

Prava pacijenata

Kao pacijent, roditelj ili pravni zastupnik maloljetnog pacijenta, imate pravo:

- Da kad god je to moguće budete informisani o svojim pravima prije nego započne ili se zaustavi neki tretman, te da razumijete da će se Vaša prava poštivati i da se od Vas neće zahtijevati da se odreknete bilo kojeg od tih prava kao uvjet primanja tretmana u našem centru.
- Da Vas svo osoblje ustanove tretira sa poštovanjem, razumijevanjem i dostojanstvom.
- Da primite njegu u pouzdanoj i bezbjednoj sredini bez diskriminacije.
- Da se sa Vama efikasno komunicira na Vašem jeziku i nivou razumijevanja.
- Da znate ime, identitet i profesionalni status osoba koje Vam pružaju usluge, uključujući Vašeg ljekara primarne zdravstvene zaštite.
- Da dobijete kompletne i ažurirane informacije u Vašoj dijagnozi, tretmanu i prognozi, sa korištenjem terminologije koja je razumljiva Vama. Kada nije medicinski uputno da se takve informacije daju Vama, treba ih dati odgovarajućoj osobi u Vaše ime.
- Da dobijete objašnjenja svih predloženih zahvata ili tretmana. Objašnjenje treba da uključuje opis prirode i svrhe tretmana ili zahvata, poznate rizike ili ozbiljne nuspojave, te informacije o alternativnim tretmanima.
- Da donesete informisane odluke o svojoj njezi.
- Da učestvujete u razvoju i provođenju svog plana njege. Znajte da ćemo mi da educiramo i ovlastimo naše pacijente da budu aktivni članovi svog zdravstvenog tima.
- Da odbijete medicinsku njegu ili određeni tretman u zakonski dozvoljenoj mjeri, te da budete upoznati sa medicinskim posljedicama takvog odbijanja.
- Da zatražite prebacivanje kod drugog ljekara ili u drugu ustanovu tek nakon što ste dobili kompletne informacije i objašnjenja zašto je to potrebno i koje su alternative takvom premještanju.
- Da znate da ćemo se mi truditi da obezbjedimo i zaštitimo Vašu privatnost za vrijeme Vašeg boravka kod nas. Medicinska njega, diskusije, konzultacije, pregledi i tretmani treba da ostanu tajna i da se provode diskretno. Imate pravo da isključite osobe koje nisu direktno uključene u Vašu njegu.

- Da očekujete da će se sva komunikacija i klinički kartoni vezani za Vašu njegu smatrati povjerljivim.
- Da dobijete pristup, zatražite ispravljanje i dobijete popis otkrivenih informacija iz Vašeg zdravstvenog kartona unutar razumnog vremenskog roka dozvoljenog zakonom.
- Da odobrite ili odbijete davanje Vašeg zdravstvenog kartona na uvid pojedincima izvan naše ustanove, osim u slučaju prebacivanja u drugu zdravstvenu ustanovu ili kada to zahtijeva zakon ili ugovor sa trećom stranom/ugovor o plaćanju.
- Da prakticirate svoja kulturna i duhovna ubjeđenja koja ne ometaju dobrobit drugih ili kuru medicinske terapije koja je planirana za Vas. LSC (Hirurški centar Lakeview) poštuje i vrednuje različite kulture, religije, porijekla i nasljeđe.
- Da znate da li Vaša njega uključuje neke eksperimentalne metode ili tretmane, te ako je to slučaj, da imate pravo pristati ili odbiti da učestvujete u njima.
- Da Vas Vaš ljekar obavijesti o svim zahtjevima za daljnje liječenje nakon otpuštanja iz bolnice.
- Da pregledate svoj račun i dobijete objašnjenje troškova i politike plaćanja, bez obzira ko plaća za Vašu njegu.
- Da znate da ćemo ispostaviti tačan račun za svoje usluge i samo za one usluge koje ste stvarno primili.
- Da imate Prethodne upute o zdravstvenoj njezi i budete upoznati sa politikom naše ustanove vezanom za Prethodne upute/životne testamente. Vaše posjedovanje ili neposjedovanje Prethodnih uputa ne određuje Vaš pristup njezi, tretmanu ili uslugama.
- Na informacije o tome kako se pripremaju Prethodne upute o zdravstvenoj njezi.
- Da budete informisani o procedurama za davanje prijedloga, ulaganje prigovora ili žalbi, uključujući one koje zahtijevaju državni i federalni zakoni. Da razumijete da ćemo se truditi da sve konflikte razriješimo na pravedan i objektivan način.
- Da verbalnim ili pismenim putem izrazite zabrinutost o našoj ustanovi, zaposlenicima, agentima ili osoblju.
- Da uložite sve prigovore/žalbe u upravi Hirurškog centra Lakeview i dobijete odgovarajući odgovor unutar 10 (deset) radnih dana. Kontaktne informacije za upravu centra su Lakeview Surgery Center – Administration, 1750 60th Street, West Des Moines, Iowa 50266. Telefonski broj je 515-273-5240.
- Sve prigovore ili žalbe o kvaliteti njege, preranom otpuštanju ili prigovore korisnika uputite Ministarstvu za inspekcije i žalbe države Iowa - Iowa Department of Inspection and Appeals, Health Facilities Division, Lucas State Office Building, Des Moines, Iowa 50319. Telefonski broj je 1-877-686-0027. Pacijenti koji imaju Medicare osiguranje takođe mogu da se obrate Fundaciji za medicinsku njegu države Iowa - Iowa Foundation for Medical Care (IFMC), organizaciji zaduženoj za poboljšanje kvalitete u državi Iowa. IFMC možete kontaktirati na broj 515-223-2900 ili na sljedeću adresu: 6000 Westown Parkway, West Des Moines, Iowa

