

دليل المريض والأسرة لدى أوهايو هيلث

جدول المحتويات

1	فهم فريق رعايتك الصحية
2	دورك كمريض
2	ساعدنا من أجل حمايتك من السقوط
2	حقوق المرضى وواجباتهم
4	التوجيهات المسبقة
6	معلومات السلامة
7	إدارة الألم
8	الخدمات المتاحة أثناء إقامتك
8	الاتصالات
9	عندما يحين وقت العودة إلى المنزل
10	التقدير والرد الجميل
11	نقدر أوهايو هيلث تفرد الآخرين
12	الوكلاء في بيئات الرعاية الجماعية

شكرًا لاختيارك أوهايو هيلث لتلبية احتياجاتك الصحية. يوفر هذا الدليل معلومات لإبقائك على اطلاع أثناء إقامتك وبعدها.

فهم فريق رعايتك الصحية

فريق رعايتك الصحية

سيهتم بك مجموعة متنوعة من الأشخاص. ويجب على أعضاء فريق الرعاية الصحية تقديم أنفسهم وشرح دورهم. وسيتحققون من سوار المعصم التعريفي الخاص بك ويسألونك عن اسمك وتاريخ ميلادك قبل إعطائك أي دواء أو تقديم الرعاية. كما يجب عليهم غسل أيديهم قبل وبعد تقديم الرعاية.

هل لديك أسئلة؟

إذا كان هناك ما يمكننا القيام به لتحسين رعايتك أو سلامتك، أو إذا كانت لديك أي مخاوف بشأن رعايتك الصحية، فنحن نشجعك على التحدث إلى ممرضتك أو طبيبك أو الأخصائيين السريريين. كما يمكنك أيضًا التحدث إلى مدير القسم أو الوحدة التي تقدم لك الرعاية. وإذا كان لديك أي أسئلة حول أي جانب من جوانب رعايتك بعد عودتك إلى المنزل، فاتصل بطبيبك.

هل لديك مخاوف بشأن رعايتك؟ يُرجى إبلاغنا بها.

إذا كانت لديك أي مخاوف بشأن رعايتك، فيُرجى إخبار طبيبك أو ممرضتك على الفور. وسنعمل على تغيير تجربتك للأفضل.

إذا ظلت مخاوفك دون حل، فيُرجى الاتصال بمكتب تجارب العملاء عن طريق سؤال أحد أعضاء فريق الرعاية الصحية. وسننظر في مخاوفك وسنعمل معك لحلها. وبعد خروجك من المستشفى، قد تتلقى استطلاع رأي لاسثنين رضا المرضى يطلب منك تقييم تجربتك في أوهايو هيلث.

دورك كمريض

- + أخبر طبيبك عن جميع حالاتك الصحية والحساسية والأدوية التي تتناولها — بما في ذلك الوصفات الطبية والأدوية التي لا تحتاج إلى وصفة طبية والفيتامينات والأعشاب.
- + اطلب من شخص تثق به أن يكون شريكًا في رعايتك. ويمكنه طرح الأسئلة لمعرفة المزيد عن رعايتك.
- + امتنع عن الإساءة العقلية أو الجسدية أو الجنسية أو اللفظية (مثل الشتائم والسب المفرط والصراخ والتسلط) والتعليقات غير اللائقة أو المسيئة والتهديدات والسلوك التمييزي والاستغلال للآخرين، بما في ذلك زوار أوهايو هيلث والأطباء ومقدمو الرعاية الصحية والموظفون والمرضى الآخرون. يُرجى الاعتناء بنا بينما نعتني بك.

ساعدنا من أجل حمايتك من السقوط

متى يجب الاتصال لطلب المساعدة:

- + في أي وقت تشعر فيه بالدوار أو الضعف أو الدوخة.
- + عندما تحتاج إلى النهوض (للذهاب إلى الحمام أو الجلوس على كرسي أو المشي في الردهة).

أثناء إقامتك في المستشفى، نطلب منك:

- + استخدام زر النداء لطلب المساعدة.
- + ارتداء الجوارب المانعة للانزلاق التي تم تزويدك بها.
- + إبقاء الأشياء المهمة في متناول اليد.
- + ارتداء النظارات والعدسات اللاصقة وأجهزة السمع.
- + استخدام الدرابزين في الحمامات والممرات.
- + استخدام المشايات أو العصي أو الأجهزة الأخرى.

حقوق المرضى وواجباتهم

مهمتنا في أوهايو هيلث تحسين صحة من نخدمهم. وتتمثل قيمنا الأساسية في احترام كرامة وقيمة كل شخص. ولدعم مرضانا وعائلاتهم والمجتمع، لدينا بيان بحقوق المرضى ومسؤولياتهم.

حقوق المرضى

باعتبارك أحد المرضى، فإنك تتمتع بالحقوق التالية:

1. إخطار طبيبك وأحد أفراد عائلتك أو أي شخص تختاره إذا تم إدخالك إلى مستشفى أوهايو هيلث، ما لم تطلب عدم إخطارهم.
2. توقع الاستجابة لطلباتك واحتياجاتك للعلاج والخدمة.
3. تلقي الرعاية والعلاج بكفاءة واحترام، بما في ذلك تلبية احتياجاتك الاجتماعية والنفسية والثقافية والعاطفية والروحية، بغض النظر عن قدرتك على الدفع.
4. تعيين ممثل شخصي لاتخاذ قرارات الرعاية الصحية نيابة عنك.
5. تقييم حالة الألم لديك والاستجابة له على الفور وعلاجه.
6. الحصول على معلومات كاملة عن تشخيص حالتك وتوقعاتك وعلاجك والنتائج غير المخطط لها.
7. الحصول على جميع المعلومات المتعلقة بحالتك الصحية حتى تتمكن أنت (أو من تعينه، إذا كنت ترغب في ذلك) من المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بخطة رعايتك وعلاجك.
8. معرفة أسماء الأشخاص الذين يتولون رعايتك ووضعهم المهني.
9. سؤال أي مقدم رعاية عما إذا كان لديه علاقات مع أطراف خارجية قد تؤثر على رعايتك.
10. معرفة أسباب أي تغيير مقترح في الطاقم المهني الذي يرافقك.
11. معرفة علاقة (علاقات) أوهايو هيلث بالأشخاص الآخرين أو المنظمات المشاركة في رعايتك.
12. معرفة أسباب نقلك، سواء داخل مستشفى أوهايو هيلث أو خارجه.
13. أن يتم إخطارك إذا كانت خطة الرعاية والعلاج الخاصة بك تتضمن أنشطة تجريبية أو بحثية أو تعليمية، وإذا كان الأمر كذلك، أن تتلقى معلومات عن الإجراءات والفوائد والمضايقات والمخاطر والبدائل، إلى جانب تأكيد أن رفضك للمشاركة لن يؤثر على رعايتك.
14. قبول أو رفض أي علاج طبي أو جراحي، إذا كان ذلك مسموحاً به قانوناً، والحصول على معلومات عن مخاطر أي رفض، بما في ذلك التخلي عن العلاج المساعد على البقاء على قيد الحياة أو سحبه أو الامتناع عن تقديم خدمات الإنعاش.
15. اتخاذ قرارات بشأن العلاج المساعد على البقاء على قيد الحياة وفقاً للإرشادات القانونية والسريرية والأخلاقية.
16. تنفيذ التوجيهات المسبقة (وصايا إرادة الحياة، وثائق التوكيل للرعاية الصحية) وفقاً لقانون ولاية أوهايو، وتعيين وكيل مفوض لاتخاذ القرارات نيابة عنك، وضمان امتثال أوهايو هيلث لتلك التوجيهات.
17. الاستفسار عن إجراءات المستشفى المتعلقة بالتبرع بالأعضاء.
18. تلقي الرعاية في بيئة آمنة تحافظ على كرامتك، وتوفر صورة إيجابية عن نفسك، وتحمي قدر الإمكان خصوصيتك البصرية والسمعية والشخصية.
19. أن تكون في مأمن من الإساءة العقلية والجسدية والجنسية واللفظية والإهمال والاستغلال، وأن تتلقى المساعدة من أوهايو هيلث من أجل الحصول على خدمات الحماية والدعم، إذا لزم الأمر.

20. ألا تُفرض عليك أي قيود من أي شكل غير ضرورية من الناحية الطبية أو تستخدم كوسيلة للإكراه، أو التأديب، أو عدم الملاءمة، أو الانتقام من قبل العاملين.
21. طلب وتلقي المعلومات الطبية باللغة التي تفضلها دون أي تكلفة إضافية، بما في ذلك خدمات الترجمة الفورية والمساعدات والخدمات المجانية لتسهيل الرؤية والسمع.
22. إمكانية استخدام الهاتف لإجراء محادثات خاصة ما لم تكن الاتصالات محدودة من أجل فعالية العلاج.
23. أن تتوقع الحفاظ على سرية معلوماتك السريرية والشخصية المتعلقة برعايتك وأن تكون قادرًا على الوصول إلى المعلومات المتعلقة بصحتك المسموح بها بموجب القانون وطلب تعديلها وتلقي كشف بها.
24. أن تتمكن من الوصول إلى سجلاتك الطبية في غضون فترة زمنية معقولة، باستثناء الحالات التي يمنعها القانون وسياسة أوهايو هيلث.
25. أن تعبر لأي من مقدمي الرعاية عن أي عدم رضا لديك عن الرعاية أو الخدمة التي تتلقاها وأن تتوقع ردًا يتضمن التحقيق في شكاوك أو مخاوفك.
26. إمكانية الاطلاع على فائورتك، مفصلة قدر الإمكان، وطلب المساعدة في فهم تلك الفاتورة، ومعرفة أن الفاتورة ستضمن فقط تكاليف الرعاية التي تلقيتها.
27. أن يتم إخطارك بمصدر سداد أوهايو هيلث لتكاليف خدماتك وأي قيود قد يتم فرضها على رعايتك.
28. طلب نسخة خاصة بك من حقوق المرضى ومسؤولياتهم (باللغة الإنجليزية، أو بخط كبير، أو بطريقة برايل، أو بالإسبانية، أو بالصومالية) مع المساعدة في فهم كيفية تطبيقها عليك.
29. تحديد الزوار واستقبالهم.

مسؤوليات المريض

كمريض، تتحمل المسؤوليات التالية:

1. الإجابة على الأسئلة بشكل شامل حول صحتك وتاريخك الطبي.
2. طرح الأسئلة عندما لا تفهم المعلومات.
3. التعاون مع الأطباء وموظفي أوهايو هيلث.
4. اتباع جميع سياسات أوهايو هيلث والمستشفى، بما في ذلك تلك المتعلقة بالتدخين والزيارات وغيرها من الأمور.
5. تحمل مسؤولية سداد فواتيرك الطبية أو تقديم جميع المعلومات اللازمة حتى يتم سداد فواتيرك الطبية.
6. إظهار الاحترام والتقدير.
7. فهم أنك ستتحمل مسؤولية نتيجة حالتك الطبية إذا لم تتبع خطة الرعاية والعلاج والخدمة الموصى بها.
8. الامتناع عن الإساءة العقلية أو الجسدية أو الجنسية أو اللفظية (مثل الشتائم والسب المفرط والصراخ والتسلط) والتعليقات غير اللائقة أو المسيئة والتهديدات والسلوك التمييزي والاستغلال للآخرين، بما في ذلك زوار أوهايو هيلث والأطباء ومقدمو الرعاية الصحية والموظفون والمرضى الآخرون. يُرجى الاعتناء بنا بينما نعتني بك.

