

حقوق ومسؤوليات المرضى

يحافظ The University of Texas MD Anderson Cancer Center (مركز "إم دي أندرسون" للسرطان التابع لجامعة تكساس) على سياسة عدم التسامح مطلقاً ضد التهديدات أو العنف الفعلي من أي نوع. قد تشمل الإجراءات المتخذة ردًا على ذلك انخفاض زيارات المرضى أو مراقبتها، أو رفض القبول أو الرعاية الطبية، وتوجيه تهم جنائية.

من المهم أن تعرف حقوقك بوصفك مريضاً، والتزاماتك نحو نفسك وفريق الرعاية الصحية والمرضى الآخرين. نشجعك على إقامة تواصل صريح وشراكة مع فريق الرعاية الصحية الذي يعتني بك في مركز MD Anderson.

من حق كل مريض أن يتوقع ما يلي:

- 1. رعاية قائمة على الاحترام، والجودة العالية، والمراعاة، والكرامة.**
 - اطلب من جميع الأفراد القائمين على رعايتك تعريف أنفسهم وذكر دورهم في رعايتك وبيان ما سيفعلونه من أجلك.
 - توقع الحصول على علاج عالي الجودة. نلتزم بسلامتك ورعايتك بشكل مستمر.
 - يمكنك أن تقرر من يمكنه زيارتك سواء من الأهل أو الأصدقاء وغيرهم. ويُسمح لك أيضاً بمرافق لتقديم الدعم الوجداني.
 - سنك، عرقك، لونك، أصلك الوطني، أثنيتك، دينك، قيمك الثقافية والحضارية، لسانك، إعاقتك البدنية أو العقلية، وضعك الاجتماعي الاقتصادي، جنسك، توجهك الجنسي، أو الهوية أو المظهر الجسدي؛ كل ذلك لن يؤثر بشكل سلبي على الرعاية التي تتلقاها.
 - ويمكنك أن تطلب ترتيبات للخدمات الدينية والروحية الخاصة بك.
 - يجوز أن نوفر لك مرافق من أجل راحتك وسلامتك وخصوصيتك أثناء الاختبارات أو الإجراءات. ويجوز لك أو مقدم الرعاية الخاص بك أو أحد أعضاء فريق الرعاية الطبية أن تطلبوا مرافق.
- 2. معلومات مفهومة وتامة شاملة معلومات عن نتائج العلاج والرعاية.**
 - ستحاط علماً بحالتك بما في ذلك العلاج المقترح وخيارات العلاج الأخرى ومزايا كل خيار منها ومخاطره.
 - وسيتّم اطلاعك على الدور الذي ينبغي لك القيام به في رعايتك الخاصة.
 - وسيشرك المستشفى أسرتك في رعايتك، وقرارات العلاج والخدمة وفقاً لرغباتك والقوانين المعمول بها.
 - يمكن أن تقرر من يجوز (ومن لا يجوز له) الحصول على معلومات عن رعايتك.
 - كما سيتم اطلاعك ومن ينوب عنك على نتائج رعايتك، بما فيها النتائج المتوقعة وغير المتوقعة.
 - سيتم اطلاعك على أي أنشطة بحثية أو تعليمية أو تدريبية قد تدخل في علاجك. ويمكنك أن تختار المشاركة من عدمها في هذه الأنشطة.
 - يوفر MD Anderson مترجمين فوريين ومترجمين تحريريين وغير ذلك من خدمات مساعدة لغوية مجانية. اطلب الاتصال بالمساعدة اللغوية من أجلك.
- 3. المشاركة في القرارات بشأن العلاج، والمنافع، والمخاطر، والخيارات.**
 - من حقك أن تطلع أسرتك و/أو طبيبك على الفور في حال إدخالك المستشفى.
 - يمكنك أن تقرر ما إذا كنت ترغب في العلاج أم لا، وكذلك طريقة العلاج. يمكنك رفض إجراء تشخيصي أو علاج.
 - وإذا رفضت أحد العلاجات، فسُخّطرت بآثار قرارك على صحتك.
 - ويمكنك أن تطالب قبل البدء في العلاج بتقديرًا معقولاً لرسوم تكلفة رعايتك.
 - إذا كنت قاصر، فسيتم إشراك والدك (والديك) أو الوصي (الأوصياء) في جميع قراراتك المتعلقة بخطة علاجك.
 - إذا كنت شخص راشد وغير قادر على أن تتخذ قرارات بشأن رعايتك، فستقوم MD Anderson بتمديد هذه الحقوق ذاتها إلى ممثلك (ممثلك) الذين تعينهم.

