

Prava bolesnika i njihove odgovornosti



Prava bolesnika:

Pravo na zaštitu osobnih podataka/posjete

- Pravo na osobno dostojanstvo.
- Pravo na povjerljivost vaših zdravstvenih podataka
- Uživati u privatnost i sigurnosti, čistom okolišu i obavijestiti nas ako želite ograničiti posjete ili telefonske pozive.
- Primati posjetitelje koje odobrite vi (ili osobe koja vas podržava, gdje je prikladno), uključujući i vašeg bračnog partnera, životnog partnera (uključujući i isto-spolne životne partnere), ili člana obitelji ili prijatelja, kao i da u bilo kojem trenutku povučete ili uskratite svoj pristanak za primanje takvih posjetitelja.
- Biti informirani (ili da je informirana osoba koja vas podržava, gdje je prikladno) o vašim pravima na posjete, uključujući i neka klinički neophodna ograničenja ili ograničenja na ta prava.
- Odrediti osobu za podršku koja će odrediti posjetitelje u vaše ime, ako vi ne budete u mogućnosti to učiniti.
- Imati svojeg medicinskog pratitelja s vama tijekom osjetljivih ili intimnih pregleda. Ako ga želite zatražiti, podnesite ovaj zahtjev prije zakazanog termina ili postupka. Ako čekate do dana posjeta, može doći do kašnjenja.

Sigurnost

- Pravo na zaštitu od svih oblika uznemiravanja ili zlostavljanja.
- Pristup zaštitnim i odvjetničkim uslugama.
- Biti upoznati da će se ograničenja koristiti samo kako bi se osigurala neposredna fizička sigurnost bolesnika, člana osoblja ili drugih, te u skladu s utvrđenim standardima.

Kulturne i duhovne vrijednosti

- Pravo na poštivanje vaših kulturnih, psihosocijalnih, duhovnih i osobnih vrijednosti, uvjerenja i stajališta.
- Pristup crkvenim i drugim duhovnim uslugama.

Pristup njezi

- Biti liječeni bez obzira na dob, rasu, boju kože, nacionalno podrijetlo, kulturu, religiju, jezik, socioekonomski status, vjeru, psihički ili mentalni nedostatak, spol, spolnu orijentaciju, spolni identitet ili izražavanje, ili način plaćanja.
- Zatražiti promjenu pružatelja skrbi ili drugo mišljenje.

Pristup informacijama

- Unaprijed izraditi upute koje će se pratiti, uz ograničenja koja su potrebna sukladno primjenjivom zakonu ili medicinskim standardima.
- Obavijestiti o bolničkom prijemu vašu obitelj ili predstavnika po vašoj želji i vašeg osobnog liječnika, ako je potrebno.
- Biti upoznati s pravilima o vašem liječenju i njegovom provođenju.
- Upoznati se s činjenicom da su Cleveland Clinic bolnice edukacijske bolnice i da su neki od pružatelja skrbi na obuci.
- Pitati pružatelje skrbi jesu li na obuci.
- Znati imena i titulu vaših pružatelja skrbi.
- Imati pravo na objašnjenje računa i primiti informacije o troškovima za koje ste odgovorni i bilo kojim mogućim ograničenjima vaše police na vašu pokrivenost.
- Da vas se obavijesti o vašem zdravstvenom stanju nakon otpusta iz bolnice ili službenog posjeta.
- Biti informirani i uključeni u donošenje odluka koje utječu na vašu skrb, zdravstveno stanje, usluge ili liječenje.

