

Diritti e responsabilità del/della paziente



Diritti del/della paziente:

Privacy personale/visite

- Rispetto della Sua dignità personale.
- Riservatezza delle informazioni sanitarie che La identificano.
- Privacy personale, un ambiente sicuro e pulito e comunicazione se del caso di porre restrizioni ai Suoi visitatori o alle chiamate telefoniche.
- Visite di persone Sua scelta, designate da Lei (o dal/ dalla Suo/a caregiver, se necessario), tra cui il/la coniuge, il/la convivente (compreso un/a convivente dello stesso sesso) o un altro membro della famiglia o un/a amico/a, e ritiro e/o negazione del Suo consenso a ricevere detti visitatori in qualsiasi momento.
- Informazione (possibilità di informare la sua persona di supporto, se del caso) in merito ai Suoi diritti di visita, comprese le eventuali limitazioni o restrizioni clinicamente necessarie a tali diritti.
- Nomina di una persona di sostegno che si occupi di designare i visitatori per Suo conto, qualora Lei non fosse in grado di farlo.
- Possibilità di essere accompagnato/a da medico durante gli esami sensibili o intimi. Se desiderasse richiederne uno, La preghiamo di inoltrare questa richiesta prima del Suo appuntamento o della procedura. Se attendesse fino al giorno della visita, potrebbero verificarsi dei ritardi.

Sicurezza

- Tutela da ogni forma di abuso o molestie.
- Accesso a servizi di tutela e patrocinio.
- Comunicazione che le restrizioni saranno usate solo per garantire l'immediata sicurezza fisica del/della paziente, dei membri del personale o di altri, e in conformità agli standard stabiliti.

Valori culturali e spirituali

- Rispetto dei Suoi valori, delle Sue convinzioni e delle Sue preferenze culturali, psicosociali, spirituali e personali.
- Accesso a servizi pastorali e ad altri servizi spirituali.

Accesso alle cure

- Possibilità di ricevere assistenza indipendentemente da età, razza, colore della pelle, origini nazionali, cultura, etnia, lingua, status socio-economico, religione, disabilità fisica o mentale, sesso, orientamento sessuale o identità o espressione di genere o modalità di pagamento.
- Cambio del fornitore di assistenza o richiesta di un secondo parere.

Accesso alle informazioni

- Formulazione preventiva delle indicazioni e pretesa del rispetto, in conformità ai limiti imposti dalla legge o dagli standard medici vigenti.
- Informazione alla Sua famiglia o a un rappresentante di Sua scelta e il Suo medico personale, se richiesto, del Suo ricovero in ospedale.
- Conoscenza delle norme che regolano la Sua assistenza e condotta.
- Informazione che gli ospedali Cleveland Clinic sono cliniche universitarie e che alcune delle persone che La assistono possono essere tirocinanti.
- Domanda a coloro che La assistono se siano tirocinanti.
- Conoscenza dei nomi e dei titoli professionali delle persone che La assistono.
- Spiegazioni sul conto e informazioni in merito agli eventuali costi a Suo carico nonché ai potenziali limiti eventualmente posti alla copertura dalla Sua polizza assicurativa.
- Informazione su quello che deve sapere riguardo alla Sua malattia dopo la dimissione dall'ospedale o la visita in ambulatorio.
- Informazione e coinvolgimento nelle decisioni che influiscono sulla Sua assistenza, stato di salute, servizi o trattamento.
- Comprensione della Sua diagnosi, Sua malattia e Suo trattamento e decisioni consapevoli sulla Sua assistenza, dopo essere stato/a informato/a dei rischi materiali, dei benefici e delle alternative.
- Rifiuto consapevole di qualsiasi cura, trattamento e servizio.

- Accettazione o rifiuto di trattamenti sperimentali e informazione qualora un medico stia prendendo in considerazione la Sua partecipazione a un programma di ricerca medica o di donazione. Tutta la ricerca medica passa attraverso uno speciale processo previsto dalla legge, che esamina le tutele per i/le pazienti coinvolti in una ricerca, compresa la privacy. Non La coinvolgeremo in alcuna ricerca medica senza completare questo speciale processo. Può rifiutare o ritirarsi in qualsiasi momento, senza conseguenze per la Sua assistenza.
- Designazione di un'altra persona a prendere decisioni per Lei, qualora Lei dovesse divenire incapace di farlo, e possibilità per questa persona di approvare o rifiutare l'assistenza, il trattamento e i servizi.
- Coinvolgimento della Sua famiglia o di un Suo rappresentante nelle decisioni in merito all'assistenza, al trattamento e ai servizi, nei limiti consentiti dalla legge.
- Informazione sui risultati avversi imprevisi.
- Rispetto dei Suoi desideri per quanto concerne la donazione degli organi, qualora renda noti i Suoi desideri, ai sensi della legge e delle normative.
- Richiesta di un esame della Sua cartella clinica con gli operatori che La assistono durante il Suo ricovero in ospedale.

Comunicazione

- Ricezione di informazioni comprensibili per Lei.
- Accesso gratuito a servizi di interpretariato e/o traduzione.
- Informazione sulle ragioni dietro qualsiasi proposta di cambiamento dei medici/del personale professionale responsabili della Sua assistenza.
- Informazione delle ragioni per il Suo trasferimento all'interno o all'esterno dell'ospedale.



Sono disponibili interpreti della lingua dei segni americana.



A disposizione uno staff completo di interpreti linguistici.

Per ulteriori informazioni sui Servizi di accesso linguistico, contattare Global Patient Services Dispatch al numero 216.445.7044.

