

حقوق ومسؤوليات المرضى

نحن في مركز إم دي أندرسون للسرطان التابع لجامعة تكساس، نحترم حقوقك بوصفك فرداً لديه احتياجاته الفريدة فيما يتعلق بالرعاية الصحية. ونريدك أن تعرف حقوقك بوصفك مريضاً، وكذا التزاماتك تجاه نفسك وفريق الرعاية الصحية والمرضى الآخرين.

إننا نشجع على إقامة تواصل صريح وشراكة بينك وبين فريق الرعاية الصحية الذي يعتني بك في مركز إم دي أندرسون.

من حق كل مريض أن يتوقع ما يلي:

- 1. رعاية قائمة على الاحترام، والجودة العالية، والمراعاة، والكرامة.**
 - اطلب من جميع الأفراد القائمين على رعايتك تعريف أنفسهم وذكر دورهم في رعايتك وبيان ما سيفعلونه من أجلك.
 - توقع الحصول على علاج عالي الجودة. هذا التزام بسلامتنا ورعايتك بشكل مستمر.
 - يمكنك أن تقرر من يمكنه زيارتك سواء من الأهل أو الأصدقاء وغيرهم. ويسمح لك أيضاً بمراقب لتقديم الدعم الوجداني.
 - سنك، عرقك، لونك، أصلك الوطني، إثنيك، دينك، قيمك الثقافية/الحضارية، لسانك، إعاقاتك البدنية أو العقلية، وضعك الاجتماعي الاقتصادي، جنسك، توجهك الجنسي، أو الهوية/المظهر الجنسي؛ كل ذلك لن يؤثر على الرعاية التي نتلقاها.
 - ويمكنك أن تطلب ترتيبات للخدمات الدينية والروحية الخاصة بك.
- 2. معلومات مفهومة وتامة شاملة معلومات عن نتائج العلاج والرعاية.**
 - ستحاط علماً بحالتك بما في ذلك العلاج المقترح، وخيارات العلاج الأخرى، ومزايا كل خيار منها ومخاطره.
 - سيتم إطلاعك على الدور الذي ينبغي لك القيام به في رعايتك الخاصة.
 - وسيشرك المستشفى أسرتك في رعايتك، وقرارات العلاج والخدمة وفقاً لرغباتك والقوانين المعمول بها. يمكنك أن تقرر من يجوز (ومن لا يجوز له) الحصول على معلومات عن رعايتك.
 - كما سيتم إطلاعك ومن ينوب عنك على نتائج رعايتك، بما فيها النتائج المتوقعة وغير المتوقعة.
 - سيتم إطلاعك على أي أنشطة بحثية أو تعليمية أو تدريبية قد تدخل في علاجك. ويمكنك أن تختار المشاركة من عدمها في هذه الأنشطة.

ويوفر مركز إم دي أندرسون مترجمين فوريين وتحريريين وخدمات المساعدة اللغوية الأخرى مجاناً دون مقابل. اطلب الاتصال بالمساعدة اللغوية من أجلك.

3. المشاركة في القرارات بشأن العلاج والمنافع والمخاطر والخيارات.

- من حقك أن تطلع أسرتك و/أو طبيبك على الفور في حال إدخالك المستشفى.
- يمكنك أن تقرر ما إذا كنت ترغب في العلاج أم لا، وكذلك طريقة العلاج. يمكنك رفض إجراء تشخيصي أو علاج.
- وإذا رفضت أحد العلاجات، فستخطر بآثار هذا القرار على صحتك.
- ويمكنك أن تطلب قبل البدء في العلاج تقديراً معقولاً لرسوم تكلفة رعايتك.

إذا كنت قاصراً، فسيتم إشراك والديك أو الأوصياء عليك في القرارات الخاصة بتخطيط علاجك. إذا كنت غير قادر على اتخاذ القرارات بشأن رعايتك، فسوف تمنح إم دي أندرسون هذه الحقوق ذاتها إلى ممثلك أو ممثلك الذين تعينهم.

4. مراعاة المعتقدات والقيم الشخصية.

- نحن نحترم حقك في اتخاذ قرار شخصي مبني على معتقداتك وقيمك الشخصية وكذلك على المعلومات الطبية المتاحة.
- أنت أو أسرته أو ممثلك (ممثلوك) المعين سيتم إشراككم في جميع القضايا الأخلاقية التي تشتمل عليها رعايتك.
- ربما فكرت في هذه الأسئلة:
 - هل لديك جميع المعلومات التي تحتاجها لاتخاذ قرار بشأن رعايتك؟
 - في حالة عدم قدرتك على التحدث عن نفسك، هل عيّنت شخصاً يتحدث نيابة عنك من خلال عمل توكيل طبي؟ إذا لم تكن فعلت، هل أبلغتنا بمن سيتحدث نيابة عنك؟

اطلب التحدث إلى إدارة الأخلاقيات الإكلينيكية لمساعدتك في التعامل مع أي من هذه الشواغل.

5. الاستجابة السريعة للطلبات والاحتياجات.

