينوب عنك / عنهم. يشتمل ذلك على الحق في اتخاذ القرارات المتعلقة بتوقيت تلقي خدمات إنقاذ الحياة، بما في ذلك الحق في عدم استخدام العلاج الطبي الداعم للحياة كما يسمح القانون. يمكن تغيير هذه القرارات في أي وقت أثناء العلاج.
- الالتزام برغباتك فيما يتعلق بالتبرع بالأعضاء بما يتوافق مع المسؤوليات والموارد القانونية.

يحق لك الحصول على معلومات حول أي أبحاث أو أنشطة تعليمية تتعلق برعايتك، بما في ذلك ما يلي:

- معلومات حول الغرض من البحث.
- المدة الزمنية المتوقع مشاركتك بها.
- وصف واضح للإجراءات التي يجب تنفيذها.
- بيان بالامتيازات والمخاطر ووسائل عدم الراحة والتأثيرات الجانبية المحتملة.
- معلومات حول الرعاية والعلاج والخدمات البديلة المتاحة لك التي يمكن أن تساعد على تحسين صحتك:
- الحق في رفض المشاركة في أي أبحاث أو أنشطة تعليمية وإدراك أن جودة الرعاية التي تتلقاها لن تتغير إذا قررت عدم المشاركة.
- الحق في سحب الموافقة على المشاركة في الأبحاث أو الأنشطة التعليمية، في أي وقت.

لديك الحق في الاستمتاع بالخصوصية، بما في ذلك الحقوق التالية:

- احترام الخصوصية الشخصية الخاصة بك. يجب أن تكون رعايتك والفحوصات التي تجري لك وعلاجك والاجتماعات مع فريق العمل سرية وخاصة، كما يتم احترام تفضيلاتك الشخصية.
- الأمان الشخصي، بما في ذلك القدرة على الوصول إلى الخدمات الوقائية أو الدفاعية.
- التحرر من كل أشكال الإهمال أو إساءة التعامل أو الاستغلال أو التحرش.
- الحصول على المعلومات حول سياسة حقوق الزيارات واختيار الزوار الذين ترغب في مقابلتهم، بما في ذلك الزوج / الزوجة أو الشريك المحلي أو الشريك من نفس الجنس أو أحد أفراد العائلة أو صديق، إلا إذا كان الزوار يعيقون حالتك الطبية أو علاجك. يمكن أن ترفض مقابلة الزوار أو تلقي الاتصالات في أي وقت.
- تلقي إشعار ممارسات الخصوصية الخاص بنا.
- توقع أن يتم التعامل مع كل الاتصالات والسجلات المتعلقة برعايتك بسرية تامة، حسب مقتضيات القانون.
- طلب نسخة من السجلات الطبية الخاصة بك من المنشآت لدينا، وطلب إجراء تغييرات على السجلات الخاصة بك، حسب مقتضيات القانون.
- طلب الحصول على معلومات حول كيفية مشاركة أو الكشف عن المعلومات الطبية الخاصة بك، حسب مقتضيات القانون.
- مراجعة نسخة سطر بسطر من فاتورتك الطبية وتفسيرها لك.

يحق لك تقديم شكوى أو مظلمة، ويجب أن يتم توفير معلومات لك حول عملياتنا المرتبطة بحل الشكاوى أو التظلمات واسم جهة الاتصال والمعلومات المتعلقة بمكان تقديم الشكاوى أو التظلمات.

مسئوليات المريض

- لمساعدتنا على توفير الرعاية الصحية عالية الجودة لك، يجب عليك تحمل المسؤوليات التالية:
- توفير معلومات كاملة ودقيقة لنا حول حالتك الصحية، بما في ذلك الأمراض التي تعاني منها الآن أو التي كنت تعاني منها في الماضي، والألم الذي تشعر به، والأدوية التي تتناولها، وأمراض الحساسية التي تعاني منها، بالإضافة إلى الفيتامينات والعلاجات المنزلية التي تستخدمها.
- الالتزام بخطة وتعليمات الرعاية الخاصة بك.
- طرح الأسئلة عندما تكون لديك أية أسئلة وإخبار الطبيب أو الممرضة إذا لم تكن تفهم أي جزء من أجزاء الرعاية المقدمة لك أو أي جزء من أجزاء خطة الرعاية الخاصة بك.
- إخبار أي عضو من أعضاء فريق الرعاية الصحية الخاصة بك عن عدم رضاك عن أي من الرعاية التي يتم توفيرها لك.
- احترام حقوق وامتلاكات وسرية المرضى الآخرين وأسرتهم.
- احترام الامتلاكات والمنشآت الخاصة بنا. ويجب عدم إعاقة العمليات التي تجري في المستشفى.
- الالتزام بقواعد ولوائح المنشأة، بما في ذلك ساعات الزيارة، وإجراءات السيطرة على الأمراض المعدية، وألويات رعاية المرضى، ومعايير السلامة.
- إجراء كل التفاعلات التي تقوم بعملها مع فريق العمل والمريض والزوار بطريقة تتسم بالاحترام والأدب. الرجاء عدم استخدام كلمات وسلوكيات غير مناسبة أو مؤذية أو تهديدية أو وقحة أو تحرشية أو مسيئة أو عنيفة أو تمييزية.
- الالتزام بالمواعيد، وعندما لا تتمكن من الحضور إلى الموعد لأي سبب، يجب إبلاغ الموفر.
- التحقق من الوفاء بأي التزامات مالية للرعاية الخاصة بك إلى أقصى مدى ممكن.
- قبول التبعات الناجمة عن عدم الالتزام بخطة الرعاية الموصى بها.
- الالتزام بقواعد عدم التدخين.

