

病人的權益和責任



病人的權益：

個人私隱／探訪

- 尊重閣下的個人尊嚴。
- 對可識別閣下身份的健康資訊加以保密。
- 享受個人私隱和一個安全、清潔的環境，若閣下想要對訪客或來電施加限制，請讓我們知道。
- 接待閣下（或閣下的陪護者，如適用）所指定的訪客，包括配偶、同居伴侶（包括同性同居伴侶）或其他家人或朋友，並隨時撤回或否決接待該等訪客的同意。
- 獲知（或在適當情況下讓閣下的陪護者獲知）閣下接待他人探訪的權利，包括對該等權利的任何臨床必要限制或約束。
- 指定一名陪護者，由其在閣下無法指定訪客時為閣下代勞。
- 在進行敏感或觸及身體私隱的檢查時，提供一名醫療行為監護人陪同閣下。如果閣下希望配備一名醫療行為監護人，請在進行約定的就診或程序前提出此項申請。如果閣下到了就診當天才提出申請，則有可能延誤配備。

安全保障

- 免受所有形式的虐待或騷擾。
- 獲取保護和倡導服務。
- 了解約束僅會用以確保患者、工作人員或其他人的直接人身安全，並且符合既定的標準。

文化及心靈價值

- 閣下的文化、心理社會、心靈和個人價值觀、信仰和偏好均會得到尊重。
- 取得牧師和其他心靈服務。

獲得醫療護理

- 無論閣下的年齡、人種、膚色、原國籍、文化、族裔、語言、社會經濟地位、宗教、生理或心理殘疾、生理性別、性取向，或社會性別認同或表現，或付款方式為何，均能接受醫療護理。
- 要求更換醫護服務提供者或尋求第二意見。

取得資訊

- 根據適用法律或醫療護理標準所規定的限制，做出預前指令並遵之行事。
- 因應閣下家人或閣下所選代表及閣下自己的醫生之請，向其告知閣下入院的情況。
- 了解規範閣下之醫療護理和行為的規定。
- 知曉 Cleveland Clinic 醫院為教學醫院，且閣下的一些照顧者可能正在接受培訓。
- 詢問閣下的照顧者是否有在接受培訓。
- 了解閣下照顧者的姓名和職銜。
- 解釋閣下的賬單並接收與閣下或須負擔之費用相關的資訊，以及閣下的保單可能限定閣下承保範圍的情況。
- 在閣下出院或結束科室就診後，獲知閣下所需知道的健康狀況。
- 獲知並參與那些會影響到閣下醫療護理、健康狀況、服務或治療的決定。
- 理解閣下的診斷結果、病症和治療，並在獲知重大風險、益處和替代治療方案後，做出事關閣下醫療護理的明智決定。
- 在明知後果的情況下拒絕接受任何護理、治療和服務。

- 「同意」或「不同意」接受實驗性治療，並在醫生考慮請閣下參與醫療研究計劃或捐贈者計劃時充分知情。所有醫療研究均經過法律規定的特殊程序，而該法律審查對參與研究的患者提供的保護措施（包括私隱）。我們不會讓閣下參與任何未經過此項特殊程序的醫療研究。閣下可拒絕參與或隨時退出，並不會影響到閣下的醫療護理。
- 依法指定由某人在閣下無法做決定時代為閣下做出決定，並由該人士同意或拒絕接受護理、治療和服務。
- 在法律允許的範圍內，讓閣下的家人或代表參與事關護理、治療和服務的決定。
- 獲知意料之外的不良結果。
- 在閣下根據法律和法規公開閣下捐贈器官之意願時會遵守閣下的意願。
- 在閣下住院期間要求與閣下的照顧者一同檢閱閣下的病歷。

溝通

- 接收閣下可以理解的資訊。
- 免費獲得口譯和／或翻譯服務。
- 了解任何擬定更換負責閣下醫療護理之主診醫生／專業工作人員的原因。
- 了解在本醫院內或向本醫院外轉診閣下的原因。