4. مراعاة المعتقدات والقيم الشخصية.

- لديك الحق في اتخاذ قرار شخصي حول رعايتك مبني على معتقداتك وقيمك الشخصية وكذلك على المعلومات الطبية المتاحة.
- أنت أو أسرتك، أو ممثلك (ممثلوك) المعين سيتم إشراككم في جميع القضايا الأخلاقية التي تشتمل عليها رعايتك.
- ربما فكرت في هذه الأسئلة:
 - هل لديك جميع المعلومات التي تحتاجها لاتخاذ قرار بشأن رعايتك؟
 - إذا لم تسطع التحدث عن نفسك، هل عيّنت شخصاً يتحدث نيابة عنك من خلال عمل توكيل طبي؟ إذا لم تكن فعلت، هل أبلغتنا بمن سيتحدث نيابة عنك؟
- اطلب التحدث إلى إدارة الأخلاقيات الإكلينيكية لمساعدتك في التعامل مع أي من هذه الشواغل.

5. الاستجابة السريعة للطلبات والاحتياجات.

- لك الحق في الحصول على رعاية تقوم على مراعاة المشاعر والاحترام.
- إذا احتجت إلى خدمة لا يوفرها MD Anderson، لك الحق في مساعدتك على الانتقال إلى منشأة رعاية صحية أخرى يمكنها توفير الخدمة المطلوبة.
- لك الحق في فحص فاتورة المستشفى الخاصة بك وفي شرحها لك.

6. الخصوصية والسرية في جميع الشؤون.

- مناقشات الحالات والفحوص، وأنواع العلاج أمور سرية وسيقوم بها موظفو مركز MD Anderson في إطار من الكتمان.
- المعلومات الخاصة بالمرضى سرية ولا يجوز الإفصاح عنها إلى أطراف ثالثة دون إذنك باستثناء ما يقتضيه أو يسمح به القانون. يجوز لك أو ممثلك القانوني الاطلاع على سجلك الطبي.
- يجوز لك طلب معاملة حالتك كحالة سرية لحماية هويتك كمريض نزيل المستشفى.
- يجوز لك إسدال الستار حول سريرك أو إغلاق باب الغرفة عندما ترغب في الخصوصية.
- يجوز لك طلب نقلك إلى غرفة أخرى إذا كنت تتعرض لإزعاج بشكل غير معقول من جانب مريض آخر أو زائر. ستبذل جميع الجهود لنقلك إلى غرفة من نفس النوع.

7. الالتزام بسلامة المريض.

- يحق لك توقع علاج عالي الجودة يلتزم بسلامتك ورعايتك رعاية مستمرة.
- ويأتي ضمن أولوياتنا تعزيز بيئة آمنة ومراعية في MD Anderson.
- لديك السلطة لتقول "توقف، لدي مخاوف" إذا كنت تشعر أن هناك مشكلة في السلامة.

8. معالجة الآلام من خلال التقييم.

- يوفر مركز MD Anderson تقييماً مناسباً لمعالجة الآلم والتعامل معها.
- وسيتم تحديد هدف لتخفيف الألم من خلال ملاحظاتك، بما في ذلك وضع خطة لتحقيق ذلك الهدف.

9. احترام التوكيل الطبي والتوجيهات المسبقة الأخرى.

