

זכויות ביקור: הנחיות ביקור מיוחדות לתקופת COVID-19

הנחיות אלה בתוקף מ-16 במרץ 2020, עד להודעה חדשה. הגנה בריאותית ותמיכה משפחתית

ההגנה על ילדכם ועל כל המטופלים שלנו היא עדיפות עליונה עבורנו. בתוקף מעתה, רק 2 תומכים עיקריים מגיל 18 ומעלה (אלא אם אתם ההורים) יורשו להתלוות לילדכם בביקור מטופלי פנים או חוץ.

מובן לנו שייתכנו מצבים בהם עשויה להידרש נוכחות אחים בביקור מטופל חוץ או במחלקת חירום (Emergency Department). אנא הודיעו על כך לצוות שלנו מראש במידת האפשר, כדי שנוכל להיערך בהתאם.

הנחיות ביקור

ביקורים במחלקות אשפוז

תתבקשו לציין את שמות 2 התומכים (בכלל זה ההורים) שיורשו לבקר במהלך אשפוז הילד.

התומכים העיקריים רשאים לקבל גישה מסביב לשעון.

אם מצבכם המשפחתי השתנה או שקשה לכם לקבל או לתת תמיכה לילדכם, באפשרותכם לבקש סיוע מעובד סוציאלי. כאשר יש בעיות בבית או במשפחה, עובדים סוציאליים רשאים לעבוד בשיתוף עם המשפחה כדי להבטיח ביקורים הוגנים.

בני משפחה וחברים יכולים גם הם לתמוך באופן וירטואלי בכמה אופנים. מחלקת שירותי הקונסיירז' (Concierge Services) יכולה לחבר אתכם לשירותי תמיכה שיהיו זמינים במהלך ביקורכם, לרבות משאבים לביצוע שיחת וידאו. אנא צרו קשר עם שירותי הקונסיירז' בטלפון 513-636-5009 או בשיחת חינום 888-894-1374.

סידורי הלינה עבור אלה שמחזיקים באישור כניסה ל-24 שעות משתנים מיחידה ליחידה. יש בחדרים מיטה נפתחת עבור אדם אחד לפחות. נבקשכם לשים לב: אסור לישון על הרצפה מחשש לסיכון בטיחותי לכם, לקרוביכם ולצוות שלנו. לקבלת סיוע בסידורי לינה מחוץ לבית החולים ולקבלת מידע על תעריפי לינה מוזלים, נבקשכם ליצור קשר עם שירותי הקונסיירז'.

ביקורים במרפאות חוץ

(חדר מיון, מרפאה לטיפול דחוף (Urgent Care), מרפאה (Clinic), ניתוחי יום (Day Surgery) וביקורים לצורך בדיקות)

לכל היותר, מותר ל-2 תומכים עיקריים להתלוות למטופל בחדר הבדיקות (מגיל 18 ומעלה, אלא אם אתם ההורים). יש להביא לפגישות עם הרופא רק ילדים הזקוקים להערכה רפואית.

על המבקרים:

- לעצור בנקודת המיון של COVID-19 עם הגעתם כדי למדוד חום ולעבור בדיקת תסמינים. המבקרים יקבלו מסיכה שעליהם ללבוש במהלך ביקורם.
- להודיע על הגעתם בדלפק הכניסה (Welcome Desk) ולקבל תג שם הכולל תמונה. מבקרים יתבקשו להציג תעודה מזהה הכוללת תמונה.
- על מבקרים להיות בריאים - ללא חום, שיעול או צינן, או תסמינים של נגיף בקיבה, ולהתגורר עם אנשים בריאים. המבקרים עלולים להפיץ שלא במתכוון חיידקים אם מישהו בביתם חולה.
- לרחוץ את ידיהם לעתים קרובות, בפרט לפני ואחרי ביקור המטופל.

הערה מיוחדת בנוגע לבדיקות מעבדה של COVID-19

תינתן עדיפות לבעלי תסמינים. אנשים ללא תסמינים עשויים להיבדק על-ידי משרד הבריאות של אוהיו (Ohio Department of Health) או הרופא שלהם במצבים מיוחדים, למשל אם הם עוברים הליך ניתוחי או כימותרפיה, או אם נחשפו למישהו שאובחן כנשא COVID-19; הדבר עשוי להשתנות בהתאם לסוג החשיפה או ההליך.

בית החולים פועל בהתאם לדרישות החוק ואינו נוקט אפליה כלפי אנשים או מעניק להם טיפול שונה לפי גזע, צבע, מוצא לאומי, ייחוס משפחתי, דת, גיל, מין, נטייה מינית, מצב משפחתי, מוגבלות או סיבות אחרות כלשהן שלא עולות בקנה אחד עם החוק.

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística (interpretación y traducción). Llame al 1-513-517-4652.

