

وثيقة حقوق المرضى

إنّ وثيقة حقوق المرضى الخاصة بنا موجودة لضمان إحترام حقوق وكرامة كل شخص يتلقى خدماتنا.

1. يجب أن يعامل المريض بإعتبار واحترام، وتقدير، ويجب الإعتراف الكامل بكرامة المريض وحقوقه الفردية، بما في ذلك الخصوصية في العلاج والعناية الشخصية بما يشمل الإبلاغ عن اسماء وحالة الترخيص والمنصب الوظيفي لكل من يتعامل معهم المريض، عملاً بالتشريع 151:3ب.

2. يجب أن يبلغ المريض بشكل واضح تماماً بحقوقه ومسؤولياته وبجميع الإجراءات التي تُنظّم سلوكه ومسؤولياته. هذه المعلومات يجب تقديمها شفويّاً وكتابياً قبل أو وقت الإستقبال، بإستثناء الإستقبال في حالات الطوارئ. يجب الإقرار بإستلام هذه المعلومات من قبل المريض كتابياً. عندما يفتقد المريض القدرة على إصدار أحكام عن علم، يجب أن يقوم بالتوقيع الشخص المسؤول قانوناً عن المريض.

3. يجب أن يبلغ المريض بشكل واضح تماماً وكتابياً بلغة يُمكن للمريض أن يفهمها، قبل أو وقت الإستقبال وحسب الضرورة أثناء إقامة المريض، بالمعدل اليومي الأساسي للمنشأة والخدمات المدرجة وغير المدرجة في المعدل اليومي الأساسي. و يجب أيضاً تضمين بيان بالخدمات التي لا يتم تغطيتها عادة من قبل الرعاية الطبية أو التأمين الصحي.

4. يجب أن يُبلّغ المريض بوضوح تام من قبل مُقدمي الرعاية الصحية عن حالته أو حالتها الطبية، وإحتياجات الرعاية الصحية، ونتائج الإختبار التشخيصي، بما في ذلك الطريقة التي سيتم بها تقديم هذه النتائج والفاصل الزمني المتوقع بين الإختبار وإستلام النتائج، عدا إن كان ذلك غير مناسب طبيّاً ويتم توثيق ذلك في السجل الطبي، ولا بد أن تتاح له أو

لها فرصة المشاركة في التخطيط للرعاية الكاملة والعلاج الطبي، وإمكانية رفض العلاج، والمشاركة في البحوث التجريبية بُناءً على الموافقة الكتابية للمريض فقط. لأغراض هذه الفقرة "مُقدم الرعاية الصحية" هو أي شخص أو شركة أو مرفق أو مؤسسة سواء مُرخصة من قبل هذه الولاية أو تعمل بشكل قانوني على توفير خدمات الرعاية الصحية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الطبيب والمستشفى أو مرافق الرعاية الصحية الأخرى أو طبيب الأسنان أو الممرضة أو طبيب العيون أو الطبيب المختص في علاج الأقدام أو العلاج الطبيعي أو الطبيب النفسي، وأي مسؤول أو موظف أو وكيل يقدم مثل هذه الخدمات يتصرف في سياق ونطاق العمل أو أي وكالة ذات صلة أو داعمة لخدمات الرعاية الصحية.

5. يتم تحويل المريض أو مغادرته بعد خطة مناسبة للمغادرة لأسباب طبية فقط لصالح المريض أو لصالح المرضى الآخرين، أو في حال توقفت المنشأة عن العمل، أو لعدم دفع مقابل إقامة المريض، بإستثناء ما يحظره الفصل الثامن عشر أو التاسع عشر من قانون الضمان الاجتماعي. لا يسمح بإجبار أي مريض على مغادرة المنشأة لكونه أصبح مُوهلاً للحصول على المساعدة الطبية كمصدر للدفع.

6. يجب أن يتم تشجيع المريض ومساعدته طوال إقامته على ممارسة حقوقه كمريض ومواطن. يجوز للمريض التعبير عن التظلمات وأن يوصي بإجراء تغييرات في السياسات والخدمات الخاصة بالعاملين في المنشأة أو الممثلين الخارجيين بعيداً عن التقييد، أو التدخل أو الإكراه أو التمييز، أو الإنتقام.

7. يُسمح للمريض بإدارة الشؤون المالية الشخصية للمريض. إذا أذن المريض للمنشأة كتابياً بالمساعدة في إدارة شؤونه المالية ووافقت المنشأة على ذلك، يجب أن تتم المساعدة وفقاً لحقوق المريض المنصوص عليها بموجب هذا التقسيم الفرعي وبما يتفق مع قانون وقواعد الولاية.