- لك الحق في الحصول على رعاية تقوم على مراعاة المشاعر والاحترام.
- في حالة احتياجك إلى خدمة لا يوفرها إم دي أندرسون، لك الحق في مساعدتك على الانتقال إلى منشأة رعاية صحية أخرى يمكنها توفير الخدمة المطلوبة.
- لك الحق أيضاً في فحص فاتورة المستشفى الخاصة بك وفي شرحها لك.

6. الخصوصية والسرية في جميع الشؤون.

- مناقشات الحالات والفحوص وأنواع العلاج أمور سرية وسيقوم بها موظفو مركز إم دي أندرسون في إطار من الكتمان.
- المعلومات الخاصة بالمرضى سرية ولا يجوز الإفصاح عنها إلى أطراف ثالثة دون إذنك ما لم يكن هناك إلزام قانوني. يجوز لك أو لممثلك القانوني الاطلاع على سجلك الطبي.
- يجوز لك طلب معاملة حالتك كحالة سرية لحماية هويتك كمريض نزيل المستشفى.
- يجوز لك إسداد الستار حول سريرك أو إغلاق باب الغرفة عندما ترغب في الخصوصية.
- يجوز لك طلب نقلك إلى غرفة أخرى إذا كنت تتعرض لإزعاج بشكل غير معقول من جانب مريض آخر و/أو زائر. ستبذل جميع الجهود لنقلك إلى غرفة من نفس النوع.

7. الالتزام بسلامة المريض.

- يحق لك توقع علاج عالي الجودة يلتزم بسلامتك ورعايتك رعاية مستمرة.
- ويأتي ضمن أولوياتنا تعزيز بيئة آمنة ومراعية في إم دي أندرسون.
- لديك السلطة لقول " توقف، لدي قلق " إذا كنت تشعر أن هناك قضية سلامة.

8. معالجة الآلام من خلال التقييم.

- يوفر مركز إم دي أندرسون تقييماً مناسباً لمعالجة الآلمك والتعامل معها.
- سنعمل معك على وضع هدف لتخفيف الآلمك وتطبيق خطة لتحقيق هذا الهدف.

9. احترام التوكيل الطبي والتوجيهات المسبقة الأخرى.

- يحق لك عمل توكيل طبي. ويتيح لك ذلك إعطاء الحق لشخص أو أكثر باتخاذ قرارات طبية نيابة عنك إذا كنت غير قادر على اتخاذها بنفسك.
- لك الحق أيضاً في عمل وصية حيّ (توجيه للأطباء وأفراد الأسرة أو من يقوم مقامهم). تبين هذه الوثيقة كيف تريد أن يتم التعامل مع رعايتك الطبية في حال عدم قدرتك على التعبير عن ذلك بنفسك.
- إذا كنت في المستشفى، فيجوز لك أو لممثلك القانوني طلب قطع خدمات الإنعاش، أو بدء علاج إدامة الحياة أو إنهاؤه.
- إذا كنت مريضاً خارجياً، فيجوز لك أيضاً -أو لممثلك القانوني- أن تطلب من طبيبك أن يعد لك أمر عدم إنعاش خارج المستشفى.

اطلب التحدث إلى الخدمة الاجتماعية إذا كنت بحاجة إلى معلومات أو مساعدة في إتمام التوكيل الطبي أو أي توجيهات أخرى مسبقاً.

10. الاستماع إليك في حال ظهور مشاكل أو شكاوى أو تظلمات.

- إم دي أندرسون يثمن قيم النقاش الصريح. وإذا ما أبديت أي شكوى أو أثرت أي شواغل أو مخاوف، فلن يغير ذلك بطريقة سلبية من الرعاية التي تتلقاها بأي صورة من الصور.
- ولك الحق في تقديم شكاوى أو تظلمات بخصوص جودة الرعاية أو الخدمة التي تتلقاها. وإذا كان لديك أي شاغل، الرجاء عدم التردد في إخبار أفراد طاقم إم دي أندرسون المعنيين. يمكنك أيضاً التحدث مع المدير المسؤول.
- اطلب التحدث مع دفاع المريض في إم دي أندرسون إذا كنت تشعر أنه لم يتم التعامل مع مخاوفك بشكل كافٍ. هدف إم دي أندرسون هو معالجة الشكاوى في وقت الشكوى والمظالم في غضون 7 أيام عمل. إذا كانت لديك أسئلة عن حالة الشكوى أو التظلم، اتصل بدفاع المريض على 713-792-7776.
- يمكنك أيضاً الاتصال بالخط الساخن للامتنال لمؤسسة إم دي أندرسون على الرقم 800-789-4448.
- يمكنك الاتصال بلجنة خدمات الصحة والإنسانية بتكساس أو اللجنة المشتركة بغض النظر عن إذا كنت قد أُخبرت أو لم تخبر أولاً إم دي أندرسون عن قلقك.

