



حقوق العميل ومسؤولياته

يلتزم معهد ماري أ. راكم (Mary A. Rackham Institute, MARI)، بما في ذلك العيادة النفسية، المركز الجامعي للطفل والأسرة (University Center for the Child and Family, UCCF) والمركز الجامعي للغة ومحو الأمية (University Center for Language and Literacy, UCLL) بقوة لضمان التعامل مع كل عميل بطريقة عادلة ومنصفة.

بصفتك عميلاً لمعهد MARI، لديك الحقوق التالية:

الوصول إلى رعاية باحترام

- الحصول على الرعاية اللازمة بغض النظر عن عرقك وجنسك (بما في ذلك الهوية الجنسية والتعبير عن نوع الجنس) واللون والدين والعقيدة والأصل القومي أو النسب والعمر والحالة الاجتماعية والتوجه الجنسي والإعاقة وحالة المحاربين القدامى المعوقين وحالة المحاربين القدامى في فترة فيتنام، والطول أو الوزن. وسيتم توفير ترتيبات تيسيرية معقولة للأشخاص ذوي الإعاقة، والمحاربين القدامى المعوقين، واستيعاب الممارسات الدينية.
- تلقي الرعاية باحترام في بيئة خالية من التدخين.
- تلقي معلومات حول القواعد التي تنطوي على رعايتك أو سلوكك.
- خلو الرعاية من الإساءة العقلية والبدنية والجنسية واللفظية والإهمال والاستغلال.
- الوصول إلى خدمات الحماية والدعم.
- الخصوصية.

سجلاتك الطبية

- السرية والخصوصية وأمن سجلاتك الشخصية والطبية على السواء. يجوز لنا استخدام معلوماتك الصحية المحمية أو الكشف عنها دون الحصول على إذن منك كما هو موضح في إشعارنا بممارسات الخصوصية (*Notice of Privacy Practices*) على سبيل المثال: لتنسيق الرعاية أو تقديم مطالبة إلى شركة التأمين الخاصة بك.
- اطلب عدم إعطاء معلوماتك.
- اطلب تغييرات في معلوماتك الصحية المحمية (protected health information, PHI).
- أضف بياناً إلى السجل الطبي الخاص بك.
- اطلب واحصل على نسخة من السجل الطبي الخاص بك عن طريق الاتصال بالمركز وتقديم نموذج معين للكشف عن المعلومات (*Release of Information*):
- UCLL: (734) 764-8440؛ UCCF: (734) 764-9466؛ العيادة النفسية: (734) 764-3471.
- لديك مجموعة متنوعة من الحقوق الأخرى المتعلقة بسجلاتك الطبية موضحة في إشعارنا بممارسات الخصوصية. يمكنك الحصول على نسخة عن طريق الاتصال بمعهد MARI أو تنزيل واحدة من <http://mari.umich.edu>.

المشاركة في قرارات الرعاية

- تلقي معلومات حول التشخيص، والحالة الصحية، والحالة، والعلاج، والتكهن، والنتائج غير المتوقعة من الرعاية.
- تلقي التعليم والتوعية حول الاستخدام الآمن للأدوية، والتفاعلات المحتملة للأدوية مع الطعام، والمشورة بشأن التغذية والوجبات الغذائية المعدلة، حسب الاقتضاء.
- الحصول على معلومات كاملة حول إجراءات البحث المقترحة كجزء من رعايتك. لديك الحق في رفض المشاركة في البحث دون تعريض وصولك إلى الرعاية المستمرة إلى الخطر.
- المشاركة في قرارات الرعاية الصحية.
- التعرف على هوية من يعتني بك وألقابهم المهنية.
- رفض العلاج إلى الحد الذي يسمح به القانون. من مسؤوليتنا أن نناقش معك النتائج المحتملة لرفضك.
- المشاركة في التخطيط والإكمال ومراجعة خطة الرعاية الخاصة بك.
- طلب العلاج. ومع ذلك، فإن حقك في اتخاذ القرارات المتعلقة بالرعاية الصحية لا يعني أنه يمكنك طلب علاج أو خدمات غير مناسبة طبيًا أو غير ضرورية.