Gestione del dolore

- Adeguata valutazione e gestione del dolore.

Divulgazioni

- Richiesta di un elenco delle divulgazioni concernenti la Sua assistenza sanitaria e accesso e richiesta della modifica della Sua cartella clinica nei limiti consentiti dalla legge.
- Conoscenza del/dei rapporto/i dell'ospedale con altre persone od organizzazioni che partecipano nella prestazione delle Sue cure.

Registrazioni e filmati

- Concessione di un consenso preventivo alla realizzazione di registrazioni, filmati o altre immagini che possano essere utilizzati all'esterno.

Responsabilità del/della paziente:

Fornire informazioni pertinenti

- Comunicazione di informazioni complete e accurate sulla Sua salute, compresa la Sua anamnesi medica precedente e tutti i farmaci che assume.
- Comunicazione dei cambiamenti della Sua malattia o dei sintomi, dolore compreso.

Porre domande e attenersi alle istruzioni

- Comunicazione qualora non comprenda le informazioni precisate circa la Sua malattia o il trattamento.
- Comunicazione della Sua opinione. Comunichi quanto prima i Suoi dubbi a qualunque dipendente, compresi membri del team che si occupano dell'assistenza ai pazienti, manager, amministratori o mediatori.

Rifiuto del trattamento e accettazione delle conseguenze

- Conformità con le nostre istruzioni e il nostro consiglio, nella consapevolezza che dovrà accettare le conseguenze di un Suo eventuale rifiuto.

Spiegazione degli oneri finanziari

- Pagamento dei conti o predisposizione di quanto necessario per onorare gli obblighi finanziari conseguenti all'assistenza prestata.

Rispetto delle norme e dei regolamenti

- Rispetto delle nostre norme e dei nostri regolamenti.
- Rispetto degli appuntamenti in programma o comunicazione se non riuscisse a rispettarli.
- Oggetti personali a casa o i familiari dovranno riportare a casa tutti i beni di valore o gli articoli di vestiario durante il Suo ricovero.

Rispetto e riguardo

- Atteggiamento riguardoso e collaborativo.
- Rispetto dei diritti e della proprietà altrui.

Dubbi, lamentele o reclami

Ha diritto di ricevere una risposta ragionevolmente tempestiva alla Sua richiesta di servizi, di essere coinvolto/a nella risoluzione di problemi riguardanti le Sue cure, il trattamento e i servizi, e di esprimere dubbi, lamentele e/o reclami al personale dell'ospedale che Le presta assistenza.

Potrà fare tutto quanto descritto sopra scrivendo al seguente indirizzo:

Ohio Patients

Cleveland Clinic Health System

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

Florida Patients

Cleveland Clinic Florida

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

Oppure contattando l'ufficio dell'Ombudsman:

**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 (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

In base alla nostra politica interna e ai requisiti previsti dalla nostra agenzia di regolamentazione, abbiamo l'obbligo di informarLa del Suo diritto a presentare reclamo alle seguenti agenzie:

- Commissione congiunta (The Joint Commission), Ufficio di qualità e linea di informazioni sulla sicurezza del/della paziente 800.994.6610 | Fax: 630.792.5636; Indirizzo e-mail: The Joint Commission, One Renaissance Blvd., Oakbrook Terrace, IL 60181; Sito web: www.jointcommission.org
- DNV GL - solo per Healthcare For Union Hospital: +1 866.496.9647; Fax: +1 513.947.1250
- The Ohio Department of Health al numero 800.342.0553; email: hccomplaints@odh.ohio.gov; Fax: +1 614.564.2422; Indirizzo e-mail: ODH, Complaint Unit, 246 N. High St., Columbus, OH 43215 Stati Uniti
- LIVANTA, Hotline del beneficiario di Medicare e del programma di miglioramento della qualità delle cure incentrate sulla famiglia (Medicare's Beneficiary and Family Centered Care Quality Improvement Program, BFCC-QIO) Beneficiary Hotline al 888.524.9900, TTY 888.985.8775. I servizi comprendono le richieste di dimissione, i reclami sulla qualità dei beneficiari, il patrocinio immediato e revisioni mirate tradizionali; invio delle lettere di reclamo di qualità della cura a BFCC QIO, 10820 Guilford Road, Suite 202, Annapolis Junction, MD 20701-1262 Stati Uniti
- Ufficio del Mediatore beneficiario Medicare (Medicare Beneficiary Ombudsman) al sito web: <http://www.medicare.gov/claims-and-appeals/medicare-rights/get-help/ombudsman.html>



Ogni vita merita un'assistenza di primo livello.

9500 Euclid Ave., Cleveland, OH 44195 Stati Uniti

Cleveland Clinic è un sistema sanitario multispecialistico integrato globale che combina l'assistenza ospedaliera e ambulatoriale con la ricerca e l'educazione così da migliorare i risultati e l'esperienza dei/delle pazienti. Cleveland Clinic collabora con 80.000 caregiver in tutto il mondo, tra cui 5.700 medici e scienziati. Il sistema sanitario consta di 23 ospedali e 265 ambulatori, tra cui un campus principale a Cleveland, 15 ospedali regionali nell'Ohio nord-orientale, cinque ospedali nella Florida sud-orientale, un centro per la salute cerebrale a Las Vegas, Nevada, servizi sanitari esecutivi e sportivi in due sedi a Toronto, Canada; un ospedale e un centro ambulatoriale a Londra, Regno Unito, e un ospedale e un centro oncologico ad Abu Dhabi, Emirati Arabi Uniti.

©2024 The Cleveland Clinic Foundation

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