



## KARTA PRAW I OBOWIĄZKÓW PACJENTA

Celem niniejszego dokumentu jest wyjaśnienie pacjentom Zespołu Opieki Zdrowotnej i Szpitali powiatu Cook ich praw i obowiązków. Pacjenci po zaznajomieniu się i zrozumieniu przysługujących im praw i obowiązków mogą pomóc nam w zagwarantowaniu pacjentom wysokiej jakości opieki medycznej.

### FAKTY ZWIĄZANE ZE ZDROWSZĄ PRZYSZŁOŚCIĄ POZNAJ PRZYSŁUGUJĄCE PACJENTOM PRAWA I OBOWIĄZKI

Celem pracowników Zespołu Opieki Zdrowotnej i Szpitali powiatu Cook jest świadczenie, w ramach naszych możliwości, opieki medycznej wszystkim naszym pacjentom bez względu na ich rasę, kolor skóry, płeć, religię, inwalidztwo fizyczne czy umysłowe, narodowość, wiek, kulturę, język, status socjalno-ekonomiczny, orientację seksualną (np. homoseksualizm, lub transpłciowość), identyfikację płciową i sposób jej wyrażania, stan cywilny, status weterana i/lub zdolności płatnicze. Wyrażamy chęć współpracy, aby upewnić się, że pacjent otrzyma należną i potrzebną mu opiekę.

W skład Zespołu Opieki Zdrowotnej i Szpitali powiatu Cook wchodzi:

- > Szpital powiatu Cook im. John'a H. Stroger'a Jr.'a
- > Szpital Provident powiatu Cook
- > Zespół Usług Zdrowotnych Cermak powiatu Cook
- > Centrum CORE im. Ruth M. Rothstein
- > Zespół przychodni ambulatoryjnych
- > Wydział Zdrowia Publicznego powiatu Cook

## KARTA PRAW I OBOWIĄZKÓW PACJENTA

**Pacjent ma prawo do uprzejmej, pełnej szacunku, wysokiej jakości opieki, włącznie z prawem do:**

- > Bycia traktowanym z szacunkiem i godnością w bezpiecznym miejscu kuracji.
- > Otrzymania dostępnej opieki medycznej zgodnie z założeniami naszej misji i wymogami prawa.
- > Dostępu do najnowszych informacji na temat własnego stanu zdrowia i opieki w łatwo zrozumiałej formie .
- > Otrzymania fachowej, troskliwej opieki ze strony każdego pracownika naszego personelu oraz do uszanowania swojego dziedzictwa kulturowego, duchowego oraz własnych wartości, przekonań i decyzji bez względu na to kim pacjent jest, skąd pochodzi i w co wierzy.
- > Otrzymania pełnej opieki zdrowotnej, włączając ciało i umysł, a także leczenia bólu i określenia jego w skali.
- > Noszenia własnego ubrania, posiadania przedmiotów o charakterze religijnym i symbolicznym, z zastrzeżeniem, że nie zakłóca to procesu leczenia i opieki, ani nie łamie praw innych ludzi.
- > Brania udziału w imprezach kulturalnych, nabożeństwach lub korzystania z usług psychologa.
- > Zażądania usług tłumacza, włącznie z tłumaczem języka migowego (lub innych metod komunikacji, które zaspokajają potrzeby osób posiadających problemy ze wzrokiem, mową lub słuchem), aby zapewnić zrozumienie informacji dotyczących świadczonej pacjentowi opieki zdrowotnej.
- > Otrzymania informacji dotyczących kosztów leczenia, którymi pacjent może zostać obciążony, jak i ograniczeń polisy ubezpieczeniowej. Pacjent ma prawo do informacji o dostępnych źródłach pomocy finansowej.
- > Szybkiej i racjonalnej odpowiedzi na zadane pytania oraz na wymaganą usługę

