

बिरामीका तथा अधिकार उत्तरदायित्वहरू

अस्पतालको बिरामी वा यस अस्पतालमा भएका बिरामीको परिवारको सदस्य वा अभिभावकको रूपमा, तपाईंले आफ्नो अस्पतालको बसाईमा सकेसम्म छिटो संघीय तथा पेन्सिलभानिया राज्य कानून अन्तर्गतका आफ्ना अधिकारहरू थाहा पाउनुहोस् भन्ने हामी चाहन्छौं। हामी तपाईंको अधिकारकोसम्मान गर्न प्रतिबद्ध छौं र तपाईंले आफ्नो स्वास्थ्य स्याहारमा सक्रिय भूमिका खेलेर, आफ्नो अस्पतालका स्याहार प्रदायकलाई बिरामी वा परिवार सदस्यको रूपमा तपाईंका आवश्यकताहरू पूरा गर्न मद्दत गर्न सक्नुहुन्छ भन्ने कुरा स्मरण गराउन चाहन्छौं। त्यसैले हामी तपाईं र तपाईंको परिवारले हामीसँग केही निश्चित उत्तरदायित्वहरू बाँड्न अनुरोध गर्दछौं।

तपाईंका अधिकारहरू

बिरामीको रूपमा, तपाईं र तपाईंको कानुनी रूपमा उत्तरदायी पक्षसँग उमेर,एड्स वा एचआईभीको स्थिति, वंश, रड, संस्कृति, असक्षमता, शिक्षा, लैङ्गिक पहिचान, आम्दानी, भाषा, वैवाहिक स्थिति, राष्ट्रिय मूल, जाति, धार्मिक विश्वास, लिङ्ग, यौन झुकाव, युनियनको सदस्यता वा तपाईंको बिलको भुक्तानी कसले गर्छ भन्ने आधारमा भेदभाव नगरिकन स्याहार प्राप्त गर्न अधिकार हुन्छ। हाम्रो बिरामीको रूपमा तपाईंले हरेक समयमा सुरक्षित, सम्मानजनक र उच्चस्तरीय स्याहार प्राप्त गर्न अधिकार हुन्छ। तपाईंले चिकित्सकले सिफारिस गरेका तथा अस्पतालको सेवाहरू, यसको उल्लेख गरिएको लक्ष्य र प्रचलित कानून तथा नियमनहरू अन्तर्गत पर्ने सेवा तथा स्याहर प्राप्त गर्नुहुनेछ।

सञ्चार

तपाईंसँग निम्न कुराहरूको अधिकार छ:

- तपाईं अस्पतालमा भर्ना हुँदा आफ्नो परिवारको सदस्य, आफूले रोजेको अन्य व्यक्ति आफ्नो चिकित्सकलाई सूचित गर्नुहोस्। जानकारी आफूले बुझ्ने तरिकाले प्राप्त गर्नुहोस्। यसमा तपाईंले आफ्नो स्वास्थ्य स्याहारको बारेमा कुराकानी गर्न रोज्नुभएको भाषामा नि:शुल्क दोभाषे र अनुवादन सेवा पर्दछन्। यसमा तपाईंलाई दृष्टिबोली, श्रवण सम्बन्धी वा सजानात्मक समस्या छन् भने आवश्यक सहायता उपलब्ध गराउनु पनि पर्दछ।
- आवश्यक परेमा, बिरामी सम्बन्धी आफ्ना अधिकारहरू दावी गर्न तथा आफ्ना अधिकारहरूको रक्षा गर्न आफ्नो तर्फबाट कार्य गर्न एकजना सहायता व्यक्ति नियुक्त गर्ने।

सूचित निर्णयहरू

तपाईंसँग निम्न कुराहरूको अधिकार छ:

- आफ्नो हालको स्वास्थ्य, स्याहार, परिणाम, स्वास्थ्यलाभ, स्वास्थ्य स्याहारका चालु आवश्यकता र भावी स्वास्थ्य अवस्थाको बारेमा आफूले बुझ्ने ढाँचामा जानकारी प्राप्त गर्ने।
- जोखिम तथा फाइदा, स्याहारका अन्य विकल्पहरू, स्याहार प्राप्त नगरेमा के हुनसक्छ, र उपलब्ध गराइएको चिकित्सा स्याहारका परिणाम(हरू)का साथै अपेक्षा नगरिएका परिणामहरू सहित स्याहारका प्रस्तावित विकल्पहरूको बारेमा जानकारी प्राप्त गर्ने। तपाईंले कुनैपनि उपचारपद्धति र/वा स्याहार सुरु गर्न पहिले आफ्नो नाम हस्ताक्षर गर्नुपर्ने हुनसक्छ। आकस्मिक अवस्थामाको लागि “सूचित सहमति” आवश्यक हुँदैन।
- आफ्नो स्वास्थ्य स्याहारको सबै पक्षहरूमा संलग्न हुने र आफ्नो स्याहार सम्बन्धी निर्णय लिने कार्यमा सहभागी हुने।
- आफ्नो आध्यात्मिक र व्यक्तिगत मान्यताका आधारमा आफ्नो स्वास्थ्य स्याहार रोज्ने।
- स्याहार अनुरोध गर्ने। यसको अर्थ तपाईंले चिकित्सकीय रूपमा आवश्यक नभएका स्याहार वा सेवाहरू माग गर्न पाउनुहुन्छ भन्ने होइन।
- चिकित्सकको सुझाव विपरीतका कुनैपनि स्याहार, थेरापी, औषधि वा उपचारपद्धति अस्वीकार गर्ने। कुनै-कुनै अवस्थामा स्वास्थ्य स्वाहार कानूनका आधारमा उपलब्ध गराउनुपर्ने समय हुनसक्छ।
- फोटो खिच्ने, रकर्ड गर्ने वा भिडियो बनाउने कार्यको उद्देश्य बिरामीको पहिचान, स्याहर, निदान वा थेरापी बाहेक अन्य केही भएमा त्यसो गर्नु पहिले अस्पतालले तपाईंको अनुमति लिन्छ भन्ने अपेक्षा गर्ने।
- चिकित्सकले तपाईंको अवस्थाको लागि सिफारिस गर्न सक्ने अनुसन्धान वा निदानात्मक परीक्षण वा डोनर कार्यक्रमहरूमा भाग लिने वा नलिने निर्णय गर्ने। त्यस्ता स्याहारमा तपाईंको सहभागिता स्वैच्छिक हुन्छ र तपाईंले

सहभागिता जनाउनुपूर्व तपाईं वा तपाईंको कानुनी प्रतिनिधिबाट लिखित अनुमति प्राप्त गरिएको हुनुपर्छ। अनुसन्धान वा निदानात्मक परीक्षणहरूमा भाग नलिने निर्णयले तपाईंको स्याहार प्राप्त गर्ने अधिकारमा प्रभाव पार्ने छैन।

भेट

तपाईंसँग निम्न कुराहरूको अधिकार छ:

- तपाईं यहाँ भएको समयमा आफूलाई भेट्नका लागि मान्छेलाई भित्र आउन दिने कि नदिने निर्णय गर्ने। तपाईं वा अन्य बिरामीहरूको उचित स्याहारको लागि अस्पतालले भेटकर्ताहरूको सङ्ख्यामा सीमा तोक्न आवश्यक पर्नसक्छ।
- तपाईंको बसाईको समयमा भेट गर्न सक्ने व्यक्तिहरू निर्दिष्ट गर्ने। यी व्यक्तिहरू तपाईंको कानुनी सम्बन्धी वा नातेदार हुन आवश्यक छैन।
- तपाईं अशक्त हुनुभयो भने तपाईंलाई भेट गर्न सक्ने व्यक्ति निर्धारण गर्न एउटा सहायक व्यक्ति निर्दिष्ट गर्नुहोस्।

अग्रिम निर्देशनहरू

तपाईंसँग निम्न कुराहरूको अधिकार छ:

