

حقوق ومسؤوليات المريض

تهدف سياسة مستشفى Texas Children's Hospital إلى تقديم أفضل علاج ممكن لجميع المرضى في جميع الأوقات، وتحت جميع الظروف، وبطريقة مُنصفة وإنسانية. ولا يجوز حرمان أي شخص من الحصول على العلاج المتوفر المحدد طبيًا أو الوسائل المتاحة على أساس العرق، أو السلالة، أو الديانة، أو الثقافة، أو اللغة، أو العقيدة، أو الأصل القومي، أو الإعاقة الجسدية، أو الذهنية، أو الجنس، أو التوجه الجنسي، أو الهوية الجنسية أو التعبير أو مصدر الدفع مقابل الرعاية.

جميع المرضى لهم حقوق وعليهم مسؤوليات فيما يتعلق برعايتهم الصحية، وذلك وفقاً للمادة 26 من قانون الإدارة بولاية تكساس 133.42 و 42 من قانون [الوائح الفيدرالية](#). ولكل مريض (أو مُتخذ قرار طبي عند التطبيق) الحقوق التالية:

حقوق الحصول على المعلومات

لكل مريض أو مُتخذ قرار طبي الحق في الحصول على المعلومات بطريقة و/أو لغة يمكنه فهمها فيما يتعلق بما يلي:

- حقوق المريض وقت دخول المستشفى.
- «رسالة مهمة من الرعاية الطبية» مُقدمة إلى المستفيدين من برنامج الرعاية الطبية.
- اسم وتخصص جميع الأطباء المشاركين في رعاية المريض.
- طبيعة المشكلة الطبية ومدى انتشارها، والمسار المخطط للعلاج والنتائج.
- التفاصيل اللازمة لإعطاء الموافقة المستنيرة قبل أي إجراء أو علاج، بما في ذلك خيارات الإدارة الفعالة للألم.
- كيفية إتباع قواعد وأنظمة المستشفى المُطبقة على المرضى والعائلات والزوار.
- كيفية حل الشكاوى المتعلقة بجودة الرعاية أو الخدمة.
- الحق في الوصول إلى المعلومات الواردة في سجلاتهم الطبية العلاجية في غضون إطار زمني معقول.

الحقوق المتعلقة بالرعاية

بصفتك مريضاً في مستشفى Texas Children's Hospital، فإنك تتمتع بالحقوق التالية:

- **الحق في الحصول على استجابة مناسبة لطلبات العلاج:** للمريض الحق في الحصول على الاستجابة المناسبة من المستشفى لطلباته واحتياجاته للعلاج أو الخدمات، ضمن حدود قدرة المستشفى، ومهامها المعلنة، والقانون والأنظمة المُطبقة. في حال تم نقل المريض إلى مستشفى آخر، يحق للمريض معرفة سبب النقل ومخاطره وفوائده وبدائل هذا النقل.
- **الحق في الحصول على الرعاية اللطيفة والاحترام:** للمريض الحق في الحصول على رعاية مراعية ومحترمة، والتي تشمل:
 - مراعاة التغيرات النفسية والاجتماعية والروحية والثقافية التي تؤثر على أبعاد المرض.
 - الراحة والكرامة للمرضى المُحتضرين أثناء علاج الأعراض الأولية والأعراض الثانوية التي تستجيب للعلاج حسب رغبة المريض أو صانع القرار البديل.
 - الإدارة الفعالة للألم.
 - الإقرار بالمخاوف النفسية والاجتماعية والروحية من الموت وتمكين المريض وعائلته من التعبير عن مشاعر الحزن.
 - الحق في تلقي الرعاية الجسدية والعاطفية في بيئة آمنة، بما في ذلك السلامة البيئية، ومكافحة العدوى، والوصول إلى خدمات الحماية / الأمن؛ إلى الحد الذي يمكن للمستشفى فيه التحكم في تلك البيئة.
- **الحق في الإبلاغ:** يحق للمريض أن يشارك في اتخاذ القرارات بشأن رعايته وعلاجه وخدماته، بما في ذلك الحق في إبلاغ أسرة المريض وطبيبه أو ممثله الذي يختاره على الفور بقبولهم في المستشفى أو خروجهم أو نقلهم منه.
- **الحق في اتخاذ القرارات المتعلقة بالرعاية:** للمريض الحق، بالتعاون مع طبيبه، في اتخاذ قرارات بشأن رعايته الصحية، بما في ذلك ما يلي:
 - الحق في قبول الرعاية الطبية أو رفض العلاج إلى الحد الذي يسمح به القانون ومعرفته الكاملة بالعواقب الطبية لهذا الرفض؛
 - الحق في صياغة توجيهات مسبقة وتعيين بديل لاتخاذ قرارات الرعاية الصحية نيابة عنه إلى الحد الذي يسمح به القانون. «التوجيهات المُسبقة» هي تعليمات مكتوبة مُعترف بها بموجب قانون الولاية فيما يتعلق بتوفير الرعاية الصحية عندما لا يتمكن الفرد من توصيل رغباته فيما يتعلق بالعلاج الطبي. قد يكون التوجيه المُسبق مستنداً مكتوباً بصريح لوكيل أو شخص ينوب عن المريض باتخاذ قرارات نيابة عنه (توكيل طبي رسمي للرعاية الصحية)، أو بيان مكتوب أو شفهي (وصية حيّة)، أو شكل آخر من التعليمات المُعترف بها بموجب قانون الولاية يتناول على وجه التحديد أحكام الرعاية الصحية.
 - للمريض الحق في الحصول على المعلومات اللازمة لتمكينه من اتخاذ قرارات العلاج التي تعكس رغباته.
 - للمريض الحق في المشاركة في إعداد خطة الرعاية الخاصة به، سواءً أكان مريضاً داخل أو خارج المستشفى وكذلك الإخلاء وإدارة

