

PRAVA I OBAVEZE PACIJENATA

Kad se radi o zdravlju i pruženim zdravstvenim uslugama, pacijenti Endoskopskog centra Iowa (Iowa Endoscopy Center), istovremeno imaju određena prava i obaveze.

Kao pacijent, vi imate:

1. Pravo na poštovanje, pažnju, ljubaznost i pouzdanu njegu.
2. Pravo očekivati da zdravstveni radnici ove ustanove budu visoko kvalifikovani profesionalci akreditovani od strane Države i Medicare-a, sposobni obavljati određene procedure korektno i pouzdano uz ispunjavanje drugih radnih obaveza.
3. Pravo na iscrpne, svježe i lako razumljive informacije od strane vašeg ljekara u vezi dijagnoze, liječenja i prognoze. U slučaju da iz zdravstvenih razloga te informacije nije preporučljivo pružiti lično vama, iste bi morale biti dostupne vašem zastupniku. Vi imate pravo znati puno ime i prezime ljekara zaduženog za vaše liječenje.
4. Pravo očekivati da vam ljekar pruži informacije neophodne za donošenje odluke prije određene procedure i/ili tretmana. Sem u hitnim slučajevima, iste bi morale uključiti, ali se ne bi smjele ograničiti samo na informacije o dijagnozi, određenoj proceduri (procedurama) i/ili o tretmanu (tretmanima), medicinski relevantnim rizicima, prognozi i mogućoj dužini oporavka. Imate pravo na informacije o ostalim, medicinski relevantnim, oblicima liječenja, ukoliko takvi postoje. Ukoliko, iz medicinskih razloga, nije preporučljivo te informacije davati vama lično, iste moraju biti dostupne osobi, ili pravnom zastupniku koje vi odredite.
5. Pravo ravnopravno odlučivati o vašoj njezi, ukoliko vam to ne ugrožava zdravlje, odbiti tretman u zakonski dopuštenim okvirima, te pravo na informacije o mogućim posljedicama takve odluke po vaše zdravlje.
6. Pravo na zaštitu privatnih informacija koje se odnose na vašu zdravstvenu njegu. Konsultacije, razgovori o vašem slučaju, podaci o pregledima, tretmanu, kao i vaš zdravstveni dosije, spadaju u strogo povjerljive informacije pa podliježu obaveznoj diskreciji. Svi oni koji nisu direktno uključeni u vašu njegu ne mogu biti prisutni bez vašeg pristanka.
7. Pravo znati koje su sve usluge dostupne kao i pravo na te usluge, bez obzira na godine starosti, rasu, boju kože, seksualnu orijentaciju, religiju, bračno stanje, pol, nacionalno porijeklo, invalidnost, izvor plaćanja ili sponzora. Ovaj Centar će učiniti sve u svojoj moći da udovolji vašim kulturnim i ličnim vrijednostima, uvjerenjima i preferencijama, poštujući bezbjednost pacijenta.
8. Pravo na informacije o dodatnim uslugama ovog Centra, uključujući prevodilačke usluge.
9. Pravo očekivati da, u razumnim granicama, Iowa Endoscopy Center udovolji vašem zahtjevu za uslugom. Ova ustanova mora obezbjediti evaluaciju, uslugu i/ili uputnicu na osnovu hitnosti slučaja. Pacijent može biti premješten u drugu zdravstvenu ustanovu kada je to medicinski opravdano i to nakon što su mu pružene kompletne informacije i objašnjenje nužnosti pomenutog premještanja. Ustanova u koju pacijent treba biti premješten mora prethodno na to pristati.
10. Pravo na informacije o saradnji ove ustanove sa drugim zdravstvenim i obrazovnim institucijama u vašem liječenju, kao i na podatke o imenima osoba uključenih u vaše liječenje i njihovim međusobnim profesionalnim odnosima.
11. Pravo znati kada ova ustanova predloži vršenje, ili obavlja eksperimente na ljudima, ukoliko to utiče na vašu njegu ili tretman. Imate pravo odbiti učešće u takvim istraživačkim projektima.
12. Pravo očekivati normalan nastavak njege, te unaprijed znati kada i koji su ljekari slobodni. Imate pravo očekivati da ova ustanova ima utvrđen sistem na osnovu kojeg će vaš ljekar, ili njegov zamjenik, biti upoznat o potrebi za nastavak vašeg liječenja nakon što napustite ovu ustanovu.
13. Pravo saznati o svim troškovima koji prelaze sumu odobrenu od strane vašeg osiguranja, te pravo tražiti kopiju fakture sa detaljnim opisom troškova, kao i objašnjenje fakture bez obzira ko je zadužen za plaćanje.
14. Pravo tražiti da vam se unaprijed kaže da li ova ustanova participira u programu Medicare.
15. Pravo na slobodu od mentalnog, fizičkog, seksualnog i verbalnog maltretiranja, omalovažavanja, zlostavljanja i/ili eksploatacije, kao i pravo očekivati da će svaka insinucija, primjedba ili mogući slučaj maltretiranja, omalovažavanja, zlostavljanja i/ili eksploatacije biti provjerena.
16. Pravo na informacije o uslovima za njegu izvan radnog vremena i u hitnim slučajevima.
17. Pravo očekivati da marketinške i/ili reklamne kampanje ove ustanove nisu bazirane na prevari.
18. Pravo očekivati da će ova organizacija, u slučaju unutrašnje ili vanjske revizije njege, tretmana i usluga koja rezultira odbijanjem pružanja njege, tretmana, usluga i/ili plaćanja, odluku o uslovima daljnje njege, tretmana, usluga ili prestanka liječenja bazirati na procjeni pacijentovih potreba.
19. Pravo uložiti protest zbog obavljenog ili neuspješnog tretmana ili njege direktno osoblju Centra, ljekarima i nadležnim državnim agencijama, bez straha od diskriminacije ili osвете, te preporučiti izmjene politike i usluga Centra.