可以提供美國手語翻譯服務。



我們配有語言齊全的口譯員。

有關語言服務的更多資訊，請致電 216.445.7044
聯絡全球患者服務派遣部。

疼痛管理

- 適當地評估和管理疼痛。

披露事項

- 索取一份有關閣下健康護理的披露事項清單，並可在法律允許的範圍內取得和要求修改閣下的病歷。
- 了解本醫院與其他參與閣下護理之人士或組織的關係。

錄音和錄影

- 在進行可能用於外部的錄音、錄影或其他拍照之前，提供事先同意。

病人的責任：

提供關切的資訊

- 向我們提供有關閣下健康狀況的完整且準確資訊，包括閣下的病史和閣下正在使用的所有藥物。
- 告知我們閣下的病情或症狀變化，包括疼痛。

提問和遵從指示

- 如果閣下不理解我們提供的有關閣下病情或治療的資訊，請告知我們。
- 直言不諱。盡快將閣下的疑慮傳達給任何員工，包括患者護理團隊、經理、管理人員或申訴專員的任何成員。

拒絕治療並接受後果

- 遵循我們的醫囑和建議，明白若閣下拒絕遵循的話，則必須接受其後果。

財務費用說明

- 支付閣下的賬單或安排履行因閣下護理所產生的財務義務。

遵從規則與法規

- 遵守我們的規則和法規。
- 準時參加預定的約診，或若閣下無法依約參加的話則告知我們。
- 將閣下的個人物品留在家中，或讓家人在閣下住院期間將所有貴重物品和衣物帶回家。

尊重與諒解

- 做到體諒與配合。
- 尊重他人的權益和財產。

疑慮、投訴或申訴

閣下有權就所申請提供的服務獲得合理迅速的回覆；參與解決涉及閣下個人護理、治療和服務的問題，以及向本醫院為閣下配備的工作人員表達疑慮、投訴和/或申訴。

閣下可寫信至下列地址來表達疑慮、投訴和/或申訴：

俄亥俄州的病人

Cleveland Clinic Health System

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

佛羅里達州的病人

Cleveland Clinic Florida

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

或聯絡閣下的申訴專員辦公室：

**Akron General
Medical Center**
330.344.6711

**Ashtabula County
Medical Center**
440.997.6277

Avon Hospital
440.695.5205

**Cleveland Clinic
Children's Hospital
for Rehabilitation**
216.444.2544

Cleveland Clinic
216.444.2544

Euclid Hospital
216.692.7888

Fairview Hospital
216.476.4424

Hillcrest Hospital
440.312.9140

**Indian River Hospital
(佛羅里達州)**
772.567.4311

Lodi Community Hospital
330.344.6711

Lutheran Hospital
216.363.2360

Martin Health (佛羅里達州)
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 (佛羅里達州)
954.689.5545

根據醫院政策和我們的監管機關要求，我們必須告知閣下，閣下有權向以下機構提出申訴：

- 聯席委員會、護理質素辦公室與患者安全資訊專線
800.994.6610 | 傳真：630.792.5636；郵寄地址：The Joint Commission, One Renaissance Blvd., Oakbrook Terrace, IL 60181；
網站：www.jointcommission.org
- DNV GL - 僅限於 Union Hospital 的醫療護理：
866.496.9647；傳真：513.947.1250
- 俄亥俄衛生署，電話：800.342.0553；
電郵：hccomplaints@odh.ohio.gov；傳真：
614.564.2422；郵寄地址：ODH, Complaint Unit, 246 N. High St., Columbus, OH 43215
- LIVANTA，即 Medicare 的受益人與家庭中心護理質素改進計劃 (BFCC-QIO) 受益人熱線：888.524.9900，聽障專線：888.985.8775。服務包括出院上訴、受益人有關質素的投訴、即時倡導和傳統重點審查；請將護理質素投訴函寄至 BFCC QIO, 10820 Guilford Road, Suite 202, Annapolis Junction, MD 20701-1262
- Medicare 的受益人申訴專員辦公室，網址：
<https://www.medicare.gov/claims-appeals/your-medicare-rights-get-help-with-your-rights-protections>



每個生命都應得到世界一流的護理。

9500 Euclid Ave., Cleveland, OH 44195

Cleveland Clinic 是一所全球綜合多專科的醫療護理系統，將醫院和門診護理，以及研究和教育完美結合，以期獲得更理想的患者結果和體驗。Cleveland Clinic 在全球擁有 80,000 名護理人員，包括 5,700 名醫生和科學家。這個健康系統包含 23 間醫院和 265 個門診網點，包括 Cleveland 的主院區；俄亥俄州東北部的 15 間地區醫院；佛羅里達州東南部的五間醫院；內華達州拉斯維加斯的腦部健康中心；加拿大多倫多位於兩個地點的行政健康和運動健康服務；英國倫敦的一間醫院和門診中心；以及阿拉伯聯合酋長國阿布達比的一間醫院和癌症中心。
clevelandclinic.org

©2024 The Cleveland Clinic Foundation

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