- Razumjeti svoju dijagnozu, stanje i liječenje i donositi odluke o svojoj skrbi nakon što ste savjetovani o materijalnim rizicima, beneficijama i alternativama.
- Razumno odbiti svaku skrb, liječenje i usluge.
- Biti „za“ ili „protiv“ eksperimentalnih liječenja i biti savjetovani ako vas liječnik razmatra da budete dio medicinskog istraživanja ili donatorskog programa. Sva medicinska istraživanja provode se kroz poseban postupak prema zakonskim propisima koji štite pacijente koji su uključeni u istraživanje, uključujući i njihovu privatnost. Mi vas nećemo uključivati u nikakva medicinska istraživanja bez provedbe ovog posebnog postupka. Možete odbiti ili povući se u bilo kojem trenutku, bez posljedica na vašu skrb.
- Zakonski imenovati nekoga da donosi odluke za vas ako vi niste u mogućnosti to učiniti i ovlastiti tu osobu da odobri ili odbije skrb, tretman i usluge.
- Da vaša obitelj ili predstavnik budu uključeni u odluke o skrbi, tretmanu i uslugama, u skladu sa zakonom.
- Biti informirani o neočekivanim nepovoljnim ishodima.
- Poštivati vašu želju u svezi doniranja organa, kada objavite takve želje, u skladu sa zakonom i propisima.
- Zatražiti pregled vašeg medicinskog kartona uz informacije o vašim pružateljima skrbi tijekom boravka u bolnici.

Komunikacija

- Primiti informacije koje možete razumjeti.
- Imati pravo na tumača i/ili usluge prevođenja bez naknade.
- Znati razloge za bilo koje predložene promjene liječnika/stručnog osoblja odgovornih za vašu skrb.
- Znati razloge vašeg premještaja unutar ili izvan bolnice.



Dostupni su prevoditelji
za američki znakovni jezik.



Imamo puno
jezičkih prevoditelja.

*Za više informacija o Uslugama za pristup jeziku
nazovite Globalni odjel za pružanje usluga bolesnicima
na 216.445.7044.*

Kontrola boli

- Procjenu i kontrolu boli na odgovarajući način.

Objave

- Zatražiti popis objava o vašem liječenju i biti u mogućnosti pristupiti i zatražiti da se izmijeni vaš liječnički karton, u skladu sa zakonom.
- Znati odnos(e) u bolnice prema drugim osobama ili organizacijama koje sudjeluju u pružanju vaše skrbi.

Snimanje zvuka i slike

- Imati pravo na davanje suglasnosti prije snimanja zvuka, filmova i drugih slika koje se mogu koristiti izvana.

Odgovornosti bolesnika:

Pružanje relevantnih informacija

- Dati nam potpune i točne informacije o vašem zdravlju, uključujući povijest bolesti i nazive svih lijekova koje uzimate.
- Obavijestiti nas o promjenama vašeg zdravstvenog stanja ili simptoma, uključujući bol.

Postavljanje pitanja i pridržavanje uputa

- Obavijestiti nas ako ne razumijete informacije o vašem stanju ili liječenju, koje smo vam dali.
- Iznijeti problem. Iznosite vašu nedoumicu bilo kojem zaposleniku u najkraćem mogućem roku - uključujući bilo kojeg člana tima za skrb pacijenta, upravitelja, administratora ili pučkog pravobranitelja.

Odbijanje liječenja i prihvaćanje posljedica

- Slijediti naše upute i savjete, te shvatiti da morate prihvatiti posljedice ako ih odbijete.

Objašnjenje financijskih obveza

- Platiti račune ili napraviti aranžmane kako bi se ispunile financijske obveze vašeg liječenja.

Poštovanje pravila i propisa

- Slijediti naša pravila i propise.
- Dolaziti na zakazane preglede ili nas izvijestiti ako niste u mogućnosti obaviti ih.
- Ostavite svoje osobne stvari kod kuće ili ovlastiti članove vaše obitelji da preuzmu sve dragocjenosti i odjevne predmete, dok ste u bolnici.

Poštivanje i obzirnost

- Biti obziran i susretljiv.
- Poštivati prava i vlasništvo drugih ljudi.

Nedoumice, pritužbe ili žalbe

Imate pravo primiti razumno brz odgovor na vaš zahtjev za usluge, biti uključeni u rješavanje pitanja koja uključuju vašu vlastitu skrb, liječenje i usluge te izraziti zabrinutost, žalbu i/ili pritužbu svom bolničkom osoblju koje pruža usluge.

To možete učiniti pismom na sljedeću adresu:

Bolesnici u državi Ohio

Cleveland Clinic Health System

9500 Euclid Ave., Ombudsman Department,
Mailcode S18, Cleveland OH 44195

Bolesnici na Floridi

Cleveland Clinic Florida

2129 S.E. Ocean Blvd., Ombudsman Department,
Stuart, Florida 34996

Ili kontaktiranjem ureda ombudsmana:

**Akron General
Medical Center**
330.344.6711

**Ashtabula County
Medical Center**
440.997.6277

Avon Hospital
440.695.5205

**Klinika Cleveland
Dječja bolnica za
rehabilitaciju**
216.444.2544

Cleveland Klinika
216.444.2544

Euclid Hospital
216.692.7888

Fairview Hospital
216.476.4424

Hillcrest Hospital
440.312.9140

Indian River Hospital (Florida)
772.567.4311

Lodi Community Hospital
330.344.6711

Lutheran Hospital
216.363.2360

Martin Health (Florida)
772.223.4995

Marymount Hospital
216.587.8888

Medina Hospital
330.721.5330

Mentor Hospital
440.312.9140

Mercy Hospital
330.458.4148

South Pointe Hospital
216.491.6299

Union Hospital
330.602.0705

Weston Hospital (Florida)
954.689.5545

Prema politici bolnice i zahtjevima naše regulatorne agencije, obvezni smo izvijestiti vas da imate pravo podnijeti pritužbu sljedećim agencijama:

- The Joint Commission [Zajednička komisija], telefon za informacije Ureda za praćenje kvalitete i sigurnosti bolesnika; 800.994.6610 | faks: 630.792.5636; poštanska adresa: The Joint Commission, One Renaissance Blvd., Oakbrook Terrace, IL 60181; web stranica: www.jointcommission.org
- DNV GL - samo Healthcare For Union Hospital: 866.496.9647; faks: 513.947.1250
- The Ohio Department of Health [Ministarstvo zdravlja Ohio] na broj 800.342.0553; e-pošta: hccomplaints@odh.ohio.gov; faks: 614.564.2422; poštanska adresa: ODH, Complaint Unit, 246 N. High St., Columbus, OH 43215
- LIVANTA, Medicare's Beneficiary and Family Centered Care Quality Improvement Program [Program unapređenja kvalitete skrbi korisnika Medicare i obitelji] (BFCC-QIO), telefonska linija za korisnike na 888.524.9900, TTY 888.985.8775. Usluge uključuju zahtjeve za otpustom, žalbe korisnika na kvalitetu, neposredno zastupanje i tradicionalno usmjerene recenzije; slanje pisama žalbi na kvalitetu skrbi na BFCC QIO, 10820 Guilford Road, Suite 202, Annapolis Junction, MD 20701-1262
- Ured Medicare Beneficiary Ombudsman [Pučkog pravobranitelja za korisnika Medicare] na sljedećoj web stranici: <https://www.medicare.gov/claims-appeals/your-medicare-rights-get-help-with-your-rights-protections>



Život svake osobe zaslužuje vrhunsku brigu.

9500 Euclid Ave., Cleveland, OH 44195

Cleveland Clinic globalno je integrirani multispecijalizirani zdravstveni sustav koji kombinira bolničku i ambulantnu skrb s istraživanjem i edukacijom za bolje ishode i iskustvo bolesnika. Cleveland Clinic ima 80.000 njegovatelja diljem svijeta, uključujući 5700 liječnika i znanstvenika. Zdravstveni sustav sastoji se od 23 bolnice i 265 ambulantnih lokacija, uključujući glavni kampus u Clevelandu; 15 regionalnih bolnica u sjeveroistočnom Ohiou; pet bolnica u jugoistočnoj Floridi; centar za zdravlje mozga u Las Vegasu u Nevadi; izvršne zdravstvene i sportske zdravstvene usluge na dvije lokacije u Torontu, Kanada; bolnički i ambulantni centar u Londonu, Velika Britanija; i bolnički i centar za rak u Abu Dhabiju, Ujedinjeni Arapski Emirati. clevelandclinic.org

©2024 The Cleveland Clinic Foundation

PDH:1037531 V 02/2024 23-CCC-4417188e