注意：如果您使用中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-513-517-0662。

למטופלים והורים/אפוטרופוסים יש הזכות:

- להודיע לבן משפחה או לנציג לפי בחירתכם ולרופא שלכם באופן מידי על אשפוז בבית החולים;
- לקבל יחס מתחשב ומכבד ללא קשר לגזע, דת, מין, נטייה מינית, זהות מגדרית/ביטוי מגדרי, רקע תרבותי, מצב כלכלי, השכלה או מחלה;
- לדעת את שמות הרופאים המטפלים והאחיות בבית החולים ואת תפקידם בתהליך הטיפול;
- לקבל הסבר מהרופא בשפה ברורה לגבי המחלה, הטיפול וצפי ההחלמה;
- לקבל את כל המידע הדרוש כדי לתת הסכמה או לסרב לטיפול המוצע;
- למלא תפקיד פעיל בקבלת החלטות הקשורות לטיפול הרפואי, כולל פיתוח תכנית טיפולית וביצועה, ובכלל זאת שינוי כאבים לפי הצורך;
- לקבל החלטה מושכלת לגבי טיפול, כולל סירוב לקבל טיפול בהתאם למותר בחוק;
- לפרטיות בהשגחה ובטיפול הרפואיים, כולל הזכות לדעת מדוע אנשים שלא מעורבים בהשגחה ובטיפול באופן ישיר נוכחים במהלך הטיפולים או הדיונים, ולפרטיות אישית באופן כללי;
- לקבל טיפול בסביבה בטוחה, ללא התעללות, הטרדה או עונש גופני בשום צורה;
- לא להיחשף לשום ריסון או בידוד לצורכי כפייה, משמעת, תגובת תגמול או מטעמי נוחות. כמו כן אמצעי ריסון או בידוד מותרים יבוצעו בבטחה על ידי אנשי צוות שהוכשרו לכך;
- לשמירה על סודיות התכתובות, השיחות והרשומות לגבי הטיפול הניתן בבית החולים. כמו כן אפשרות לגשת למידע ברשומה הרפואית במסגרת זמן סבירה;
- לקבל מידע ולהיות מודעים למקרים שבהם צוות בית החולים סבור שיש צורך בצעדים משפטיים כדי להעניק טיפול;
- לקבל הסבר ברור לגבי התוצאה של טיפול או הליך כלשהו במקרים שבהם התוצאה שונה באופן מובהק מהתוצאות המיוחלות;
- לצפות למענה לכל בקשת עזרה סבירה כדי למלא צרכים מיוחדים;
- לבקש עזרה בתכנון השחרור מבית החולים;
- לבחור להוציא את ילדכם מבית החולים או לעזוב את בית החולים אפילו אם הרופאים ממליצים לא לעשות זאת, במידה המותרת בחוק. לשם כך עליכם לחתום על טופס הפוטר את בית החולים מאחריות על רווחתכם או רווחת ילדכם;
- לדעת על קשרים כלשהם בין בית החולים ומוסדות אחרים, בכל הקשור לטיפול בכם או בילדכם;
- להסכים או לסרב להשתתף בפרויקט מחקר כלשהו;

- לדעת מה דרוש להמשך הטיפול הרפואי לאחר השחרור מבית החולים או ממרפאות החוץ;
- לדעת את עלויות הטיפולים המוענקים, לעיין בחשבונות בגין הטיפול הרפואי ולקבל הסבר לגבי חיובים.

חובת המטופלים וההורים/האפוטרופוסים היא:

- למסור מידע מלא ומדויק כמיטב יכולתכם לגבי כל העניינים הרפואיים הקשורים לאשפוז;
- לנסח הנחיות מבעוד מועד ולצפות מצוות בית החולים והרופאים המטפלים לציית להנחיות הללו, כמותר בחוק;
- להתחשב במטופלים אחרים ובצוות ולעודד את המבקרים להתחשב בהם גם כן;
- לשלם עבור השירותים בבית החולים ובמרפאות החוץ, למסור את המידע הדרוש לצורך טיפול בתביעות ביטוח ו/או להיערך לתשלום חשבונות בגין טיפול רפואי בהקדם האפשרי;
- אם קיים קושי כלכלי, לשוחח עם יועץ פיננסי לגבי האפשרות לקבל סיוע כלכלי לתשלום חשבונות מבית החולים או ממרפאות החוץ (ניתן לפנות ליועץ הפיננסי של בית החולים בטלפון 513-636-0201);
- לפעול בהתאם לתכנית הטיפול שעליה המליץ הרופא ושנתתם לה את הסכמתכם;
- לציית למדיניות בית החולים ולנהלים המקובלים בו לגבי מתן טיפול והתנהגות מטופלים;
- להשיג מידע מהצוות המטפל על ידי הצגת שאלות, במידה האפשרית, וכל זאת כדי להבין את הבעיה הרפואית ואת תכנית הטיפול שפיתוחה נעשה על ידיכם ועל ידי הרופא.

אם יש לכם חשש או תלונה שלא מקבלים מענה מידי מהצוות המטפל, תוכלו לפנות אל:

מחלקת השירות למשפחות (Family Relations Department) בטלפון 513-636-4700 או בכתובת advocates@cchmc.org

משרד הבריאות של מדינת אוהיו ב-1-800-342-0553 או hccomplaints@odh.ohio.gov; משרד הבריאות של אינדיאנה (Indiana State Department of Health), בטלפון 317-233-5359, או בכתובת complaints@isdh.in.gov; או משרד המפקח הכללי בקנטקי (Kentucky's Office of the Inspector General), בטלפון 859-246-2307 (בהתאם למיקום שבו ניתנו השירותים)

חברת תו האיכות 'ג'וינט קומישן' (Joint Commission) בכתובת www.jointcommission.org (ממשק באנגלית בלבד)

מבוטחי מדיקר רשאים לבקש בחינה של תלונותיהם. מטופלים המבוטחים במדיקר רשאים להעביר בקשה זו דרך מחלקת השירות למשפחות או לפנות לקו העזר למבוטחי מדיקר, בטלפון 1-855-408-8557 (אוהיו/אינדיאנה), 1-844-430-9504 (קנטקי) או לבקר בכתובת www.keproqio.com.