

HOAG ORTHOPEDIC INSTITUTE

حقوق و مسئولیت‌های شما به عنوان بیمار

حقوق بیمار

شما حق دارید:

1. از مراقبتی محترمانه و همراه با ملاحظه برخوردار شوید و شرایطی فراهم شود که احساس آسایش و راحتی داشته باشید. نیازهای فرهنگی، روانی اجتماعی، مذهبی و معنوی شما، همچنین ارزش‌ها، کرامت، باورها و ترجیحات شخصی شما مورد احترام قرار گیرد.
2. یکی از اعضای خانواده‌تان (یا نماینده‌ای که خود انتخاب می‌کنید) و پزشک معالج‌تان، در اسرع وقت از بستری شدن شما در بیمارستان مطلع شوند. با اجازه شما یا تصمیم‌گیرنده جانشین شما، خانواده‌تان در صورت اقتضا و در حدودی که قانون اجازه می‌دهد، در تصمیم‌گیری‌های مربوط به مراقبت، درمان و خدمات شما مشارکت داشته باشند.
3. نام پزشک یا متخصص دارای مجوز که در چارچوب مجوز حرفه‌ای خود مسئولیت اصلی هماهنگی مراقبت‌های شما را بر عهده دارد، و همچنین نام سایر پزشکان و کارکنان غیردرمانی که شما را ویزیت خواهند کرد و رابطه حرفه‌ای آنان با مراقبت خود را بدانید.
4. اطلاعاتی درباره وضعیت سلامت، تشخیص بیماری، پیش‌آگهی، روند درمان، چشم‌انداز بهبودی و نتایج مراقبت (از جمله نتایج غیرمنتظره) به زبان و در قالبی که برای شما قابل درک باشد دریافت کنید. به سوابق پزشکی خود دسترسی داشته باشید. یک نسخه جداگانه از «اطلاعیه شیوه‌های حفظ حریم خصوصی» دریافت کنید که حقوق شما در زمینه دسترسی به سوابق پزشکی را توضیح می‌دهد. از ارتباط مؤثر برخوردار باشید و در تدوین و اجرای برنامه مراقبتی خود مشارکت کنید. در بررسی مسائل اخلاقی مرتبط با مراقبت خود، از جمله موضوعات مرتبط با رفع اختلافات در تصمیمات درمانی، خودداری از ارائه اقدامات احیایی و عدم شروع یا قطع درمان‌های نگهدارنده حیات، مشارکت داشته باشید.
5. درباره مراقبت‌های پزشکی خود تصمیم‌گیری کنید و برای ارائه رضایت آگاهانه یا رد یک روش درمانی، هر میزان اطلاعاتی را که لازم دارید درباره درمان یا اقدام پیشنهادی دریافت کنید. به‌جز در شرایط اورژانسی، این اطلاعات باید شامل شرح روش یا درمان، خطرات مهم پزشکی مرتبط با آن، گزینه‌های درمانی جایگزین یا عدم درمان و خطرات هر یک، و همچنین نام فردی باشد که آن روش یا درمان را انجام خواهد داد.
6. در تصمیم‌گیری‌های مربوط به مراقبت‌های پزشکی مشارکت داشته باشید، از جمله حق درخواست یا رد درمان، در حدودی که قانون اجازه می‌دهد. با این حال، حق ندارید ارائه درمان‌ها یا خدماتی را مطالبه کنید که از نظر پزشکی ضروری یا مناسب تلقی نمی‌شوند. در حدودی که قانون اجازه می‌دهد، حتی برخلاف توصیه کادر پزشکی، بیمارستان را ترک کنید.

