



التعاون من أجل رعاية المرضى



فهم التوقعات والحقوق والمسؤوليات

ما يمكنك توقعه خلال إقامتك بالمستشفى :

- الرعاية الممتازة بالمستشفى
- البيئة النظيفية والأمنة
- التناقش معك حول رعايتك الطبية
- حماية المعلومات الخاصة
- المساعدة لك ولعائلتك عند مغادرتك للمستشفى
- المساعدة فيما يتعلق بالفوائير والتأمين الصحي



American Hospital
Association



ما يمكنك توقعه خلال إقامتك بالمستشفى

الرعاية الممتازة بالمستشفى.

إنه هنا الأول هو تقديم الرعاية الطبية إليك عندما تحتاجها وبأسلوب يتسم بالمهارة والحنون والاحترام، ولذلك فعليك بإخبار المسؤولين إذا كان لديك ما يشغل بالك حول الرعاية المقدمة إليك أو إذا شعرت بأي ألم. إن من حقك أن تعرف هوية الأطباء والممرضات وغيرهم من القائمين برعايتك، ومن حقك أن تعرف ما إذا كانوا طلاباً بالكليات أو المعاهد أو أطباء حديثي التخرج ولكن يقومون بدراسات تخصصية، أو ما إذا كانوا تحت التدريب.

البيئة النظيفة والأمنة.

مستشفانا بجدية تامة للمحافظة على سلامتك والمرضى، فتحن نتبع سياسات وإجراءات خاصة لتجنب ارتكاب الأخطاء عند تقديم الرعاية لك ولمنع تعرضك لسوء المعاملة أو الإهمال، ولذلك ففي حالة وقوع أي شيء غير متوقع وهام فسوف يتم تبليغك بما حدث ومناقشة أية تغييرات في برنامج رعايتك تكون قد نجمت عن ذلك.

التعاون من أجل رعاية المرضى



فهم الـ تـ وقـ عـاتـ والـ حـةـ وـقـ وـالـ مـسـؤـلـيـاتـ

عندما

تحتاج إلى الرعاية الطبية بالمستشفى، ستجد أن أطبائنا وممرضاتنا والمتخصصين الآخرين

ملتزمان بالتعاون معك ومع عائلتك لتلبية متطلبات الرعاية الصحية لديك. إن أطبائنا وهيئة العاملين بالمستشفى يكرسون جهودهم لخدمة المجتمع بكافة قطاعاته المتعددة عرقياً ودينياً واقتصادياً. إن هدفنا هو أن تحصل أنت وعائلتك على نفس المستوى من الرعاية والاهتمام مثلما نرغبه لعائلتنا ولأنفسنا.

ستجد في هذه النشرة شرحاً لبعض النقاط الأساسية حول ما يمكنك توقعه بالنسبة لكيفية معالجتك خلال إقامتك بالمستشفى. كذلك فسوف تستعرض ما نحتاج نحن إلى أن تعمله حتى يمكننا معالجتك بشكل أفضل. في حالة وجود أيّة أسئلة لديك في أي وقت، يرجى لا تتردد في توجيهها إلينا؛ حيث أنّ الأسئلة التي لا توجه أو التي لا يجاذب عليها يمكن أن تزيد من التوتر العصبي الناتج عن الإقامة بالمستشفى. إن راحتكم وثقتك بالرعاية التي تتلقاها هما أمران هامان جداً بالنسبة إلينا.





الحصول على المعلومات منك. يحتاج مقدمو الرعاية الطبية لك إلى الحصول على معلومات كاملة وصحيحة حول حالتك الصحية والتأمين الصحي الخاص بك، وذلك حتى يمكنهم اتخاذ القرارات السليمة حول رعايتك. وهذا يتضمن ما يلي:

- الأمراض أو العمليات الجراحية أو الإقامة بالمستشفى فيما مضى.
- حالات الإصابة بالحساسية فيما مضى.
- أية أدوية أو مكملات غذائية (كافيتامينات والأعشاب) التي تتعاطاها حالياً.
- أية شروط بفرضها عليك برنامج التأمين الصحي الخاص بك فيما يتعلق بشبكة الأطباء أو الدخول بالمستشفيات.