التظلمات

تقر أوهايو هيلث بأن المريض قد يرغب في تقديم شكوى رسمية تتعلق برعايته أو خدمات أخرى. ويتم التعامل مع الشكاوى بجدية بالغة وستخضع لتحقيق شامل وفي النهاية لمراجعة رسمية من قبل لجنة شكاوى متعددة التخصصات. ويمكنك تقديم شكوى عن طريق:

- الاتصال بخدمة عملاء أوهايو هيلث على الرقم 566-2220 (614).
- الاتصال بوزارة الصحة في أوهايو عبر خط الشكاوى الخاص بمرافق الرعاية الصحية على الرقم 1(800) 342-0553، أو إرسال بريد إلكتروني إلى HCComplaints@ODH.Ohio.gov أو تقديم شكوى عبر الإنترنت على ODH.ohio.gov/know-our-programs/complaints-nursing-home-and-healthcare-facilities/complaints-hcf-nh
- تقديم الشكاوى عبر الإنترنت على JointCommission.org/resources/patient-safety-topics/report-a-patient-safety-concern-or-complaint أو عبر البريد على العنوان التالي:

Office of Quality and Patient Safety
The Joint Commission
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, Illinois 60181

التوجيهات المسبقة

اتخاذ قرارات للمستقبل

يتخذ الكثير من الناس إجراءات بشأن رعايتهم الصحية قبل أن يصابوا بمرض خطير. ويمكنك تحديد تفضيلاتك بشأن الرعاية الصحية كتابةً، بينما لا تزال بصحة جيدة وقادرًا على اتخاذ مثل هذه القرارات.

التوكيل الدائم للرعاية الصحية

يُتيح لك هذا النموذج تعيين شخص ما كوكيل لك لاتخاذ جميع قرارات الرعاية الصحية نيابة عنك، في حالة إصابتك بمرض عضال وعدم قدرتك على التواصل، أو عدم قدرتك مؤقتًا أو بشكل دائم على اتخاذ قرارات بنفسك. تحدث مع هذا الشخص وطبيبك بشأن ما تريده. ولا يصبح هذا المستند ساري المفعول إلا عندما تكون غير قادر مؤقتًا أو بشكل دائم على اتخاذ قرارات بنفسك.

عدم الإنعاش (DNR) والرعاية التلطيفية (CC)

عدم الإنعاش (DNR) يعني أنه في حالة توقف قلب الشخص أو تنفسه، لن يحاول أحد إعادة تحفيز القلب والرنين عن طريق الإنعاش القلبي الرئوي (CPR). هناك نوعان من أوامر عدم الإنعاش والرعاية التلطيفية:

- عدم الإنعاش والرعاية التلطيفية (DNR-CC): سيتم فقط تقديم العلاج اللازم لتوفير الرعاية التلطيفية لك. وإذا توقف قلبك أو رئتاك عن العمل، فلن يتم البدء في الإنعاش القلبي الرئوي.
- عدم الإنعاش ورعاية التلطيفية عند التوقف القلبي (DNR-CC Arrest): ستحصل على كل العلاج المعتاد واللازم حتى يتوقف تنفسك أو قلبك عن العمل. وبمجرد حدوث ذلك، لن يتم البدء في الإنعاش القلبي الرئوي. وسيتم تقديم كل الرعاية الممكنة باستثناء الإنعاش القلبي الرئوي. وهذا لا يغير بقية خطة العلاج التي أمر بها طبيبك.

سيستمر تقديم الرعاية التلطيفية، مثل مسكنات الألم والأكسجين والتغذية والدعم العاطفي ودعم الجسم وتنظيف مجرى الهواء، مع كلا الأمرين.

قد يُطلب من مقدمي الرعاية الصحية الآخرين، مثل دور الرعاية التلطيفية والرعاية المنزلية وأخصائيي إدارة الألم والأطباء الآخرين، المساعدة في رعايتك.

إذا كنت مهتمًا بأمر عدم الإنعاش (DNR)، فيُرجى مشاركة رغباتك مع طبيبك.

وصية إرادة الحياة

يُتيح لك هذا النموذج تقديم توجيهات مكتوبة مسبقًا حول جميع قرارات رعايتك الصحية (بما في ذلك رغباتك بشأن التغذية الاصطناعية والماء) إذا كنت مصابًا بمرض عضال وغير قادر على التواصل أو في حالة غيبوبة دائمة. ولا يصبح هذا المستند ساريًا إلا عندما تكون في حالة غيبوبة دائمة أو مصابًا بمرض عضال وغير قادر على التواصل. ويجب عليك أيضًا مشاركة رغباتك مع وكيلك الدائم وعائلتك وطبيبك.

إذا لم يكن لديك وصية لإرادة الحياة أو وكيل دائم، فإن قانون ولاية أوهايو يسمح لأقرب أقربائك باتخاذ جميع قرارات رعايتك الصحية إذا كنت مصابًا بمرض عضال وغير قادر على التواصل، أو اتخاذ قرارات بشأن سحب أجهزة الإنعاش إذا كنت في حالة غيبوبة دائمة فقط بعد فترة انتظار مدتها 12 شهرًا. إذ يحدد القانون قواعد محددة بشأن سحب التغذية والترطيب الاصطناعيين (الغذاء والماء). وللمزيد من المعلومات، يُرجى الرجوع إلى وثائق التوجيهات المسبقة.

يملأ الكثير من الناس كلا الوثيقتين لأنهما تتناولان جوانب مختلفة من رعايتهم الطبية. وإذا كنت مهتمًا بملء وصية إرادة الحياة أو عمل توكيل دائم، فيُرجى سؤال طبيبك أو ممرضتك. ويجب عليك إعطاء نسخ من هذه النماذج إلى عائلتك وطبيبك ومؤسسة الرعاية الصحية لوضعها في سجلك الطبي. كما يتعين عليك إخبار عائلتك وأصدقائك المقربين بما تريد أن يتم فعله والنظر أيضًا في إعطائهم نسخة من هذه المستندات.

معلومات السلامة

أهمية غسل اليدين

غسل اليدين أهم خطوة لمنع انتشار العدوى. ولتنظيف يديك، يمكنك غسلهما بالصابون والماء لمدة 15 ثانية على الأقل أو تنظيفهما بمنظف للأيدي يحتوي على الكحول لمدة 20 ثانية على الأقل. ويجب أن يحتوي معقم اليدين الكحولي على 60% على الأقل من

الكحول. ويجب دائماً غسل اليدين بالصابون والماء عند اتساخها بشكل واضح، وقيل تناول الطعام وبعد استخدام الحمام. اطلب من الأصدقاء والعائلة تنظيف أيديهم. وقد نلجأ إلى تدابير أخرى لمنع انتشار العدوى مثل ارتداء القفازات والعباءات والأقنعة وواقبات العين.