7. در صورتی که بیمارستان یا متخصص دارای مجوز قصد داشته باشد در چارچوب مراقبت یا درمان شما، پژوهش یا آزمایش بر روی انسان انجام دهد، از این موضوع مطلع شوید. شما حق دارید از مشارکت در چنین طرح‌های پژوهشی خودداری کنید.
8. برای درخواست‌های منطقی خود جهت دریافت خدمات، پاسخ‌های مناسب و معقول دریافت کنید.
9. ارزیابی و کنترل مناسب درد، اطلاعات مربوط به درد و روش‌های تسکین آن را دریافت کنید و در تصمیم‌گیری‌های مرتبط با مدیریت درد مشارکت داشته باشید. در صورتی که از درد شدید، مزمن و مقاوم به درمان رنج می‌برید، درخواست استفاده یا عدم استفاده از هر یک یا تمام روش‌های کنترل درد، از جمله داروهای اپیوئیدی (مخدر)، را مطرح کنید. پزشک ممکن است از تجویز داروهای اپیوئیدی خودداری کند؛ اما در این صورت باید شما را از وجود پزشکان متخصص درد آگاه کند که در درمان درد شدید و مزمن، از جمله با استفاده از داروهای اپیوئیدی، تخصص دارند.
10. دستورالعمل‌های پزشکی از پیش تنظیم‌شده تهیه کنید. چنانچه دیگر قادر به درک درمان پیشنهادی یا بیان خواسته‌های خود درباره مراقبت‌های پزشکی نباشید، این موضوع شامل تعیین فردی برای تصمیم‌گیری از جانب شما نیز می‌شود. کارکنان بیمارستان و متخصصانی که در بیمارستان خدمات مراقبتی ارائه می‌کنند، موظف‌اند از این دستورالعمل‌ها پیروی کنند. تمامی حقوق بیماران نیز در مورد فردی که از نظر قانونی مسئول تصمیم‌گیری درباره مراقبت‌های پزشکی از جانب شما است، اعمال می‌شود.
11. حریم خصوصی‌تان محترم شمرده شود. بحث‌های مربوط به پرونده، مشاوره‌ها، معاینات و درمان‌ها محرمانه هستند و باید با رعایت حفظ حریم خصوصی انجام شوند. شما حق دارید از دلیل حضور هر فردی مطلع شوید. شما حق دارید پیش از انجام معاینه و هنگام بحث درباره مسائل درمانی، از بازدیدکنندگان بخواهید اتاق را ترک کنند. در اتاق‌های نیمه‌خصوصی از پرده‌های حریم خصوصی استفاده خواهد شد.
12. تمامی ارتباطات و سوابق مربوط به مراقبت و بستری شما در بیمارستان باید به‌صورت محرمانه نگهداری شوند. پیش از آنکه سوابق پزشکی شما در اختیار هر فردی که مستقیماً در مراقبت شما دخیل نیست قرار گیرد، باید اجازه کتبی دریافت شود. «اطلاعیه شیوه‌های حفظ حریم خصوصی» که در این بسته گنجانده شده است، حقوق مربوط به حریم خصوصی شما و نحوه استفاده و افشای اطلاعات سلامت حفاظت‌شده شما را به‌طور کامل توضیح می‌دهد.
13. در محیطی ایمن و عاری از سوءاستفاده یا غفلت روانی، جسمی، جنسی یا کلامی، بهره‌کشی یا آزار و اذیت، مراقبت دریافت کنید. شما حق دارید به خدمات حمایتی و دفاع از حقوق بیماران دسترسی داشته باشید، از جمله حق اطلاع دادن موارد غفلت یا سوءاستفاده به نهادهای دولتی.
14. از هرگونه محدودسازی یا جداسازی که توسط کارکنان به‌عنوان وسیله‌ای برای اجبار، تنبیه، سهولت کار یا تلافی‌جویی استفاده شود، مصون باشید.
15. از تداوم معقول مراقبت برخوردار باشید و از قبل، از زمان و محل قرار ملاقات‌ها و همچنین هویت افرادی که مراقبت را ارائه می‌کنند مطلع شوید.
16. توسط پزشک یا نماینده پزشک، از نیازها و گزینه‌های مراقبت درمانی پس از ترخیص از بیمارستان آگاه شوید. شما حق دارید در تدوین و اجرای برنامه ترخیص خود مشارکت داشته باشید. در صورت درخواست شما، این اطلاعات می‌تواند در اختیار یکی از دوستان یا اعضای خانواده شما نیز قرار گیرد.
17. از قوانین و سیاست‌های بیمارستان که در دوران بستری بر رفتار شما اعمال می‌شود، آگاه باشید.