فهم أهدافك من الرعاية الصحية وقيمك الروحية. قد تكون لديك أهداف معينة تبغي الحصول عليها من الرعاية الصحية وقيم أو معتقدات روحية مهمة لراحتك النفسية وسعادتك، وسوف تؤخذ بعين الاعتبار بقدر المستطاع طوال إقامتك بالمستشفى، ولكن تأكد من نقل رغباتك هذه إلى طبيبك وأفراد عائلتك وفريق المختصين القائمين برعايتك.

فهم من ينبغي أن يقوموا باتخاذ القرارات في حالة عدم قدرتك على عمل ذلك بنفسك. إذا كنت قد وقعت على تقويض قانوني بالرعاية الصحية ينص على من ينبغي أن يتكلم بالنيابة عنك في حالة عدم تمكك من اتخاذ القرارات المتعلقة بالرعاية الصحية («living will» أو «advance directive») تنص على رغباتك المتعلقة بإنها الحياة في حالة الإصابة بمرض قاض على الحياة، فعليك بإعطاء نسخة لكل من الطبيب المعالج وعائلتك وفريق القائمين بالرعاية. وفي حالة حاجتك أنت أو العائلة إلى المساعدة في اتخاذ القرارات الصعبة فيإمكاننا توفير الأخصائيين النفسيين أو رجال الدين أو غيرهم لمساعدتكم.

المناقشة معك حول رعايتك الطبية.

كثيراً ما تقوم أنت وطبيبك المعتمد باتخاذ القرارات المتعلقة برعايتك الصحية قبل دخولك المستشفى. وفي أوقات أخرى - وخاصة في حالات الطوارئ - فإن هذه القرارات يتم اتخاذها خلال إقامتك بالمستشفى. عند اتخاذ القرارات، ينبغي مراعاة النواحي التالية:

مناقشة حالتك الطبية والمعلومات المتعلقة باختيارات العلاج المناسبة طبياً.

من أجل اتخاذ القرارات السليمة مع طبيبك، يلزمك أن تفهم النقاط التالية:

- فوائد ومخاطر كل طريقة للعلاج.

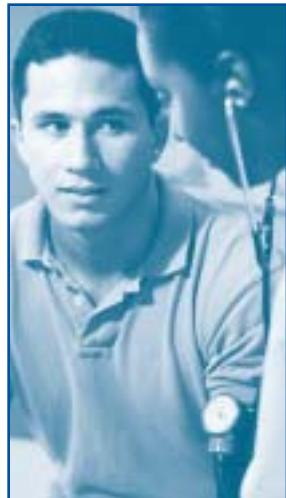
• ما إذا كانت معالجتك تجريبية أو جزء من دراسة بحثية.

• ما يمكنك توقعه في الحدود المعقولة من معالجتك وأية تأثيرات طويلة الأمد قد تسببها على نوعية وأسلوب حياتك.

• ما سيلزمك عمله أنت والعائلة بعد مغادرتك للمستشفى.

• العواقب المالية التي تنتج عن استخدام خدمات لا يغطيها برنامج التأمين الصحي أو استخدام الأطباء ومقدمي الرعاية الصحية ومن لا يتبعون شبكة البرنامج التأميني.

الرجاء إخبار القائمين برعايتك في حالة احتياجك إلى المزيد من المعلومات حول اختيارات العلاج المتوفرة.



مناقشة البرنامج العلاجي. عندما تدخل المستشفى يلزمك التوقيع على إقرار بالموافقة العامة على معالجتك. في بعض الحالات - كالعمليات الجراحية أو العلاجات التجريبية - قد يطلب منك التصديق كتابة على أنك قد فهمت الإجراءات المزمع تنفيذها وأنك توافق عليها. هذه العملية القانونية تحمي حقوق في الموافقة على العلاج أو رفضه. وسوف يقوم الطبيب بشرح العواقب الطبية التي تنتج عن رفض المعالجة المقترنة، كما تحمي حقك في تقرير ما إذا كنت ترغب في الاشتراك في البحوث الدراسية.