- तपाईंको स्वास्थ्य अवस्था झनै बिगियो र तपाईं आफ्नो स्याहारको बारेमा निर्णयहरू गर्न नसक्ने हुनुभयो भने त्यस्तो अवस्थामा के गर्ने भनेर तपाईंलाई अहिले नै निर्णय गर्न मद्दत गर्न कानुनी कागजातहरू, अर्थात् अग्रिम निर्देशनहरू तयार पार्ने। तपाईंसँग अस्पतालका कर्मचारीलाई यी निर्देशनहरू पालना गर्न लगाउने अधिकार हुन्छ।
- जीवित राख्ने स्याहार प्रदान गर्न जारी राख्ने वा रोक्ने निर्णय गर्ने जस्ता स्वास्थ्य स्याहारको सम्बन्धमा उत्पन्न हुन सक्ने कुनैपनि मतभेदलाई समाधान गर्नुका साथै आफ्नो स्याहारको आचारनीतिको बारेमा सोध्ने र छलफल गर्ने।

स्याहार योजना

तपाईंसँग निम्न कुराहरूको अधिकार छ:

- उपचारपद्धति निर्धारण गर्न मेडिकल स्क्रनिङ प्राप्त गर्ने।
- तपाईंले अस्पतालमा प्राप्त गरेको स्याहारमा सहभागी हुने।
- तपाईं अस्पतालबाट डिस्चार्ज भएपछि तपाईंको स्याहारको योजनाको बारेमा निर्णयहरू लिने कार्यमा सहभागी हुने र फलो-अप स्याहारमा निर्देशनहरू प्राप्त गर्ने।
- अस्पतालले तपाईंको अनुरोधलाई पूरा गर्न नसक्दा वा तपाईंलाई आवश्यक स्याहार वा सेवा प्रदान गर्न असमर्थ हुँदा तपाईंलाई शीघ्र र सुरक्षित रूपमा अन्य स्वास्थ्य सेवा केन्द्रमा स्थानान्तर गरिने। तपाईंसँग आफूलाई अर्को स्वास्थ्य सेवा केन्द्रमा स्थानान्तर गर्न किन आवश्यक छ भनी जान्ने र साथै स्याहारका अन्य विकल्पहरूको बारेमा थाहा पाउने अधिकार हुन्छ। अर्को अस्पतालले तपाईंलाई लिन सहमत नभएसम्म हालको अस्पतालले तपाईंलाई अर्को अस्पतालमा स्थानान्तर गर्न सक्दैन।

स्याहार वितरण

तपाईंसँग निम्न कुराहरूको अधिकार छ:

- अनावश्यक ढिलाई बिना आकस्मिक उपचारपद्धतिहरू कार्यान्वयन हुने अपेक्षा गर्ने।
- दुर्व्यवहार, उत्पीडन र उपेक्षा रहित सुरक्षित वातावरणमा स्याहार प्राप्त गर्ने।
- दक्ष कर्मचारीबाट स्नेहपूर्ण, आदरपूर्ण, सुरक्षित र गुणस्तरीय स्याहार प्राप्त गर्ने।
- तपाईंलाई स्याहार प्रदान गर्ने चिकित्सक र नर्सहरूको नाम र तपाईंको स्याहार गरिरहेका अन्य स्वास्थ्य सेवा कर्मचारीका नाम र भूमिका जान्ने।
- अर्को स्वास्थ्य सेवा प्रदायकसँग परामर्श लिने अनुरोध गर्ने।
- दुखाई घटाउने केही वा सबै विकल्पहरूको अनुरोध गर्ने वा अस्वीकार गर्ने अधिकार सहित उचित मूल्याङ्कन र दुखाईको व्यवस्थापन प्राप्त गर्ने।
- मेडिकल, शल्यक्रिया सम्बन्धी वा व्यवहारजन्य स्वास्थ्य स्याहार प्रदान गर्न त्यसो गर्न आवश्यक नपर्दासम्म निग्रह वा एकलै राख्ने व्यवस्था रहित स्याहार प्राप्त गर्ने।
- निरन्तर रूपमा दक्ष पेशाकर्मीबाट उच्च गुणस्तरका प्रभावकारी स्याहार प्राप्त गर्ने र नियमित रूपमा तिनको समीक्षा गर्ने।

