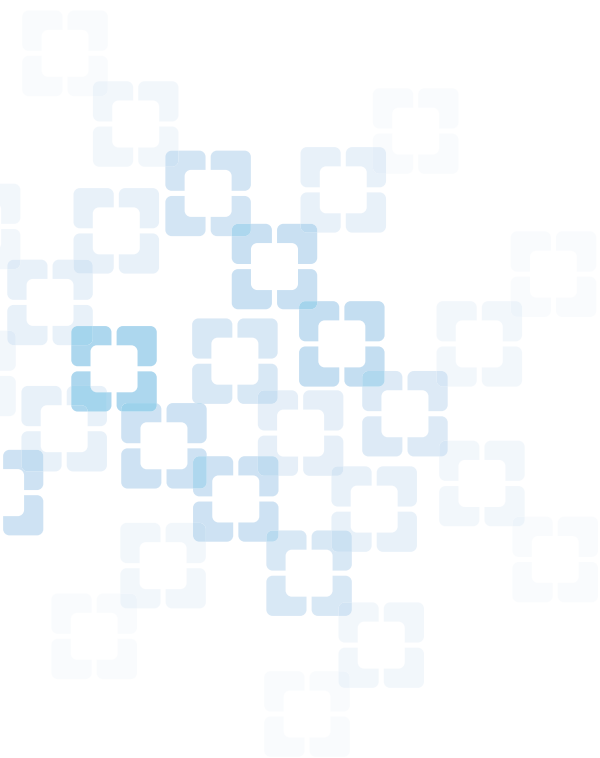


# Diritti e responsabilità del paziente



Come paziente,  
Lei ha diritto...



### Privacy personale/visite

- Rispetto della Sua dignità personale.
- Riservatezza delle informazioni sanitarie che La identificano.
- Godere della privacy personale, usufruire di un ambiente sicuro e pulito e farci sapere se desidera porre restrizioni ai Suoi visitatori o alle chiamate telefoniche.
- Ricevere visitatori di Sua scelta, designati da Lei (o dalla Sua persona di sostegno, ove appropriato), 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 il diritto di ritirare o negare il Suo consenso a ricevere detti visitatori in qualsiasi momento.
- Essere informato/a (o far sì che la Sua persona di sostegno sia informata, ove appropriato) dei Suoi diritti di visita, compresi gli eventuali limiti o restrizioni a tali diritti clinicamente necessari.
- Nominare una persona di sostegno che designerà i visitatori per Suo conto, qualora Lei non sia in grado di farlo.

### Sicurezza

- Essere tutelato/a da ogni forma di abuso o molestie.
- Avere accesso a servizi di tutela e patrocinio.
- Sapere che le restrizioni saranno usate solo per garantire l'immediata sicurezza fisica del 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.
- Avere accesso a servizi pastorali e ad altri servizi spirituali.

### Accesso alle cure

- 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.
- Chiedere di cambiare il fornitore di assistenza o di richiedere un secondo parere.

## Accesso alle informazioni

- Formulare preventivamente delle indicazioni e richiederne il loro rispetto, in conformità ai limiti imposti dalla legge e dagli standard medici vigenti.
- Richiedere che la Sua famiglia o un rappresentante di Sua scelta e il Suo medico personale, se richiesto, siano informati del Suo ricovero in ospedale.
- Conoscere le norme che regolano la Sua assistenza e condotta.
- Sapere che gli ospedali Cleveland Clinic sono cliniche universitarie e che alcune delle persone che La assistono possono essere tirocinanti.
- Chiedere a coloro che La assistono se siano tirocinanti.
- Conoscere i nomi e i titoli professionali delle persone che La assistono.
- Ottenere spiegazioni sul conto e ricevere informazioni in merito agli eventuali costi a Suo carico e ai potenziali limiti eventualmente posti alla copertura dalla Sua polizza assicurativa.
- Essere informato/a di ciò che deve sapere riguardo alla Sua malattia dopo la dimissione dall'ospedale o la visita in ambulatorio.
- Essere informato/a e coinvolto/a per quanto riguarda le decisioni che influiscono sulla Sua assistenza, stato di salute, servizi o trattamento.
- Comprendere la Sua diagnosi, la Sua malattia e il Suo trattamento e prendere 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.
- Dire “sì” oppure “no” a trattamenti sperimentali ed essere informato/a 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 pazienti coinvolti in una ricerca, compresa la privacy. Non La coinvolgeremo in alcuna ricerca medica senza completare questo speciale processo. Lei può rifiutare o ritirarsi in qualsiasi momento, senza conseguenze per la Sua assistenza.
- Designare legalmente un'altra persona a prendere decisioni per Lei, qualora Lei debba divenire incapace di farlo, e che questa persona approvi o rifiuti 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, così come consentito dalla legge.
- Essere informato/a di esiti avversi impreveduti.
- Rispetto dei Suoi desideri per quanto concerne la donazione degli organi, qualora renda noti i Suoi desideri, ai sensi della legge e delle normative.
- Richiedere un esame della Sua cartella clinica con gli operatori che La assistono durante il Suo ricovero in ospedale.