أوهايو هيلث بيئة خالية من التبغ

في أوهايو هيلث، نسعى لتوفير بيئة صحية لمرضانا وزوارنا وموظفينا. ولهذا السبب، تحرص أوهايو هيلث على بيئتها خالية من التبغ. لا يُسمح بتدخين التبغ داخل أو خارج أي مبنى تابع لأوهايو هيلث. ولا يُسمح باستخدام السجائر الإلكترونية.

الأمان

موظفو الأمن، المعروفون أيضاً باسم خدمات الحماية، متواجدون دائماً لمساعدتك في أي مشاكل تتعلق بالسلامة والأمن. يحظر حمل الأسلحة، بما في ذلك الأسلحة النارية، في مرافق أوهايو هيلث. وسيُطلب من أي شخص يحمل سلاحاً إخراج السلاح من المرفق أو تركه مع خدمات الحماية.

الاستخدام الآمن للأكسجين

إن أحد أكبر مخاطر استخدام الأكسجين هو احتمالية نشوب حريق.

- + لا تدخن أو تستخدم السجائر الإلكترونية أو أجهزة التدخين أثناء استخدام الأكسجين أو بالقرب من مصدر الأكسجين.
- + لا تستخدم بخاخات الأيروسول القابلة للاشتعال، مثل مثبتات الشعر، بالقرب من مصدر الأكسجين. فيمكن أن تشتعل بخاخات الأيروسول فجأة.
- + تجنب ارتداء أي ملابس قد تتسبب في شرارات كهربائية ساكنة.
- + لا تستخدم المنتجات التي تحتوي على زيوت نفطية، مثل مرطب الشفاه أو الزيوت التجميلية أو الشمع، لأنها يمكن أن تشتعل بسهولة.
- + لا تقم أبداً بتغيير إعدادات الأكسجين أو إيقاف تشغيله وإعادة تشغيله. ولا تقم بتعديل المعدات بأي شكل من الأشكال. وإذا كنت تواجه صعوبة في التنفس باستخدام الأكسجين، فاتصل بالمرمضة.
- + لا تستخدم المعدات الكهربائية مثل مجففات الشعر أو ماكينات الحلاقة الكهربائية أو مكواة تجعيد الشعر على مسافة تقل عن قدم واحد من مصدر تدفق الأكسجين إلى وجهك أو أنبوب التنفس. فقد تتسبب شرارة من المعدات في نشوب حريق.

ارتداء أساور ملونة لسلامة المرضى

من أجل سلامتك، سيتم استخدام أساور ملونة لتحديد المخاطر الخاصة بسرعة. لتجنب حدوث أي خلط، يجب خلع جميع أربطة المعصم والأساور الأخرى. ويجب أن تستمر في ارتداء أساور الإنذار الطبي الأخرى. وإذا كان لديك أي أسئلة حول أساور المرضى، يُرجى سؤال الممرضة.

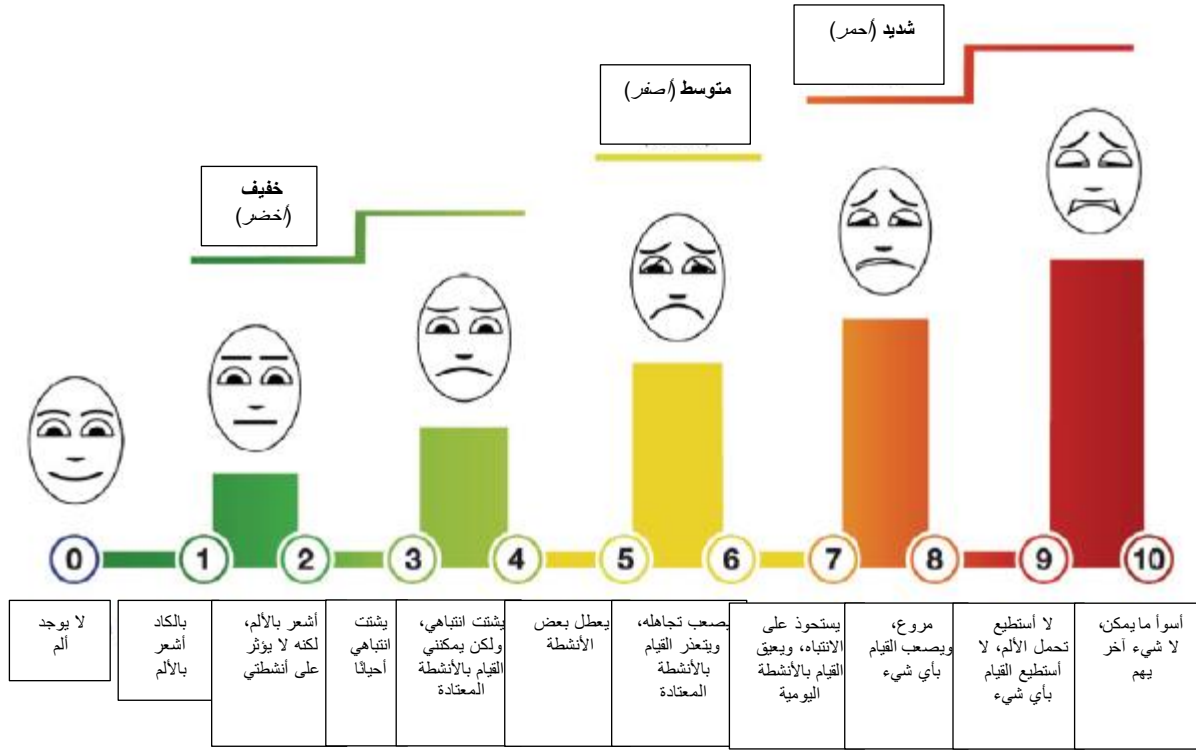
- + الرقم التعريفي للمريض: أبيض
- + الحساسية: أحمر
- + الرعاية التلطيفية وعدم الإنعاش: أرجواني داكن
- + مخاطر السقوط: أصفر
- + الطرف غير المسموح باستخدامه: برتقالي
- + عدم نقل الدم أو المنتجات الدموية: أبيض مع حروف حمراء
- + صعوبة في التنفس: أخضر كيلي

إدارة الألم

تلتزم فرق الرعاية الصحية لدينا بتجنب حدوث الألم وإدارته. وسنوضح لك خيارات تخفيف الألم ونضع خطة لإدارة ألمك. ونتفهم أنك قد تعاني من الألم لأسباب عديدة ومختلفة. وهدفنا السيطرة على الألم لتشعر بالراحة بحيث لا يعيق الألم تعافيك أو يؤثر على جودة حياتك.

