



## Važna su nam prava pacijenata

### For more information

We want you to play an active role in your health care. If you have any questions or concerns about your Rights or Responsibilities as a patient, please contact us at 616.252.7563.

### Para más información

Queremos que usted tome parte activa en el cuidado de su salud. Si usted tiene alguna pregunta o preocupación acerca de sus derechos y responsabilidades como paciente, por favor comuníquese con nosotros al 616.252.7563.

### Để biết thêm chi tiết

Chúng tôi muốn quý vị có vai trò quan trọng về sự chăm sóc sức khỏe của quý vị. Nếu quý vị có câu hỏi hoặc thắc mắc về Quyền và Trách Nhiệm của mình, xin liên lạc cho chúng tôi ở số điện thoại 616.252.7563.

### Za dodatne informacije

Želimo da ste aktivno uključeni u Vaše liječenje. Ako imate ikakvih pitanja ili dvojbi oko Vaših prava ili dužnosti kao pacijenta, molimo Vas kontaktirajte nas na 616.252.7563.

### لمزيد من المعلومات

إننا نريد منك أن تلعب دورًا نشطًا في برنامج الرعاية الصحية الخاص بك. إذا كانت لديك أي أسئلة أو مخاوف بشأن حقوقك أو مسؤولياتك كمريض، فالرجاء الاتصال بنا على الرقم 616.252.7563

### Prava pacijenta podrazumijevaju:

- Nepristrasan pristup njezi bez obzira na rasu, etničku pripadnost, vjeroispovijed, spol, seksualnu orijentaciju, rod i rodni identitet, starosno doba ili stopu invalidnosti.
- primjena prava prilikom korištenja bolničke njege ili liječenja na dobrovoljnoj osnovi, bez vršenja diskriminacije ili zloupotrebe;
- zastupnik kojeg ste ovlastili (roditelj, pravni zastupnik, opunomoćena osoba za zastupanje pri donošenju odluka u vezi zdravstvenog stanja) primjenjivače vaša prava kada vi to niste u stanju uraditi, bez pritiska, vršenja diskriminacije ili zloupotrebe.
- postupak informisanja vas ili vašeg zastupnika (u skladu sa državnim zakonom) o vašim pravima prije pružanja njege pacijentu kad god je to moguće.

### Imate pravo da:

- učestvujete u planiranju i pružanju vaše njege i liječenja;
- dobijete informacije o vašem stanju na način koji možete razumjeti; Ovo uključuje informacije o vašoj dijagnozi, zdravstvenom stanju i budućem oporavku (prognozi). Želimo da učestvujete u donošenju odluka u vezi vaše njege. Takođe imate pravo da tražite ili odbijete liječenje. To znači da učestvujete u donošenju odluka o vašoj njezi. To ne znači da možete tražiti liječenje ili usluge koje nisu odgovarajuće ili neophodne.
- pravo na davanje uputa u vezi vaše njege prije njihovog dobivanja i da očekujete da medicinsko osoblje i vaš(i) ljekar(i) slijede vaše želje.
- pravo da se vaš član porodice ili neka druga osoba koju odaberete, kao i vaš ljekar obavijeste o vašem prijemu u bolnicu;
- pravo na ličnu privatnost;
- pravo da njegu primete u bezbjednom okruženju;
- pravo na slobodu od svih vrsta nasilja ili ugrožavanja;
- pravo na povjerljivo čuvanje vaših zdravstvenih podataka;
- pravo da dobijete informacije koje se nalaze u vašoj zdravstvenoj evidenciji u razumnom roku;
- pravo na slobodu od fizičkog ili hemijskog ograničavanja ili izolacije, osim ako je to potrebno zbog vaše vlastite bezbjednosti;
- pravo na obavještenje i davanje pristanka ili odbijanje za učešće u bilo kakvim neobičajenim, eksperimentalnim ili istraživačkim projektima. Vaš pristanak ili odbijanje neće uticati na vaše dobijanje njege;
- pravo da znate profesionalni status bilo kojeg lica koje vam pruža njegu ili usluge;
- pravo da znate razlog bilo kakve planirane promjene profesionalnog osoblja koje vam pruža njegu;
- pravo da znate razloge prebacivanja u drugu bolničku sobu ili drugu zgradu;
- pravo na obavještenje o bilo kakvom poslovnom odnosu između bolnice University of Michigan Health-West i drugih pružaoca zdravstvene njege od kojih primete usluge;
- pravo da znate cijenu usluga koje ćete primiti u razumnom roku, po mogućnosti sa specifikacijom troškova;
- pravo da znate ko će platiti bolničke troškove i sva ograničenja koja su stavljena na njegu koja je stavilo vaše osiguranje;
- pravo na što efikasnije liječenje bola;
- pravo na obavještenje o vašim pravima na posjete. Bolnica University of Michigan Health-West će:
  - dostaviti vam informacije (ili osobi koja se o vama brine) o vašim pravima na posjetu;
    - Ograničenja u vezi posjeta se stavljaju samo kada je to neophodno. Ovo su neki primjeri razloga za stavljanje ovih ograničenja:
      - sudski nalog kojim se ograničavaju posjete;
      - ponašanje koje predstavlja direktni rizik ili prijetnju pacijentu, bolničkom osoblju ili drugima u neposrednoj blizini;
      - ponašanje koje ometa funkcionisanje jedinice gdje se pružae zdravstvene njega pacijentima;

