



# *Priručnik za Pacijenta*



## **Zadatak i Vizija St. Anthony's Bolnice**

Hvala što ste izabrali St. Anthony's za vašu njegu. Kao, Katolički medicinski centar, mi imamo dužnost i privilegiju da pružimo najbolju njegu svakom pacijentu, svaki dan.

Naša vizija je da postanemo glavna organizacija za zdravstvenu njegu na području St. Louis-a. Mi želimo da budemo prvi izbor za usluge kvalitetne zdravstvene njege među pacijentima i porodicama u zajednici koju služimo.

## **Sati i Smjernice Za Posjetu**

Djeca ispod 12 godina, kada su u pratnji odrasle osobe, vas mogu posjetiti 30 minuta u toku normalnih posjetilačkih sati. Dva posjetioca mogu biti u vašoj sobi u isto vrijeme.

Posjetioci vam nebi trebali donositi hranu i pića, osim ako doktor ili medicinska sestra to ne odobri. Toalet u pacijentovoj sobi je namjenjen samo za pacijenta. Posjetioci mogu koristiti javne nužnike širom bolnice.

Opšti Sati Posjete: 11:00 ujutru - 8:00 naveče

Porodilište: Očevi, osobe koje pomažu pri porodu, i brat ili sestra djeteta mogu doći u posjetu bilo kada. Baka i deda, i ostala familija i prijatelji: na dan poroda: bilo koje vrijeme; poslije toga, od 11:00 ujutru do 8:00 naveče.

Intenzivna Njega: Posjete su ograničene za članove bliže porodice. Molimo vas obratite se osoblju za smjernice specifične za vaš odjel.

## **Parking**

Besplatan parking je dostupan posjetiocima na svim parkinzima na mjestima označenim sa bijelom linijom. Parking za invalide se nalazi na svim glavnim ulazima.

## **Zabranjeno Pušenje!**

Da bi podržali punomoć Inspekcijske Službe za Zdravstvenu Njegu (Joint Commission of Accreditation of HealthCare Organizations), St. Anthony's se pridržava police za zabranjeno pušenje.

## **Korištenje Televizora i Telefona**

Svaka pacijentova soba ima televizor i kablovska je besplatna.

Da bi koristili telefon, okrenite broj 9, kako bi dobili vanjsku liniju, i onda odabrani broj.

Da bi dobili odjel u bolnici, okrenite samo zadnja 4 broja telefona.

Da bi dobili drugu pacijentovu sobu, okrenite 2 plus broj sobe.

Da bi dobili broj izvan St. Louis-a, okrenite broj 9 plus 0 i onda broj koji želite da zovnete. Operator telefonske kompanije će vas pitati na koji način bi željeli da platite za poziv (kreditna kartica, na račun pozvanog broja, itd.).

Vaši rođaci i prijatelji, mogu direktno dobiti vašu sobu, tako što će nazvati 314-525-4000, plus 2 i onda broj sobe. Oni mogu nazvati informativni šalter na broj 314-525-1111, kako bi dobili broj vaše sobe.

## **Dragocjenosti i Lične Stvari**

Molimo vas da ne donosite veliku sumu novca, kreditne kartice, ili dragocjenosti u bolnicu, ili vas molimo da ih neko od porodice vrati kući. Za vrijeme prijave, također možete ostaviti stvari u naš sef (Security Safe). Molimo vas da tražite potvrdu, jer će vam biti potrebna da dobijete vaše stvari nazad.

Vi ste zaduženi za vaše lične stvari, kao što su, naočale, proteze, slušni aparati, mobilni telefoni, itd. Molimo vas da ih držite u zaštitnim kutijama i nemojte ih ostavljati na noćnim stolovima, na tacni za hranu ili na krevet. St. Anthony's ne odgovara za odštetu ili gubitak pacijentovih ličnih stvari.

## **Obroci za Pacijenta i Posjetioca**

Svaki dan ćete imati priliku da izaberete vaš obrok sa jelovnika. Molimo vas da ispunite ovaj jelovnik i da ga ostavite pored kreveta. Ako bi posjetioc želio jesti sa vama, hrana za goste je dostupna pod uvjetnom cijenom.