8. يجب ألا يتعرض المريض إلى سوء المعاملة عاطفياً ونفسياً

وثيقة حقوق المرضى صفحة 3 من 4

وجنسياً وجسدياً, ولا يتعرض إلى الإستغلال والإهمال، والعقاب البدني والعزلة الإجبارية.

9. يجب أن لا يوضع المريض في الحَجَر الكيمايى والجسدي إلا عندما يكون مُفَوَّض لها كتابياً من قبل الطبيب ولفترة معينة ومحدودة ضرورية لحماية المريض أو الآخرين من الإصابة. في حالة الطوارئ، يجوز الترخيص بوضع قيود من قِبَل الموظف المهني المعين من أجل حماية المريض أو الآخرين من الإصابة. يجب على الموظف أن يُبلِّغ على الفور بمثل هذا الإجراء إلى الطبيب و يوثق ذلك في السجلات الطبية.

10. يُكفَل للمريض ضمان سرية التعامل مع جميع المعلومات الواردة في سجل المريض الشخصي والطبي، بما في ذلك المُخزَّنة في بنك البيانات التلقائي، ويُشترط وجود موافقة كتابية من المريض من أجل الكشف عن المعلومات إلى أي شخص غير مصرح له قانوناً) بالإطلاع عليها. تُعد المعلومات الطبية الواردة في السجلات الطبية في أي منشأة مُرخص لها بموجب هذا الفصل ملكاً للمريض. يحق للمريض الحصول على نسخة من هذه السجلات عند الطلب. يجب ألا يتجاوز المقابل المادي لنسخ السجلات الطبية الخاصة بالمريض 15 دولار لأول 30 صفحة أو نصف دولار لكل صفحة أيهما أكبر، شريطة أن يتم نسخ السجلات المصورة مثل الصور الإشعاعية والأشعة السينية والمسح بالموجات فوق الصوتية بتكلفة معقولة.

11. لا يجوز أن يُطلب من المريض أداء خدمات للمنشأة. حيثما كان ذلك مناسباً لأغراض علاجية أو ترفيهية وعند موافقة المريض على ذلك، يمكن أن ندرج مثل هذه الخدمات في خطة الرعاية والعلاج.

12. يجب أن يكون المريض حُرّاً في التواصل والإقتران والاجتماع على إنفراد مع أي شخص، بما في ذلك الأسرة ومجموعات المرضى المقيمين، إلا إذا كان ذلك يُشكّل تعدياً على حقوق المرضى الآخرين. يجوز للمريض إرسال وتلقي المراسلات البريدية المغلقة. للمريض الحق في الإستخدام المنتظم لخدمات الهاتف غير الخاضعة للرقابة.

13. للمريض مطلق الحرية في المشاركة في الأنشطة الخاصة بأي مجموعات إجتماعية ودينية، ومجتمعية، إلّا إذا كان ذلك تعدياً على حقوق المرضى الآخرين.

14. للمريض مُطلق الحرية في الإحتفاظ وإستخدام الملابس والمتعلقات الشخصية بما يسمح به المكان، شريطة ألا يتعدى على حقوق المرضى الآخرين.

15. من حق المريض التمتع بخصوصية في الزيارات، وإذا كان متزوجاً، يحق له مشاركة الغرفة مع زوجته أو زوجها إن كانت أنثى وذلك إذا كان كلاهما مرضى في نفس المرفق وكلاهما موافق، إلا إذا رُفض ذلك طبياً وتم توثيق ذلك من قبل الطبيب. للمريض الحق في الإقامة وتلقي الخدمات في المنشأة مع ترتيبات تيسيرية معقولة خاصة بالإحتياجات والتفصيلات الشخصية، بما في ذلك إختيار الغرفة ورفيق الغرفة، إلا عندما تكون صحة وسلامة الفرد أو المرضى الآخرين في خطر.

16. لا يجوز حرمان المريض من الرعاية المناسبة على أساس العمر، الجنس، الهوية الجندرية، التوجه الجنسي، العرق، اللون، الحالة الاجتماعية، الحالة العائلية، الإعاقة، الدين، الأصل القومي، مصدر الدخل، مصدر الدَّفْع، أو المهنة.