الاستفسارات

لديك الحق في تقديم شكوى إلى الوكالات والإدارات الواردة أدناه:

إدارة الصحة العامة في ولاية إيلينوي

قلم الشكاوى المركزية

525 W. Jefferson Street

Springfield, IL 62761

من الاثنين إلى الجمعة، من الثامنة والنصف صباحًا وحتى الرابعة والنصف بعد الظهر

الهاتف: 800-252-4343

خدمة الهاتف النصية: 800-526-4372

البريد الإلكتروني: dph.ccr@illinois.gov

إدارة حقوق الإنسان في ولاية إيلينوي
وحدة الاستقبال
100 W. Randolph Street, 10th Floor
Chicago, IL 60601
الهاتف: 814-6200 (312)
خدمة الهواتف النصية: 740-3953 (866)

اللجنة المشتركة
مكتب مراقبة الجودة
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181
الهاتف: 994-6610 (800)
الفاكس: 792-5636 (630)
البريد الإلكتروني: complaint@jointcommission.org

حافظ على سلامتك – يمكنك المساعدة في الحفاظ على سلامتك أثناء الرعاية الطبية.

لا تخش مما يلي...

- ← طلب الاطلاع على بطاقة هوية كل شخص يدخل إلى غرفة المستشفى أو غرفة الفحص.
- ← يمكنك التحدث والتعبير عن رأيك إذا لم يطلب أفراد فريق العمل الخاص بنا فحص بطاقة الهوية الخاصة بك.
- ← سؤال الطبيب أو الممرضة عما إذا قاموا بغسل أيديهم أم لا قبل لمسك.
- ← الاستفسار عن سبب حاجتك لفحوصات وإجراءات معينة، بما في ذلك توقيت حدوث ذلك والوقت الذي ستستغرقه لكي يتم إصدارها.

تتم متابعة حقوق ومسئوليات المريض من خلال خلق علاقة عمل بين فريق العمل والأطباء والمرضى.

ربما تكون هناك سياسات وإجراءات خاصة بالمنشأة تحدد أطر العملية المرتبطة بمتابعة حقوق المرضى ومسئولياتهم في المستشفيات والعيادات الخاصة بنا. يتلقى المرضى معلومات تتعلق بهذه السياسات والإجراءات الخاصة بالمنشأة.

إذا كان المريض قاصرًا وغير حر في اتخاذ قراراته، تسري الحقوق والمسئوليات الخاصة به على ولي الأمر أو الوصي كذلك. يعمل فريق الرعاية الصحية لدينا مع المرضى والأوصياء من أجل توفير الرعاية اللازمة لأطفالهم. عندما نتحدث عن فريق الرعاية الصحية، فإننا نعني بذلك الأطباء والممرضات والفنيين والمعالجين وفريق العمل والمتطوعين في نظام الصحة والمستشفيات في مقاطعة كوك.

الاستفسارات

إذا كانت لديك أية شكاوى حيال الرعاية التي تلقيتها أنت أو أحد أفراد أسرتك، يرجى التحدث مع الطبيب أو الممرضة. أو، إذا كنت تفضل ذلك، يمكنك الاتصال بإدارة علاقات المرضى عبر أرقام المنشأة الواردة أدناه.

← مستشفى جون إتش ستروجر الابن في مقاطعة كوك، منسق خدمات المرضى
(312) 864-0185

← مستشفى بروفايدانت في مقاطعة كوك
(312) 572-2637

← مركز راث إم روثشتاين الرئيسي، دعم المرضى
(312) 572-4861

← شبكة صحة المجتمع والإسعاف
(312) 864-0719

← إدارة الصحة العامة في مقاطعة كوك، المدير، خدمات الدعم الصحي المتكاملة
(708) 836-8637