



# Spitali Amerikan

**TË DREJTAT DHE PËRGJEGJËSITË E PACIENTËVE DHE FAMILJARËVE**  
RIGHTS AND RESPONSIBILITIES OF THE PATIENT AND THE RELATIVES

**Çdo pacient ka të drejtë të trajtohet me respekt dhe dinjitet, pa dallim race, feje, gjinie, moshe, orientimi seksual, aftësie fizike dhe mendore.**

Çdo pacient është unik, me nevojat, vlerat dhe besimet e tij. Spitali Amerikan, si një institucion që ofron shërbim shëndetësor cilësor, kujdeset që të vendosë besimin dhe komunikimin e hapur me pacientët si edhe të kuptojë dhe mbrojë vlerat kulturore, psikologjike dhe shpirtërore të çdo pacienti.

Një marrëdhënie e plotë besueshmërie midis pacientit dhe stafit mjekësor ka rëndësi thelbësore për një trajtim shëndetësor të suksesshëm.

***Every patient has the right to be treated with respect and dignity, regardless of the race, religion, gender, age, sexual orientation, physical and mental ability.***

*Each patient is unique with his needs, values and believes. American Hospital takes care of setting the trust and open communication with the patients as well as understanding and keeping the cultural, psychological and spiritual values.*

*A trustful relationship between the patient and medical staff is of a great importance for a successful medical treatment.*

## Hyrje

Të drejtat e pacientëve janë në thelb zbatimi i të drejtave të njeriut dhe vlerave të kujdesit dhe shërbimit shëndetësor. Të drejtat dhe përgjegjësitë e pacientëve janë rregulluar në bazë të një sërë ligjesh dhe rregulloresh; sipas parimeve të krijuara nga misioni, vizioni dhe strategjia e cilësisë së ndjekur nga Spitali Amerikan, Rregullorja për Mbrojtjen e të Dhënave Personale në përputhje me Ligjin nr. 9887 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale” dhe Standardet e Akreditimit për Institucionet Shëndetësore.

Ne jemi të vetëdijshëm se kur ju jeni të pranishëm në një institucion të kujdesit shëndetësor siç është institucioni ynë, jeni të rrethuar nga procedura, procese dhe koncepte që janë të ndryshme nga ato që ju zakonisht hasni në jetën tuaj të përditshme.

Objektivi kryesor i Spitalit Amerikan është të ofrojë shërbime shëndetësore të niveleve më të larta. Në këtë kuadër, Spitali Amerikan është i angazhuar të informojë pacientët rreth të drejtave dhe përgjegjësive të tyre si edhe të inkurajojë pacientët që të ushtrojnë këto të drejta.

*Patients' rights are essentially the application of human rights and values of care and health services. Rights and responsibilities of patients are arranged according to a set of laws and regulations, according to the principles established by the mission, vision and strategy followed by the quality of American Hospital, Rules for the Protection of Personal Data in accordance with Law No. 9887 "On Personal Data Protection" and the Standards of Accreditation of Health Institutions.*

*We are aware that when you are at a health care institution such as our institution, there are many procedures, processes and concepts that are different from the ones you usually encounter in your daily life.*

*The main objective of American Hospital is to provide health services to the highest levels. In this context, the American Hospital is committed to inform patients about their rights and responsibilities as well as to encourage patients to exercise these rights.*

## Objektivat e të Drejtave të Pacientit

- Të ndihmojë pacientët në përfitimin e një game të plotë të shërbimeve mjekësore, në përputhje me nevojat e tyre shëndetësore.
- Të ofrojë bashkëpunimin dhe pjesëmarrjen aktive të pacientëve në procesin e kujdesit shëndetësor.
- Të sigurojë një sistem të kontrollit të brendshëm duke nxitur zhvillimin e mekanizmave që mbrojnë të drejtat e pacientëve.