U nekim slučajevima, obrok vam može kasniti, zbog posebnih testova i procedura određenih od strane doktora. Vaša medicinska sestra će javiti kuhinji kada možete da nastavite jesti.

Ako vam doktor prepíše izmjenjenu dijetu, diplomirani dijetetičar će vam pomoći oko ishrane i objasniti vam izmjenjenu dijetu.

Postoji nekoliko opcija ishrane za vaše posjetioce. Restoran se nalazi na donjem spratu. Otvoren je za:

Doručak: od 6:15 ujutru do 10:30 ujutru

Ručak: od 11:00 ujutru do 2:00 poslije podne

Večera: od 4:30 poslije podne do 7:00 naveče

Cafe Anthony se nalazi blizu predvorja na glavnom spratu, i radi 24 sata.

Mašine sa hranom se nalaze na mnogim spratovima, kao i preko puta liftova na donjem spratu, i također su, dostupni za hranu, piće i užinu, 24 sata na dan.

## **Duhovna Briga**

St. Anthony's Medicinski Centar je Katolička ustanova za zdravstvenu njegu i obavezni smo da cijenimo vrijednosti naših vjerovanja i pružimo potpunu njegu našim pacijentima.

Kapela, locirana na glavnom spratu, je otvorena 24 sata na dan za molitvu i meditaciju. Jutarnja molitva je na raspolaganju svaki radni dan ujutru od 8:00 sati. Katoličke Mise su pružene u 10:00 sati ujutru, svaki radni dan. Usluge Univerzalnih Kršćanskih molitvi se pružaju po zahtjevu.

Sve Mise i religiozne usluge su uživo na televizoru na kanalu 13 za pacijente koji nisu u stanju da izađu iz svoje sobe.

Kapelani su pristupačni 24 sata na dan, sedam dana u sedmici. Da bi dobili kapelana, pozovite Pastoralnu Brigu (Pastoral Care) na lokal 1999. Također, možete nazvati operatora Zdravstvenog Centra na lokal 1000 i operator će obavijestiti kapelana za vas.

Centralna Sveta Kršćanska Ceremonija (Holy Communion) je svakodnevno podjeljena Katoličkim pacijentima preko kapelana i istreniranih volontera, svećenika iz susjednih župa. Ceremonija Blagoslova i Pomirenja za teško bolesne i na samrti pacijente, je na raspolaganju po zahtjevu. Pacijenti druge vjeroispovijesti, koji bi željeli pričest mogu napraviti zahtjev preko Pastoralne Brige.

## Plaćanje Bolnici i Doktoru

Naš cilj je da pružimo kvalitetnu njegu našim pacijentima pod umjerenom cijenom. Kao neprofitna institucija, St. Anthony's zavisi od doprinosa pacijenata kako bi mogli pružiti svoje usluge. Kao rezultat, neophodno je da postavljate pitanja što se tiče vaših financija i pokrića osiguranja. Bilo kakva financijska informacija koju nam pružite će biti povjerljiva.

Za dužinu vašeg boravka, postoji osnovna naplata za sobu, izračunata po danu. U ovaj račun su uključeni:

- Usluge profesionalne njege
- Obroci
- Rutinske potrepštine/sredstva
- Usluge službe za održavanje čistoće

Pojedinačne usluge, testovi, pregledi ili tretmani određeni za vas od strane doktora su obračunati kao dodatni dugovi. Oni mogu uključivati lijekove, slikanja, laboratorijske testove, korištenje operacione sale, kisika i ostalo. Lična prikladna sredstva će biti obračunata posebno. Kompletan iskaz sa objašnjenjem svih dugova, može se nabaviti iz odjela Knjigovodstva Pacijenta (Patient Accounts), otprilike 2 sedmice nakon otpusnice.