**Pacjent ma prawo do informacji dotyczących leczenia i zespołu medycznego, włącznie z prawem do:**

- > Niezwłocznego powiadomienia kogoś z rodziny lub innej, wyznaczonej przez niego, osoby oraz lekarza rodzinnego o przyjęciu do szpitala.
- > Poznania nazwisk i specyficznych ról poszczególnych członków zespołu medycznego sprawującego opiekę nad nim.
- > Udziału w procesie planowania opieki medycznej w sposób dla niego zrozumiały.
- > Otrzymania informacji dotyczących diagnozy, zabiegów, leczenia oraz szans na wyzdrowienie, włączając w to jakiegokolwiek możliwe ryzyka i komplikacje oraz oczekiwane efekty.
- > Odmówienia zgody na leczenie bądź usługi w przypadku braku otrzymania informacji w zrozumiałej formie.
- > Bycia leczonym bez użycia środków ograniczających swobodę ruchów lub w warunkach odosobnienia, chyba, że jest to konieczne ze względów medycznych lub bezpieczeństwa.
- > Ciągłości opieki medycznej, włączając w to informacje dotyczące zalecanej opieki po wypisie ze szpitala.
- > Korzystania ze wszelkich środków edukacyjnych w celu uzyskania lepszego zrozumienia poszczególnych elementów opieki medycznej.
- > Otrzymania kompletnego uzasadnienia konieczności przeniesienia do innego ośrodka lub jednostki organizacyjnej, włącznie z innymi, poza przeniesieniem, możliwościami. Przeniesienie musi być zaakceptowane przez wybrany ośrodek.
- > Odmówienia wyrażenia zgody na przeniesienie do innego ośrodka lub jednostki organizacyjnej.
- > Otrzymania informacji dotyczących wewnętrznych przepisów związanych z hospitalizacją lub leczeniem.

**Pacjent ma prawo do podejmowania decyzji związanych z otrzymywaną opieką, włącznie z prawem do:**

- > Decydowania o wydaniu lub odmówieniu zgody na leczenie, opiekę i usługi.
- > Wycofania swojej zgody, zgodnie z obowiązującym prawem, w dowolnym czasie w trakcie leczenia, po otrzymaniu informacji o konsekwencjach swojej decyzji.

- > Zażądania opinii innego lekarza.
- > Konsultowania się z rodziną, włącznie z partnerem/-ką tej samej płci lub osobą upoważnioną do podejmowania decyzji, lub wyznaczenie osoby, która będzie pomagała w podejmowaniu decyzji dotyczących leczenia .
- > Otrzymania pisemnej informacji na temat pełnomocnictwa prawnego do decydowania o sposobie leczenia oraz do pomocy ze strony pracowników szpitala w sporządzeniu, przejrzaniu i dokonaniu zmian w tym pełnomocnictwie. Pełnomocnictwo prawne do decydowania o sposobie leczenia informuje lekarzy i personel o życzeniach pacjenta związanych z leczeniem w przypadku, gdy pacjent nie jest w stanie sam wyrazić swojego zdania. Prawo to przysługuje pacjentowi na każdym etapie leczenia.
- > Podejmowania decyzji związanych z opieką terminalną. Szanujemy decyzję pacjenta i jego rodziny lub pełnomocnika. Prawo to obejmuje podejmowanie decyzji o tym, kiedy podjąć akcję ratowania życia, włącznie z decyzją o zaniechaniu podtrzymywania życia - zgodnie z przepisami obowiązującego prawa. Decyzje te mogą być zmienione w dowolnej chwili w czasie leczenia.
- > Uszanowania decyzji o donacji organów zgodnie z wiążącymi szpital prawami i możliwościami.