- **الحق في الحصول على معلومات حول حقوق المريض:** يحق للمريض، في وقت دخوله المستشفى، تلقي معلومات حول سياسة (سياسات) حقوق المريض الخاصة بالمستشفى وآليات البدء والمراجعة، وعند الإمكان، حل شكاوى المرضى المتعلقة بجودة الرعاية.
- **الحق في المشاركة في البحث:** للمريض الحق في الموافقة على أو رفض المشاركة في أي تجربة على المريض أو بحث أو مشروع تعليمي آخر قد يؤثر على رعايته أو علاجه أو قد يتطلب مشاركته المباشرة. ويحق للمرضى أيضاً أن يتم شرح المشاريع البحثية أو التعليمية بشكل كامل لهم قبل موافقتهم أو رفضهم للانضمام إليها. ولن تتغير طريقة رعايتهم حتى إذا تم الرفض.
- **الحق في الخصوصية والسرية:** ضمن حدود القانون، للمريض الحق في الخصوصية الشخصية وسرية المعلومات. ويحق للمريض أو الممثل المُعين قانوناً للمريض الوصول إلى المعلومات الواردة في السجل الطبي للمريض، في حدود القانون.
- **الحق في المفوض القانوني:** الوصي على المريض، أو الأقارب، أو الشخص المسؤول المفوض قانوناً له الحق في ممارسة الحقوق المحددة نيابةً عن المريض، إلى الحد الذي يسمح به القانون، إذا تم الإقرار بأن المريض:
 - غير كفء وفقاً للقانون.
 - وجد طبيبه أنه غير قادر طبياً على فهم العلاج أو الإجراء المقترح.
 - غير قادر على توصيل رغباته فيما يتعلق بالعلاج.
 - قاصر.

- **الحق في التحرر من الإساءة:** للمريض الحق في التحرر من كافة أشكال الإساءة والإهمال والتحرش والاستغلال.
- **الحق في التحرر من القيود أو العزلة:** للمريض الحق في أن يبقى حراً من القيود أو العزلة، ما لم يكن ذلك ضرورياً من الناحية الطبية.
- **الحق في طلب التحويل:** للمريض الحق في طلب التحويل إلى منشأة رعاية صحية أخرى.
- **الحق في استقبال الزوار:** يحق للمريض استقبال زوار من اختياره، بما في ذلك الزوج أو الشريك المنزلي (بما في ذلك شركاء المنزل من نفس الجنس) أو فرد آخر من العائلة أو صديق، وله كذلك الحق في سحب الموافقة أو إنهائها في أي وقت. يحق للمريض عدم تقييد امتيازات الزيارة على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو الدين أو الجنس أو الهوية الجنسية أو التوجه الجنسي أو الإعاقة. يحق للمريض أن يعلم أن الزيارة قد تكون محدودة بسبب قيود ضرورية أو منطقية علاجياً بسبب الحالة العلاجية.
- **الحق في تلقي شرح للفواتير:** يحق للمريض فحص فاتورة المستشفى واستلامها، بغض النظر عن مصدر الدفع. الاستشارة المالية متاحة لمناقشة موارد الدفع والأهلية للحصول على المساعدة المالية على الرقم 832.824.5505.

مسؤوليات المريض والأسرة

تعتمد الرعاية المناسبة للمريض على قبول مسؤوليات معينة. يتحمل المريض أو صانع القرار الطبي المسؤولية التالية:

- تقديم معلومات دقيقة وكاملة عن صحته وإبلاغ مُقدم الرعاية الصحية عن التغييرات في حالته.
- طرح الأسئلة عند عدم فهم ما قيل له بشأن الرعاية أو ما متوقع القيام به.
- اتباع خطة العلاج المتفق عليها وإبلاغ الطبيب بأي آثار جانبية. وإذا رفض المريض أو مُتخذ القرار الطبي العلاج أو فشل في اتباع توجيهات الطبيب أو موظفي المستشفى المناسبين، فسيكون مسؤولاً عن أفعاله.
- تقع على عاتقك مسؤولية إتاحة الوقت بشكل مناسب والمشاركة مع فريق رعاية طفلك من أجل الاتفاق على خطة العلاج وتقديم الموافقة ومنع التأخير في العلاج.
- التأكد من الوفاء بالالتزامات المالية مقابل رعايتهم الصحية.
- اتباع قواعد وأنظمة المستشفى والانتباه لحقوق الآخرين في المستشفى، مثل المساعدة في التحكم في الضوضاء وعدد الزوار.
- الامتناع عن استخدام منتجات التبغ، والسجائر الإلكترونية، والكحول، والاستخدام الغير مصرح به للأدوية الموصوفة، والمخدرات، وحياسة أو حمل الأسلحة على أي من منشآت مستشفى Texas Children's Hospital.
- للمساعدة في ضمان خصوصية مرضانا وموظفينا، يُرجى اتباع إرشادات المستشفى عند التقاط الصور أو إجراء التسجيلات في مناطق المرضى. يُرجى عدم التقاط أي صور أو عمل أي تسجيلات تسبب في تعطيل رعاية المرضى أو تُعرض خصوصية المرضى الآخرين وأسرهم للخطر. يجب على الأطباء والمرمضات ومقدمي الرعاية الصحية الآخرين والموظفين إعطاء الموافقة قبل أن يتم تصويرهم أو تسجيلهم من قبل أي شخص.

حقوق التقاضي

لكل مريض أو مُتخذ قرار طبي الحق في:

- المشاركة في مناقشة القضايا الأخلاقية المتعلقة بالرعاية. يجوز للمريض أو من ينوب عنه طلب استشارة أخلاقية في أي وقت على الرقم 832.822.0500. يمكن الإبلاغ عن التحفظات إلى لجنة الأخلاقيات العلاجية عن طريق إخطار خدمات الطاقم الطبي على الرقم 832.824.2296.
- يمكنك التعبير من خلال شكوى حول جودة الرعاية أو الخدمة من خلال العملية التالية:
- التحدث مع ممرضتك أو ممرضة طفلك التي ستحاول حل المشكلة فوراً بالشكل الذي يرضيك.

- الاتصال بمحامي الأسرة على الرقم 832.824.1919 أو البريد الإلكتروني على famadvocacy@texaschildrens.org.
- سيقوم ممثل من مناصرة الأسرة بالاتصال لمعرفة تفاصيل إضافية في محاولة لتحقيق الرضا. يرجى العلم أن الشكاوى والمظالم تؤخذ على محمل الجد ولن تؤثر على الرعاية الحالية أو الوصول إلى الرعاية في المستقبل.
- إذا لم يتم حل مشكلتك، يمكنك تقديم شكوى شفوية أو كتابية. ستقوم المستشفى بشرح سير عملية الشكاوى والإطار الزمني للمعالجة. ستقوم المستشفى بإرسال رد مكتوب على قراره يشمل ما يلي:
 - اسم مسؤول الاتصال بالمستشفى،
 - الخطوات المتخذة نيابة عن المريض لتحقيق في الشكاوى
 - نتائج عملية التحقيق في الشكاوى
 - تاريخ اكتمال عملية التحقيق في الشكاوى

خيارات لتوجيه المخاوف الواردة خارج مستشفى Texas Children's Hospital:

إذا تعذر حل الشكاوى على نحو يرضيك، يحق لك تقديم شكوى رسمية مكتوبة إلى إدارة الخدمات الصحية بولاية تكساس (DSHS).

إدارة الخدمات الصحية بولاية تكساس
1100 W. 49th Street
Austin, Texas 78756-3199
888.973.0022
800.735.2989 (جهاز الطباعة البرقية)

يمكنك أيضاً الاتصال بمكتب مراقبة الجودة التابع للجنة المشتركة للإبلاغ عن أي تحفظات أو تسجيل شكاوى حول مؤسسة رعاية صحية مُعتمدة من اللجنة المشتركة عن طريق الاتصال بالرقم 1.800.994.6610 أو على البريد الإلكتروني complaint@jointcommission.org.

يجق لمرضى برنامج الرعاية الطبية الاتصال بمنظمة تحسين الجودة (QIO) على:

KEPRO BFCC QIO
5700 Lombardo Center, Suite 100
Seven Hills, OH, 44131

الرقم المجاني: 844.430.9504
رقم الهاتف النصي: 855.843.4776

لديك أيضاً الحق في تقديم شكوى إلى مجلس تكساس الطبي بشأن الأطباء وبقية الطاقم الطبي الآخرين في مجلس تكساس الطبي. يمكن الإبلاغ عن الشكاوى المتعلقة بالأطباء، وكذلك ببقية أفراد الطاقم الطبي الآخرين إلى مجلس تكساس الطبي، بما في ذلك مساعدي الأطباء وأخصائيي الوخز بالإبر ومساعدي الجراحة للتحقيق على العنوان التالي: موجه إلى Texas Medical Board العنوان 333 Guadalupe, Tower 3, Suite 610, P.O. Box 1818, MC-263, Austin, Texas 78768. يرجى زيارة www.tmb.state.tx.us لمزيد من المعلومات، يرجى زيارة 1.800.201.9353.