## Objectives of the Patient Rights

- *To help patients get a full range of medical services in accordance with their health needs.*
- *To provide the cooperation and active participation of patients in health care process.*
- *To provide a system of internal control by promoting the development of mechanisms that protects the rights of patients.*

## Të Drejtat e Pacientit

### E DREJTA PËR T'U INFORMUAR

- Pacienti dhe familjarët e tij kanë të drejtë të informohen në një mënyrë dhe gjuhë të kuptueshme mbi sëmundjen, çdo trajtim të cilit do t'i nënshtrohet; procedurat përkatëse; kostot e trajtimit dhe mjekët përgjegjës si edhe përfitimet apo pasojat e trajtimit mjekësor.
- Pacienti ka të drejtë të informohet mbi pasojat lidhur me refuzimin apo ndërprerjen e trajtimit mjekësor.
- Çdo pacient ka të drejtë të kërkojë informacion apo sqarime rreth shëndetit të tij ose trajtimit mjekësor, në rastet kur ai nuk e ka kuptuar plotësisht gjendjen e shpjeguar nga stafi mjekësor.



### *THE RIGHT TO BE INFORMED*

- *The patient and his relatives have the right to be informed in a manner and understandable language about the disease, any treatment, appropriate procedures, the costs of treatment and the responsible physicians as well as the benefits or consequences of medical treatment.*
- *The patient has the right to be informed of the consequences associated with the denial or termination of medical treatment.*
- *Every patient has the right to request information or clarification about his health or medical treatment in case he hasn't understood the situation explained by the medical staff.*

## Të Drejtat e Pacientit

### E DREJTA PËR TË VENDOSUR

- Pacienti që është i paaftë për të gjykuar ka të drejtë të vendosë për t'u përfaqësuar nga një i afërm i familjes.
- Pasi të jetë mirë-informuar në lidhje me kujdesin mjekësor dhe strategjinë e trajtimit, çdo pacient që është i aftë fizikisht dhe mendërisht si edhe të afërmit e pacientëve me aftësi të kufizuara fizike apo mendore, kanë të drejtë të vendosin vetë për planin e trajtimit mjekësor të propozuar.
- Pasi të jetë mirë-informuar në lidhje me pasojat e mundshme të mostrajtitimit dhe mundësitë e tjera për trajtim, çdo pacient që është i aftë fizikisht dhe mendërisht, si edhe të afërmit e pacientëve me aftësi të kufizuara fizike apo mendore, kanë të drejtë të refuzojnë ose ndërpresin trajtimin mjekësor nëse ky bëhet kundër vullnetit të tij, edhe në ato raste kur trajtimi është urgjentisht i domosdoshëm nga pikëpamja mjekësore.
- Pacientët që refuzojnë një trajtim të veçantë nuk janë të privuar nga kujdesi dhe trajtimi ekzistues.

### *THE RIGHT TO DECIDE*

- *The patient, who is unable to judge, has the right to decide to be represented by a relative.*
- *After being well-informed about the medical care and treatment strategy, every patient who is physically and mentally able as well as relatives of patients with physical or mental disabilities, have the right to decide on their own about the medical treatment plan proposed.*
- *After being well-informed about the possible consequences of failure and other options of treatment, every patient who is physically and mentally able as well as relatives of patients with physical or mental disabilities, have the right to refuse or discontinue treatment if this is against his will, even in those cases where treatment is urgently needed in medical terms.*
- *Patients who refuse a particular treatment are not deprived of their existing care and treatment.*

## Të Drejtat e Pacientit

### E DREJTA PËR RUAJTJEN E KONFIDENCIALITETIT

- Kujdesi shëndetësor dhe mjekësor kryhet në një mjedis që siguron konfidencialitetin vizual dhe dëgjimor të pacientit.
- Personat që nuk kanë asnjë lidhje me trajtimin mjekësor të pacientit nuk mund të qëndrojnë me pacientin gjatë procedurave mjekësore.
- Informacioni i pacientëve nuk mbahet në ambiente publike, por ruhet në mënyrë konfidenciale.
- Teknologjia e informacionit të Spitalit Amerikan mbështetet nga sistemet e sigurisë që lejojnë akses të autorizuar në të dhënat e pacientit, në përputhje me Rregulloren për Mbrojtjen e të Dhënave Personale.
- Të gjithë pacientët dhe të afërmit e tyre duhet të sigurohen që të gjitha ekzaminimet dhe trajtimi mjekësor do të ruhen dhe mbrohen sipas rregulloreve dhe procedurave që bazohen në ligje dhe rregullore të zbatueshme.