المخاوف بشأن الفواتير

- سرد التفاصيل حول جميع العناصر في الفاتورة الخاصة بك. بناءً على الطلب، سيتم تقديم المعلومات المتعلقة بالمساعدة المالية لك. إذا كان لديك سؤال حول الفواتير أو التأمين، فاتصل بالمركز مباشرة للحصول على المساعدة.

المخاوف حول الرعاية أو الخدمة

- الحصول على معلومات الرعاية الصحية المقدمة بطريقة وشكل يمكنك فهمهما.
- تلقي الرعاية في بيئة آمنة.
- التعبير عن أي مخاوف قد تكون لديك بشأن رعايتك أو خدمتك. نحن نشجعك على توصيل المخاوف أو الملاحظات للأفراد أو المركز المعني.
- أبلغ عن الحالات غير المريحة، والارتباك حول الرعاية المقدمة أو التي سيتم تقديمها، أو المشاكل التي يتم فيها تحديد مخاوف متعلقة بالسلامة الحقيقية أو متصورة. يتاح للأوصياء القانونيين والزوار أيضًا هذا الحق.
- أرسل شكوى كتابية أو شفوية رسمية إلى مكتب علاقات المرضى إذا لم يستطع مقدمو الرعاية الصحية لك حل مشكلاتك على الفور. يمكن الاتصال بمكتب علاقات المرضى عن طريق الهاتف أو المراسلة كتابيًا:
[\(877\) 285-7788](tel:8772857788)

1500 East Medical Center Dr., Ann Arbor, MI, 48109-0058

- إذا لم يتم حل مشكلتك بشكل يرضيك من قبل المعهد و / أو مكتب علاقات المرضى، يمكنك تقديم شكوى إلى مكتب الولاية التالي:

Michigan Department of Community Health Bureau of Health Systems - Complaint
Intake PO Box 30664, Lansing, MI 48909

كعمل في MARI، أنت مسؤول عن:

- توفير سجل طبي كامل ودقيق. يجب أن يشمل هذا السجل الطبي جميع الأدوية الموصوفة وغير الموصوفة التي تتناولها.
- اتباع الاقتراحات والمشورة المنصوص عليها في الدورة العلاجية من قبل مقدمي الرعاية الصحية. إذا كان رفضك للعلاج يمنعنا من تقديم الرعاية المناسبة وفقاً للمعايير الأخلاقية والمهنية، فقد نحتاج إلى إنهاء علاقتنا معك بعد تقديم إخطار معقول.
- إخبارنا بما إذا كنت تفهم بوضوح خطة الرعاية الخاصة بك والأشياء التي يطلب منك القيام بها.
- توفير المعلومات حول الصعوبات غير المتوقعة لديك فيما يتعلق بالرعاية الصحية الخاصة بك.
- إخبارنا بجميع العلاجات والتدخلات التي تشارك فيها.
- مراعاة حقوق العملاء والعاملين الآخرين وكذلك الممتلكات.
- تحديد المواعيد والوصول في الوقت المحدد. يجب عليك الاتصال مقدماً عندما لا يمكنك الحفاظ على الموعد المحدد.
- الوفاء بأي التزامات مالية متفق عليها مع معهد MARI، بما في ذلك تزويدنا بالمعلومات الصحيحة عن مصادر الدفع الخاصة بك والقدرة على دفع فاتورتك.

Catherine Street Office

1111 E. Catherine St.
Ann Arbor, MI 48109-2054

The University Center for Language
and Literacy
(734) 764-8440

Washington Street Office

500 E. Washington St., Suite 100
Ann Arbor, MI 48104

The University Center for the Child and Family
(734) 764-9466
The University Psychological Clinic
(734) 764-3471
The Mary A. Rackham Institute Central Office
(734) 615-7853



**MARY A. RACKHAM
INSTITUTE**

UNIVERSITY OF MICHIGAN

mari.umich.edu