20. Pravo žalbe na pruženu njegu i usluge, te pravo na razmatranje pomenute žalbe od strane ovog Centra. Centar je na žalbu dužan pacijentu, ili njegovom zastupniku, odgovoriti pismeno u roku od 30 dana i otkriti rezultate istrage. Centar je, također, dužan informisati pacijenta, ili njegovog zastupnika, o pravu žalbe kod nadležnih državnih agencija ukoliko ne budu zadovoljni pruženim odgovorom.
21. Pravo uvida, kopiranja i ažuriranja vlastitog zdravstvenog dosijea; pravo na izvještaj o tome kome je sve dosije stavljen na uvid; pravo tražiti da se ograniči određena upotreba i stavljanje na uvid dosijea; pravo na strogo povjerljivu komunikaciju u vezi dosijea; pravo odobriti ili zabraniti uvid u sadržaj dosijea bilo kojem zdravstvenom radniku i/ili ustanovi, sem kada to traži zakon ili treća strana zadužena za plaćanje; te pravo na štampani primjerak Odluke o privatnosti.
22. Pravo očekivati da osoblje, koje je predano prevenciji i kontroli bolova, vjeruje vašim riječima i smjesta vas informiše o dostupnim mjerama za umirenje bolova.
23. Pravo donositi odluku o vlastitoj zdravstvenoj njezi na osnovu pune obavještenosti. Možda nije loše delegirati pravo odlučivanja nekoj drugoj osobi (pacijentov zastupnik ili surogat) čak i kada ste sami sposobni za donošenje odluka.
24. Pravo formulisati tzv Uputstva za djelovanje (Advance Directive) kao što su oporuka, punomoć za donošenje odluka u vezi zdravstvene njege, ili vanbolnička naredba o nespasavnju života. Imate pravo na to da se primjerak Uputstva čuva u vašem dosijeu u Centru. Imate pravo očekivati da će osoblje primijeniti i poštovati vaše Uputstvo u granicama u kojima nam to savjest dopušta.
25. Pravo znati da li vaš ljekar možda ima vlasničke ili finansijske interese u Iowa Endoscopy Center-u. Za vašu proceduru možete odabrati bilo koju ustanovu u kojoj vaš ljekar ima pravo rada. Dr. Bernard Leman, Dr. Michael O'Brien, Dr. Ravi Vemulapalli, Dr. Stacey Roberts, Dr. Archana Verma, Dr. Nagendra Myneni, Dr. Thomas Martin, i Dr. Raj Iyer su suvlasnici ove ustanove. Dr. Tercio Lopez nema vlasnički interes Iowa Endoscopy Center-u, iako ovdje obavlja liječničku praksu.

