

مرحبًا بك في

CHILDREN'S MERCY

حقوق المرضى وعودنا لك

توقعات المستشفى

تطبق هذه القواعد على الجميع، بما في ذلك الموظفون والمرضى والعائلات والزوار.

يجب:

- اتباع قواعد المستشفى.
- الحفاظ على المستشفى مكانًا آمنًا ومرئيًا.
- معاملة الجميع باحترام وتقدير.
- حماية خصوصية وسرية الآخرين.
- ارتداء ملابس غير مسيئة أو عدائية وتحترم الآخرين.
- احترام اختلافات الآخرين، بما في ذلك أعمارهم أو لونهم أو ثقافتهم أو عرقهم أو هويتهم أو تعبيرهم عن جنسهم أو لغتهم أو أصلهم القومي أو إعاقتهم البدنية أو العقلية أو غيرها من الإعاقة أو عرقهم أو دينهم أو جنسهم أو ميولهم الجنسية أو وضعهم الاجتماعي والاقتصادي أو أي أساس آخر يحميه القانون.

يجب عدم:

- تمييز أو ترويع أو مضايقة أي شخص.
- استخدام لغة بذيئة أو مسيئة.
- استخدام الإساءة الجسدية أو العاطفية.
- إحضار أو استخدام أسلحة أو مخدرات غير مشروعة على أرضنا أو في مبانينا.
- استخدام التبغ أو السجائر الإلكترونية أو الكحول على أرضنا أو في مبانينا.
- سرقة أو إتلاف ممتلكات المستشفى أو متعلقات الآخرين.
- تشغيل المعدات الطبية المملوكة للمستشفى. يجب أن يتم ذلك فقط من قبل الأفراد المصرح لهم.
- الدخول إلى المناطق المحظورة.
- التقاط صور أو تصوير مقاطع فيديو أو تسجيلات للموظفين دون إذنهم.

حقوق المرضى

وعودنا لمرضانا:

- أنت مهم لنا.
- أنت جزء من فريق رعايتك الصحية.
- يمكنك التحدث بحرية مع فريق الرعاية الصحية حول رعايتك وسلامتك. رعايتك وسلامتك هما الهدف الأهم لدينا.
- يُمكنك طرح جميع الأسئلة التي ترغب فيها وسنجيب عن جميعها. يمكنك طلب مترجم فوري في أي وقت.
- يُمكنك إخبارنا عن شعورك. سنخبرك بالحقيقة دائمًا.
- سنستمع لك.
- سنحدث معك عن رعايتك بلغة تفهمها.
- سنساعدك على فعل ما تحتاج إليه للنمو والتعلم.
- سنكون لطيفين قدر الإمكان عندما نهتم بك.
- سنبقي جسدك مغطى بقدر ما نستطيع.
- سنسألك عما إذا كنت تشعر بالألم. سنحاول مساعدتك على الشعور بالتحسن بسرعة وأمان قدر الإمكان.
- سنساعدك على الاستمرار في فعل الأشياء التي تهتمك أنت وعائلتك ووعيدتك.
- سنساعدك على تعلم كيفية الاعتناء بنفسك.

وأيضًا سوف:

- نخبرك من نحن.
- نوضح لك عملنا.
- نتحدث معك عن سبب وجودك هنا.
- نشرح لك ما قد تشعر به مع كل إجراء.
- نبلغ طبيبك أنك في المستشفى.
- نخاطر صديقًا أو أحد أفراد الأسرة بأنك في المستشفى (إذا كان عمرك 18 عامًا أو أكثر، سيكون ذلك بناءً على طلبك).
- نجعلك تشعر بالراحة قدر الإمكان.
- نخبرك بما قد يفيدك وما نعتقد أنه قد لا يفيدك.
- نقدم لك المعلومات التي تحتاجها لاتخاذ قرارات بشأن رعايتك.

سنعتني بك جيدًا ونحترمك بغض النظر عن:

- عمرك وجنسك وهويتك الجنسية وأرائك.
- لون بشرتك وعرقك وهويتك العرقية.
- مكان ولادتك.
- اللغة التي تتحدثها.
- معتقداتك وممارساتك الثقافية.
- ما يمكنك أو لا يمكنك فعله بجسمك وعقلك.
- كيف يبدو شكلك.
- من في عائلتك ومن تحب.
- سواء كنت أنت أو عائلتك قادرين على دفع مقابل الرعاية أو لا.