- يحق لك عمل توكيل طبي. ويتيح لك ذلك إعطاء الحق لشخص تثق فيه باتخاذ قرارات طبية نيابة عنك إذا كنت غير قادر على اتخاذها بنفسك.
- لك الحق أيضاً في عمل وصية حيّ (Living Will) (توجيه للأطباء وأفراد الأسرة أو من يقوم مقامهم). تبين هذه الوثيقة كيف تريد أن يتم التعامل مع رعايتك الطبية إذا لم تستطع التعبير عن ذلك بنفسك.
- إذا كنت في المستشفى، فيجوز لك أو ممثلك القانوني طلب قطع خدمات الإنعاش، أو بدء علاج إدامة الحياة أو إنهاؤه.
- إذا كنت مريضاً خارجياً، يجوز لك أيضاً - أو ممثلك القانوني - أن تطلب من طبيبك أن يعد لك أمر عدم إنعاش خارج المستشفى.
- اطلب التحدث إلى الخدمة الاجتماعية إذا كنت بحاجة إلى معلومات أو مساعدة في أي خطة رعاية مسبقة.

10. الاستماع إليك في حال ظهور مشاكل أو شكاوى أو تظلمات.

- MD Anderson يثمن قيم النقاش الصريح. وإذا ما أبديت أي شكوى أو أثرت أي شواغل أو مخاوف، فلن يغير ذلك من الرعاية التي تتلقاها بأي صورة من الصور.
- ولك الحق في أن تُعبر عن رأيك بشأن جودة الرعاية أو الخدمة التي تتلقاها. إذا كانت لديك مخاوف، فالرجاء عدم التردد في إبلاغ موظفي MD Anderson المعنيين. يمكنك أيضاً التحدث مع المدير المسؤول.
- واطلب التحدث إلى إدارة الدفاع عن حقوق المرضى لدى مركز إذا شعرت أن شغلك لم يعالج على ما يرام. هدف MD Anderson هو معالجة الشكاوى في وقت تقديم الشكاوى والمظالم خلال 7 أيام عمل. وإذا كانت لديك استفسارات عن حالة الشكاوى أو المظلمة، فاتصل بالمدافع عن حقوق المرضى على الرقم 713.792.7776
- يمكنك أيضاً الاتصال بالخط الساخن للامتثال المؤسسي لـ MD Anderson على الرقم 800.789.4448.
- يمكنك الاتصال بلجنة Texas Health and Human Services Commission (لجنة تكساس للخدمات الصحية والإنسانية) أو اللجنة المشتركة (Joint Commission) سواء أكنت قد أبلغت MD Anderson أولاً عن قلقك أم لا.

- بلجنة Texas Health and Human Services Commission

(لجنة تكساس للخدمات الصحية والإنسانية)، 1-800-458-9858

البريد الإلكتروني: HFC.Complaints@hhs.texas.gov

الموقع الإلكتروني: <https://txhhs.force.com/complaints/s/>

العنوان البريدي: (Texas Health and Human Services Commission, Complaint and)

(Incident Intake) لجنة تكساس للخدمات الصحية والإنسانية، تلقي الشكاوى والحوادث

Mail Code E-249, P.O. Box 149030, Austin, Texas 78714-9030

اللجنة المشتركة (Joint Commission) 1-800-994-6610

الموقع الإلكتروني: [https://www.jointcommission.org/resources/patient-safety-](https://www.jointcommission.org/resources/patient-safety-topics/report-a-patient-safety-concern-or-complaint/)

[topics/report-a-patient-safety-concern-or-complaint/](https://www.jointcommission.org/resources/patient-safety-topics/report-a-patient-safety-concern-or-complaint/)

العنوان البريدي: مكتب الجودة وسلامة المرضى، اللجنة المشتركة (Office of Quality and Patient

(Safety, The Joint Commission

One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, Illinois 60181

كل مريض مسؤول عما يلي:

1. **معاملة الآخرين بوقار واحترام.** يجب على المرضى وأفراد أسرهم ومقدمي الرعاية أن يعالجوا كل الناس في MD Anderson — بما في ذلك المرضى الآخرين، ومقدمي الرعاية، والموظفين - بوقار واحترام، بغض النظر عن السن، أو العرق، اللون، أو الأصل الوطني، أو الإثنية، أو الدين، والقيم الثقافية/الحضارية، أو اللغة، أو الإعاقة البدنية، أو العقلية أو الوضع الاجتماعي الاقتصادي، أو الجنس، أو التوجه الجنسي أو الهوية/المظهر الجنسيين. ويجب إيصال جميع أشكال الاتصال، بما في ذلك وسائل الإعلام الاجتماعية، باستخدام لغة راقية، كما يجب احترام الحيز المادي لكل شخص أثناء التفاعلات الشخصية. ولن تفي MD Anderson بطلبات تغيير مقدمي الرعاية أو غيرهم من أعضاء أفرقة الرعاية استناداً إلى محددات الهوية الشخصية على النحو المبين أعلاه، مع استثناءات محدودة.
2. **تقديم معلومات طبية كاملة.** قم بإعطاء معلومات دقيقة وكاملة عن حالتك الصحية الحالية وتاريخك الطبي. ويشمل ذلك الأمراض، وفترات البقاء في المستشفيات، والأدوية، والتوجهات المسبقة، وغير ذلك من المسائل الصحية.
3. **طلب تفسيرات واضحة.** اطرح أسئلة حتى تفهم حالتك، أو علاجك أو دورك في الرعاية.
4. **اتخاذ قرارات مبنية على علم.** أنت مسؤول عن القرارات التي تتخذها بشأن رعايتك. وقد يطلب منك الإذن (الموافقة) كتابياً على اختبارات أو إجراءات أو عمليات جراحية معينة. اسأل أسئلة عن أي وثيقة يطلب منك توقيعها.
5. **الفهم.** اطلب من أي من أعضاء فريق الرعاية أن يشرح لك كل ما لا تفهمه. ومن المهم أن تعرف دورك في الرعاية المقدمة لك.
6. **الإبلاغ عن التغييرات.** أخبر فريق الرعاية بأيّة تغييرات في صحتك. واحرص على أن تخبرهم بعدم قدرتك على اتباع خطة العلاج التي قررتها.
7. **قبول الالتزامات المالية.** اطرح الأسئلة وتأكد من فهمك للمسؤوليات المالية. وادفع فواتيرك أو استفسر بشأنها في أقرب وقت ممكن. يجب عليك تقديم معلومات كاملة ودقيقة عن أي طرف ثالث دافع للتكاليف أو ضامن لدفعها. الالتزامات المالية المستحقة المتعلقة بالخدمات يجب دفعها فوراً. سوف يُتاح موظفو مركز تسوية الحسابات المالية (FFC) وقسم خدمات شؤون المرضى (PBS) لمساعدتكم.
 - يساعد مركز تسوية الحسابات المالية بشأن الاستفسارات المتعلقة بالتغطية التأمينية. 713.792.4322 أو 844.294.4322
 - كما يمكن لقسم خدمات شؤون المرضى مساعدتك في فهم فواتيرك. 713.792.2991 أو 800.527.2318
8. **احترام خصوصية الآخرين.** كن مرعياً لمشاعر المرضى الآخرين من خلال احترام حقهم في الخصوصية والحد من زائريك والحفاظ على جو من الهدوء.
9. **تحلّ باللياقة عند التقاط الصور أو تسجيل مقاطع أفلام الفيديو.** قد ترغب في التقاط صور أو تسجيلات صوتية أو فيديو أثناء مكوثك داخل مركز MD Anderson. لا تلتقط أي صور أو أفلام للمرضى الآخرين أو موظفي MD Anderson بدون إذنهم. يحق لكل المرضى والموظفين مطابنتك بالتوقف عما تفعله. كما يحق لموظفينا مغادرة أي مكان لحين الانتهاء من التسجيل غير المسموح به، طالما لم تؤثر مغادرتهم على سلامتك.
10. **اتباع قواعد المستشفى ولوائحها.** ويجب على الجميع اتباع قواعد المستشفى ولوائحها طوال الوقت.