Dugovi za usluge od vašeg ličnog doktora i konsultacije drugih doktora su posebno obračunati. Također, ćete dobiti posebne račune od nezavisne radiologije, anesteziologije, i patologije ako je vaš doktor naručio njihove testove ili usluge. Ovi doktori, koji mogu biti potrebni da dijagnosticiraju i protumače nalaze testa, su po zahtjevu vlade i osiguranja određeni da vam posebno naplate.

Planovi bolničkog osiguranja obično ne pružaju puno pokriće vašeg bolničkog računa. Vaše osiguranje je kontrakt između vas i vaše kompanije za osiguranje. Vi ste zaduženi za plaćanje određenog dijela duga, učešća i koosiguranja za vrijeme registracije, i isto tako ne pokriveno usluge. Iz uslužnosti, mi ćemo za vas poslati račun vašem osiguranju. Mi ćemo u potpunosti surađivati u ostvarivanju vašeg prava. Ipak, vi ste krajnje zaduženi za vaš račun. Predstavnici Knjigovodstva Pacijenta su na raspolaganju da vam pomognu kako bi razumjeli vaš račun i beneficije plaćene od osiguranja. Također, će vam pomoći da osnujete plan plaćanja ako niste u stanju da platite ostatak vašeg računa. Ako imate dodatna pitanja o vašem računu, kontaktirajte predstavnika Knjigovodstva Pacijenta od ponedjeljka do petka između 9:00 ujutru i 5:00 poslije podne na telefon 314-525-4747

ili 1-800-843-6312. Također, možete poslati faks na Knjigovodstvo Pacijenta na broj 314-525-1898 ili ih kontaktirajte preko e-mail-a na [patientbilling@samestl.org](mailto:patientbilling@samestl.org) ili preko internet stranice <http://www.stanthonysmedcenter.com>

## **Punomoć (Advance Directives)**

Da bi unaprijed planirali vrijeme kada ćete se možda suočiti sa odlukama o vašem zdravstvenom tretmanu ili o korištenju vještačkog održavanja života, trebali bi razmisliti da napravite punomoć. Ona sadrži pismene instrukcije o vašem izboru zdravstvene njege koje treba da budu sprovedene ako dođete u situaciju da ne možete donijeti odluke ili ako ne možete reći vaše želje. Vi pravite ove dokumente koji utiču na vašu zdravstvenu njegu. Dokumentovanje vaših želja u pismenoj formi će pomoći da se one sigurno sprovedu. Punomoć se sastoji od dva formulara. Životna Oporuka (Living Will) je pismena punomoć, ali prema zakonu države Missouri, može se koristiti samo u slučajevima neizlječivih bolesti. Ne odobrava povlačenje hrane ili tečnosti, ili da druga osoba donosi odluke za vas. Trajna Punomoć (Durable Power of Attorney) dopušta nekome koga vi imenujete da bude u stanju da donese odluke za vas ako vi to ne možete. Prema zakonu države Missouri, ovaj dokument dopušta uskraćivanje vještačke hrane ili tečnosti, samo ako vi date vaše ovlaštenje da se ove odluke donesu.

Jasno saopćite vaše želje i unaprijed napravite pismeni zapis, o tome šta bi željeli ako bi izgubili sposobnost da donesete ili saopćite zdravstvene odluke. Vaše želje se mogu znati i sprovesti samo ako ih unaprijed napravite i dokumentujete.

Za dalje informacije o punomoći ili etičkoj pomoći za donesenje odluka o vašem tretmanu, nazovite naše Socijalne Usluge (Social Services) na telefon 314-525-4640.

## **Izjasnite se za Vašu Sigurnost kao Pacijenta**

Kao pacijent, vi igrate bitnu ulogu u vašem oporavku i održavanju vaše njege sigurnom sa tim što ste aktivno uključeni. Mi vas ohrabljujemo da se izjasnite ako imate pitanja ili briga. Ako nešto ne razumijete, pitajte. Ako još uvijek ne razumjete, ohrabljujemo vas da pitate opet. Zapišite važnu informaciju što vam doktor kaže, i napravite listu pitanja za vašeg doktora. Budite sigurni da znate koje lijekove uzimate i zašto. Kad god trebate da dobijete nove lijekove, budite sigurni da osobi koja vam pruža njezu kažete za bilo kakve alergije koje imate. Ako uzimate više lijekova, pitajte vašeg doktora da li je sigurno da te lijekove uzimate zajedno. Kontrolisanje vašeg bola je naš glavni cilj. Molimo vas, recite vašoj medicinskoj sestri ako doživljavate bol.