18. در صورتی که توانایی تصمیم‌گیری داشته باشید، فردی را به‌عنوان شخص حمایت‌کننده و همچنین بازدیدکنندگان مورد نظر خود تعیین کنید؛ صرف‌نظر از اینکه بازدیدکننده از بستگان خونی، سببی یا شریک زندگی ثبت‌شده شما باشد یا نباشد، مگر در موارد زیر:

- بازدید برای هیچ‌کس مجاز نباشد.
- مرکز درمانی به‌طور منطقی تشخیص دهد که حضور یک بازدیدکننده خاص، سلامت یا ایمنی بیمار، کارکنان مرکز درمانی یا سایر بازدیدکنندگان را به خطر می‌اندازد یا موجب اختلال قابل توجه در فعالیت‌های مرکز می‌شود.
- شما به کارکنان مرکز درمانی اعلام کرده باشید که دیگر مایل به ملاقات با آن شخص نیستید.
- با این حال، مرکز درمانی می‌تواند محدودیت‌های معقولی برای ملاقات‌ها تعیین کند، از جمله محدودیت در ساعات ملاقات و تعداد بازدیدکنندگان. مرکز درمانی باید شما (یا در صورت لزوم، شخص حمایت‌کننده شما) را از حقوق مربوط به ملاقات، از جمله هرگونه محدودیت یا ممنوعیت بالینی، آگاه کند. مرکز درمانی مجاز نیست امتیاز یا حق ملاقات را بر اساس نژاد، رنگ پوست، ملیت، مذهب، جنسیت، هویت جنسیتی، گرایش جنسی یا معلولیت محدود، ممنوع یا سلب کند.

19. شما حق دارید در صورتی که توانایی تصمیم‌گیری نداشته باشید، نظر و خواسته‌هایتان درباره افرادی که می‌توانند به ملاقات شما بیایند، در نظر گرفته شود. شیوه اعمال این موضوع در سیاست ملاقات بیمارستان تشریح شده است. حداقل، بیمارستان باید هر فردی را که در منزل شما زندگی می‌کند و همچنین هر شخص حمایت‌کننده‌ای را که مطابق قوانین فدرال تعیین شده است، در نظر بگیرد.

20. صورتحساب بیمارستان را بررسی کنید و توضیحی درباره آن دریافت کنید، صرف‌نظر از اینکه هزینه‌ها از چه منبعی پرداخت می‌شوند.

21. این حقوق را بدون توجه به جنسیت، وضعیت اقتصادی، سطح تحصیلات، نژاد، رنگ پوست، مذهب، تبار، ملیت، تابعیت، زبان اصلی، یا وضعیت مهاجرتی (مگر در مواردی که قانون فدرال ایجاب کند)، گرایش جنسی، هویت یا بیان جنسیتی، سن، اطلاعات ژنتیکی، معلولیت، وضعیت پزشکی، وضعیت تأهل، وضعیت شریک زندگی ثبت‌شده یا منبع پرداخت هزینه‌های درمان، اعمال کنید.

22. شکایت یا اعتراض خود را ثبت کنید. اگر مایل به ثبت شکایت نزد Hoag Orthopedic Institute

هستید، می‌توانید به نشانی زیر نامه ارسال کنید: Hoag Orthopedic Institute Attn:

Administration 16250 Sand Canyon Ave, Irvine, CA 92618 یا با شماره زیر تماس بگیرید:

949-727-5259

- کمیته رسیدگی به شکایات، هر شکایت را بررسی کرده و ظرف 30 روز پاسخ کتبی ارائه خواهد کرد. پاسخ کتبی شامل نام فرد مسئول تماس در بیمارستان، اقدامات انجام‌شده برای بررسی شکایت، نتایج فرآیند رسیدگی به شکایت و تاریخ تکمیل این فرآیند خواهد بود.
- نگرانی‌های مربوط به کیفیت مراقبت یا ترخیص زودهنگام نیز به کمیته(های) مربوط به استفاده از خدمات و کنترل کیفیت ارجاع خواهد شد. در مورد شکایات مربوط به Medicare، همچنین می‌توانید با سازمان زیر تماس بگیرید: Commence Health BFCC-QIO