Kao pacijent, vi ste obavezni:

1. Pružiti tačne i kompletne podatke o bolestima koje ste prebolovali, bolničkom ležanju, lijekovima i drugim stvarima koje se tiču vašeg zdravlja, te odgovoriti na sva postavljena pitanja što bolje možete.
2. Naći odgovornu odraslu osobu koja će vas odvesti kući nakon obavljene procedure.
3. Poštovati druge pacijente, te se potruditi da se tako ponašaju i članovi vaše porodice, pogotovo kad se radi o pušenju, buci i posjetama.
4. Poštovati druge ljude i njihovu imovinu kao i imovinu ove ustanove i njezinog osoblja.
5. Blagovremeno plaćati račune, te pružati informacije neophodne za naplatu preko zdravstvenog osiguranja.
6. Dolaziti na preglede u zakazano vrijeme, ili nas blagovremeno obavijestiti kada to niste u stanju uraditi.
7. Poštovati uputstva i plan zdravstvene njege propisan od strane vašeg zdravstvenog radnika, uključujući preporučenu dodatnu njegu; obavezni ste tražiti dodatne informacije ili objašnjenje onoga što ne razumijete, te obavijestiti ljekara ukoliko odlučite prekinuti planirani tretman.
8. Snositi zdravstvene posljedice odbijanja tretmana ili nepridržavanja uputstava vašeg zdravstvenog radnika.
9. Informisati naše osoblje o neočekivanim promjenama vašeg zdravstvenog stanja.
10. Zatražiti pomoć čim se jave bolovi i pomoći nam da što bolje odredimo njihovu prirodu, te nas obavijestiti ako bolovi ne minu onako kako se očekuje.
11. Pitati za prognozu u vezi bolova, kao i za lijekove i druge načine tretiranja bolova.

Ukoliko imate primjedbe na Iowa Endoscopy Center, kontaktirajte:

Iowa Endoscopy Center Manager (Upravnik klinike) na 515 288-3342. Ukoliko vjerujete da je vaša žalba ignorisana možete kontaktirati:

Iowa Department of Inspections and Appeals, Complaint Intake Unit (Ministarstvo za inspeksijske poslove i žalbe države Iowa), Health Facilities Division, Lucas State Office Building, 321 East 12th Street, Des Moines, Iowa 50319-0083. Phone: 1-877-686-0027. Web stranica: <http://dia.iowa.gov/page29.html>

Medicare Beneficiaries - Užiivaoci Medicare-a (Ombudsman Center): www.medicare.gov/ombudsman/resources.asp Telefon: 1-800-633-4227. The Medicare Beneficiary Ombudsman će se pobrinuti da uživaocima Medicare-a pruži informacije i pomoć neophodnu za razumijevanje raznih mogućnosti u okviru Medicare-a, kao i za njihovu primjenu u ostvarivanju prava i zaštite u okviru Medicare-a.

The Joint Commission na www.jointcommission.org/GeneralPublic/Complaint/ ili pozovite 1-800-994-6610 da se informišete ili da uložite žalbu.

PRIMJERAK OVOG DOKUMENTA SE NALAZI NA NAŠOJ WEB STRANICI A MOŽE SE DOBITI I U NAŠEM UREDU. ADRESA WEB STRANICE JE: WWW.IOWAENDOSCOPYCENTER.COM