## Planiranje Otpuštanja iz Bolnice

Od momenta kada ste primljeni u St. Anthony's Zdravstveni Centar, naše osoblje radi zajedno kao tim kako bi vam pomogli u pripremanju za otpust iz Zdravstvenog Centra. Vaš doktor odobrava vaš otpust iz bolnice i napisaće otpusnu naredbu u vaš karton. Vrijeme otpusta iz bolnice je 10:00 ujutru, osim ako je drugačije naznačeno od strane doktora ili zbog vaših potreba. Otpustni planovi će biti razmotreni sa vama od strane doktora, medicinske sestre, socijalnog radnika, ili rukovodioca njege.

## Odjel Socijalnih Usluga (Social Services)

Pored pomaganja za punomoć i planiranja otpusta, odjel Socijalnih Usluga je dostupan da vama i vašoj porodici pomogne sa problemima koji mogu dovesti do dugotrajne bolesti ili nesposobnosti. Oni vam mogu pružiti informaciju o osiguranju, uključujući Medicare i Medicaid. Oni vas mogu preporučiti zaštitnim službama u slučaju zlostavljanja ili nebrige, mogu vas uputiti komunalnim službama i oni vam mogu pružiti emotivnu podršku i savjetovanje.

Odjel Socijalnih Usluga se nalazi na trećem spratu bolnice. Usluge su dostupne od 8:00 ujutru do 4:30 poslije podne, od ponedjeljka do petka. Socijalni radnik je također, dostupan u toku neradnih sati i vikendom. Da bi stupili u kontakt sa odjelom Socijalnih Usluga, nazovite lokal 4640 ili nazovite operatora bolnice na lokal 1000.

## Ko je Bolnički Doktor (Liječnik Bolničkog Odjela)?

Dok ste pacijent, moguće je da vas vidi doktor zvani bolnički liječnik. Ovaj doktor je zadužen od strane vašeg doktora da se brine za vas dok ste u bolnici. Njegova ili njena glavna profesionalna usmjerenost je bolnička medicina i možete biti sigurni da ćete dobiti odličnu medicinsku njegu od vašeg bolničkog doktora i da se detalji plana vaše njege prenose vašem ličnom doktoru.

## Prava Pacijenta

Kao pacijent St. Anthony's Medicinskog Centra (St. Anthony's Medical Center) imate slijedeća prava:

- Na kvalitetnu njegu koja poštuje vaše lične vrijednosti, vjerovanja, kulturne podloge i vaše dostojanstvo kao osoba.

- Na tretman i usluge koje trebate ili zahtijevate, što je u granicama mogućnosti Medicinskog Centra. Ako St. Anthony's ne može pružiti usluge, vi imate pravo da budete informisani o potrebi prebacivanja u drugu ustanovu i alternativama o takvom prebacivanju.
- Da budete informisani i da uključite porodicu i/ili druge osobe kako bi donijeli odluku o vašoj njezi, i o planiranju otpuštanja u dogledno vrijeme da bi se te odluke mogle donijeti.
- Da budete informisani i da učestvujete u moralnim pitanjima koja se pojavljuju u toku vaše njege.
- Da donesete informisane odluke o donaciji organa.
- Da imate pristup vašem zdravstvenom zapisu i da ga dobijete u vremenskom periodu određenom od države i lokalnog zakona uz neznatne troškove.
- Da budete oslobođeni od bilo koje vrste zlostavljanja/uznemiravanja, uključujući verbalno, fizičko, psihološko, seksualno i emotivno zlostavljanje.
- Da budete oslobođeni od financijskog iskorištavanja, osvete, ponižavanja ili zanemarivanja.
- Da budete oslobođeni od prisiljavanja i/ili izdvajanja, osim ako je to klinički potrebno.
- Na njegu koja olakšava bol i poštuje i podržava odluke u vezi sa bolom, donešene od vas, ili od strane vaše ekipe zadužene za zdravstvenu njegu. St. Anthony's planira, podržava, i raspoređuje njegu i sredstva da bi bili sigurni da je bol svih pacijenata prepoznatljiva i adresirana na pogodan način.
- Na alternativne oblike komunikacije, ako imate problem sa sluhom i/ili govorom, ili ako ne govorite Engleski jezik.
- Da znate identitet i profesionalni status ljudi koje se brinu za vas, i da izaberete ili odbijete primanje usluga od tih osoba.
- Da izaberete drugog doktora pored doktora koji se sada brine za vas, po vašem zahtjevu i trošku.
- Na neprekidnu njegu vođenu i pruženu na adekvatan način.
- Na objašnjenje računa i troškova za usluge.