مقياس تقييم الألم

أنت الخبير في ألمك. وأحد أهم الخطوات في تخفيف الألم هو التحدث مع طبيبك أو ممرضتك أو صيدليتك. وستساعدكم المعلومات التي تشاركها في العثور على أفضل طريقة لعلاج ألمك.



قد تساعدك الأسئلة التالية في وصف ألمك

- + أين تشعر بالألم؟
- + متى بدأ الألم؟
- + هل تغير الألم بمرور الوقت؟
- + كيف يبدو الشعور؟
- + هل يزداد الألم عندما تكون نشطاً أو مستلقياً؟
- + ما الذي يجعل الألم أسوأ؟
- + ما الذي يخفف الألم؟
- + هل تفعل أي شيء أو تتناول أي شيء لتخفيف الألم؟
- + هل أثر الألم على أي جانب آخر من جوانب حياتك؟
- + هل أثر الألم على مزاجك؟
- + هل أثر الألم على أداء أنشطتك المعتادة؟
- + هل زاد الألم من توترك؟
- + هل يجعل الألم من الصعب عليك النوم أو تناول الطعام أو الاعتناء بنفسك؟
- + هل تتناول أي شيء للألم قد يؤثر على سلامتك؟

من أجل سلامتك، لا تتناول الأعشاب أو تشرب الكحوليات أو تتناول أدوية غير موصوفة لك أو تتناول أدوية منزلية بخلاف تلك التي يتم إعطاؤها لك أو تستخدم عقاقير غير مشروعة عند تناول أدوية الألم. فقد يتسبب ذلك في مشاكل خطيرة، مثل صعوبة التنفس أو إصابات أخرى.

الخدمات المتاحة أثناء إقامتك

مرحباً بك مع خدمة تقديم الطعام في الغرفة

يسعدنا أن نقدم لك مجموعة متنوعة من الوجبات اللذيذة من خلال قائمة خدمة تقديم الطعام في الغرفة، بما في ذلك الأطباق المفضلة اليومية المريحة والأطباق الخاصة اليومية المتغيرة. للاطلاع على نسخة رقمية من القائمة، يُرجى مسح رمز الاستجابة السريعة (QR Code) أو زيارة الرابط OhioHealth.com/food.



كيفية تقديم طلبك

هناك عدة طرق مريحة لتقديم طلبك:

- اتصل بمكتب التغذية على الرقم 3663 من هاتف المستشفى خلال ساعات العمل.
- يتوفر أيضاً مساعد خدمة الطعام لمساعدتك في تناول وجبتك المختارة بجانب سريرك.

هدفنا هو تقديم وجبة عالية الجودة في غضون 45 دقيقة من تقديم طلبك. خدمة الغرف متاحة يوميًا من الساعة 6:30 صباحًا إلى 6:30 مساءً.

تغذيتك مهمة

الغذاء دواء، وتلعب تغذيتك دورًا حيويًا في علاجك وشفائك. وسيصف لك طبيبك نظامًا غذائيًا يدعم شفاك، وقد يتغير هذا النظام مع تحسن حالتك. ويتوافر أخصائيو التغذية للإجابة على أسئلتك المتعلقة المتعلقة بالنظام الغذائي الموصوف لك. وهم يقومون بجولات متكررة في الطوابق. فإذا كانت لديك أسئلة لأخصائي التغذية، يُرجى إخبار ممرضتك بذلك.

الخدمات الخاصة

تتوفر خدمات لمساعدتك في حالات الإعاقة اللغوية والسمعية والبصرية وغيرها. وسنوفر مترجمين للغة الإشارة واللغة المنطوقة. للترتيب مع مترجم طبي مؤهل، يُرجى الاستفسار من ممرضتك. وإذا كنت بحاجة إلى مساعدة تتعلق بالإعاقة، يُرجى إخبار طبيبك أو ممرضتك. وفي حال رغبتك في التحدث مباشرة إلى قسم خدمات اللغات، يُرجى الاتصال بالرقم 566-3256 (614) للحصول على الدعم اللغوي والترجمة الفورية.

الاتصالات

الهواتف

يُسمح باستخدام الهواتف المحمولة في معظم مناطق المستشفى. وتوجد لافتات في المناطق التي يُحظر فيها استخدام الهواتف المحمولة. ويمكنك إجراء مكالمات هاتفية محلية وبعيدة المدى من هاتف غرفتك. ولا يمكن إجراء مكالمات دولية من هواتف الغرف.

Wi-Fi

تتوفر خدمة Wi-Fi في قاعات الانتظار والكافيتريات وغرف المرضى والممرات والمكتبات الطبية. ولضمان استخدام الإنترنت بطريقة آمنة ومناسبة، يجب أن توافق على إرشاداتنا قبل الاتصال بشبكتنا. وفي حال لم تتمكن من الوصول إلى الإنترنت، يمكنك الاتصال بالرقم 566-5804 (614) للتحقق من توفر الخدمة.

البريد العادي

يتم توصيل البريد إلى غرفتك. وسيتم إرسال أي بريد يتم استلامه بعد خروجك من المستشفى إلى عنوان منزلك.

التلفزيون

تتوفر مجموعة متنوعة من محطات التلفزيون في جميع غرف المرضى. وسيقوم أعضاء فريق الرعاية الصحية بتعليمك كيفية استخدام أزرار النداء والإضاءة والتحكم في التلفزيون.

