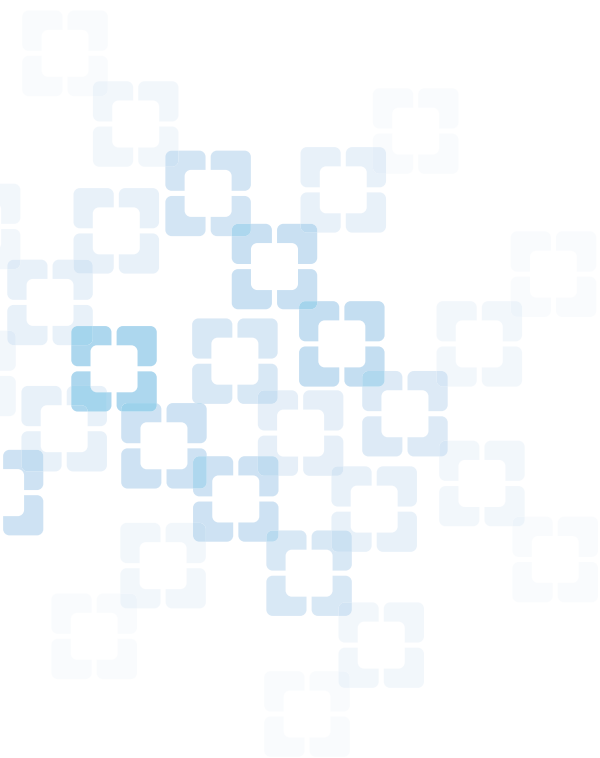


# Prava i obveze pacijenata



Kao pacijent,  
imate pravo...



## Pravo na zaštitu osobnih podataka/posjete

- Pravo na osobno dostojanstvo.
- Pravo na povjerljivost vaših zdravstvenih podataka.
- Uživati u osobnoj privatnosti i sigurnosti, čistom okolišu i obavijestiti nas ako želite ograničiti posjete ili telefonske pozive.
- Primati posjetitelje koje odobrite vi (ili osoba koja vas podržava, gdje je prikladno), uključujući i vašeg bračnog partnera, životnog partnera (uključujući i istospolne životne partnere), ili člana obitelji ili prijatelja, kao i pravo 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 tih prava.
- Odrediti osobu za podršku koja će odrediti posjetitelje u vaše ime, ako vi ne budete u mogućnosti to učiniti.

## Sigurnost

- Pravo na zaštitu od svih oblika uznemiravanja ili zlostavljanja.
- Pristup uslugama zaštite i zastupanja.
- 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 poštovanje 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, etničku pripadnost, jezik, socioekonomski status, religiju, 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.
- Da se o vašem bolničkom prijemu obavijesti vaša obitelj ili predstavnik po vašoj želji i vaš osobni liječnik, ako je zatraženo.
- Upoznati se 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 možda 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 posjeta ordinaciji.
- 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, koristima 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, liječenje i usluge.

- Da vaša obitelj ili predstavnik budu uključeni u odluke o skrbi, liječenju i uslugama, u skladu sa zakonom.
- Biti informirani o neočekivanim nepovoljnim ishodima.
- Da se poštuju vaše želje u vezi s doniranjem organa, kad objavite takve želje, u skladu sa zakonom i propisima.
- Zatražiti pregled vašeg medicinskog kartona s vašim pružateljima skrbi tijekom boravka u bolnici.

### Komunikacija

- Primiti informacije koje možete razumjeti.
- Imati pristup tumaču i/ili uslugama 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 tumači američkog znakovnog jezika.

### 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 zdravstveni karton, u skladu sa zakonom.
- Znati odnos(e) 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 izvan.

## Nedoumice, pritužbe i žalbe

- Primiti razumno brz odgovor na vaš zahtjev za uslugama
- Biti uključeni u rješavanje pitanja koja uključuju skrb, liječenje i usluge
- Izraziti nedoumice, pritužbe i/ili žalbu vašem bolničkom osoblju. To možete učiniti pismom na sljedeću adresu:

Cleveland Clinic Health System

9500 Euclid Avenue, Ombudsman Department,  
Mailcode S18, Cleveland OH 44195

ili kontaktirajući ured svog pučkog pravobranitelja na:

Akron General Medical Center  
[Opći medicinski centar Akron]  
330.344.6711

Hillcrest Hospital  
[Bolnica Hillcrest]  
440.312.9140

Ashtabula County Medical Center  
[Medicinski centar okruga Ashtabula]  
440.997.6277

Lodi Community Hospital  
[Bolnica Lodi Community]  
330.344.6711

Avon Hospital [Bolnica Avon]  
440.695.5205

Lutheran Hospital  
[Bolnica Lutheran]  
216.363.2360

Cleveland Clinic Children's  
Hospital for Rehabilitation  
[Klinika Cleveland Dječja  
bolnica za rehabilitaciju]  
216.444.2544

Marymount Hospital  
[Bolnica Marymount]  
216.587.8888

Cleveland Clinic [Klinika Cleveland]  
216.444.2544

Medina Hospital [Bolnica  
Medina]

Euclid Hospital [Bolnica Euclid]  
216.692.7888

330.721.5330

South Pointe Hospital  
[Bolnica South Pointe]  
216.491.6299

Fairview Hospital [Bolnica Fairview]  
216.476.4424

Union Hospital  
[Bolnica Union]  
330.343.3311

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 Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181; web stranica: [https://www.jointcommission.org/report\\_a\\_complaint.aspx](https://www.jointcommission.org/report_a_complaint.aspx)
- DNV GL - samo Healthcare For Union Hospital: 866.496.9647; faks: 513.947.1250
- The Ohio Department of Health [Ministarstvo zdravstva Ohio] na 800.342.0553; e-pošta: [HCComplaints@odh.ohio.gov](mailto: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 1.888.524.9900, TTY 1.888.985.8775. 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>

# Kao pacijent imate odgovornost...

## Pružanje relevantnih informacija

- Dati nam potpune i točne informacije o vašem zdravlju, uključujući prethodnu 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

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

## Objašnjenje financijskih obveza

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

## Poštovanje pravila i propisa

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

## Poštivanje i obzir

- Biti obazriv i susretljiv.
- Poštovati prava i vlasništvo drugih ljudi.



**Svačiji život zaslužuje vrhunsku brigu.**

9500 Euclid Ave., Cleveland, OH 44195

Cleveland Clinic [Klinika Cleveland] je neprofitni, multispecijalistički akademski medicinski centar koji objedinjuje kliničku i bolničku skrb s istraživanjem i edukacijom radi bolje skrbi za bolesnika. Više od 3500 zaposlenih liječnika i istraživača u 140 medicinskih specijalnosti pružaju usluge kroz 26 kliničkih i specijalističkih ustanova. Klinika Cleveland sastoji se od glavnog kampusa, 11 regionalnih bolnica i više od 150 izvanbolničkih lokacija, s 19 obiteljskih zdravstvenih centara i tri zdravstvena i wellness centra u sjevernom Ohio te medicinskim ustanovama u Floridi, Nevadi, Torontu i Abu Dhabiju. Klinika Cleveland trenutno je rangirana na 2. mjestu u državi prema *U.S. News & World Report*.  
[clevelandclinic.org](http://clevelandclinic.org)

©2019 The Cleveland Clinic Foundation