



निजी रोगियों का अस्पताल चार्टर

सार्वजनिक या निजी अस्पताल में एक निजी रोगी के रूप में आपके अधिकार और दायित्व

एक निजी रोगी के रूप में आपको अपनी पसंद के डॉक्टर का चयन करने का अधिकार है, और ऐसे किसी सार्वजनिक या निजी अस्पताल में जाने का निर्णय लेने का अधिकार है जहाँ आपका डॉक्टर सेवा प्रदान करता हो। आपको अस्पताल में अपने भर्ती होने के समय के भी और अधिक विकल्प उपलब्ध हो सकते हैं। अपना निजी स्वास्थ्य बीमा होने के बावजूद भी आप एक सार्वजनिक अस्पताल में एक सार्वजनिक रोगी के रूप में अस्पताल द्वारा नियोजित डॉक्टर से निःशुल्क उपचार प्राप्त करने का चयन कर सकते/सकती हैं।

- **आपके उपचार के बारे में जानकारी** – आपका डॉक्टर आपके रोग-निदान, उपचार (और संबंधित खतरे), इसमें लगने वाले खर्चे, और उपचार के लिए उपलब्ध अन्य विकल्पों के बारे में आपको अच्छी तरह से समझाएगा। उपचार से पहले उन्हें आपकी सहमति प्राप्त करनी होगी, उस आपातकालीन स्थिति को छोड़कर जब आपकी सहमति लेना संभव न हो।
- **खर्चे के बारे में सूचित सहमति** – आपका डॉक्टर और अन्य स्वास्थ्य सेवा-प्रदाता आपको स्वयं भरे जाने वाले (आउट-ऑफ-पॉकेट) शुल्कों समेत उपचार में लगने वाले खर्चों के बारे में जानकारी प्रदान करेंगे, और उपचार शुरू करने से पहले संभावित खर्चों के लिए लिखित में आपकी सहमति प्राप्त करेंगे।
- **अन्य चिकित्सीय सलाह** – आप अन्य चिकित्सीय सलाह प्राप्त करने के लिए रेफरेल माँग सकते/सकती हैं (इसमें और अधिक खर्चा लग सकता है और हो सकता है कि मेडिकेयर या आपका निजी स्वास्थ्य बीमा इसे कवर न करे)।
- **आगतुक** – आप जिस अस्पताल में जा रहे/रही हैं, वह आपके परिजनों और मित्रों हेतु आपको देखने के लिए आने के प्रबंध के बारे में जानकारी प्रदान कर सकता है। इसमें परिवार (और जिसे परिजन माना जाए) के लिए आप तक पहुँचने के प्रबंध, यदि रोगी अवयस्क हो तो माता-पिता, दादा-दादी या नाना-नानी के लिए आप तक पहुँचने के प्रबंध, और आपके मित्रों के देखने के समय के प्रबंध शामिल हैं।
- **खर्चे के बारे में सलाह लें** – निजी स्वास्थ्य बीमा वाले एक रोगी के रूप में आपका बीमा अस्पताल में आपके पूरे उपचार और सभी मेडिकल बिलों को कवर कर सकता है, या फिर आपको अपनी ओर से कुछ खर्चे (gaps) देने पड़ सकते हैं। कुछ मामलों में आपको 'एक्सेस' ('excess') या को-पेमेंट भी देना पड़ सकता है। अस्पताल जाने से पहले अपने निजी स्वास्थ्य बीमा-प्रदाता, डॉक्टर (डॉक्टरों) और अस्पताल से अपने उपचार के प्रत्याशित खर्चों के बारे में पूछें। सर्जरी द्वारा शरीर में लगाए जाने वाले मेडिकल उपकरणों और प्रोस्थिसिस के बारे में संभावित खर्चों के बारे में भी पूछें। (खर्चों के बारे में पूछने के लिए कुछ सुझाए गए सवाल पीछे देखें)।
- **गोपनीयता और मेडिकल रिकॉर्डों का प्रकटीकरण** – आपके निजी विवरण बिल्कुल गोपनीय रखे जाएँगे। पर कभी-कभी ऐसा हो सकता है कि कानूनी रूप से अनिवार्य या प्राधिकृत किए जाने की स्थिति में आपकी देखभाल में सहायता देने के लिए किसी अन्य स्वास्थ्यकर्मी को आपकी ज़रूरतों के बारे में जानकारी उपलब्ध करानी पड़े। अपने स्वास्थ्य बीमा-प्रदाता को कुछ विशेष जानकारी प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति हेतु आपको एक फॉर्म पर हस्ताक्षर करने होंगे, जिससे कि आपके उपचार के खर्चों का भुगतान किया जा सके। जानकारी की स्वतंत्रता (Freedom of Information) कानून के तहत आपको किसी सार्वजनिक अस्पताल में अपने मेडिकल रिकॉर्डों को देखने और इनकी प्रतिलिपि प्राप्त करने का अधिकार है। आपको राष्ट्रीय गोपनीयता सिद्धांत (National Privacy Principles) के तहत निजी क्षेत्र द्वारा अपने बारे में एकत्र की गई निजी जानकारी प्राप्त करने का सामान्य अधिकार भी है।
- **सम्मान और गरिमा के साथ उपचार** – आप अस्पताल में अपने साथ सम्मानपूर्ण बर्ताव किए जाने और अपनी प्रजातीय, सांस्कृतिक और धार्मिक प्रथाओं और विचारणाओं के प्रति सम्मान दिखाए जाने की उम्मीद कर सकते/सकती हैं। आपको अपने स्वास्थ्य सेवाकर्मियों और अन्य रोगियों के साथ विनम्रता से बात करनी चाहिए और उनके साथ सम्मान और गरिमापूर्ण बर्ताव करना चाहिए।
- **नर्सों और सहायक स्वास्थ्य-व्यावसायिकों से देखभाल और संबल प्राप्त करना** – नर्स और सहायक स्वास्थ्य-व्यावसायिक आवश्यक देखभाल और संबल प्रदान करते हैं और अस्पताल में आपके उपचार का एक महत्वपूर्ण भाग होते हैं। आपकी देखभाल करने वाले सभी कर्मियों के लिए आपको अपनी पहचान दिखानी आवश्यक है और आपको अपने उपचार या अस्पताल में अपने अनुभव से संबंधित मामलों के बारे में स्वास्थ्य सेवाकर्मियों के साथ बात करने के लिए विश्वस्त होना चाहिए।

