



Cleveland Clinic

Hasta Hakları ve Sorumlulukları



Hasta Hakları:

Kişisel Gizlilik/Ziyaret

- Haysiyetinize saygı duyulması.
- Tanımlanabilir sağlık bilgilerinizin gizli tutulması.
- Mahremiyetinize saygı duyulması ile güvenli ve temiz bir ortam sunulması. Ziyaretçi ya da telefon görüşmelerinizin sınırlandırılmasını istediğiniz takdirde bu olanağın tarafımızdan sağlanması.
- Eşiniz, hayat arkadaşınız (hastanın hemcinsi olan hayat arkadaşları dahil) ya da başka bir aile üyesi veya arkadaşlarınız da dahil olmak üzere, kendi seçtiğiniz (ya da uygun durumlarda refakatçinizin seçtiği) ziyaretçileri kabul etme ve istediğiniz zaman bu ziyaretçileri kabul etme iznini geri alma ya da reddetme hakkı.
- Klinik olarak gerekli görülen sınırlama ya da kısıtlamalar dahil olmak üzere size (ya da uygun durumlarda, refakatçinize) ziyaret hakları konusunda bilgi verilmesi.
- Sizin refakatçi bulamadığınız durumlarda, ziyaretleri sizin için düzenleyecek bir refakatçinin atanması.
- Hassas veya yakın muayeneler sırasında tıbbi bir refakatçi bulundurulması. Bir talepte bulunmak istiyorsanız, lütfen bu talebinizi randevunuzdan veya prosedürünüzden önce yapın. Ziyaret gününüze kadar beklerseniz, gecikmeler olabilir.

Güvenlik

- Her tür taciz ya da suistimalden uzak tutulmak.
- Koruma ve savunma hizmetlerine erişim.
- Kısıtlamaların yalnızca hastanın, personelin veya diğerlerinin anlık fiziksel güvenliğini sağlamak için ve belirlenen standartlar doğrultusunda kullanılacağına bilinmesi.

Kültürel ve Manevi Değerler

- Kültürel, psikososyal, manevi ve kişisel değerlerinize, inançlarınıza ve tercihlerinize saygı duyulması.
- Dini ve diğer manevi hizmetlere erişim sağlanması.

Bakım Hizmetine Erişim

- Yaşınız, ırkınız, renginiz, milli kökeniniz, kültürünüz, etnik yapınız, diliniz, sosyoekonomik durumunuz, dininiz, fiziksel ya da ruhsal engeliniz, cinsiyetiniz, cinsel yöneliminiz, kimliğiniz veya cinsel olarak kendinizi ifade etme şekliniz ile ödeme yönteminizden bağımsız olarak bakım hizmetinden faydalanma.
- Sizinle ilgilenen sağlık uzmanını değiştirme ya da ikinci bir fikir alma hakkı.

Bilgiye Erişim

- Yürürlükteki kanuna veya tıbbi standartlara göre gerekli olan kısıtlamalara tabi olarak, önceden talimatlar verme ve bunlara uyulmasını talep etme.
- Aileniz ya da seçtiğiniz bir temsilci ile kendi doktorunuzun, talep etmeniz halinde, hastaneye yatırıldığınızdan haberdar edilmesi.
- Bakımınız ve hastaneye sevkiniz ile ilgili kuralları bilme hakkı.
- Cleveland Klinik Hastanelerinin bir eğitim hastanesi olduğunu ve sizinle ilgilenen bazı kişilerin eğitim sürecinde olduğunu bilme hakkı.
- Sizinle ilgilenen kişilere eğitim sürecinde olup olmadıklarını sorma hakkı.
- Sizinle ilgilenen kişilerin isim ve profesyonel unvanlarını bilme hakkı.
- Size kesilen fatura konusunda ayrıntılı bilgi isteme, sorumluluğu size ait olan ücretler ve ayrıca sağlık poliçenizin kapsamınız üzerindeki olası sınırlamaları hakkında bilgi alma.
- Hastaneden ayrıldığınızda ya da ofis ziyaretinizden sonra sağlık durumunuz ile ilgili bilmeniz gerekenler konusunda bilgi alma hakkı.
- Bakımınız, sağlık durumunuz, size sunulan hizmet ve tedaviyi etkileyebilecek kararlar konusunda bilgilendirilme ve bu karar verme süreçlerine dahil edilme hakkı.