- d) razumna ograničenja u vezi broja posjetilaca u isto vrijeme;
  - e) Zato što vam može preći infekcija koju ima posjetilac;
  - f) Zato što posjetiocima može preći vaša bolest;
  - g) Zato što vam treba privatnost ili odmor.
2. dostaviti vama (ili osobi koja se o vama brine) obavještenje o pravu na posjete osoba po vašem izboru. Npr. supružnika, partnera s kojim živite (uključujući partnera koji je istog pola kao vi), nekog drugog člana porodice ili prijatelja i vaše pravo na zaustavljanje ili odbijanje posjetilaca u bilo koje doba.
  3. da ne stavljate ograničenja, ne postavljate granice ili ne odbijate posjetioce zbog njihove rasne pripadnosti, boje kože, etničkog porijekla, religije, pola, polnog izjašnjavanja, seksualne orijentacije ili invalidnosti;
  4. da se pobrinete da svi posjetioci uživaju u potpunosti i jednakopravnoj posjeti, u skladu sa vašim zahtjevom.

Pored toga: Vaša porodica ima pravo na davanje informisane saglasnosti za donaciju organa i tkiva.

## Rješavanje prigovora

Želimo da nam se javite. Možete s nama podijeliti dileme o vašoj brizi bez straha da ćete biti diskriminirani ili da će vaše informacije biti zloupotrebene. Možete očekivati da će se vaš prigovor pregledati u razumnom roku, a prigovor riješiti. Ako smatrate da su vaša prava narušena ili ste u dilemi u vezi vaše njege, molimo vas da nam to kažete. S vama ćemo sarađivati u cilju rješavanja problema. Vaša medicinska sestra je prva osoba kojoj se možete obratiti kada ste u dilemi. Takođe možete tražiti da porazgovarate s upravnikom odjela. Ako vam treba veća pomoć, nazovite bolničkog operatera na broj telefona 616.252.7200 ili našeg koordinatora za odnose sa pacijentima 616.252.7563.

Takođe možete uložiti prigovor u pismenoj formi putem internet: [UofMHealthWest.org](http://UofMHealthWest.org).