عندما يحين وقت العودة إلى المنزل

بعد عودتك إلى المنزل، نشجعك على مواصلة البحث عن المعلومات والدعم بشأن مرضك وعلاجك وأنماط الحياة الصحية. وتتوفر أوهايو هيلث العديد من الموارد لمساعدتك في ذلك. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني OhioHealth.com لمعرفة المزيد عن كيفية مساعدة أوهايو هيلث لك.

الموارد المجتمعية

تقدم أوهايو هيلث مجموعة متنوعة من الدورات التدريبية والبرامج ومجموعات الدعم. وفي حال رغبتك في الحصول على معلومات، تفضل بزيارة OhioHealth.com أو اتصل بالرقم (443.2584) 4-HEALTH (614) أو 837.7555 (800) 1.

رعاية المتابعة

بعد خروجك من المستشفى، خطط للمتابعة مع مقدم الرعاية الأولية المسؤول عن حالتك حتى يكون على علم بإقامتك في المستشفى. وفي حال لم تكن تتعامل مع مقدم رعاية أولية، يمكنك بسهولة العثور على مقدم رعاية أولية من أوهايو هيلث ذي خبرة بالقرب منك وتحديد موعد معه على OhioHealth.com أو بالاتصال بالرقم (614) 566-1111.

خدمات الرعاية الصحية المنزلية والرعاية التلطيفية

تقدم OhioHealth at Home بالشراكة مع Compassus خدمات الرعاية المنزلية، بما في ذلك الرعاية الصحية المنزلية والرعاية التلطيفية، لتزويد المرضى بالرعاية عالية الجودة التي يحتاجونها في منازلهم براحتهم. وقد تأسست OhioHealth at Home كشراكة رعاية بين أوهايو هيلث و Compassus، وهي مقدم وطني رائد لخدمات الرعاية المنزلية المبتكرة. وللمزيد من المعلومات حول شراكة OhioHealth at Home مع Compassus، تفضل بزيارة compassus.com/ohiohealth أو اتصل بالرقم (380) 219-5373 للرعاية الصحية المنزلية أو (380) 219-5371 للرعاية التلطيفية.

الوصول إلى معلوماتك الصحية في أي وقت

يتيح لك MyChart وصولاً آمناً عبر الإنترنت على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع إلى معلوماتك الطبية في أوهايو هيلث. وبناءً على خطة رعايتك وقرار طبيبك في أوهايو هيلث، يمكنك عرض معلوماتك الصحية ونتائجك. كما يمكنك منح أفراد عائلتك صلاحية الاطلاع على معلوماتك. يُرجى الاستفسار من أي عضو من أعضاء فريق رعايتك عن كيفية تنشيط حسابك.

الإقلاع عن التدخين

هناك العديد من الموارد في مجتمعنا لمساعدتك على الإقلاع عن التدخين. لمعرفة برامج الإقلاع عن التدخين، يُرجى الاتصال بخط الإقلاع عن التدخين في أوهايو (Ohio Tobacco Quit) على الرقم (784-8669) QUIT NOW (800) 1.

التقدير والرد الجميل

كيفية تقدير الممرضات

إذا كانت لديك تجربة استثنائية مع ممرضة في أوهايو هيلث، يمكنك ترشيحها لنيل جائزة DAISY Award®. وهذه الجائزة هي برنامج تقدير دولي يكرم ويحتفي بالرعاية الماهرة والرحيمة التي تقدمها الممرضات كل يوم. وتم إنشاء هذا البرنامج لتقدير العمل الجاد للممرضات المتميزات اللواتي يتجاوزن حدود واجباتهن. ويمكن للمرضى والعائلات ومقدمي الرعاية والموظفين ترشيح الممرضات باستخدام نموذجنا عبر الإنترنت: OhioHealth.com/DaisyAward

كيفية تقدير أحد أعضاء فريق الرعاية الصحية

يلتزم أعضاء فريق الرعاية الصحية لدينا بتقديم رعاية عالية الجودة لك. وللتعبير عن تقديرك لأحد أعضاء فريق الرعاية الصحية على خدمته المتميزة للعلاء، يُرجى ملء نموذج Power of 1 للتقدير.

هذه النماذج متوفرة في وحدات التمريض وأقسام المستشفى. أعد نموذج Power of 1 إلى صناديق الإيداع الموجودة في أنحاء المستشفى وعبر الإنترنت على OhioHealth.com/forms/forms-list/power-of-1/. نقدر تعليقاتك. يتم مشاركة التعليقات والاحفاء بها مع أعضاء الفريق.

هل تريد رد الجميل لأوهايو هيلث؟

هل كان لأحد مقدمي الرعاية الصحية أو الممرضات أو المتطوعات أو مساعدي الخدمات المنزلية أو غيرهم من العاملين الآخرين تأثيراً في حياتك أثناء إقامتك في المستشفى؟ نحن نؤمن بأن الرعاية الممتازة تحدث كل يوم. ونتيح هدايا الامتنان الفرصة للمرضى الذين يودون التعبير عن امتنانهم لتكريم مقدم الرعاية الخاص. وسيؤدي كرمكم إلى تحسين تجربة المرضى في المستقبل. لتقديم هدية وتكريم أحد

مقدمي الرعاية في أوهايو هيلث، تفضل بزيارة OhioHealth.com/Gifts-Of-Gratitude أو اتصل بالرقم (614) 544-4483.