गोपनीयता

तपाईंसँग निम्न कुराहरूको अधिकार छ:

- तपाईं अस्पतालमा भएको कुरा कसले थाहा पाउँछ भन्ने कुरामा सीमा तोक्ने।
- तपाईंको गोपनीयताको सुरक्षा सुनिश्चित गर्ने ठाउँमा अन्तर्वार्ता दिने, र परीक्षण तथा छलफल गर्ने।
- निश्चित मानिसहरू किन उपस्थित छन् भन्ने बारेमा जान्ने र संवेदनशील कुराकानी र पद्धतिको समयमा अरूलाई कोठाबाट बाहिर जान अनुरोध गर्ने।
- तपाईंको स्वास्थ्य स्याहारको लागि भुक्तानी गरिरहेको छ भन्ने कुरा सहित स्याहारसँग सम्बन्धित सबै सूचनाहरू र रेकर्डहरूलाई गोप्य राखिने अपेक्षा गर्ने।
- तपाईंको व्यक्तिगत स्वास्थ्य जानकारीलाई तपाईंको स्याहारमा संलग्न अन्य स्वास्थ्य सेवा पेशाकर्मीहरूलाई कसरी खुलासा गरिन्छ र उनीहरूले तपाईंको जानकारी कसरी प्रयोग गर्छन् भन्ने बारेमा लिखित सूचना प्राप्त गर्ने।

- मेडिकल वा कानुनी कारणले प्रतिबन्ध लगाइएको अवस्थामा बाहेक आफ्नो मेडिकल रेकर्डको समीक्षा गर्ने र प्रतिलिपिहरूको अनुरोध गर्ने।

अस्पतालका बिलहरू

तपाईंसँग निम्न कुराहरूको अधिकार छ:

- तपाईंको अस्पताल शुल्कहरू र बिलहरूको विस्तृत विवरणको समीक्षा गर्ने, प्राप्त गर्ने र अनुरोध गर्ने।
- अस्पतालको बिल भुक्तानी गर्न सहयोग गर्ने तरिकाको बारेमा जानकारी र परामर्श प्राप्त गर्ने।
- तपाईंको स्याहारमा प्रभाव पार्ने कुनैपनि व्यवसाय वा वित्तीय व्यवस्थाको बारेमा जानकारी अनुरोध गर्ने।

तपाईंले यी मध्ये कुनैपनि अधिकारको बारेमा नबुझेको भएमा, कृपया नहिककिचाइकन प्रश्न सोध्नुहोस्। यी अधिकारहरूको बारेमा कुनैपनि प्रश्न छन् भने, कृपया आफ्नो चिकित्सक वा नर्स वा अस्पतालको ग्राहक सम्बन्ध विभागसग छलफल गर्नुहोस्। तपाईंले व्यक्तिगत रूपमा प्रतिक्रिया प्राप्त गर्नुहुनेछ।

सम्मान र मान-मयोदा

तपाईं बिरामी, बिरामीको परिवारको सदस्य वा अभिभावक भएको नाताले हामी तपाईंलाई अनुरोध गर्छौं कि:

- अन्य बिरामी, परिवार र कर्मचारीका अधिकारहरू पहिचान गरी तिनलाई आदर गर्नुहोस्। अन्य बिरामी र अस्पतालका कर्मचारीलाई डराउने धम्काउने, हिंसात्मक व्यवहार वा दुर्व्यवहार गर्ने कार्यलाई सहन गरिनेछैन।
- अस्पतालको धूम्रपान निषेध नीतिको पालना गर्नुहोस्।
- अस्पताल परिसरमा कुनैपनि अवैध क्रियाकलाप सञ्चालन गर्नुबाट टाढा रहनुहोस्। त्यस्ता क्रियाकलाप गरेको पाइएमा, अस्पतालले प्रहरीलाई उजुरी गर्नेछ।

सुरक्षा

तपाईं बिरामी, बिरामीको परिवारको सदस्य वा अभिभावक भएको नाताले हामी तपाईंलाई अनुरोध गर्छौं कि:

- आफ्नो स्वास्थ्य स्याहार टोलीको सक्रिय, सामेल र सूचित सदस्य बनेर आफ्नो सुरक्षाको प्रवर्धन गर्नुहोस्।
- यदि तपाईं आफ्नो स्वास्थ्य र सुरक्षाको बारेमा चिन्तित हुनुहुन्छ भने प्रश्नहरू सोध्नुहोस्।
- कुनैपनि शल्यक्रिया सुरु गर्नु अघि आफ्नो चिकित्सकलाई शरीरको कुन ठाउँ/भागमा चिरफार गरिने हो भनेर थाहा छ भनी सुनिश्चित गर्नुहोस्।
- कमचारीले औषधि उपचार प्रदान गर्नु, रगत/रगतजन्य उत्पादनहरू प्रदान गर्नु, रगतको नमूना लिन वा कुनैपनि उपचारपद्धति सुरु गर्नु अगाडि उनीहरूलाई तपाईंको पहिचान जाँच गर्न स्मरण गराउनुहोस्।
- तपाईंको स्याहार गर्नुअघि स्याहार प्रदायकलाई आफ्नो हात धुन स्याहार प्रदायकहरूलाई स्मरण गराउनुहोस्।
- तपाईंले कुन औषधि किन सेव्न गरिरहनुभएको छ भन्ने बारेमा बारेमा थाहा पाउनुहोस्।
- अस्पतालका सबै कर्मचारीलाई आफ्नो परिचय दिन अनुरोध गर्नुहोस्।

स्याहार अस्वीकार गर्ने

बिरामीको रूपमा:

- तपाईंले स्याहार अस्वीकार गर्नुभयो वा स्याहार निर्देशनहरू पालना गर्नुभएन भने तपाईंका कार्यहरूको लागि आफै जिम्मेवार हुनुहुनेछ।

शुल्कहरू

बिरामीको रूपमा:

- आफूले प्राप्त गरेको स्वास्थ्य सेवाको लागि तपाईंले सकेसम्म छिटो भुक्तानी गर्नुपर्नेछ।

सहयोग

बिरामीको रूपमा:

- तपाईंले आफू अस्पतालमा छँदा स्वास्थ्य सेवा पेशाकर्मीले सिफारिस गरेका स्याहार योजनाहरू पालना गर्नुहुनेछ भनी अपेक्षा गरिन्छ। तपाईंले आफ्ना स्वास्थ्य सेवा पेशाकर्मीहरूसँग मिलेर आफू अस्पतालमा हुँदा तथा अस्पतालबाट निस्केपछि आफूले पालना गर्न सक्ने योजना बनाउनुपर्छ।

तपाईंका उत्तरदायित्वहरू

तपाईं बिरामी, बिरामीको परिवारको सदस्य वा अभिभावक भएको नाताले तपाईंसँग निम्नलिखित कुराहरूको अधिकार हुन्छ:

- अस्पतालका सबै नियमहरू जान्ने र अस्पताल तपाईंको बसाई दौरान हामीले तपाईंबाट अपेक्षा गर्ने कुराहरू।

जानकारी उपलब्ध गराउने

तपाईं बिरामी, बिरामीको परिवारको सदस्य वा अभिभावक भएको नाताले हामी तपाईंलाई अनुरोध गर्छौं कि:

- वर्तमान स्वास्थ्य स्याहार समस्याहरू, विगतका बिमारी, अस्पताल भर्ना,

औषधि र तपाईंको स्वास्थ्यसँग सम्बन्धित अन्य विषयहरूको बारेमा सही र पूरा जानकारी प्रदान गर्नुहोस्।