Možete uložiti prigovor i u Ministarstvu zdravlja u Mičigenu na jedan od tri načina:

1. Posjetite websajt [BHCS-Facility-Complaints@michigan.gov](mailto:BHCS-Facility-Complaints@michigan.gov) i popunite obrazac za prigovor.
2. Detaljan prigovor u pismenoj formi možete poslati faksom na 517.241.0093, ili poštom na slijedeću adresu:  
Bureau Of Community Health Systems -  
Health Facility Complaints  
PO Box 30664  
Lansing, MI 48909
3. Broj vruće linija za besplatne pozive (toll-free hotline) je 1.800.882.6006.

## Vaše odgovornosti kao pacijenta su:

- Slijedite bolnička pravila i odredbe.
- Odgovorite na sva pitanja u vezi vaše prošlosti i sadašnjeg zdravstvenog stanja. Recite nam da li ste ranije boravili u bolnici i koje lijekove uzimate.
- Nemojte se plašiti da postavite pitanja. Želimo da sve znate o svojoj njezi.

- Recite vašem ljekaru ako niste u mogućnosti da partite plan liječenja.
- Dajte nam tačne podatke o svom osiguranju i drugim izvorima plaćanja. Na vama je da se pobrinete kako ćete platiti dio troškova za koje ste vi odgovorni.
- Pokažite poštovanje prema drugim pacijentima i bolničkom osoblju i vlasništvu.
- Ljekaru ili medicinskoj sestri prijavite promjene vašeg zdravstvenog stanja.
- Zamolite medicinsku sestru da vam da "Important Message from Medicare" (Važna poruka od Medikera) ako koristite usluge Medicare, a niste od njega dobili pismo s tom porukom.

## Šta je «Advance Directive» (unaprijed sročena uputa)?

To je obrazac koji ćete popuniti kako bi svom ljekaru i drugima dali na znanje kakvu zdravstvenu pomoć želite u slučaju da se jako razbolite pa ne budete u stanju donijeti vlastite odluke.

Jedna vrsta unaprijed sročene upute je Dugotrajna punomoć za pružanje zdravstvene njege. Takođe se zove «Patient Advocate» (zastupnik pacijenta). Taj obrazac Vam omogućava da date punomoć odraslom članu porodice ili prijatelju da za Vas donese odluke u vezi Vaše zdravstvene njege. Zastupnik pacijenta donosi zdravstvene odluke za pacijenta kad je jasno da ih on ili ona sami više ne mogu donijeti.

Važno je da sa zastupnikom pacijenta porazgovarate o mogućnostima koje se odnose na Vaše zdravlje, a koje želite da se primijene. Vaše odluke možete unijeti u obrazac koji se zove «Living Will» (testament u vezi života). Testament u vezi života je druga vrsta unaprijed sročene upute. U Mičigenu nisu obavezujuće sve unaprijed sročene upute, ali pomažu Vašem zastupniku pacijenta da zna kakvu zdravstvenu njegu želite u određenim okolnostima.

Možemo Vam dati obrazac i informacije kako da napravite unaprijed sročenu uputu koja će biti zakonski obavezujuća u Mičigenu. Nećemo odbiti da Vam pružimo zdravstvenu njegu čak i ako je ne budete imali.

Ako imate unaprijed sročenu uputu, molimo Vas da nam donesete kopiju koju ćemo držati u Vašem zdravstvenom kartonu.

Slijedit ćemo upute Vašeg zastupnika pacijenta sve dok on ili ona slijede Vaše želje i zakone u Mičigenu.

University of Michigan Health-West možda neće moći ispoštovati Vašu unaprijed sročenu uputu u određenim okolnostima koje uključuju trudnice. Takođe nećemo pružiti njegu koja se ne zasniva na razumnoj zdravstvenoj procjeni.

Vaš ljekar može imati vlastita religijska uvjerenja ili slijediti svoje etičke principe koji mu ne dozvoljavaju da prihvati Vaše želje koje ste napisali u unaprijed sročenoj uputi. Ako se to desi, pomoći ćemo pri prenosu obaveza na drugog kvalifikovanog ljekara koji želi raditi s Vama i Vašim zastupnikom.