- Da odobrite ili odbijete tretmane ili procedure, i da budete informisani o zdravstvenim posljedicama vaše odluke.
- Da učestvujete ili da odbijete učestvovanje u medicinskim istraživanjima, da vam se svako istraživanje potpuno objasni, i da budete sigurni da ćete imati priručnik za pristajanje na istraživačka pravila i etiku, ako se odlučite za učestvovanje.
- Da napravite direktive zdravstvene njege i/ili da izaberete drugu osobu koja će donijeti odluke o vašoj zdravstvenoj njezi, ako vi niste u stanju da to uradite.
- Da se žalite na tretman ili njegu, da se vaše žalbe pregledaju i, ako je moguće, riješe bez ugrožavanja vaše njege ili vašeg pristupa ovim uslugama.
- Na ličnu privatnost i da očekujete da će vaši lični i zdravstveni zapisi biti povjerljivi. Također, imate pravo da pitate da vaša informacija o prisutnosti u St. Anthony's-u, ne bude dostupna javnosti. Međutim, ako to odlučite, imate pravo da zahtijevate da St. Anthony's obavijesti člana porodice ili drugog predstavnika o vašem boravku u bolnici.
- Da šaljete i primete pisma, da telefonirate i da imate posjetu osim ako je medicinski ili terapijski ograničeno.
- Na prihvatljivu sigurnost i obezbjeđenje postupaka i sredine St. Anthony's bolnice.
- Za pomoć postizanja zaštitnih usluga, pravnog predstavljanja, samopomoći ili advokatskih usluga.
- Pacijent, na samrti, ima pravo na njegu koja optimizira njegovo/njeno dostojanstvo i ugodnost.
- Na pastoralnu njegu i druge duhovne usluge.
- Da znate koja pravila i propisi St. Anthony's bolnice se odnose na vaše ponašanje kao pacijenta.
- Da se žalite na tretman, njegu, ili na pregledane i ispitane prekršaje prava sa odgovorom i rješenjem u roku od 7 dana, bez ugrožavanja vaše njege.

- Ako vi vjerujete da vaše pravo kao pacijenta nije bilo promatrano, možete kontaktirati Direktora za Usluge Klijenata (Director of Customer Services) na lokal 1197 ili uložite prigovor u:

Missouri Department of Health and Hospital Licensing  
P.O. Box 570, Jefferson City, MO 65102  
573-751-6303

Division of Accreditations Operations  
Office of Quality Monitoring  
Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations  
One Renaissance Blvd., Oakbrook Terrace, IL 60181  
630-792-5000 - Tel./ 630-792-5636 - Fax  
complaint@jcaho.org - E-mail

## Dužnosti Pacijenta

Kao pacijent St. Anthony's Medicinskog Centra, vaše dužnosti su:

- Davanje tačne i kompletne informacije o problemima vezanim za vaše zdravlje.
- Da kažete doktoru i St. Anthony's bolnici o bilo kakvim direktivama zdravstvene njege, kao što je trajna punomoć za zdravstvenu njegu (durable power of attorney); i da priložite tu kopiju da bude uključena u vaš zdravstveni zapis.
- Da pratite plan tretmana s kojim ste se vi i vaš doktor složili, i da prihvatite posljedice ako odbijete predloženi tretman.
- Da postavljate pitanja kad ne razumijete šta vam je rečeno o vašoj njezi ili šta se od vas očekuje.
- Da budete sigurni da su financijske dužnosti vaše njege ispunjene.
- Obzirno ponašanje prema drugim pacijentima, posjetiocima, radnicima bolnice i bolničke imovine.
- Razmatranje o opcijama za olakšanje bola, saradnja sa vašim doktorom i medicinskom sestrom o razvijanju plana za olakšanje bola, zahtijevanje lijekova za bolove kada su potrebni i informisanje osoblja St. Anthony's bolnice ako bol nije ublažen.
- Da slijedite pravila navedena u Priručniku za Pacijenta (Patient Handbook).

Sve usluge St. Anthony's Medicinskog Centra su pružene bez obzira na rasu, vjeroispovijest, nacionalnost, spol, starost ili invalidnost.

Ako mislite da su vam beneficije ili usluge odbijene zbog rase, nacionalnosti, spola, starosti, nesposobnosti ili vjeroispovijesti ili politickih vjerovanja, možete priložiti prigovor diskriminacije u St. Anthony's administraciji. Također, možete uložiti prigovor u:

Department of Social Services Office for Civil Rights  
P.O. Box 1527  
Jefferson City, MO 65102  
573-751-9092, 1-800-776-8014 ili 1-800-877-6916

Department of Health and Human Services Office for Civil Rights  
601 East 12th Street  
Kansas City, MO 64106  
816-426-7277

Vi nećete biti zastrašeni, zlostavljani, niti ćete biti kažnjeni zbog vaseg prigovora. Svaka kazna protiv vas ili bilo koje druge uključene osobe je zakonski zabranjena.

## **Vaše Mišljenje je Važno**

Vaše zadovoljstvo je nama veoma važno. Zato mi koristimo nezavisnu istražnu kompaniju koja šalje upitnike za procjenu usluga, slučajno izabranim pacijentima i sastavljaju rezultate za nas. Ako biste dobili upitnik za procjenu, molimo vas da ga ispunite i pošaljete nazad. Mi želimo da znamo šta vi mislite! Mi se borimo da zaslužimo "veoma dobru" ocjenu za naše usluge. Ako u bilo koje vrijeme vašeg boravka, ne osjećate da biste nas mogli ocijeniti sa veoma dobrom ocjenom, molimo vas da to kažete osoblju, kako bismo ispunili vaša očekivanja.

## Važni Telefonski Brojevi

Administracija	314-525-1052
Prijemni Odjel	314-525-1255
Usluge Izgradnje	314-525-1080
Usluge za Klijente	314-525-1197
Obrazovne Usluge	314-525-1250
Hospice Ustanova za Boravak Siromašnih Nesposobnih Pacijenata sa Neizlječivim Bolestima	314-525-7360
Prodavnica Poklona i Cvijeća	314-525-1035
Zdravstveno Obrazovni Centar	314-525-1250
Heffernan Kuća	314-525-7230
Kućna Njega	314-525-7300
Hospice (Služba za Smještaj Nesposobnih i Neizlječivih Bolesnika)	314-525-7360
Služba za Održavanje Čistoće	314-525-1098
Informacije	314-525-1111
Porodajno Odjeljenje	314-525-1020
Medicare	800-MEDICARE
Odjeljenje za Dojenčad	314-525-1036
Duhovna Njega	314-525-1999
Knjigovodstvo Pacijenta	314-525-4747
Usluge Doktorskih Uputa	314-525-4002 ili 800-554-9550
Primaris (Neprofitna Organizacija Posvećena Unapređenju Zdravstvene Zaštite)	800-347-1016
Služba Obezbjedenja (Security)	314-525-1118
Socijalne Usluge	314-525-4640
Volonterske Usluge	314-525-1298