- तपाईंलाई जोखिममा पार्ने कुनैपनि अवस्थाको बारेमा भन्नुहोस् (जस्तै, एलर्जीहरू वा श्रवण सम्बन्धी समस्याहरू)।
- तपाईंको स्याहारमा संलग्न स्वास्थ्य सेवा पेशाकर्मीलाई तपाईंको अवस्थामा देखिएका अप्रत्याशित परिवर्तनहरूको बारेमा सूचित गर्नुहोस्।
- आफ्नो स्याहारमा संलग्न स्वास्थ्य सेवा पेशाकर्मीहरूलाई आफ्नो स्वास्थ्य सेवा सम्बन्धी अग्रिम निर्देशन, इच्छापत्र, अख्तियारनामा र अङ्ग/तन्तु दान अनुमतिको एउटा प्रतिलिपि प्रदान गर्नुहोस्।
- तपाईंले आफ्नो बसाई दौरान यदि कोही भेटकर्तालाई चाहानुहुन्छ भने हामीलाई भन्नुहोस्।

उजुरी, सरोकार र जिज्ञासाहरू

तपाईं र तपाईंको परिवार/अभिभावकसँग निम्न अधिकार हुन्छ:

- तपाईंको स्याहारसँग सम्बन्धितसरोकारहरू वा गुनासोहरूको बारेमा अस्पतालका कर्मचारीलाई बताउने। यसले तपाईंकोभावी स्वास्थ्य स्याहारलाई असर गर्दैन।
- स्याहारको गुणस्तर सम्बन्धी सरोकार, कभरेज सम्बन्धी निर्णय र तपाईंको डिस्चार्ज सम्बन्धी सरोकारहरूको समीक्षा गर्न अनुरोध गर्ने।
- अस्पतालबाट तपाईंको उजुरी वा गुनासोको शीघ्र प्रतिक्रियाको अपेक्षा गर्ने। उजुरी वा गुनासोहरू लिखित रूपमा,फोन मार्फत वा व्यक्तिगत रूपमा राख्न सकिन्छ। ती उजुरी वा गुनासोहरूको प्रतिक्रिया तपाईंले बुझ्ने तरिकाले दिनु अस्पतालको दायित्व हो। आफ्ना सरोकारहरू अस्पताल समक्ष राख्न, कृपया आस्पतालकोग्राहक सम्बन्ध विभागमासम्पर्कगरेर बिरामीप्रतिनिधिसँग कुरा गर्नुहोस्।

- ग्राहक सम्बन्ध: 717-782-5503**

- तपाईंको अस्पताल स्याहारका बारेमा तपाईंका कुनै पनि जिज्ञासा वा सरोकारहरूमा तपाईंलाई सहायता गर्न पेन्सिलभानिया स्वास्थ्य विभाग पनि उपलब्ध छ। तपाईंले निम्न माध्यमद्वारा स्वास्थ्य विभागमा सम्पर्क गर्न सक्नुहुन्छ: **(800) 254-5164** मा फोन गरेर वा निर्मनलिखित ठेगानामा पत्र लेखेर: Acute and Ambulatory Care Services Pennsylvania Department of Health Room 532 Health and Welfare Building 625 Forster Street Harrisburg, PA 17120

- तपाईंले निम्न ठेगानामा अस्पताललाई आधिकारिक मान्यता प्रदान गर्ने संगठन, द जोइन्ट कमिशनलाई पनि सम्पर्क गर्न सक्नुहुन्छ:*

The Joint Commission Office of Quality Monitoring
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181
800-994-6610 वा
complaint@jointcommission.org

- मेडिकेयरको महत्त्वपूर्ण सन्देश** मेडिकेयरकाबिरामीहरूसँग स्याहारको गुणस्तर, कभरेज सम्बन्धी निर्णय वा समय अगवै डिस्चार्ज गरिएको बारेमा गुणस्तर सुधार संगठन (QIO) मा रिपोर्टगर्नेअधिकार हुन्छ। तपाईंले यी सरोकारहरूलाई तलको नम्बरमा फोन गरेर रिपोर्ट गर्न सक्नुहुन्छ: लिभान्टामा **1-866-815-5440** मा वा TTY मा **1-866-868-2289**मा

UPMC Pinnacle

UPMCPinnacle.com

© 2018 – The Hospital & Health system Association of Pennsylvania यस कागजातलाई पेन्सिलभानिया अस्पताल तथा स्वास्थ्य प्रणाली संघको व्यक्त अनुमतिमा मात्र पूर्ण वा केही अंश पुन: उत्पादन गर्न सकिनेछ।