50266. Prigovori takođe mogu da se pošalju Ombudsmanu za korisnike Medicare osiguranja – Medicare Beneficiary Ombudsman, web stranica <http://www.medicare.gov/Ombudsman/resources.asp>.

- Da kod prijema u našu ustanovu dobijete informacije o svojim pravima kao korisnika Medicare osiguranja.
- Da budete zaštićeni od svih oblika zlostavljanja ili šikaniranja. Svako ima pravo na sredinu u kojoj nema verbalnog, fizičkog i seksualnog zlostavljanja.
- Da dobijete odgovarajuću procjenu i kontrolu bolova.
- Da budete informisani o ishodu njege koju ste primili, uključujući i neočekivane ishode sa isplaniranim medicinskim uslugama izvan radnog vremena i uslugama hitne službe.
- Da znate da ćemo sebe i svoje mogućnosti prezentirati pravedno i tačno u centru i u našim marketinškim aktivnostima.
- Da razumijete da vaš ljekar ima finansijski interes/udio u vlasništvu u centru ako je član Klinike Iowa, te da imate pravo da svoj operativni zahvat obavite na drugom mjestu.
- Da razumijete da ćemo odgovoriti na zahtjeve pacijenata za uslugama zaštite i pomoći im u pronalaženju adekvatne intervencije.

Kao pacijent, Vi imate obavezu:

- Da nam u najvećoj mogućoj mjeri koja je u skladu sa Vašim sposobnostima date tačne i kompletne informacije o svojim trenutnim zdravstvenim problemima, prethodnim bolestima, boravcima u bolnici, lijekovima, alergijama i drugim stvarima vezanim za Vaše zdravlje, da prijavite ono što smatrate rizičnim u svojoj njezi kao i neočekivane promjene u svom zdravstvenom stanju, te da li jasno razumijete planirani tok liječenja i šta se očekuje.
- Da slijedite plan tretmana koji je preporučio Vaš ljekar primarne zdravstvene zaštite. To može da uključuje slijedeće uputa medicinskih sestara koje izvršavaju upute ljekara ili pravila i regulative centra.
- Da pronađete odgovornu odraslu osobu koja će da Vas odveze kući nakon otpuštanja iz centra i da se kod kuće za Vas brine ako to bude tražio Vaš ljekar.
- Da obavijestite Vašeg ljekara o životnom testamentu, medicinskoj punomoći ili drugoj vrsti prethodnih uputa za zdravstvenu njegu koje mogu da utiču na Vašu njegu.
- Da snosite odgovornost za svoje postupke ako odbijete tretman ili ne budete slijedili upute svog ljekara.
- Da prihvatite finansijsku odgovornost za sve troškove koje ne pokriva Vaše osiguranje.
- Da se pobrinete da Vaše finansijske obaveze vezane za njegu koju ste primili budu podmirene što je prije moguće.

- Da se pridržavate pravila Hirurškog centra Lakeview i regulativa vezanih za njegu i ponašanje pacijenata.
- Da budete obazrivi i da poštujete prava drugih pacijenata i osoblja Hirurškog centra Lakeview.
- Da pitate kada ne razumijete šta Vam je rečeno o Vašoj njezi i šta se od Vas očekuje.