17. يَجِبُ للمريض إختيار الطبيب المعالج له، ويخضع ذلك لقواعد ولوائح معقولة خاصة بالمنشأة فيما يتعلق بعملية إعتداد المنشأة.

18. للمريض الحق في وجود مُرافق من الوالدين، في حالة ما إذا كان قاصراً، أو الزوج أو أقرب الأقرباء أو الممثل الشخصي إذا كان بالغاً. زيارة المنشأة دون قيود، وذلك إذا كان المريض في مرحلة مُتأخرة من المرض وفقاً لرأي الطبيب المسؤول عن تقديم الرعاية للمريض.

19. يحق للمريض إستقبال مُمثلي المنظمات المعتمدة على النحو

المنصوص عليه في التشريع 151:28.

20. لا يجوز رفض قبول المريض في المنشأة إستناداً إلى المساعدة الطبية كمصدر للدفع عندما يكون هناك مكان متاح في المنشأة.

21. وفقاً لأحكام وشروط برنامج التأمين الخاص بالمريض، يجب أن يسمح للمريض بالوصول إلى أي مُقدم للخدمة في شبكة برنامج التأمين الخاص به أو بها، والإحالة إلى مُقدم الخدمة أو منشأة داخل هذه الشبكة لا يجوز حجبها بدون سبب عملاً بالتشريع آر أس أية 420-جيه:8، الرابع عشر.

22. لا يجوز رفض قبول المريض في المؤسسة أو رفض تقديم الرعاية الطبية أو الخدمات بالاستناد فقط إلى حالة التطعيم الخاصة بالمريض.

23. دعم المريض.

أ) بالإضافة إلى الحقوق المنصوص عليها في الفقرة 18، يحق للمريض أن يعين زوجته أو زوجها أو أحد أفراد العائلة أو أحد مقدمي الرعاية لزيارته في المنشأة أثناء تلقي المريض للعلاج. ويجوز للمريض، إذا كان قاصراً، أن يعين أحد الوالدين أو وصياً أو شخصاً في مقام الوالدين لزيارته في المنشأة أثناء تلقيه للعلاج.

ب) الاستثناءات:

1. بصرف النظر عن أحكام الفقرة الفرعية (أ)، يجوز لمنشأة الرعاية الصحية وضع سياسات زيارة للحد من أو تقييد الزيارات عند:

أ. منع وجود الزوار لأغراض طبية أو علاجية بناءً على تقدير أخصائيي الرعاية الصحية؛

II. وجود الزوار من شأنه أن يتداخل مع رعاية المريض أو حقوق المرضى الآخرين؛

III. قيام الزوار بسلوكيات ترهيبية أو تهديدية أو عنيفة تُجاه أي موظف أو مريض أو زائر آخر؛

IV. أو خرق الزوار لسياسة المستشفى.

2. عند الطلب، يجوز للمريض أو ممثله إذا كان المريض عاجزاً، طلب الحصول على سبب رفض أو إلغاء حقوق الزيارة بموجب هذه الفقرة.

ت) يجوز لمنشأة الرعاية الصحية أن تشترط على الزوار ارتداء معدات الوقاية الشخصية التي تتيحها المنشأة، أو التي يتوفر عليها الزائر والمعتمدة من قبل المنشأة. ويجوز لمنشأة الرعاية الصحية أن تشترط على الزوار الامتثال لإجراءات السلامة وقواعد السلوك. ويجوز لمنشأة الرعاية الصحية إلغاء حقوق الزيارة لعدم الامتثال لهذه الفقرة الفرعية.

ث) لا يجوز تفسير أي شيء في هذه الفقرة على أنه يتطلب من منشأة الرعاية الصحية السماح للزائر بالدخول إلى غرفة العمليات، غرفة العزل، وحدة العزل، أماكن الصحة السلوكية، أو غيرها من المناطق التي عادة ما تكون محظورة، أو البقاء حاضراً أثناء تقديم الرعاية الطارئة في الحالات الحرجة. ولا يجوز تفسير أي شيء في هذه الفقرة على أنه يتطلب من منشأة الرعاية الصحية السماح للزائر بالوصول إلى أماكن تتجاوز الغرف أو الوحدات أو الردهات التي يتلقى فيها المريض الرعاية أو الأماكن التي تتجاوز المناطق المشتركة في منشأة الرعاية الصحية.

