

PATIENT RIGHTS AND RESPONSIBILITIES
(PCPMC – Revised August, 2018)
PRAVA I ODGOVORNOSTI PACIJENTA
(PCPMC – revidirano u kolovozu 2018)

PATIENT RIGHTS:
PRAVA PACIJENTA:

As our patient, we have the responsibility to respect, protect, and promote your rights. You are a key member of your Health Care Team and you have the right to:

Odgovorni smo poštovati, zaštititi i podupirati prava koja imate kao naš pacijent. Vi ste ključni član svojeg tima zdravstvene zaštite i imate pravo:

- Receive safe, quality care through the services that the hospital provides.
- Primiti sigurnu, kvalitetnu skrb u okviru usluga koje pruža ova bolnica.
- Receive care and have visitation privileges without being discriminated against because of age, race, color, national origin, language, religion, culture, disability, sex, gender identity or expression, sexual orientation, or ability to pay.
- Primiti skrb i ostvariti pravo na posjete bez diskriminacije na temelju dobi, rase, boje kože, podrijetla, jezika, vjeroispovijesti, kulture, invaliditeta, spola, rodnog identiteta ili izražavanja, seksualne orijentacije ili mogućnosti plaćanja.
- Choose who can and cannot visit you, without regard to legal relationship, race, color, national origin, religion, sex, sexual orientation, gender identity or disability. You may withdraw or deny consent for visitation at any time.
- Odabrati tko Vas smije i ne smije posjećivati, bez obzira na zakonski odnos, rasu, boju kože, podrijetlo, vjeroispovijest, spol, seksualnu orijentaciju, rodni identitet ili invaliditet. Možete povući ili uskratiti pravo na posjete u bilo kojem trenutku.
- Be informed when the hospital restricts your visitation rights for your health or safety, or the health or safety of patients, employees, physicians or visitors.
- Biti informirani kada bolnica ograniči Vaše pravo na posjete radi Vašeg zdravlja ili sigurnosti ili radi zdravlja ili sigurnosti pacijenata, zaposlenika, liječnika ili posjetitelja.
- Be informed of the hospital's policies about your rights and health care.
- Biti informirani o politikama bolnice koje se tiču Vaših prava i zdravstvene skrbi.
- Be treated with respect and dignity and be protected from abuse, neglect, exploitation and harassment.
- Biti tretirani s poštovanjem i dostojanstvom te zaštićeni od zlostavljanja, zanemarivanja, iskorištavanja i uznemiravanja.
- Have your own physician and/or a family member, support person, or other individual be notified promptly of your admission to the hospital.
- Da Vaš liječnik opće prakse i/ili član obitelji, osoba koja Vam pruža podršku ili neka treća osoba budu obaviješteni o Vašem primitku u bolnicu u što kraćem roku.