یا Program P.O. Box 2687, Virginia Beach, VA 23450 877-588-1123

TTY 855-887-6668

23. صرف‌نظر از اینکه از فرآیند رسیدگی به شکایات بیمارستان استفاده کرده باشید یا خیر، می‌توانید شکایت خود را نزد اداره بهداشت عمومی کالیفرنیا ثبت کنید.

California Department of Public Health

681 South Parker Street, Suite 200

Orange, CA 92868

800-228-5234

همچنین می‌توانید شکایت خود را نزد DNV Healthcare USA Inc.، نهاد اعتباربخشی این مرکز، از طریق شماره رایگان 866-496-9647 یا از طریق لینک زیر ثبت کنید:

www.dnvhealthcareportal.com/patientcomplaint-report

DNV Healthcare

Attn: Complaints

1400 Ravello Dr Katy, TX 77449

Attn: Complaints فکس: 1-281-870-4818

24. می‌توانید شکایت خود را نزد اداره حقوق مدنی کالیفرنیا (Civil Rights Department) از طریق نشانی زیر ثبت کنید: 800-884-1684 یا www.calcivilrights.ca.gov یا 800-700-2320 (TTY) یا 2218 Kausen Dr., #100, Elk Grove, CA 95758.

25. می‌توانید شکایت خود را نزد هیئت پزشکی کالیفرنیا (Medical Board of California) از طریق نشانی زیر ثبت کنید: 800-633-2322 یا www.mbc.ca.gov/consumers/complaints/ یا 2005 Evergreen St., #1200, Sacramento, CA 95815.

مسئولیت‌های بیمار

به‌عنوان بیمار، مسئولیت‌های زیر را بر عهده دارید:

1. اطلاعات کامل و دقیق درباره شکایت‌های فعلی، بیماری‌های گذشته، بستری‌های قبلی، داروهای مصرفی، دستورالعمل‌های پزشکی از پیش تنظیم‌شده و سایر موضوعات مرتبط با سلامت خود ارائه دهید.
2. هر زمان که اطلاعات یا دستورالعمل‌ها را متوجه نمی‌شوید، سؤال بپرسید.
3. دستورالعمل‌ها و برنامه درمانی توصیه‌شده توسط پزشک و تیم مراقبت سلامت خود را دنبال کنید.
4. هرگونه تغییر در وضعیت خود را در اسرع وقت به پزشک یا یکی از اعضای تیم مراقبت سلامت اطلاع دهید.
5. در مراقبت از خود مشارکت داشته باشید، از جمله در برنامه‌های کنترل درد و برنامه‌ریزی برای ترخیص.
6. اگر معتقد هستید که نمی‌توانید برنامه مراقبتی یا درمانی خود را دنبال کنید، پزشک خود را در جریان بگذارید.
7. اگر دستورالعمل‌های مراقبتی و برنامه خدمات خود را رعایت نکنید یا درمان را نپذیرید، مسئولیت پیامدهای ناشی از آن را بپذیرید.
8. در صورتی که درباره مراقبت‌های خود یا محیط پیرامون خود نگرانی یا سؤال ایمنی دارید، ارائه‌دهندگان مراقبت خود را مطلع کنید.
9. اطلاعات دقیق و به‌موقع درباره منابع پرداخت هزینه‌های خود ارائه دهید و در صورت نیاز، برای انجام تعهدات مالی خود با بیمارستان همکاری کنید.
10. در صورتی که یک دستورالعمل پزشکی از پیش تنظیم‌شده تهیه کرده‌اید، یک نسخه از آن را ارائه دهید.
11. قوانین و مقررات بیمارستان را که بر مراقبت از بیمار و رفتار وی تأثیر می‌گذارند، رعایت کنید. HOI متعهد است به هرگونه رفتاری که ممکن است ایمنی بیماران، کارکنان، محیط یا کیفیت مراقبت از سایر بیماران را به خطر بیندازد، رسیدگی کند. رفتارهای غیرقابل قبول، حسب مورد توسط کارکنان، واحد امنیت یا نیروهای انتظامی مورد رسیدگی قرار خواهند گرفت. چنین اختلالاتی ممکن است به قطع ارائه خدمات درمانی HOI به شما یا اخراج بازدیدکننده از مرکز منجر شود.
12. به حقوق و اموال دیگران، همچنین تمامی تأسیسات و تجهیزات، احترام بگذارید. افراد حاضر در مرکز باید از ایجاد سر و صدای اضافی خودداری کرده، حریم خصوصی بیماران را رعایت کنند و به دستورالعمل‌های کارکنان درمانی درباره ملاقات‌کنندگان احترام بگذارند.
13. از هرگونه رفتار اخلاص‌گر، توهین‌آمیز یا غیرقابل قبول خودداری کنید. نمونه‌هایی از این رفتارها شامل موارد زیر است، اما به این موارد محدود نمی‌شود: فریاد زدن یا پرخاش کلامی، استفاده از الفاظ رکیک، زبان تحقیرآمیز (مانند نام‌گذاری توهین‌آمیز، لطفه‌های نژادی یا قومی و موارد مشابه)، آزار و اذیت یا تبعیض علیه دیگران، پرتاب اشیاء، تهدید کلامی به خشونت، استفاده از زور فیزیکی، تجاوز یا تعرض جنسی، و نگهداری یا استفاده از سلاح یا مواد مخدر غیرقانونی.