### *THE RIGHT TO CONFIDENTIALITY*

- *Health and medical care are performed in an environment that ensures visual and auditory confidentiality of the patient.*
- *Persons who have no connection with medical treatment cannot stay with the patient during the medical procedures.*
- *The patient information is not held in public places but kept in confidence.*
- *Information technology is supported by the American Hospital security systems that allow authorized access to patient data, in accordance with the Regulation on Protection of Personal Data.*
- *All patients and their relatives should be ensured that all medical examinations and treatment shall be maintained and protected according to regulations and procedures that are based on applicable laws and regulations.*

## Të Drejtat e Pacientit

### E DREJTA PËR T'U ANKUAR

- Çdo pacient dhe familjarët e tij kanë të drejtë të dërgojnë një ankesë anonime me shkrim, në rastet kur ata janë në konflikt me shërbimet mjekësore që ofrohen. Spitali Amerikan ka një proces formal për shqyrtimin e ankesës së pacientit dhe do të ndihmojë në zgjidhjen e konfliktit.
- Çdo pacient dhe familjarët e tij kanë të drejtë të shprehin opinionin e tyre përmes anketave që ndodhen në vendin e kutisë për ankesa si edhe përmes librit të përshtypjeve. Spitali Amerikan ka një proces formal për shqyrtimin e ankesave të pacientit të paktën një herë në muaj.
- Çdo pacient dhe familjarët e tij kanë të drejtë të shprehin ankesat, opinionet dhe sugjerimet e tyre pranë drejtorive të degëve përkatëse të Spitalit Amerikan si edhe nëpërmjet adresës së elektronike: [info@spitaliamerikan.com](mailto:info@spitaliamerikan.com).

**Opinionin e çdo pacienti na ndihmon në përmirësimin e shërbimeve tona.**

### *THE RIGHT TO COMPLAIN*

- *Every patient and his relatives are entitled to submit a written anonymous complaint, when they are in conflict with the medical services offered. American Hospital has a formal process for the review of the patient complaints and will help resolve the conflict.*
- *Every patient and his relatives are entitled to express their opinion through surveys that can be found at the complaints box as well as at the book of expressions. American Hospital has a formal process to review complaints of the patient at least once a month.*
- *Every patient and his relatives are entitled to express their complaints, opinions and suggestions at the respective branch departments of the American Hospital as well as via electronic post: [info@spitaliamerikan.com](mailto:info@spitaliamerikan.com)*

***Every patient's opinion helps us improve our services.***

## Përgjegjësitë e Pacientit

- Çdo pacient ka përgjegjësinë që të japë në mënyrë të hapur dhe të çiltër informacion të detajuar dhe të saktë mbi historikun mjekësor duke përfshirë informacion mbi sëmundje të mëparshme, mjekime, histori të sëmundjeve familjare dhe çështje të tjera që lidhen me gjendjen e tanishme mjekësore.
- Pas një marrëveshjeje të arritur midis pacientit dhe mjekut në lidhje me planin e trajtimit mjekësor, pacienti ka përgjegjësinë që të bashkëpunojë për arritjen e këtij plani.
- Pacienti ka përgjegjësinë që t'i përmbahet detyrimeve financiare në lidhje me trajtimin mjekësor.
- Pacienti dhe të afërmit e tij duhet të respektojnë të drejtat e pacientëve të tjerë dhe të drejtat e stafit të spitalit.
- Pacienti ka përgjegjësinë të raportojë raste të sjelljeve jo-etike nga ana e stafit mjekësor dhe stafit administrativ të Spitalit Amerikan.



## Responsibilities of the Patient

- *Every patient has the responsibility to openly and sincerely provide detailed and accurate information about medical history including information on previous diseases, medications, family history of diseases and other issues related to current medical condition.*
- *Following an agreement reached between patient and doctor regarding the medical treatment plan, the patient has the responsibility to cooperate in order to achieve this plan.*
- *The patient has the responsibility to meet the financial obligations related with medical treatment.*
- *The patient and his relatives should respect the rights of other patients and the rights hospital staff.*
- *The patient has the responsibility to report cases of unethical behavior by medical staff and administrative staff of the American Hospital.*

042 35 75 35   
[www.spitaliamerikan.com](http://www.spitaliamerikan.com) 



Spitali Amerikan

TIRANË | DURRËS | FIER | PRISHTINË



042 35 75 35   
[www.spitaliamerikan.com](http://www.spitaliamerikan.com) 



Spitali Amerikan

TIRANË | DURRËS | FIER | PRISHTINË