- Know the names and roles of hospital staff caring for you.
- Znati imena i funkcije bolničkog osoblja koje skrbi o Vama.
- Have a family member, support person, or other individual present with you for emotional support during the course of your stay, unless the individual's presence infringes on others' rights, safety, or is medically or therapeutically contraindicated.
- Da tijekom Vašeg boravka uz Vas bude prisutan član obitelji, osoba koja Vam pruža podršku ili neka treća osoba radi emocionalne potpore, osim ako prisustvo te osobe utječe na prava, sigurnost drugih osoba ili je medicinski ili terapijski kontraindicirano.
- Have a family member, support person, or other individual involved in treatment decisions or make health care decisions for you, to the extent permitted by law.
- Da član Vaše obitelji, osoba koja Vam pruža podršku ili neka treća osoba budu uključeni u donošenje odluka o liječenju ili da donose odluke o liječenju u Vaše ime, u okviru u kojemu je to zakonski dozvoljeno.
- Have an Advance Directive (health care directive, durable power of attorney for health care, or living will) that states your wishes and values for health care decisions when you cannot speak for yourself.
- Dati uputu u slučaju nesposobnosti odlučivanja (uputa o zdravstvenoj skrbi, trajna punomoć za pitanja zdravstvene skrbi ili živuća oporuka) u kojoj se navode Vaše želje i vrijednosti kako bi se mogle donijeti odluke o Vašoj zdravstvenoj skrbi kada ne možete govoriti u svoje ime.
- Be informed about your health problems, treatment options, and likely or unanticipated outcomes so you can take part in developing, implementing and revising your plan of care and discharge planning. Discharge planning includes deciding about care options, choice of agencies or need to transfer to another facility.
- Biti informirani o svojem zdravstvenom stanju, mogućnostima liječenja i vjerojatnim ili neočekivanim ishodima kako biste mogli sudjelovati u razvoju, primjeni i izmjeni svojeg plana liječenja te izradi plana otpusta. Izrada plana otpusta uključuje odlučivanje o mogućnostima liječenja, odabir ustanova ili transfer u drugu ustanovu.
- Have information about the outcome of your care, including unanticipated outcomes.
- Biti informirani o ishodu Vašeg liječenja, uključujući neočekivane ishode.
- Request, accept and/or refuse care, treatment or services as allowed by hospital policy and the law, and be informed of the medical consequences of your any refusal of care.
- Zatražiti, primiti i/ili odbiti skrb, liječenje ili usluge u okviru u kojemu to dozvoljava politika bolnice i zakonodavstvo te biti informirani o zdravstvenim posljedicama svojeg odbijanja.
- Ask for a change of care provider or a second opinion.
- Zatražiti promjenu pružatelja zdravstvene skrbi ili drugo mišljenje.

- Have information provided to you in a manner that meets your needs and is tailored to your age, preferred language, and ability to understand.
- Biti informirani na način koji je u skladu s Vašim potrebama i prilagođen je Vašoj dobi, željenom jeziku i mogućnosti razumijevanja.
- Have access to an interpreter and/or translation services to help you understand medical and financial information.
- Imati pristup tumaču i/ili uslugama prevođenja kako biste razumjeli medicinske i financijske informacije.
- Have your pain assessed and managed.
- Na procjenu i liječenje boli.
- Have privacy and confidentiality when you are receiving care.
- Na privatnost i povjerljivost pri primanju zdravstvene skrbi.
- Practice and seek advice about your cultural, spiritual and ethical beliefs, as long as this does not interfere with the well being of others.
- Prakticirati svoja kulturološka, duhovna i etička uvjerenja i zatražiti savjet o njima ako to ne utječe na dobrobit drugih osoba.
- Request religious and spiritual services.
- Zatražiti vjerske i duhovne usluge.
- Request a consult from the Ethics Committee to help you work through difficult decisions about your care.
- Zatražiti mišljenje Etičkog odbora kako bi Vam bilo lakše donijeti teške odluke o svojoj skrbi.
- Consent or refuse to take part in research studies as well as recordings, films or other images made for external use.
- Dati ili odbiti pristanak na sudjelovanje u kliničkim ispitivanjima, kao i zvučnim zapisima, videozapisima ili drugim snimkama koje se izrađuju za vanjsku upotrebu.
- Be free from restraints or seclusion, unless medically necessary or needed to keep you or others safe. If necessary, any form of restraint or seclusion will be performed in accordance with safety standards required by state and federal law.
- Biti zaštićeni od primjene obuzdavanja ili izoliranja, osim ako je to medicinski neophodno ili potrebno radi Vaše sigurnosti ili sigurnosti drugih osoba. Ako je potreban, bilo koji oblik obuzdavanja ili izoliranja provest će se u skladu sa sigurnosnim standardima utvrđenima nacionalnim zakonom ili zakonom savezne države.
- Have a safe environment, including zero tolerance for violence, and the right to use your clothes and personal items in a reasonably protected environment.
- Na sigurnu okolinu, što podrazumijeva nultu toleranciju nasilja, i na mogućnost upotrebe svoje odjeće i osobnih predmeta u razumno sigurnoj okolini.