- **अपनी देखभाल के बारे में बात-चीत में भाग लेना** – अस्पताल छोड़ कर जाने से पहले आपके लिए आवश्यक जारी रखने वाली देखभाल के बारे में आपके साथ सलाह-मशविरा किया जाना चाहिए। इसमें किसी भी प्रकार की चिकित्सीय देखभाल के बारे में जानकारी प्राप्त करना, दवाइयाँ, घर में देखभाल या अन्य प्रकार की सामुदायिक सेवाएँ शामिल हैं जिनकी ज़रूरत आपको घर जाने के बाद हो सकती है।
- **सुझाव या शिकायतें** – यदि अस्पताल में अपने उपचार के किसी भी पहलू के बारे में आपकी कोई चिंता हो, तो आपको सबसे पहले अपनी देखभाल करने वाले कर्मियों या अस्पताल के साथ यह मुद्दा उठाना चाहिए। यदि आप इस बात से संतुष्ट नहीं हैं कि अस्पताल ने आपकी चिंताओं के साथ ठीक तरह से व्यवहार किया है, तो हरेक राज्य और राज्य-क्षेत्र में एक स्वतंत्र संगठन उपलब्ध है जो स्वास्थ्य-सेवाओं और व्यावसायिकों के बारे में शिकायतें सुनता है। यदि आपकी पूछताछ या शिकायत निजी स्वास्थ्य बीमा से संबंधित हो, तो आपको सबसे पहले अपने स्वास्थ्य बीमा प्रदाता से बात करनी चाहिए। यदि फिर भी आपके मामले को सुलझाया न जा सके, तो आप निजी स्वास्थ्य बीमा लोकपाल (Private Health Insurance Ombudsman) से 1800 640 695 (निःशुल्क) पर संपर्क कर सकते/सकती हैं।
- **यथार्थ जानकारी दें** – डॉक्टरों/विशेषज्ञों और अस्पताल के कर्मियों को आपको समुचित देखभाल देने के लिए आपको जानकारी उपलब्ध करानी पड़ेगी - जैसेकि परिवार और मेडिकल इतिहास, एलर्जियाँ, आपको प्रभावित करने वाली शारीरिक और मानसिक अवस्थितियाँ, और अन्य कोई उपचार जो आप ले रहे/रही हों, या कोई दवाइयाँ जिनका आप सेवन कर रहे/रही हों (चाहे उनका नुस्खा आपके डॉक्टर ने न भी दिया हो)।
- **लंबे समय तक रहने वाले रोगी** – यदि आप अस्पताल में लंबे समय के लिए रह/रही हों, तो हो सकता है कि आप नर्सिंग होम के प्रकार के/की एक रोगी बन जाएँ। लंबे समय तक रहने वाले रोगियों के लिए प्रबंधों के बारे में अपने अस्पताल या स्वास्थ्य बीमा प्रदाता से बात करें।