لجنة تكساس لخدمات الصحة والإنسانية، 888-973-0022

Hfc.complaints@hhsc.state.tx.us العنوان البريدي: Health and Human Services

Commission, Complaint and Incident Intake

Mail Code E-249, P.O. Box 149030, Austin, TX 78714-9030

مكتب مراقبة الجودة للجنة المشتركة، 800-994-6610

patientsafetyreport@jointcommission.org

- يمكن للمستفيدين من برنامج ماديكير أيضاً تقديم الشكاوى التي تتعلق بنوعية الرعاية، قرارات التغطية، و الخروج من المستشفى السابق لأوانه عن طريق الاتصال بمعهد الجودة الصحية، قسم مراجعة المستفيدين: 800-725-9216

TMF Health Quality Institute, Beneficiary Review Department, Barton Oaks Plaza Two, Suite 200, 901 MoPac Expressway South Austin, TX 78745-5799

منقول بتصرف من قسم حقوق ومسؤوليات الفرد بدليل الاعتماد الشامل للمستشفيات، اللجنة المختلطة، ©2019.

كل مريض مسؤول عما يلي:

1. تقديم معلومات طبية كاملة. قم بإعطاء معلومات دقيقة وكاملة عن حالتك الصحية الحالية وتاريخك الطبي. ويشمل ذلك الأمراض، وقرارات البقاء في المستشفيات، والأدوية، والتوجيهات المسبقة، وغير ذلك من المسائل الصحية.
2. طلب تفسيرات واضحة. اترح أسئلة حتى تفهم حالتك، أو علاجك أو دورك في الرعاية.
3. اتخاذ قرارات مبنية على علم. أنت مسؤول عن القرارات التي تتخذها بشأن رعايتك. ويمكن لمراكز التعلم أن تزودك بموارد مفيدة. وقد يطلب منك الإذن (الموافقة) كتابياً على اختبارات أو إجراءات أو عمليات جراحية معينة. اترح ما شئت من أسئلة حتى تفهم تماماً كل وثيقة يطلب منك التوقيع عليها.
4. الفهم. اطلب من أي من أعضاء فريق الرعاية الصحية أن يشرح لك كل ما لا تفهمه. ومن المهم أن تعرف دورك في الرعاية المقدمة لك.
5. الإبلاغ عن التغييرات. أخبر فريق الرعاية الصحية بأية تغييرات في صحتك. واحرص على أن تخبرهم بعدم قدرتك على اتباع خطة العلاج التي قررتها.
6. قبول الالتزامات المالية. اترح الأسئلة وتأكد من فهمك للمسؤوليات المالية. وادفع فواتيرك أو استفسر بشأنها في أقرب وقت ممكن. يجب عليك تقديم معلومات كاملة ودقيقة عن أي طرف ثالث دافع للتكاليف أو ضامن لدفعها. الالتزامات المالية

المستحقة المتعلقة بالخدمات يجب دفعها فوراً. سوف يُتاح موظفو مركز تسوية الحسابات المالية (FFC) وقسم خدمات شؤون المرضى (PBS) لمساعدتكم.

• يساعد مركز تسوية الحسابات المالية بشأن الاستفسارات المتعلقة بالتغطية التأمينية. 713-792-4322 أو 844-294-4322

• كما يمكن لقسم خدمات شؤون المرضى مساعدتك في فهم فواتيرك. 713-792-2991 أو 800-527-2318

7. احترام خصوصية الآخرين. كن مرعياً لمشاعر المرضى الآخرين من خلال احترام حقهم في الخصوصية والحد من زائريك والحفاظ على جو من الهدوء.

8. تحلّ باللياقة عند التقاط الصور أو تسجيل مقاطع أفلام الفيديو. قد ترغب في التقاط صور أو تسجيلات صوتية أو فيديو أثناء مكوثك داخل مركز إم دي أندرسون. إلا أن هذه الأنشطة قد يشوبها بعض المخاطر. إذ يمكن لصورة أو مقطع فيديو أن يشتت انتباه فريق الرعاية الصحية المشرف على حالتك أو يدخل الجراثيم إلى الغرفة. لا تلتقط أي صور أو أفلام للمرضى الآخرين أو موظفي إم دي أندرسون بدون إذنتهم. يحق لكل المرضى والموظفين مطالبتك بالتوقف عما تفعله. كما يحق لموظفينا مغادرة أي مكان لحين الانتهاء من التسجيل غير المسموح به، طالما لم تؤثر مغادرتهم على سلامتك.

9. معاملة الآخرين بوقار واحترام. يجب على الجميع التعامل مع بعضهم البعض بوقار واحترام، بغض النظر عن السن، أو العرق، اللون، أو الأصل الوطني، أو الإثنية، أو الدين، والقيم الثقافية/الحضارية، أو اللغة، أو الإعاقة البدنية أو العقلية أو الوضع الاجتماعي الاقتصادي، أو الجنس، أو التوجه الجنسي أو الهوية/المظهر الجنسيين.

10. اتباع قواعد المستشفى ولوائحه. ويجب على الجميع اتباع قواعد المستشفى ولوائحه.