- Take part in decisions about restricting visitors, mail or phone calls.
- Sudjelovati u odlukama o ograničavanju posjetitelja, pošte ili telefonskih poziva.
- Receive protective oversight while a patient in the hospital, and receive a list of patient advocacy services (such as protective services, guardianship, etc.).
- Dobiti zaštitni nadzor dok ste pacijent u bolnici i dobiti popis službi za zaštitu prava pacijenata (kao što su službe za zaštitu osoba, skrbništvo itd.).
- Receive compassionate care at the end of life.
- Primiti palijativnu skrb na kraju života.
- Donate, request or refuse organ and tissue donations.
- Donirati, zatražiti ili odbiti donacije organa ili tkiva.
- Review your medical record and receive answers to questions you may have about it. You may request amendments to your record and may obtain copies at a fair cost in a reasonable time frame.
- Pregledati svoju medicinsku dokumentaciju i dobiti odgovore na eventualna pitanja. Zatražiti izmjene svoje medicinske dokumentacije i dobiti kopije po pravednoj cijeni u razumnom vremenskom roku.
- Have your records kept confidential; they will only be shared with your caregivers and those who can legally see them. You may request information on who has received your record.
- Na povjerljivost svoje dokumentacije; ona će se staviti na raspolaganje isključivo Vašim pružateljima zdravstvene skrbi i osobama kojima je to zakonski dozvoljeno. Možete zatražiti informacije o tome tko je imao uvid u Vašu dokumentaciju.
- Receive a copy of and details about your bill.
- Dobiti kopiju svojeg računa i sve povezane pojedinosti.
- Ask about and be informed of business relationships among payors, hospitals, educational institutions, and other health care providers that may affect your care.
- Upitati i biti informirani o poslovnim odnosima između platitelja, bolnica, obrazovnih institucija i drugih pružatelja zdravstvene skrbi koji mogu utjecati na Vašu skrb.
- Know the hospital's grievance process and share a concern or grievance about your care either verbally or in writing and receive a timely written notice of the resolution. If you have a grievance or concern, please contact Corporate Compliance at 573-458-7613. You may also contact Corporate Compliance at 1-844-840-8229.
- Biti upoznati s bolničkim procesom pritužbi i izraziti zabrinutost ili pritužbu na svoju skrb, bilo usmeno ili u pisanom obliku, te primiti pisano rješenje u razumnom vremenskom roku. Ako želite izraziti pritužbu ili zabrinutost, kontaktirajte odjel Poslovne sukladnosti na broj 573-458-7613. Odjel Poslovne sukladnosti možete kontaktirati i na broj 1-844-840-8229.

Missouri Department of Health & Senior Services
Health Services Regulation
P.O. Box 570
Jefferson City, MO 65102-0570
Phone: 1-573-751-6303

Missouri Department of Health & Senior Services
Health Services Regulation
P.O. Box 570
Jefferson City, MO 65102-0570
Telefon: 1-573-751-6303

The Joint Commission
Office of Quality Monitoring
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181
Email: complaint@jointcommission.org
Fax: 1-630-792-5636
Complaint Line: 1-800-994-6610

The Joint Commission
Office of Quality Monitoring
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181
E-pošta: complaint@jointcommission.org
Faks: 1-630-792-5636
Broj za pritužbe: 1-800-994-6610

Primaris, Inc.
Quality Improvement Organization
200 North Keene Street
Columbia, MO 65201
Medicare Beneficiary Protection Hotline: 1-800-347-1016
Premature Discharge Appeals: 1-866-902-1813

Primaris, Inc.
Quality Improvement Organization
200 North Keene Street
Columbia, MO 65201
Broj službe za zaštitu korisnika programa Medicare: 1-800-347-1016
Žalbe u vezi s preuranjenim otpustom: 1-866-902-1813

PATIENT RESPONSIBILITIES ODGOVORNOSTI PACIJENTA

You and/or your family member, support person, or other designated individual acting on your behalf have the responsibility to:

Vi i/ili član Vaše obitelji, osoba koja Vam pruža podršku ili treća osoba određena da Vas zastupa dužni ste:

- Provide correct and complete information about yourself and your health, including present complaints, past health problems and hospital visits, medications you have taken and are taking (including prescriptions, over-the-counter and herbal medicines), and any other information you think your caregivers need to know.
- Navesti točne i potpune informacije o sebi i svojem zdravlju, uključujući trenutačne tegobe, prethodne zdravstvene probleme i posjete bolnici, lijekove koje ste uzimali i koje trenutačno uzimate (uključujući lijekove na recept, lijekove u slobodnoj prodaji i biljne pripravke) te sve druge informacije za koje smatrate da bi Vaši pružatelji zdravstvene skrbi trebali znati.
- Follow your agreed-upon care plan and report any unexpected changes in your condition to your doctor.
- Slijediti dogovoreni plan liječenja i svojeg liječnika obavijestiti o svim neočekivanim promjenama u svojem zdravstvenom stanju.
- Ask questions when you do not understand your care, treatment, and services or what you are expected to do. Express any concerns about your ability to follow your proposed care plan or course of care, treatment, and services.
- Postaviti pitanja kada ne razumijete elemente svoje skrbi, liječenja ili usluga ili što se od Vas očekuje. Izraziti eventualne zabrinutosti o svojoj sposobnosti pridržavanja predloženog plana skrbi ili tijeka skrbi, liječenja ili usluga.
- Accept consequences for the outcomes if you do not follow the care, treatment, and service plan.
- Prihvatiti posljedice ishoda do kojih može doći ako se ne pridržavate plana skrbi, liječenja ili usluga.
- Speak up and share your views about your care or service needs and expectations, including your pain needs and any perceived risk or safety issues.
- Izraziti i podijeliti svoje mišljenje o vlastitim potrebama i očekivanjima u pogledu skrbi ili usluga, uključujući potrebe vezane uz bol ili probleme vezane uz sigurnost.
- Provide correct and complete information about your Advance Directive if you have one and provide a current copy.
- Navesti točne i potpune informacije o svojoj uputi u slučaju nesposobnosti odlučivanja, ako je imate, i predati važeću kopiju.

- Respect the rights, property, privacy, dignity, and confidentiality of patients and others in the hospital.
- Poštovati prava, imovinu, privatnost, dostojanstvo i povjerljivost pacijenata i drugih osoba u bolnici.
- Be respectful in your interactions with other patients, employees, physicians and visitors without regard to age, race, color, national origin, language, religion, culture, disability, socioeconomic status, sex, gender identity or expression, or sexual orientation.
- Biti uljudni u svojim interakcijama s drugim pacijentima, zaposlenicima, liječnicima i posjetiteljima bez obzira na njihovu dob, rasu, boju kože, podrijetlo, jezik, vjeroispovijest, kulturu, invaliditet, socioekonomski status, spol, rodni identitet ili izražavanje ili seksualnu orijentaciju.
- Follow instructions, hospital policies, rules and regulations which include respecting property and helping control noise.
- Slijediti upute, bolničke politike, pravila i propise, koji uključuju poštivanje imovine i pomoć pri smanjenju buke.
- Leave your valuables and personal belongings at home, have your family members take them home, or have them placed with Security until you are discharged.
- Ostaviti vrijedne i osobne predmete kod kuće, zatražiti od članova obitelji da ih odnesu kući ili ih ostaviti kod službe Sigurnosti do svojeg otpusta iz bolnice.
- Keep our environment tobacco-free. You may not use any tobacco products while inside or outside this health care facility.
- Čuvati našu okolinu slobodnom od duhanskih proizvoda. Ne smijete upotrebljavati duhanske proizvode dok se nalazite unutar ili u okolini ove ustanove zdravstvene zaštite.
- Keep a safe environment free of drugs, alcohol, weapons, and violence of any kind, including verbal intimidation.
- Čuvati okolinu sigurnom, slobodnom od droga, alkohola, oružja ili bilo kakvog nasilja, uključujući verbalno zastrašivanje.
- Provide correct and complete information about your financial status as best you can and promptly meet any financial obligations to the hospital.
- Navesti točne i potpune informacije o svojem financijskom stanju u mjeri u kojoj je to moguće i što prije podmiriti svoje financijske obveze prema bolnici.
- For more information about your Patient Rights and Responsibilities, please call Corporate Compliance at 573-458-7613.
- Za više informacija o pravima i odgovornostima pacijenata nazovite odjel Poslovne sukladnosti na broj 573-458-7613.