تقدر أوهايو هيلث تفرد الآخرين

التمييز في المعاملة مخالف للقانون. تلتزم أوهايو هيلث بقوانين الحقوق المدنية الفيدرالية المعمول بها ولا تميز أو تستبعد أي شخص أو تعامله بشكل مختلف بسبب العرق أو اللون أو الأصل العرقي أو الدين أو الثقافة أو اللغة أو الأصل القومي أو العمر أو الإعاقة أو الوضع الاجتماعي الاقتصادي أو الجنس أو الميل الجنسي أو الهوية الجنسية أو التعبير الجنسي في برامجها وأنشطتها الصحية. توفر أوهايو هيلث المساعدات المجانية والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة وذلك لتمكينهم من التواصل معنا على نحو فعال، مثل:

- مترجمي لغة الإشارة المؤهلين
- المعلومات المكتوبة بتنسيقات أخرى (طباعة بأحرف كبيرة، صيغ سمعية، تنسيقات إلكترونية يسهل الوصول إليها، وغير ذلك من التنسيقات الأخرى)

توفر أوهايو هيلث أيضًا خدمات لغوية مجانية للمرضى ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية (LEP). ويشمل ذلك المرضى الذين يعانون من ضعف في السمع أو النطق أو البصر، وكذلك أولئك الذين لا يتحدثون اللغة الإنجليزية أو يصعب عليهم فهمها. وفي حال احتجت إلى هذه الخدمات، يُرجى الاتصال بفريق رعايتك أو أي من موظفي أوهايو هيلث الذين تقابلهم أثناء إقامتك.

إذا كنت تعتقد أن أوهايو هيلث لم تقدم هذه الخدمات أو مارست تمييزًا ضدك، يمكنك تقديم شكوى إلى: نائب رئيس قسم تجارب المرضى أو من ينوب عنه، على الرقم (614) 566-5034 أو قسم الأخلاقيات والامتثال المؤسسي. (614) 566-4200

Attn: Vice President of Patient Experience
3430 OhioHealth Parkway
Columbus, Ohio 43202

يمكنك تقديم شكوى بصورة شخصية أو عبر الهاتف أو بالبريد. وإذا كنت بحاجة إلى مساعدة في تقديم شكوى، فإن رئيس القسم أو من ينوب عنه متاح لمساعدتك. كما يمكنك تقديم شكوى بشأن الحقوق المدنية إلى وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية، من خلال مكتب الحقوق المدنية عبر البوابة الإلكترونية لمكتب الشكاوى المتعلقة بالحقوق المدنية وذلك على الرابط ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf، أو عن طريق البريد أو الهاتف على:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201,
1 (800) 368-1019, 1 (800) 537-7697 (TDD)

نماذج الشكاوى متوفرة عبر الرابط التالي <https://www.hhs.gov/sites/default/files/ocr-cr-complaint-form-package.pdf>.

فيما يلي المعلومات المطلوبة مباشرة من وزارة الصحة في ولاية أوهايو. وإذا كانت لديك أسئلة بشأن الزيارة، يُرجى مناقشتها مع أحد أعضاء فريق رعايتك.

الوكلاء في بيئات الرعاية الجماعية

مشروع قانون مجلس النواب رقم 236 (الدورة 135 للجمعية العامة)

أقرت الجمعية العامة مشروع قانون مجلس النواب رقم 236 (قانون عدم الوحدة أبدًا "Never Alone Act") في ديسمبر 2024، والذي يحدد الشروط التي يجوز فيها للمرضى والمقيمين في أماكن الرعاية الجماعية أن يختاروا تعيين فرد كوكيل عنهم. (يُرجى الاطلاع على قانون أوهايو المنقح (ORC) القسم 3792.05 والقسم 3792.06 من قانون أوهايو المنقح). واعتبارًا من 20 مارس

2025، يحدد القانون الشروط التي يمكن من خلالها للوكيل أن يكون موجودًا حضورًا جسديًا مع المريض أو المقيم. (يرجى ملاحظة أن القانون واللوائح الفيدرالية تبقى سارية على أماكن الرعاية الجماعية وقد تتجاوز هذا القانون في ظل ظروف معينة).

بموجب مشروع قانون مجلس النواب رقم 236، يجب إبلاغ المرضى والمقيمين إما عند الدخول أو في أول فرصة بعد الدخول بقدرتهم على تعيين أحد الأشخاص كوكيل لهم.

يُعرف الوكيل بأنه الشخص الذي يمثل المريض أو المقيم في مرفق الرعاية الجماعية، وقد يشمل، على سبيل المثال لا الحصر، أيًا مما يلي:

- زوجة أو زوج المريض أو المقيم أو أحد أفراد الأسرة أو المرافق أو الوصي.
- في حالة المريض أو المقيم القاصر، أو الوالد/الوالدة للقاصر المقيم والوصي القانوني عليه أو الشخص الوصي على القاصر.
- شخص مُعين كوكيل رسمي للمريض أو المقيم بموجب توكيل دائم للرعاية الصحية كما هو موضح في القسم 1337.12 من قانون أوهايو المنقح.
- شخص يتم تعيينه من قبل المحكمة ليكون وصيًا على المريض أو المقيم.

يرجى ملاحظة أن مكان الرعاية الجماعية يجب أن يعتبر الشخص التالي وكيلًا للمريض أو المقيم تلقائيًا، دون أن يضطر المريض أو المقيم إلى تعيينه بنفسه:

- بالنسبة للمرضى أو المقيمين من القصر، أو الوالد/الوالدة للقاصر المقيم والوصي القانوني عليه أو الشخص الوصي على القاصر.
 - الشخص المعين كوكيل رسمي للمريض أو المقيم بموجب توكيل دائم للرعاية الصحية.
 - شخص يتم تعيينه من قبل المحكمة ليكون وصيًا على المريض أو المقيم.
- يجوز للمريض/المقيم إلغاء تعيين الفرد كوكيل في أي وقت عن طريق إبلاغ الإلغاء إلى أحد موظفي مؤسسة الرعاية الجماعية. ويجوز تعيين فرد آخر بعد ذلك كوكيل.