Children's Mercy
KANSAS CITY



حقوق إضافية:

- يمكن لعائلتك وأصدقائك أن يكونوا معك عندما تسمح سياسات المستشفى بذلك وعندما تريد أن يكونوا معك.
- إذا عرضنا عليك المشاركة في دراسة بحثية، يمكنك أن تقبل أو ترفض. قول "لا" لن يغير طريقة اهتمامنا بك.
- سنساعدك في وضع الخطط إذا اخترت أنت وعائلتك العودة إلى المنزل أو الذهاب إلى مستشفى مختلف، ما لم يضر ذلك بصحتك أو سلامتك.
- يحق لك ولولي أمرك الاطلاع على سجلك الطبي على النحو الذي يسمح به القانون. سنساعدك في هذا.
- يحق لك ولولي أمرك طلب المساعدة لدفع ثمن الدواء أو الرعاية الطبية.
- إذا كان عمرك 18 عاماً أو أكثر وكنت قادراً على اتخاذ القرارات بنفسك، فيمكنك إنشاء توجيه مسبق. التوجيه المسبق هو خطة مكتوبة أو منطوقة تخبرنا بالعلاجات التي تريدها أو لا تريدها. كما يخبرنا بمن يجب أن يتخذ القرارات نيابة عنك إذا كنت غير قادراً على إخبارنا بنفسك. إذا كنت ترغب في ذلك، فنسنساعدك في إنشاء توجيه مسبق.
- إذا كان عمرك 18 عاماً أو أكثر وكنت قادراً على اتخاذ القرارات بنفسك، فلديك الحق في الموافقة على أي جزء من علاجك الطبي أو رفضه. إذا كان عمرك أقل من 18 عاماً وترغب في رفض أي جزء من رعايتك، فنسناقش هذا معك ومع الآخرين حسب الحاجة.
- إذا كان عمرك 18 عاماً أو أكثر ولم تكن قادراً على اتخاذ القرارات بنفسك، فنسنتحدث مع الوصي القانوني عليك أو ممثلك المعين لاتخاذ قرارات في مصلحتك.
- يمكنك طلب مرافق أثناء إجراء الفحوصات الجسدية. إذا كانت لديك أي مخاوف بشأن الإجراءات أو الفحوصات التي يجريها موظفينا، فيرجى إبلاغنا بذلك. ويمكنك أيضاً إبلاغ الخط الساخن لخدمات حماية الأطفال في الولاية أو الوكالات المدرجة هنا.

مسؤولياتك بصفتك مريض

توجد أشياء لا يُمكن لأحد غيرك إخبارنا بها. ولكي نتمكن من تقديم رعاية جيدة وآمنة لك، من المهم أن نخبرنا بما يلي:

- ما سبب وجودك هنا
- ما الذي تشعر به
- ما إذا كنت تشعر بألم مع تحديد موضعه.

- ما فعله الآخرون لمساعدتك على الشعور بتحسن.
- ما تفعله أنت وعائلتك في المنزل لمساعدتك على الشعور بتحسن.

- إذا كنت لا تفهم شيئاً.
- إذا كان لديك مخاوف بشأن رعايتك.
- إذا كان هناك شيء يدور في ذهنك.
- إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في اتباع خطة رعايتك أو الالتزام بمواعيدك.

هل لديك أسئلة أو مخاوف؟

إذا كنت تعتقد أننا لم نفي بوعودنا، يُرجى إخبارنا حتى نتمكن من محاولة تحسين الأمور. ويمكنك أيضاً طلب التحدث إلى أحد أعضاء لجنة الأخلاقيات في أي وقت إذا كانت لديك مشكلة في قرارات العلاج.

المساعدة المالية

كل طفل مريض يستحق الرعاية. قد يتمكن المستشارون الماليون من مساعدة العائلات في العثور على أموال للمساعدة في تغطية تكلفة الخدمات الطبية. وتقدم مستشفى Children's Mercy المساعدة المالية لأولئك الذين يستوفون متطلبات سياسة المساعدة المالية. إن المستشارين الماليين موجودون هنا لمساعدتك إذا لم يكن لديك تأمين أو تعتقد أنك ستواجه مشكلة في دفع المدفوعات المشتركة أو التأمين المشترك أو المبالغ المتقطعة أو المبالغ الأخرى التي لا يغطيها التأمين. وسيحتاج المستشار المالي إلى الحصول على بعض المعلومات منك لتحديد ما إذا كنت مؤهلاً للحصول على مساعدة مالية.

وفيما يلي بعض المتطلبات الرئيسية:

- يجب أن تكون مقيماً في ولاية كانساس أو ولاية ميسوري.
- لديك دخل أسرة (معدل حسب حجم الأسرة) أقل من أو يساوي 300% وفقاً للمبادئ التوجيهية الفيدرالية لتعريف الفقر.
- قد استخدمت جميع مواردك من جميع البرامج الأخرى (بما في ذلك Medicaid).

تشارك مستشفى Children's Mercy في جميع الخطط التأمينية. يُرجى الاتصال بمقدم خدمات التأمين أو الرعاية المدارة للتحقق من التغطية وزيارة الموقع الإلكتروني choosechildrensmercy.org لمعرفة المزيد.

لمزيد من المعلومات عن المساعدة المالية، يُرجى زيارة موقعنا على الإنترنت (childrensmercy.org/financialcounseling). جميع نماذج المساعدة المالية متاحة باللغات الإنجليزية والإسبانية والعربية والصومالية والفيتنامية والبورمية. للتواصل مع مستشار مالي: عبر البريد الإلكتروني admfc@cmh.edu أو الهاتف 234-3567 (816).