- Size konulan tanıyı, durumunuzu ve uygulanacak tedaviyi anlama ve önemli riskler, faydalar ve alternatif yöntemler konusunda bilgilendirildikten sonra karar verme hakkı.
- Herhangi bir bakım, tedavi ya da hizmeti, bilgilendirilmiş bir şekilde reddetme hakkı.
- Deneysel tedavileri “kabul etme” ya da “reddetme” hakkı ile doktorun sizi bir tıbbi araştırma programına ya da organ bağışçısı programına dahil etmeyi düşünmesi halinde bilgilendirilme. Tüm tıbbi araştırmalar, yasaların gerektirdiği ve gizlilikleri de dahil olmak üzere, araştırmaya katılan hastaların korunmasını sağlayan özel bir süreçten geçmektedir. Bu özel süreci uygulamadan sizi herhangi bir tıbbi araştırmaya dahil etmeyeceğiz. Gördüğünüz bakım açısından bir sonucu olmaksızın, bu öneriyi reddedebilir ya da herhangi bir zamanda çalışmadan çekilebilirsiniz.
- Sizin karar veremediğiniz durumlarda, yasal olarak yerinize karar verecek birini atadığınız durumlarda, bu kişinin bakım, tedavi ve hizmetleri onaylaması veya reddetmesi.
- Yasalar tarafından izin verildiği süre dahilinde, aileniz veya temsilcinizin bakım, tedavi ve hizmet kararlarına dahil edilmesi.
- Beklenmeyen yan etkiler hakkında bilgilendirilme.
- Organ nakli ile ilgili isteklerinizin, bu isteklerinizi belirtmeniz halinde yasalar ve düzenlemeler ile uyumlu şekilde gerçekleştirilmesi.
- Hastanede kaldığınız süre boyunca, sizinle ilgilenen kişiler eşliğinde tıbbi dosyanızı incelemeyi talep etme hakkı.

İletişim

- Anlayabileceđiniz seviyede bilgi alma.
- Ücretsiz olarak bir tercümana ve/veya tercüme hizmetlerine erişim.
- Bakımınızdan sorumlu doktorlar/profesyonel ekibin değiştirilmesinin önerilmesi halinde, bunun nedenlerini bilme.
- Hastane içinde başka bir bölüme ya da diğer hastanelere sevk edilmeniz halinde, bunun nedenlerini bilme.



Amerikan İşaret Dili
tercümanları mevcuttur.



Dil tercümanlarından oluşan
tam bir personelimiz var.

*Dil Erişim Hizmetleri hakkında daha fazla bilgi için
lütfen 216.445.7044 numaralı telefondan Global
Hasta Hizmetleri Merkezini arayın.*

Ağrı Yönetimi

- Ağrının uygun şekilde değerlendirilmesi ve tedavi edilmesi.

Açıklamalar

- Sağlık bakımınız ile ilgili açıklama listesi talep etme, yasaların izin verdiği oranda tıbbi kayıtlarınıza erişme ve ilgili kayıtlarda değişiklik talep etme.
- Hastaneniz ile size bakım hizmeti sunan diğer kişi ve kuruluşlar arasındaki ilişkiyi/ilişkileri bilme.

Kayıtlar ve Çekimler

- Hastane dışında kullanılacak kayıtlar, çekimler ya da diğer imgeler için sizden önceden izin alınması.

Hasta Sorumlulukları:

İlgili Bilgileri Verme

- Tıbbi öykünüz ve almakta olduğunuz tüm ilaçlar dahil olmak üzere, bize sağlığınız ile ilgili eksiksiz ve doğru bilgi sunma.
- Ağrılar da dahil olmak üzere, durumunuzda görülen semptomlardaki değişiklikler ile ilgili olarak bizi bilgilendirme.

Soru Sorma ve Talimatlara Uyma

- Durumunuz ya da sunmakta olduğumuz tedavi ile ilgili olarak verdiğimiz bilgiler içerisinde anlamadığınız noktalar bulunduğunda, bizi durumdan haberdar etme.
- Fikrinizi açıkça beyan etme. Mümkün olan en kısa sürede, endişelerinizi bir çalışan ile paylaşma — hasta bakım ekibinin herhangi bir üyesi, idareciler, yöneticiler ve bağımsız gözetmen dahil olmak üzere.

Tedaviyi Reddetme ve Sonuçları Kabul Etme

- Talimat ve önerilerimize uyma ve bunları reddettiğiniz takdirde sonuçlarını kabul etmeniz gerektiğini bilme.

Mali Giderlerin Açıklanması

- Bakımınızdan kaynaklanan masrafları ödemek için düzenlemeler yapma ya da faturalarınızı ödeme.

Kural ve Düzenlemelere Uyma

- Kural ve düzenlemelerimize uyma.
- Randevulu görüşmelerinize gelme ve randevuya gelemeyeceğiniz durumlarda bizi durumdan haberdar etme.
- Hastaneye yatırılacağınız zaman kişisel eşyalarınızı evde bırakma ya da bir aile üyenizin kıymetli eşyalarınız ve kıyafetlerinizi eve götürmesini sağlama.