الوصول إلى الوكيل

يُحظر عمومًا على مكان الرعاية الجماعية القيام بما يلي خلال أي حالة طوارئ صحية عامة أو خلال الفترة التي يظل فيها أمر أو قاعدة صادرة عن وزارة الصحة في أوهايو أو مجلس الصحة المحلي ساري المفعول:

- حرمان المريض أو المقيم من الوصول إلى الوكيل.
 - منع وكيل المريض أو المقيم من التواجد الفعلي مع المريض أو المقيم في مكان الرعاية.
- في جميع الأوقات بخلاف حالات الطوارئ الصحية العامة أو عندما يكون هناك أمر صحي حكومي أو محلي ساري المفعول، يجب على مكان الرعاية الجماعية بذل كل جهد معقول للسماح للوكيل بالتواجد الفعلي مع المريض أو المقيم في مكان الرعاية.
- في حالة تفشي مرض معدٍ خطير بما يكفي ليتطلب من موظفي مكان الرعاية الجماعية (مستشفى أو منشأة رعاية صحية؛ يرجى مراجعة قانون أوهايو المنقح 3792.05 للاطلاع على التعريف) للحجر الصحي، فيُسمح لوكيل المريض بالحجر الصحي مع المريض في المستشفى أو المرفق. يجب ألا تكون مدة الحجر الصحي ومتطلبات الحجر الصحي أكثر تقييدًا بالنسبة للوكلاء مقارنة بموظفي المستشفيات أو المرافق.

يوضح القانون أن وصول المريض/المقيم إلى وكيل يشمل الوصول إلى وكيل في الموقع في مكان الرعاية نفسه وخارجه، من خلال وسيلة اتصال توفرها للمريض/المقيم دون أي تكلفة.

الاستثناءات

الأحكام المذكورة أعلاه المتعلقة بالوصول إلى الوكيل لا تنطبق في الحالات التالية:

- طلب المريض أو المقيم عدم حضور الوكيل.
- إذا تدخل الوكيل جسديًا في تقديم الرعاية الصحية التي تم منح الموافقة عليها أو آخر أو أعاق تقديمها.
- تورط الوكيل في سلوك إجرامي ضد أحد العاملين في مكان الرعاية أو أحد ممارسي الرعاية الصحية.
- قيام مكان الرعاية بفصل الوكيل مؤقتًا عن المريض أو المقيم لغرض تحديد إساءة المعاملة أو الإهمال المحتمل للمقيم.

- مشاركة المريض أو المقيم في جلسة علاج جماعي.

لا تغير أحكام هذا القانون أو تلغي أيًا مما يلي:

- أي سياسة للمستشفى أو منشأة الرعاية الصحية تتعلق بعزل المريض أثناء إجراء عملية جراحية.
- أي مكان رعاية جماعية، في حالة إصابة المريض/المقيم بمرض شديد العدوى يتطلب إجراءات عزل خاصة، من وضع بروتوكول معقول يحكم استخدام معدات الحماية الشخصية.
- لا يتوجب على الوكيل استخدام معدات الحماية الشخصية بموجب البروتوكول ما لم يقدم ملاحظة الطبيب التي توثق أن الاستخدام غير مطلوب أو يتعارض مع الحالة الصحية الجسدية أو العقلية للوكيل.

متطلبات الرعاية الجماعية

بعد تعيين الوكيل، يجب على مكان الرعاية الجماعية أن يطلب من المريض/المقيم الموافقة على الكشف عن المعلومات الطبية للمريض أو المقيم للوكيل مع مراعاة التعيين التلقائي للوكيل وفق المذكور أعلاه. يجب أن يتم تقديم الطلب والإفصاح وفقًا لسياسات مكان الرعاية وقانون الولاية والقانون الفيدرالي. إذا تم رفض الموافقة، يُحظر على مكان الرعاية الإفصاح عن المعلومات الطبية إلى الوكيل.

المحظورات

يحظر القانون على أماكن الرعاية الجماعية منع المريض أو المقيم من الوصول إلى وكيله أثناء حالات الطوارئ الصحية العامة. يُحظر على الوكلاء التدخل جسديًا في تقديم أي رعاية صحية أو تأخيرها أو عرقلة تقديمها للمريض/المقيم أو أحد والدي المريض/المقيم القاصر أو الوصي القانوني عليه أو المحامي الفعلي للمريض/المقيم بموجب توكيل رسمي دائم للرعاية الصحية. يُحظر على الوكلاء الانخراط في أي سلوك إجرامي ضد موظفي أماكن الرعاية الجماعية أو ممارسي الرعاية الصحية. بالإضافة إلى ذلك، فلا يُعد الأشخاص التاليين مؤهلين تلقائيًا ليصبحوا وكلاء:

- أي فرد حُكم عليه بإساءة معاملة المريض أو المقيم.
- أي فرد تذكر مؤسسة الرعاية الجماعية أنه يشكل خطرًا كبيرًا على الصحة البدنية للمريض أو المقيم.
- أي فرد استبعده ولي أمر المريض/المقيم من زيارته أو التواصل معه وتم تقديم اسمه إلى محكمة الميراث ذات الصلة.

الحصانات والشكوى

بموجب القانون الجديد، تتمتع أماكن الرعاية الجماعية بالحصانة من المسؤولية الإدارية والمدنية في حالة إصابة وكيل المريض/المقيم بمرض معدٍ – بخلاف الأمراض المنقولة بالأغذية – بسبب خدمة الوكيل. ومع ذلك، لا تمتد الحصانة لتشمل الادعاء بالإهمال أو سوء الممارسة الطبية عن أي رعاية مقدمة من المستشفى أو المنشأة في حالة سعي الوكيل إلى العلاج هناك من المرض المعدي. يجوز لأي من الأفراد التاليين تقديم التماس إلى محكمة الدعاوى العامة للحصول على أمر قضائي يقيد الانتهاك أو التهديد بانتهاك الأحكام المنصوص عليها في قانون عدم الوحدة أبدًا "Never Alone Act":

- مريض/مقيم.
- وكيل المريض/المقيم، ولكن فقط إذا كان الوكيل هو أحد أفراد أسرة المريض/المقيم المباشرين أو الزوجة أو الزوج أو الوصي. في حالة المريض/المقيم القاصر، الأب أو الأم للقاصر المقيم والوصي القانوني عليه، أو الشخص الوصي على القاصر، أو المحامي الفعلي للمريض/المقيم بموجب توكيل دائم للرعاية الصحية.

في حالة كسب الفرد القضية، يجب على المحكمة منح الفرد حق استرداد تكاليف المحكمة المرتبطة بتقديم الالتماس للحصول على أمر قضائي.