التواصل الهادف

المساعدات والخدمات المجانية المتاحة للأشخاص ذوي الإعاقة للتواصل معنا بفعالية، مثل:

- مترجمو لغة الإشارة المؤهلون
- معلومات مكتوبة بصيغ أخرى

خدمات لغوية مجانية للأشخاص الذين لا يتحدثون الإنجليزية كلغة أساسية، مثل:

- المترجمون الفوريون الطبييون المؤهلون
- معلومات مكتوبة بلغات أخرى

لمزيد من المعلومات يرجى الاتصال بنا على الرقم 234-3474 (816).

على الرغم من أننا سنبدل قصارى جهدنا لمعالجة دواعي قلقك، يمكنك أيضاً التواصل مع واحدة أو أكثر من الوكالات التالية:

Missouri Department of Health Hospital Licensing and Regulations (ترخيص المستشفيات ولوائحها التابعة لوزارة الصحة في ولاية ميسوري) صندوق بريد 570 Jefferson City, MO 65102 الهاتف: (573) 751-6303 الفاكس: (573) 526-3621

Missouri Board of Healing Arts (مجلس ميسوري لفنون الشفاء) صندوق بريد 4 Jefferson City, MO 65102 الهاتف: (573) 751-0098 الفاكس: (573) 751-3166

Missouri State Board of Nursing (مجلس ولاية ميسوري للتمريض) صندوق بريد 656 Jefferson City, MO 65102 الهاتف: (573) 751-0681 الفاكس: (573) 751-0075

Department of Health and Human Services Office of Civil Rights (مكتب الحقوق المدنية التابع لوزارة الصحة والخدمات الإنسانية) East 12th Street, Room 248 601 Kansas City, MO 64106 الهاتف: (816) 426-7277 الفاكس: (816) 426-3686

أو لتسجيل شكوى: الهاتف الساخن الخاص بخدمات كبار السن وذوي الإعاقة: (800) 392-0210

الخط الساخن لإساءة معاملة الأطفال وإهمالهم في ولاية Missouri (800) 392-3738

مركز الإبلاغ للحماية في ولاية Kansas (800) 922-5330

Kansas Department of Health and Environment (وزارة الصحة والبيئة في كانساس) SW Jackson, Suite 330 1000 Topeka, KS 66612 الهاتف: (785) 296-1240 الفاكس: (785) 296-1266

Kansas Board of Healing Arts (مجلس ولاية كانساس لفنون الشفاء) SW Topeka Blvd. Topeka, KS 66603 الهاتف: (785) 296-7413 الفاكس: (785) 296-0852

Kansas State Board of Nursing (مجلس ولاية كانساس للتمريض) SW Jackson, 900 Suite 1051 Topeka, KS 66612 الهاتف: (785) 296-4929 الفاكس: (785) 296-3929

The Joint Commission (اللجنة المشتركة) One Renaissance Blvd. Oakbrook Terrace, IL 60181 الهاتف: (800) 994-6610 الفاكس: (630) 792-5005

Center for Medicare and Medicaid Services (مركز خدمات Medicare و Medicaid) 7500 Security Blvd. Baltimore, MD 21244 الهاتف: (800) 633-4227 الاتصالات النصية: (877) 486-2048

لمرضى Medicare KePRO الهاتف: (855) 408-8557 الاتصالات النصية: (855) 843-4776

حماية حقوق المرضى

مسؤولي حماية حقوق المرضى في مستشفى Children's Mercy هم الرابط بين المرضى والأسر وموظفي المستشفى. فهم يسهلون التواصل ويعملون على إشراك الموظفين في حل القضايا المتعلقة بتجربة المرضى، فضلاً عن تحديد فرص التحسين التنظيمي. إن مسؤول حماية حقوق المرضى موجود لمعالجة دواعي قلقك، وإذا لزم الأمر، المساعدة في تقديم شكوى. وستراجع لجنة التظلم كل شكوى وتقدم لك ردًا مكتوبًا. وسيضمن الرد المكتوب اسم الشخص الذي يجب عليك التواصل معه في المستشفى، والخطوات المتخذة للتحقيق في التظلم، ونتائج عملية التظلم وتاريخ الانتهاء من عملية التظلم. يمكنك الاتصال بأحد مسؤولي حماية حقوق المرضى على الرقم 234-3119 (816) في ولاية ميسوري أو الرقم 696-8872 (913) في ولاية كانساس أو عن طريق البريد الإلكتروني patientadvocate@cmh.edu.

الأرقام الرئيسية لمستشفى Children's Mercy ميسوري

Children's Mercy Adele Hall Campus (816) 234-3000

كانساس

Children's Mercy Hospital Kansas (913) 696-8000

خط معلومات التمريض (816) 234-3188 أو الرقم المجاني (800) 800-7300

للحصول على معلومات أو موارد إضافية، يمكنك زيارة موقعنا على الإنترنت childrensmc.org.



إن مستشفى Children's Mercy بيئة عمل تتميز بتكافؤ الفرص/العمل الإيجابي وهي أحد وكلاء United Way. حقوق الطبع © 2023 محفوظة لمستشفى Children's Mercy. جميع الحقوق محفوظة. ACRR-3213 9/23-23