**Pacjent ma prawo do informacji o prowadzonych badaniach naukowych lub edukacyjnych związanych ze świadczoną opieką medyczną, włącznie z prawem do:**

- > Otrzymania informacji o celu prowadzonych badań naukowych.
- > Określenia oczekiwanego czasu uczestnictwa pacjenta w badaniach naukowych.
- > Wyraźnego opisu zabiegów związanych z przeprowadzanymi badaniami.
- > Otrzymania informacji o potencjalnych korzyściach, ryzyku, dyskomforcie czy skutkach ubocznych.
- > Otrzymania informacji dotyczących alternatywnych metod leczenia lub usług mających na celu poprawę zdrowia.
- > Odmówienia uczestnictwa w jakichkolwiek badaniach naukowych lub działalności edukacyjnej wiedząc o tym, że jakość opieki medycznej nie zmieni się z powodu wyrażenia odmowy.
- > Wycofania, w jakimkolwiek czasie, swojej zgody na udział w badaniach naukowych lub działalności edukacyjnej.

**Pacjent ma prawo do poufności, włącznie z prawem do:**

- > Poszanowania prywatności. Świadczenie opieki, leczenie i spotkania z personelem powinny być objęte klauzulą poufności, z zachowaniem dyskrecji i uwzględnieniem osobistych preferencji pacjenta.
- > Bezpieczeństwa, włącznie z dostępem do ochrony i wsparcia
- > Ochrony przed każdą formą zaniechania, przemocy, wyzysku lub nękania
- > Otrzymania informacji dotyczących wewnętrznych przepisów odwiedzin oraz dokonania wyboru osób uprawnionych do odwiedzin, włączając w to współmałżonków, konkubentów, partnerów tej samej płci, krewnych czy przyjaciół, chyba, że osoba odwiedzająca zakłóca przebieg leczenia lub odwiedziny nie są wskazane ze względu na rodzaj choroby. Pacjent ma, w każdej chwili, prawo do odmowy odwiedzin lub rozmów telefonicznych.
- > Otrzymania pisemnej informacji dotyczącej zasad zachowania prywatności chronionych informacji zdrowotnych.
- > Utrzymania w poufności wszelkiej wymiany informacji i historii leczenia, zgodnie z obowiązującym prawem.
- > Otrzymania kopii historii choroby i zażądania naniesienia sprostowań w historii choroby w ramach obowiązującego prawa.
- > Otrzymania informacji na temat zasad przekazywania i ujawniania informacji medycznych pacjenta, w ramach obowiązującego prawa.
- > Szczegółowego (linijka po linijce) zaznajomienia się z kopią rachunku za usługi medyczne i jego wytłumaczenia.

Pacjentom przysługuje prawo do złożenia skargi lub zażalenia i otrzymania wyjaśnienia, w jaki sposób przebiega proces rozpatrywania skarg lub zażaleń, imię i nazwisko osoby oraz miejsce, w którym można złożyć skargę bądź zażalenie.

**OBOWIĄZKI PACJENTA**

W celu ułatwienia nam możliwości świadczenia wysokiej jakości usług, do pacjenta obowiązków należy:

- > Dostarczenie kompletnych i dokładnych informacji na temat własnego stanu zdrowia, włączając w to obecne i przebyte choroby, ból, leki, uczulenia, stosowane witaminy i inne metody leczenia.
- > Przestrzeganie zalecanego sposobu leczenia i instrukcji.
- > Zadawanie pytań oraz poinformowanie lekarza lub pielęgniarki w przypadku braku zrozumienia jakiegokolwiek części terapii lub jej planu.
- > Poinformowanie któregośkolwiek członka zespołu medycznego o braku zadowolenia ze świadczonej opieki.
- > Szanowanie praw, własności i prywatności pozostałych pacjentów i ich rodzin.
- > Szanowanie własności oraz pomieszczeń szpitalnych. Unikanie zakłócania pracy szpitala.
- > Przestrzeganie wewnętrznych przepisów i zasad, w tym godzin odwiedzin, zasad służących ograniczeniu rozprzestrzeniania chorób zakaźnych, priorytetów w opiece medycznej oraz zasad bezpieczeństwa.
- > Okazywanie szacunku i uprzejmości w stosunkach z personelem, pacjentami i gośćmi szpitala. Prosimy nie używać niestosownego, upokarzającego, grożącego oraz zaczepnego języka i zachowania.
- > Stawienie się na umówione wizyty lub poinformowanie lekarza w przypadku niemożności stawienia się na umówioną wizytę.
- > Dopełnienie zobowiązań finansowych związanych ze świadczoną opieką medyczną .
- > Zaakceptowanie konsekwencji wpływających z nieprzestrzegania zalecanego planu opieki medycznej.
- > Przestrzegania ZAKAZU PALENIA.

## DOCHODZENIE PRAW

W przypadku pytań związanych z otrzymaną przez siebie, bądź jakiegokolwiek z członków rodziny, opieką medyczną prosimy rozmawiać ze swoim lekarzem lub pielęgniarką. Można też skontaktować się telefonicznie z Wydziałem Obsługi Pacjenta danego ośrodka pod numerami podnymi poniżej:

Szpital powiatu Cook im. John'a H. Stroger'a Jr.'a

**Służby Zdrowie Powiatu Cook Departamentu Relacjami Z pacjentom**

312-864-0185 and telefaks: 312-864-9119

Poniedziałku do Piątku: godz 830 do 1630 - 4:30 PM

W innych godziny, Szpitalu Strogera Administrator na diżurze w nr 312-333-1692

Szpitalu Provident, Administrator na diżurze w nr 312-572-2039

Ruth M. Rothstein CORE Center, Reprezentatyw Pacjentom (312) 572-4861

Pacjenci lub przedstawiciel mogą złożyć zażalenie z organizacje pisany poniżej

### Illinois Department of Public Health

Central Complaint Registry

525 W. Jefferson Street

Springfield, IL 62761

Od poniedziałku do piątku, **od 8:30 do 16:30**

Telefon: 800-252-4343

TTY: 800-526-4372

E-mail: [dph.ccr@illinois.gov](mailto:dph.ccr@illinois.gov)

### Illinois Department of Human Rights

Intake Unit

100 W. Randolph Street, 10th Floor

Chicago, IL 60601

Telefon: (312) 814-6200

TTY: (866) 740-3953

### The Joint Commission

Office of Quality Monitoring

One Renaissance Boulevard

Oakbrook Terrace, IL 60181

Fax: (630) 792-5636

<https://www.jointcommission.org/resources/patient-safety-topics/report-a-patient-safety-event/>

*Pacjent(-a) lub swoją przedstawiciel powinien w każdej korespondencja włączać nazwy ośrodek zdrowotnej, adres z miasto I stan*

### **DBAJ O SIEBIE – Możesz pomóc w zapewnieniu bezpieczeństwa leczenia**

#### **Pacjent nie powinien wahać się aby...**

- > Poprosić każdego, kto wchodzi do pomieszczenia szpitalnego, o pokazanie identyfikatora.
- > Domagać się od personelu, aby sprawdzał dokumenty tożsamości.
- > Zapytać lekarza czy pielęgniarkę, czy umyli ręce przed badaniem.
- > Zapytać w jakim celu wykonywane są poszczególne badania czy zabiegi, kiedy się one odbędą i w jakim czasie można otrzymać ich wyniki.

### **UTWORZENIE WSPÓŁPRACY POMIĘDZY PERSONELEM, LEKARZAMI I PACJENTEM ZAPEWNIĄ PRZESTRZEGANIE PRAW I OBOWIĄZKÓW PACJENTA**

Jeżeli istnieją szczegółowe przepisy i zasady postępowania dotyczące przestrzegania praw obowiązków pacjenta, zostaną one udostępnione pacjentowi.

W przypadku pacjentów niepełnoletnich, ich prawa i obowiązki odnoszą się także do ich rodziców bądź opiekunów prawnych. Zespół medyczny naszego szpitala będzie współpracował z rodzicami bądź opiekunami prawnymi w celu zapewnienia opieki medycznej wymaganej przez stan zdrowia ich dziecka. Mówiąc o zespole medycznym mamy na myśli lekarzy, pielęgniarki, techników, terapeutów, pozostały personel i wolontariuszy Zespołu Opieki Zdrowotnej i Szpitali powiatu Cook.