

# 患者的权利和责任



# 患者权利：

## 个人隐私 / 探访

- 个人尊严得到尊重。
- 个人可识别健康信息得到保密。
- 拥有个人隐私和安全、整洁的环境，且如果您希望限制您的访客或来电的数量，可告知我们。
- 接见您（或在适当情况下，您的陪护人员）指定的访客，包括配偶、家庭伴侣（包括同性家庭伴侣）或其他家庭成员或朋友，并随时撤销或否决就接见此类访客作出的同意。
- 获告知（或在适当情况下，让您的陪护人员获告知）您接受探访的权利，包括对该等权利的任何必要临床约束或限制。
- 如果您无法指定访客，您可指定一名陪护人员来代您执行该事项。
- 在敏感或私密检查期间有医疗陪护人陪伴您。如果您想要安排陪护人，请在约诊或程序之前提出此请求。如果您等到访视当天，可能会出现延误。

## 安全保障

- 免受各种形式的虐待或骚扰。
- 享有保护性和权益倡导服务。
- 了解限制措施仅用于确保患者、工作人员或其他人的直接人身安全，并符合各项既定标准。

## 文化和精神价值

- 尊重您在文化、社会心理、宗教及个人方面的价值观、信念和偏好。
- 享有教会和其他宗教服务。

## 接受护理

- 不论您的年龄、种族、肤色、国籍、文化、民族、语言、社会经济地位、宗教、身体或精神残疾、性别、性取向、或性别认同或表达、或付款方式如何，均享有接受护理的权利。
- 有权要求更换护理提供者或征求其他意见。

## 获取信息

- 提出预先指示并要求遵守这些指示，但需符合适用法律或医疗标准要求的限制性规定。
- 让您的家人或所选代表以及您自己的医生（如要求）知道您的住院情况。
- 了解管理您的护理和行为的规则。
- 了解克利夫兰医学中心 (Cleveland Clinic) 医院是教学医院，并且您的一些照护者可能正在接受培训。
- 询问您的照护者是否在接受培训。
- 知道您的照护者的姓名和职衔。
- 获得账单说明及相关信息，了解您可能需承担的费用，以及您的保单对承保范围可能施加的任何潜在限制。
- 获告知在出院或看门诊后对您的健康状况需要注意的事项。
- 知悉及参与会影响您的护理、健康状况、服务或治疗的决定。
- 了解您的诊断、病症和治疗，并在知悉重大风险、获益和替代方案后，就您的诊疗护理作出知情决定。
- 在充分知情的情况下拒绝任何护理、治疗和服务。

- 当一名医生考虑让您参与一项医学研究计划或捐赠计划时，您有权对实验性治疗表示“同意”或“反对”，以及获悉情况。所有医学研究均须通过法律规定的特殊流程，即审查参与研究的患者所受到的保护（包括隐私）。我们将不会让您参与任何未通过该特殊流程的医学研究。您可随时拒绝参与或退出研究，且不会影响您的护理。
- 如果您无法作出决定，您有权依法指定其他人士代您作出决定，由其代表您同意或拒绝接受护理、治疗和服务。
- 在法律许可的情况下，让您的家人或代表参与护理、治疗和服务决定。
- 获悉未预料到的不良后果。
- 当您提出器官捐赠意愿时，依据法律法规遵循您的意愿。
- 在住院期间要求与您的照护者一起查看您的病历卡。

## 沟通

- 接收您可理解的信息。
- 免费获得口译人员及 / 或翻译服务。
- 了解建议更换负责您的诊疗护理的主治医生 / 专业人员的理由。
- 了解让您在本院内部科室转诊或转院到外部医院的理由。



可提供美国手语翻译员。



我们拥有全面的语言口译人员。

有关语言服务的更多信息，请致电全球患者服务调度部，电话：216.445.7044。

### 疼痛管理

- 疼痛获得恰当评定和管理。

### 披露

- 索取一份有关您医疗保健的披露清单，并在法律许可的情况下，能够查阅和要求修改您的病历。
- 了解本院与其他为您提供护理的人士或组织之间的关系。

### 录音和录影

- 在录制或拍摄可能在外使用的音频、影像或其他图像之前，须事先征得您的同意。

# 患者责任：

## 提供相关信息

- 向我们提供有关您健康状况的完整准确信息，包括您的病史和您正在使用的所有药物。
- 将您的病症或症状（包括疼痛）变化告知我们。

## 提问并遵循指示

- 如果您不理解我们所告知关于您病症或治疗的信息，请告知我们。
- 畅所欲言。尽快将您的顾虑传达给任何员工，包括患者护理团队的任何成员、管理者、管理人或监察专员。