14. آگاه باشید که حمل یا نگهداری سلاح و مواد مخدر غیرقانونی در هیچ‌یک از مکان‌ها یا تأسیسات بیمارستان مجاز نیست و در صورت کشف، توسط واحد امنیت ضبط خواهد شد. هر سلاح گرم یا سلاحی که از نظر هر یک از کارکنان بیمارستان خطرناک یا تهدیدآمیز تلقی شود، باید فوراً از محوطه خارج شود یا به واحد امنیت تحویل داده شود.
15. آگاه باشید که ماری‌جوانا طبق قوانین فدرال غیرقانونی است. HOI یک بیمارستان دارای بودجه فدرال است و نگهداری یا استفاده از ماری‌جوانا در محوطه بیمارستان مجاز نیست؛ تنها استثنا مواردی است که در «قانون کالیفرنیا درباره دسترسی دلسوزانه به کانابیس پزشکی» (Californias Compassionate Access to Medical Cannabis Act) برای بیماران بستری مبتلا به بیماری‌های لاعلاج پیش‌بینی شده است. این قانون اجازه می‌دهد بیماران مبتلا به بیماری‌های لاعلاج که در بیمارستان ما بستری هستند، تحت شرایط و محدودیت‌های مشخص، در بخش‌های معینی از بیمارستان از کانابیس پزشکی استفاده کنند.
16. آگاه باشید که در مدت بستری، داروهای مورد نیاز بیماران توسط بیمارستان تأمین می‌شود و مطابق سیاست بیمارستان، داروهای شخصی باید به منزل فرستاده شوند یا تا زمان ترخیص برای نگهداری در اختیار کارکنان قرار گیرند.
17. آگاه باشید که به بیماران توصیه می‌شود وسایل شخصی خود را در منزل بگذارند یا برای نگهداری ایمن به یکی از اعضای خانواده یا دوستان خود بسپارند. HOI در قبال گم شدن یا آسیب دیدن وسایل شخصی که به هر یک از مراکز تحت مالکیت یا مدیریت HOI یا Hoag آورده می‌شوند، مسئولیتی ندارد.
18. آگاه باشید که استعمال دخانیات و استفاده از ویپ در سراسر محوطه HOI ممنوع است. استعمال دخانیات در داخل بیمارستان و همچنین در محوطه بیمارستان ممنوع است. هیچ محل مشخصی برای استعمال دخانیات در نظر گرفته نشده است.