### Comunicazione

- Ricevere informazioni che Lei possa comprendere.
- Avere accesso a servizi di interpretariato e/o traduzione senza alcun costo.
- Conoscere le ragioni dietro a qualsiasi proposta di cambiamento dei medici/del personale professionale responsabile della Sua assistenza.
- Conoscere le ragioni per il Suo trasferimento all'interno o all'esterno dell'ospedale.



Sono disponibili interpreti della lingua dei segni americana (LIS).

### Gestione del dolore

- Adeguata valutazione e gestione del dolore.

### Divulgazioni

- Richiedere un elenco delle divulgazioni concernenti la Sua assistenza sanitaria e poter accedere e richiedere la modifica della Sua cartella clinica così come consentito dalla legge.
- Essere a conoscenza del/i rapporto/i dell'ospedale con altre persone o organizzazioni che partecipano nel darLe assistenza.

### Registrazioni e filmati

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

## Dubbi, lamentele o reclami

- Ricevere una risposta ragionevolmente rapida alla Sua richiesta di assistenza
- Essere coinvolto/a nella risoluzione di problemi concernenti l'assistenza, il trattamento e i servizi
- Esprimere dubbi, lamentele e/o reclami al personale ospedaliero che La assiste. Potrà fare tutto quanto descritto sopra scrivendo al seguente indirizzo:

Cleveland Clinic Health System  
9500 Euclid Avenue, Ombudsman Department,  
Mailcode S18, Cleveland OH 44195 Stati Uniti  
o contattando l'ufficio del Suo Mediatore (Ombudsman) ai  
seguenti recapiti:

Akron General Medical Center +1 330.344.6711	Hillcrest Hospital +1 440.312.9140
Ashtabula County Medical Center +1 440.997.6277	Lodi Community Hospital +1 330.344.6711
Avon Hospital +1 440.695.5205	Lutheran Hospital +1 216.363.2360
Cleveland Clinic Children's Hospital for Rehabilitation +1 216.444.2544	Marymount Hospital +1 216.587.8888
Cleveland Clinic +1 216.444.2544	Medina Hospital +1 330.721.5330
Euclid Hospital +1 216.692.7888	South Pointe Hospital +1 216.491.6299
Fairview Hospital +1 216.476.4424	Union Hospital +1 330.343.3311

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 paziente; +1 800.994.6610; Fax: +1 630-792-5636; Indirizzo: The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181 Stati Uniti; Sito web: [https://www.jointcommission.org/report\\_a\\_complaint.aspx](https://www.jointcommission.org/report_a_complaint.aspx)
- DNV GL - solo per Healthcare For Union Hospital: +1 866.496.9647; Fax: +1 513.947.1250
- The Ohio Department of Health a +1 800.342.0553; e-mail: [HCComplaints@odh.ohio.gov](mailto: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 +1 888.524.9900, TTY +1 888.985.8775. I servizi comprendono le richieste di dimissione, i reclami sulla qualità dei beneficiari, il patrocinio immediato e revisioni mirate tradizionali; inviare le 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>

# Come paziente, è Sua responsabilità...

## Fornire informazioni pertinenti

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

## Porre domande e attenersi alle istruzioni

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

## Rifiutare il trattamento e accettarne le conseguenze

- Attenersi alle nostre istruzioni e al nostro consiglio, nella consapevolezza che debba accettare le conseguenze di un Suo eventuale rifiuto.

## Spiegazione degli oneri finanziari

- Saldare i conti o predisporre quanto necessario per onorare gli obblighi finanziari conseguenti alla Sua assistenza.

## Attenersi alle norme e ai regolamenti

- Attenersi alle nostre norme e ai nostri regolamenti.
- Presentarsi agli appuntamenti in programma o comunicarci se non riesce a rispettarli.
- Lasciare i Suoi oggetti personali a casa o fare in modo che i familiari riportino a casa tutti i beni di valore o gli articoli di vestiario durante il Suo ricovero.

## Rispetto e riguardo

- Avere un atteggiamento riguardoso e collaborativo.
- Rispettare i diritti e la proprietà altrui.



**Ogni vita merita un'assistenza di primo livello.**

9500 Euclid Ave., Cleveland, OH 44195 Stati Uniti

Cleveland Clinic è un centro medico accademico no-profit plurispecializzato che integra l'assistenza clinica e ospedaliera con la ricerca e la formazione, al fine di garantire la migliore assistenza ai pazienti. Il personale di oltre 3.500 medici e ricercatori in 140 specializzazioni mediche offre servizi nei 26 istituti con competenze cliniche e specialistiche. Cleveland Clinic comprende un campus principale, 11 ospedali regionali e più di 150 sedi ambulatoriali, con 19 centri sanitari familiari e tre centri sanitari e di benessere nel nord dell'Ohio, così come strutture mediche in Florida, Nevada, Toronto e Abu Dhabi. A oggi, Cleveland Clinic è classificato come il 2° ospedale del Paese da *U.S. News & World Report*.  
[clevelandclinic.org](http://clevelandclinic.org)

©2019 The Cleveland Clinic Foundation

Lawson: 292272  
V 01/2019  
15-CCC-2848