## 拒绝治疗并承担后果

- 请遵循我们的指示和建议，了解如果您拒绝治疗，则必须接受拒绝治疗的后果。

## 财务费用说明

- 请支付您的账单或作出付款安排，为您的诊疗护理履行财务责任。

## 遵循规则和法规

- 请遵循我们的规则和法规。
- 请按时参加安排好的约诊，如果您不能参加约诊，请告知我们。
- 住院时请勿携带私人物品，或请您的家人将所有贵重物品和衣物带回家。

## 尊重他人和换位思考

- 换位思考并配合治疗。
- 尊重他人的权利和财产。

# 顾虑、投诉或申诉

您有权在合理范围内及时收到对您服务请求的答复，参与解决涉及您自身护理、治疗和服务的问题，并向为您提供服务的医院人员表达顾虑、投诉和/或申诉。

您可以为此写信至下列地址：

## 俄亥俄州患者

### Cleveland Clinic Health System

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

## 佛罗里达州患者

### Cleveland Clinic Florida

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

## 或联系监察专员办公室：

**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  
(佛罗里达州)**  
772.567.4311

**Lodi Community Hospital**  
330.344.6711

**Lutheran Hospital**  
216.363.2360

**Martin Health (佛罗里达州)**  
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 (佛罗里达州)**  
954.689.5545

按照医院政策和监管机构要求，我们应让您知悉您有权向以下机构提交申诉：

- The Joint Commission, Office of Quality and Patient Safety Information Line (联合委员会, 质量和患者安全信息办公室电话) : 800.994.6610 | 传真: 630.792.5636; 邮寄地址: The Joint Commission, One Renaissance Blvd., Oakbrook Terrace, IL 60181; 网址: [www.jointcommission.org](http://www.jointcommission.org)
- DNV GL - Healthcare (仅限 Union Hospital) : 866.496.9647; 传真: 513.947.1250
- The Ohio Department of Health (俄亥俄州卫生部), 电话: 800.342.0553; 电子邮件: [hccomplaints@odh.ohio.gov](mailto:hccomplaints@odh.ohio.gov); 传真: 614.564.2422; 邮寄地址: 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 (联邦医疗保险受益人和以家庭为中心的护理质量改善计划 (BFCC-QIO) 受益人专线) : 888.524.9900, TTY 888.985.8775。服务包括出院申述、受益人对质量问题的投诉、即时权益倡导和传统的重点审查; 请将护理质量投诉信邮寄至 BFCC QIO, 10820 Guilford Road, Suite 202, Annapolis Junction MD 20701-1262
- Office of the Medicare Beneficiary Ombudsman (联邦医疗保险受益人监察专员办公室), 网址如下: <https://www.medicare.gov/claims-appeals/your-medicare-rights-get-help-with-your-rights-protections>



**每个人都应得到世界顶级护理。**

9500 Euclid Ave., Cleveland, OH 44195

克利夫兰医学中心 (Cleveland Clinic) 是一个全球一体化的多专科医疗保健系统, 其将医院和门诊护理与研究和教育整合在一起, 以提供更好的患者结局和体验。克利夫兰医学中心在全球拥有 80,000 名照护者, 其中包括 5,700 名医生和科学家。该医疗系统由 23 家医院和 265 个门诊地点组成, 包括克利夫兰的主院区; 俄亥俄州东北部的 15 家地区医院; 佛罗里达州东南部的 5 家医院; 内华达州拉斯维加斯的一家脑健康中心; 加拿大多伦多两个地点的高级健康和运动健康服务中心; 英国伦敦的医院和门诊中心; 以及阿拉伯联合酋长国阿布扎比的一家医院和癌症中心。

[clevelandclinic.org](http://clevelandclinic.org)

©2024 The Cleveland Clinic Foundation

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