Saygı ve Nezaket

- Nazik olma ve çalışanlar ile işbirliği içinde olma.
- Başkalarının hak ve mülkiyetlerine saygı duyma.

Endişeler, Şikayetler ya da Sorunlar

Hizmet talebinize makul ölçüde hızlı bir yanıt alma, kendi bakım, tedavi ve hizmetlerinizle ilgili sorunların çözümüne dahil olma ve endişelerinizi, şikayetlerinizi ve/veya şikayetlerinizi size hizmet veren hastane personeline ifade etme hakkına sahipsiniz.

Bunu aşağıdaki adrese yazılı olarak gönderebilirsiniz:

Ohio Hastaları

Cleveland Clinic Health System

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

Florida Hastaları

Cleveland Clinic Florida

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

Veya Ombudsman ofisinizle iletişime geçebilirsiniz:

**Akron General
Medical Center**

330.344.6711

Ashtabula County

Medical Center

440.997.6277

Avon Hospital

440.695.5205

Cleveland Clinic

Çocuk

Rehabilitasyon

Hastanesi

216.444.2544

Cleveland Klinik

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 Hastanesi (Florida)

954.689.5545

Hastane ilkeleri ve düzenleyici kuruluş gereksinimleri çerçevesinde, aşağıdaki kurumlara şikayette bulunma hakkınız olduğunu belirtmek durumundayız:

- The Joint Commission, Office of Quality and Patient Safety Information Line
800.994.6610/Ortak Kurul, Kalite Ofisi ve Hasta Güvenliği Bilgi Hattı; Faks: 630-792-5636;
Posta Adresi: The Joint Commission,
One Renaissance Blvd., Oakbrook Terrace, IL 60181;
Web sitesi: www.jointcommission.org
- DNV GL - Yalnızca Union Hospital için Sağlık-Bakım Hizmeti: 866.496.9647; Faks: 513.947.1250
- Ohio Sağlık Müdürlüğü; Telefon: 800.342.0553;
E-posta: hccomplaints@odh.ohio.gov; Faks:
614.564.2422; Posta Adresi: ODH, Complaint Unit,
246 N. High St., Columbus, OH 43215
- LIVANTA, Medicare's Beneficiary and Family Centered Care Quality Improvement Program (BFCC-QIO)
Beneficiary Hotline at 888.524.9900, TTY
888.985.8775./LIVANTA, Tıbbi Bakım Faydalanıcısı ve Aile Odaklı Bakım Kalite Geliştirme Programı (BFCC-QIO) Faydalanıcısı Yardım Hattı, Tel: 888.524.9900, TTY 888.985.8775. Hizmetler arasında taburcu itirazları, yararlanıcı kalite şikayetleri, acil destek ve geleneksel odaklı incelemeler bulunmaktadır; bakım kalitesiyle ilgili şikayet mektuplarını BFCC QIO, 10820 Guilford Road, Suite 202, Annapolis Junction MD 20701-1262'ye iletin.
- Aşağıdaki web sitesi yoluyla Medicare Beneficiary Ombudsman/Tıbbi Bakım Faydalanıcısı Ombudsman Ofisi: <https://www.medicare.gov/claims-appeals/your-medicare-rights-get-help-with-your-rights-protections>



Herkes dünya standartlarında bakım görme hakkına sahiptir.

9500 Euclid Ave., Cleveland, OH 44195

Cleveland Clinic, hastalar için daha iyi sonuçlar ve deneyimi sağlamak amacıyla hastane ve poliklinik bakımı ile araştırma ve eğitimi birleştiren, küresel olarak entegre edilmiş birden çok ihtisas dalında çalışan bir sağlık sistemidir. Cleveland Clinic'in, 5.700'ü doktor ve bilim insanı dahil olmak üzere dünya genelinde 80.000 bakıcısı bulunmaktadır. Sağlık sistemi, Cleveland'da ana kampüs dahil olmak üzere 23 hastane ve 265 ayakta tedavi noktasından; Kuzeydoğu Ohio'da 15 bölgesel hastaneden; Güneydoğu Florida'da beş hastaneden; Las Vegas, Nevada'da bir beyin sağlığı merkezinden; Toronto, Kanada'da iki konumda üst düzey sağlık ve spor sağlık hizmetlerinden; Londra, Birleşik Krallık'ta bir hastane ve ayakta tedavi merkezinden ve Birleşik Arap Emirlikleri'nde Abu Dabi'de bir hastane ve kanser merkezinden oluşmaktadır.

clevelandclinic.org

©2024 The Cleveland Clinic Foundation

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