अस्पताल जाने से पहले सभी संभावित खर्चों के बारे में पता कर लें

आपका उपचार करने वाले डॉक्टर या विशेषज्ञ से निम्नलिखित के बारे में पूछें:

- लिखित में इस बात का प्रमाण कि उनकी फीस कितनी होगी और कितना खर्चा संभावित रूप से मेडिकेयर या आपके निजी स्वास्थ्य बीमा प्रदाता द्वारा कवर किया जाएगा।
- क्या वे आपके स्वास्थ्य बीमा प्रदाता के गैप कवर प्रबंध में भाग लेते हैं और यदि आपको गैप का मूल्य भरने की संभावना हो, तो वह कितना होगा।
- आपके उपचार में कौन से अन्य डॉक्टर और मेडिकल कर्मी शामिल होंगे और आपको उनकी फीस के बारे में जानकारी कैसे मिल सकती है, तथा क्या यह फीस आपके निजी स्वास्थ्य बीमा द्वारा कवर की जाएगी।
- अपने मेडिकल उपचार से संबंधित अन्य खर्चों के बारे में एक आंकलन, जिन्हें हो सकता है मेडिकेयर या आपके निजी स्वास्थ्य बीमा द्वारा कवर न किया जाए (उदाहरण के लिए दवाइयाँ, रोग-निदान परीक्षण)।
- क्या आपके शरीर में सर्जरी द्वारा कोई उपकरण या प्रोस्थेसिस लगाया जाएगा और क्या आपको इसके खर्च का कोई अंश देना पड़ेगा।

अपने स्वास्थ्य बीमा प्रदाता से निम्नलिखित के बारे में पूछें:

- आप जो उपचार प्राप्त कर रहे/रही हैं, क्या वह आपके निजी स्वास्थ्य बीमा प्रदाता द्वारा कवर किया जाएगा और इस उपचार पर आपकी पॉलिसी के तहत वर्तमान में कुछ अपवाद (exclusions) या प्रतीक्षा-काल (waiting periods) भी लागू होंगे। यदि आप माँ बनने वाली हों, तो अपनी गर्भावस्था के आरंभिक चरणों में ही अपने स्वास्थ्य बीमा प्रदाता से प्रसव संबंधी और नवजात शिशुओं पर लागू होने वाले नियमों के बारे में पूछें।
- क्या आपको कोई एक्सेस या को-पेमेंट देना होगा, और यदि हाँ, तो यह कितना होगा।
- आपकी पॉलिसी के तहत अस्पताल में निवास को कितना कवर किया जाएगा (कुछ पॉलिसियाँ सार्वजनिक अस्पताल में केवल निजी रोगी के रूप में भर्ती होने पर ही कवर प्रदान करती हैं)।
- जिस अस्पताल में आपका उपचार किया जाएगा, क्या उस अस्पताल का आपके बीमा प्रदाता के साथ कोई अनुबंध है।
- क्या आपको सर्जरी द्वारा लगाए जाने वाले किसी उपकरण या प्रोस्थेसिस के लिए अलग से खर्चा देना पड़ेगा।
- क्या कोई ऐसे गैप कवर प्रबंध भी हैं जो आप पर लागू हो सकते हैं।

अपने अस्पताल से निम्नलिखित के बारे में पूछें:

- क्या आपके निजी स्वास्थ्य बीमा प्रदाता के साथ अस्पताल की कोई सहमति है।
- क्या आपको अस्पताल में भर्ती होने के लिए अपने पास से भी कोई भुगतान करना होगा।
- क्या आपको अपने निजी स्वास्थ्य बीमा द्वारा कवर न किए जाने वाले अतिरिक्त अस्पताल शुल्क भी देने होंगे (जैसेकि किराए पर टीवी लेना, टेलीफोन कॉल)।