ج) لا يجوز إنهاء الحقوق المحددة في هذه الفقرة أو تعليقها أو التنازل عنها من قبل منشأة الرعاية الصحية أو إدارة الصحة والخدمات الإنسانية أو أي جهة حكومية أخرى، بصرف النظر عن حالات الطوارئ المعلن عنها من قبل الحاكم أو الهيئة التشريعية. ولا يجوز لأي منشأة للرعاية الصحية مرخصة بموجب التشريع 151:2 أن تطلب من المريض التنازل عن حقوقه المحددة

في هذه الفقرة .

(ح) يجب على كل منشأة للرعاية الصحية مرخصة بموجب التشريع 151:2 أن تنشر على موقعها الإلكتروني ما يلي:

1. مواد إعلامية توضح الحقوق المحددة في هذه الفقرة؛
2. نشر وثيقة حقوق المرضى التي تسري على المنشأة على الموقع الإلكتروني؛
3. نشر سياسة الزيارة الخاصة بالمستشفى على الموقع الإلكتروني، موضحة بالتفصيل الحقوق والمسؤوليات المحددة في هذه الفقرة، والقيود المفروضة على هذه الحقوق بموجب سياسة المستشفى.

(خ) ما لم ينص على خلاف ذلك صراحة بموجب القوانين أو اللوائح الفيدرالية، لا يجوز لإدارة أو أي وكالة حكومية أخرى اتخاذ أي إجراء ينشأ عن هذه الفقرة ضد منشأة الرعاية الصحية من أجل:

1. منح الزائر إمكانية الوصول الفردي إلى المرافق أو المناطق الخاضعة لمنشأة الرعاية الصحية؛
2. الفشل في حماية أو ضمان سلامة أو راحة أحد الزوار المسموح لهم بالوصول إلى المرافق أو المناطق الخاضعة لمنشأة الرعاية الصحية؛
3. تصرف أو سهو من جانب أحد الزوار المسموح لهم بالوصول إلى المرافق أو المناطق الخاضعة لمنشأة الرعاية الصحية.

المصدر. عام 1981، 453: 1. عام 1989، 43: 1. عام 1990، 18: 1-6؛
11، 2: 140. عام 1991، 365: 10. عام 1992، 87: 1. عام 1997، 108: 6؛
331: 3-8. عام 1998، 199: 2؛ 388: 5، 6. عام 2001، 85: 1، ممثل
المؤسسة. 18 أغسطس 2001. وعام 2009، 252: 1، مؤسسة الحدود
الإلكترونية. 14 سبتمبر 2009. عام 2013، 265: 3، مؤسسة الحدود
الإلكترونية. 1 يناير 2014.

في أي وقت إذا كان لديك أسئلة أو إعتبارات أو شكوى بشأن مستوى

الرعاية أو الخدمة المُقدّمة، نحن نُشجّعك على إطلاع أي عضو في فريق الرعاية على الفور.

الموظفون في علاقات المرضى موجودون لمناقشة ومراجعة الشكوى والمخاوف التي لديك. ستتم معالجة مخاوفك بطريقة سريعة. يمكن الوصول إلى علاقات المرضى عبر الهاتف من الاثنين وحتى الجمعة، من 8 صباحًا حتى 4 مساءً على الرقم 230-1902 (603)، الهاتف النصي: (TTY): 228-7135 (603)، عن طريق البريد الإلكتروني ptrelations@crhc.org أو كتابيًا على العنوان: علاقات المرضى في مستشفى كونكورد، Pleasant St., Concord, NH، 250 03301.

يمكن أن يتم توجيه أي استفسارات أيضًا إلى: ولاية نيو هامبشاير: وزارة الصحة والخدمات الإنسانية في ولاية نيو هامبشاير، مكتب إدارة المنشآت الصحية، المبنى الرئيسي، 129 Pleasant Street, Concord, NH، 03301، أو البريد الإلكتروني hfa-licensing@dhhs.nh.gov؛ اعتماد المستشفى: DNV Healthcare USA Inc., Attn: Healthcare Complaints, 1400 Ravello Dr. Katy, TX 77449، الموقع الإلكتروني: <https://www.dnvhealthcareportal.com/patient-complaint-report>، البريد الإلكتروني: hospitalcomplaint@dnv.com، الهاتف 1-866-496-9647، أو الفاكس: (281) 870-4818، المرضى التابعين لبرنامج Medicare فقط: Suite 900, Tampa, Acentra Health, BFCC-QIO Program, 5201 West Kennedy Blvd. FL 33609، أو الهاتف النصي 1-855-843-4776، أو الهاتف النصي 1-888-319-8452.