المساعدة فيما يتعلق بالفواتير والتأمين الصحي.

سيقوم

العاملون بالقسم المالي لدينا بتقديم طلبات التعويض (claims) بالنيابة عنك إلى شركات التأمين أو غيرها من البرامج مثل مديكير (Medicare) ومديكيد (Medicaid)، كما سيساعدون طبيبك فيما يتعلق بالأوراق والوثائق الضرورية. إن فواتير المستشفى وحدود التأمين الصحي كثيراً ما تكون صعبة الفهم بعض الشئ، ولذلك فإذا كانت لديك أية أسئلة حول الفواتير الخاصة بك فعليك بالاتصال بالقسم المالي بالمستشفى. وإذا كنت بحاجة إلى المساعدة على فهم حدود التأمين الصحي أو تفاصيل البرنامج الصحي، فعليك البدء بالاتصال بشركة التأمين أو بمدير المنافق الصحية. وإذا لم يكن لديك برنامج تأمين صحي فسوف تحاول مساعدتك أنت وعائلتك في العثور على المعونة المالية أو عمل ترتيبات أخرى. إننا بحاجة إلى مساعدتك في جمع المعلومات اللازمة وغيرها من المتطلبات للحصول على التأمين أو المعونة.



حماية معلوماتك الخاصة.

إننا

نحترم سرية علاقتك بطبيبك وبغيره من مقدمي الرعاية الصحية لك، والمعلومات الحساسة المتعلقة بصحتك والرعاية الصحية والتي هي جزء من هذه العلاقة الهامة. إن القوانين المحلية والقدرالية واللوائح التشغيلية للمستشفى تكلل الحماية لسرية معلوماتك الطبية، وسوف تلقى بيانا بالإجراءات المتعارف عليها لضمان سرية المعلومات (Notice of Privacy Practices) التي تتبها في استعمال بيانات المرضى والإفشاء عنها وحمايتها، ونشرج فيها كيف يمكنك الحصول على نسخة من بيانات رعاياتك الصحية مستخرجة من سجلاتنا.

المساعدة لك ولعائلتك عند مغادرتك للمستشفى.



يُعمل

طبيبك بالتعاون مع هيئة العاملين بالمستشفى والمختصين الذين في منطقة معيشك. كما أنك أنت وعائلتك تلعبون دورا هاما في تنفيذ برنامج الرعاية الصحية لك. وكثرا ما يعتمد نجاح علاجك على الجهود التي تبذلها في اتباع تعليمات تعاطي الأدوية وبرامج التغذية والعلاج الطبيعي. كذلك فقد تحتاج العائلة إلى تقديم المساعدة لك في البيت.

يمكنك أن تتوقع أن نقدم لك المساعدة في التعرف على مصادر تأمين رعاية المتابعة والتصريح لك في حالة وجود منفعة مالية للمستشفى من وراء الإحالات إلى أي من هذه المصادر. وطالما أنك توافق على أن تشارك المعلومات الخاصة برعاياتك الصحية مع هذه المصادر، فسوف تقوم بتسيير أعمالنا مع مقدمي الرعاية لك خارج المستشفى. كذلك يمكنك توقيع الحصول على المعلومات والتدريب - كلما أمكن - حول الرعاية الذاتية التي ستحتاجها عند رجوعك إلى البيت.



خلال إقامتك بالمستشفى، سوف تتلقى المزيد من البيانات التفصيلية حول بعض الحقوق التي لك كمريض في المستشفى وكيفية ممارسة هذه الحقوق. إننا مهتمون دائمًا بالتحسن والتقديم، ولذلك فإذا كانت لديك أية أسئلة أو تعليقات أو مسائل تشغلك، فنرجو ألا تتردد في الاتصال بنا:

