

Drepturile și responsabilitățile pacientului



Drepturile pacientului:

Intimitatea personală/vizitarea

- Să vi se respecte demnitatea personală.
- Să vi se asigure confidențialitatea informațiilor personale de sănătate identificabile.
- Să beneficiați de intimitate personală și de un mediu sigur și curat și să anunțați dacă doriți să limitați primirea vizitelor sau a apelurilor telefonice.
- Să primiți vizitatorii desemnați de dvs., pe care dvs. (sau persoana care vă acordă asistență, acolo unde este cazul) îi indicați, inclusiv soțul/soția, un partener de viață (inclusiv un partener de viață de același sex) sau un alt membru al familiei sau prieten și dreptul să vă retrageți sau să negați consimțământul de a primi vizitatori în orice moment.
- Să fiți informat(ă) (dvs. sau persoana care vă acordă asistență, acolo unde este cazul) cu privire la drepturile dvs. privind vizitarea, inclusiv orice restricție sau limitare a acestor drepturi necesară din punct de vedere clinic.
- Să desemnați o persoană care vă acordă asistență, care va desemna vizitatorii în numele dvs. în cazul în care dvs. nu veți putea face acest lucru.
- Să aveți cu dvs. un însoțitor medical în timpul examinărilor sensibile sau intime. Dacă doriți să solicitați unul, vă rugăm să faceți această solicitare înainte de programare sau de procedură. Dacă așteptați până în ziua vizitei, pot exista întârzieri.

Securitatea

- Să fiți scutit de orice formă de abuz sau de hărțuire.
- Să primiți servicii de protecție și consultanță.
- Să cunoașteți faptul că măsurile de constrângere vor fi utilizate numai pentru a asigura siguranța fizică imediată a pacientului, a membrilor personalului sau a altor persoane, precum și în conformitate cu standardele stabilite.

Valorile culturale și spirituale

- Să vi se respecte propriile valori, credințe și preferințe culturale, psihosociale, spirituale și personale.
- Să aveți acces la servicii religioase și alte servicii spirituale.

Accesul la îngrijire

- Să primiți îngrijire indiferent de vârstă, rasă, culoarea pielii, origine națională, cultură, etnie, limbă, statut socioeconomic, religie, handicap fizic sau mental, sex, orientare sexuală, identitate sau exprimare a sexului sau mod de plată.
- Să cereți o schimbare a furnizorului de servicii medicale sau o a doua opinie.

Accesul la informații

- Să emiteți instrucțiuni pentru cazul în care nu mai puteți lua decizii, iar acestea să fie respectate, cu limitările impuse de legislația aplicabilă sau de standardele medicale.
- Să fie informată familia sau un reprezentant pe care îl alegeți sau propriul medic, dacă se solicită, despre admiterea dvs. în spital.
- Să cunoașteți regulile care reglementează îngrijirea și comportamentul dvs.
- Să știți că spitalele Clinica Cleveland sunt spitale universitare și că unele dintre persoanele care vă îngrijesc ar putea fi în perioada de instruire.
- Să-i întrebați pe cei care vă îngrijesc dacă sunt în perioada de instruire.
- Să cunoașteți numele și titlurile profesionale ale persoanelor care vă asigură îngrijirea.
- Să vi se explice nota de plată și să primiți informații privind costurile pe care va trebui să le suportați precum și orice posibile limitări pe care polița de asigurare le poate impune cu privire la acoperirea dvs.
- Să vi se spună ceea ce trebuie să știți despre starea dvs. de sănătate după externare sau vizita la cabinet.
- Să fiți informat și implicat în deciziile care afectează îngrijirea, starea de sănătate sau tratamentul dvs.
- Să înțelegeți diagnosticul, starea și tratamentul dvs. și să luați decizii informate despre îngrijirea dvs. după ce sunteți pus la curent cu riscurile materiale, avantajele și alternativele.
- Să refuzați, în cunoștință de cauză, orice îngrijire, tratament sau servicii.

- Să spuneți „da” sau „nu” tratamentelor experimentale și să fiți informat când un medic analizează posibilitatea participării dvs. la un program de cercetare clinică sau la un program pe bază de donații. Întreaga cercetare medicală trece printr-un proces special, impus de lege, care verifică măsurile de protecție implementate pentru pacienții implicați în cercetare, inclusiv confidențialitatea. Nu vă vom implica în nicio cercetare medicală fără să trecem prin acest proces special. Puteți refuza sau vă puteți retrage în orice moment, fără consecințe asupra îngrijirii dvs.
- Să numiți legal o altă persoană care să ia decizii pentru dvs. în cazul în care nu mai puteți lua decizii și acea persoană să aprobe sau să refuze îngrijirea, tratamentul și serviciile.
- Să fie implicată familia sau reprezentantul dvs. în deciziile de îngrijire, tratament și servicii, așa cum prevede legea.
- Să fiți informat(ă) despre rezultatele adverse neanticipate.
- Să vi se respecte dorințele în ceea ce privește donarea de organe, în cazul în care faceți cunoscute astfel de dorințe, în conformitate cu legile și reglementările.
- Să solicitați o examinare a fișei dvs. medicale cu persoanele care se ocupă de îngrijirea dvs. pe timpul șederii dvs. în spital.

Comunicarea

- Să primiți informații pe care le puteți înțelege.
- Să aveți acces la servicii de interpretariat și/sau traducere în mod gratuit.
- Să cunoașteți motivele pentru orice schimbare propusă în ceea ce privește medicii/personalul medical care se ocupă de îngrijirea dvs.
- Să cunoașteți motivele pentru transferul dvs. în cadrul sau în afara spitalului.



Sunt disponibili interpreți
în limbajul semnelor american.



Avem un personal complet
de interpreți.

Pentru mai multe informații despre Serviciile de acces lingvistic, vă rugăm să apălați Serviciul global de dispecerat pentru pacienți la 216.445.7044.

Managementul durerii

- Să vi se evalueze nivelul durerii și să fie controlat în mod adecvat.

Dezvăluirile

- Să cereți o listă a dezvăluirilor privind îngrijirea dvs. medicală și să puteți accesa și solicita modificarea înregistrărilor dvs. medicale, după cum permite legea.
- Să cunoașteți relația(ile) spitalului cu alte persoane și organizații care participă la asigurarea îngrijirii dvs.

Înregistrarea și filmarea

- Să vi se ceară consimțământul prealabil pentru înregistrări, filme sau alte imagini care pot fi utilizate extern.

Responsabilitățile pacientului:

Furnizarea informațiilor pertinente

- Să ne furnizați informații complete și exacte cu privire la sănătatea dvs., inclusiv istoricul medical și toate medicamentele pe care le luați.
- Să ne informați despre modificările în starea sau simptomele dvs., inclusiv durerea.

Adresarea întrebărilor și respectarea instrucțiunilor

- Să ne spuneți dacă nu înțelegeți informațiile pe care vi le oferim despre starea sau tratamentul dvs.
- Să vă exprimați punctul de vedere. Comunicați în cel mai scurt timp posibil preocupările dvs. oricărui angajat — inclusiv oricărui membru al echipei de îngrijire a pacienților, administrator sau ombudsman.

Refuzarea tratamentului și acceptarea consecințelor

- Să respectați instrucțiunile și recomandările noastre, înțelegând că trebuie să acceptați consecințele în cazul în care refuzați.

Explicarea cheltuielilor financiare

- Să vă plătiți notele de plată sau să asigurați acoperirea obligațiilor financiare rezultate din îngrijirea dvs.

Respectarea regulilor și regulamentelor

- Să respectați regulile și regulamentele noastre.
- Să țineți evidența programărilor dvs. sau să ne informați dacă nu puteți face acest lucru.
- Să vă lăsați bunurile personale acasă sau să cereți membrilor familiei să ia obiectele de valoare și articolele de îmbrăcăminte acasă pe perioada cât sunteți spitalizat.

Respect și considerație

- Să fiți respectuos și cooperant.
- Să respectați drepturile și proprietatea celorlalți.

Preocupări, plângeri sau nemulțumiri

Aveți dreptul să primiți un răspuns rezonabil și prompt la solicitarea dvs. de servicii, să fiți implicat(ă) în rezolvarea problemelor care privesc îngrijirea, tratamentul și serviciile dvs. și să vă exprimați preocupările, reclamațiile și/sau nemulțumirile către personalul spitalului care v-a furnizat serviciile.

Puteți face acest lucru în scris, la următoarea adresă:

Pacienții din Ohio

Cleveland Clinic Health System

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

Pacienții din Florida

Cleveland Clinic Florida

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

Sau contactând biroul Ombudsman:

Akron General Medical Center

330.344.6711

Ashtabula County Medical Center

440.997.6277

Avon Hospital

440.695.5205

Spitalul de copii Cleveland Clinic pentru reabilitare

216.444.2544

Clinica Cleveland

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

În conformitate cu politica spitalului și cu cerințele agenției noastre de reglementare, trebuie să vă informăm că aveți dreptul să depuneți plângere la următoarele agenții:

- Linia telefonică de informare a The Joint Commission, Office of Quality and Patient Safety [Biroul de monitorizare a calității și siguranței pacienților al Comisiei Comune]; 800.994.6610 | Fax: 630.792.5636; Adresă poștală: The Joint Commission, One Renaissance Blvd., Oakbrook Terrace, IL 60181; Site web: www.jointcommission.org
- Numai DNV GL – Healthcare For Union Hospital [Spitalul DNV GL – Healthcare For Union]: 866.496.9647; Fax: 513.947.1250
- Departamentul de Sănătate al statului Ohio [Ohio Department of Health] la numărul de telefon 800.342.0553; email: hccomplaints@odh.ohio.gov; Fax: 614.564.2422; Adresă poștală: ODH, Complaint Unit, 246 N. High St., Columbus, OH 43215
- LIVANTA, linia telefonică pentru beneficiari a Beneficiary and Family Centered Care Quality Improvement Program [BFCC-QIO – Programul de îmbunătățire a calității îngrijirii centrat pe beneficiari și familii] al Medicare, la numărul de telefon 888.524.9900, TTY 888.985.8775. Serviciile includ recursuri la externare, plângeri referitoare la calitate ale beneficiarilor, servicii imediate de reprezentare și evaluări țintite tradiționale; expediați scrisorile de plângere privind calitatea îngrijirii la BFCC QIO, 10820 Guilford Road, Suite 202, Annapolis Junction MD 20701-1262
- Biroul Ombudsmanului pentru beneficiarii Medicare [Office of the Medicare Beneficiary Ombudsman] pe următorul site web: <https://www.medicare.gov/claims-appeals/your-medicare-rights-get-help-with-your-rights-protections>



Fiecare ființă umană merită îngrijire de cea mai bună calitate.

9500 Euclid Ave., Cleveland, OH 44195

Cleveland Clinic este un sistem de îngrijire medicală multispecializat integrat la nivel global, care combină îngrijirea din spital și pe cea ambulatorie cu cercetarea și educația, pentru rezultate și experiențe mai bune ale pacienților. Cleveland Clinic are 80.000 de persoane care asigură îngrijirea în întreaga lume, inclusiv 5.700 de medici și oameni de știință. Sistemul de îngrijire medicală este format din 23 de spitale și 265 de unități ambulatorii, inclusiv un campus principal din Cleveland; 15 spitale regionale din nord-estul statului Ohio; cinci spitale din sud-estul Floridei; un centru pentru sănătatea creierului din Las Vegas, Nevada; servicii executive pentru sănătate și sport în două unități din Toronto, Canada; un spital și centru ambulatoriu din Londra, Marea Britanie; și un spital și centru pentru cancer din Abu Dhabi, Emiratele Arabe Unite.

©2024 The Cleveland Clinic Foundation

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