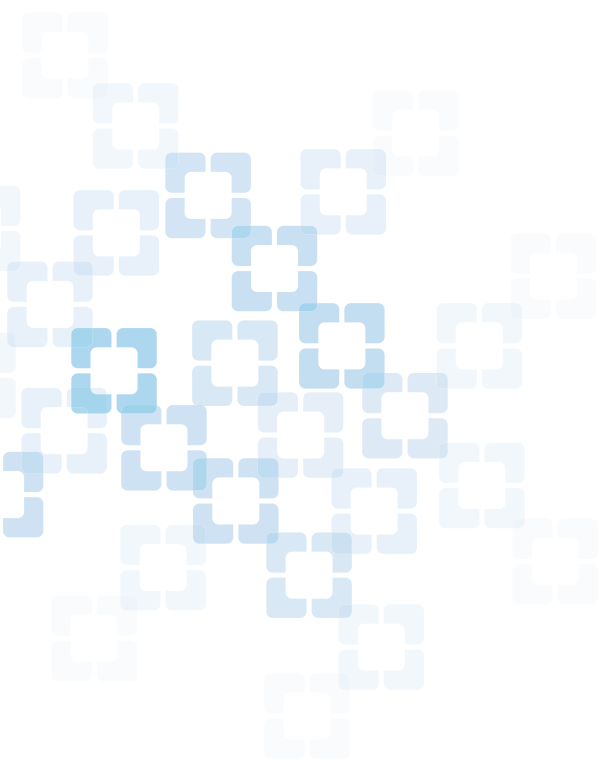


# Drepturile și responsabilitățile pacientului



În calitate de pacient,  
aveți dreptul...



### Intimitatea personală/vizitarea

- Să vi se respecte demnitatea personală.
- Să vi se asigure confidențialitatea informațiilor medicale identificabile.
- Să beneficiați de intimitate personală și de un mediu sigur și curat și să ne spuneți dacă doriți să limitați primirea vizitelor sau a apelurilor telefonice.
- Să primiți vizitatorii desemnați de dvs., pe care dvs. (sau persoana care vă acordă asistență, acolo unde este cazul) îi indicați, inclusiv soțul/soția, un partener de viață (inclusiv un partener de viață de același sex) sau un alt membru al familiei sau prieten și dreptul să vă retrageți sau să anulați consimțământul de a primi vizitatori în orice moment.
- Să fiți informat (dvs. sau persoana care vă acordă asistență, când este cazul) despre drepturile dvs. de vizitare, inclusiv orice restricție sau limitare a acestor drepturi necesară din punct de vedere clinic.
- Să desemnați o persoană care vă acordă asistență, care va desemna vizitatorii în numele dvs. în cazul în care dvs. nu veți putea face acest lucru.

### Securitatea

- Să fiți scutit de orice forme de abuz sau de hărțuire.
- Să primiți servicii de protecție și reprezentare.
- Să cunoașteți faptul că măsurile de blocare vor fi utilizate numai pentru a asigura siguranța fizică imediată a pacientului, a membrilor personalului sau a altor persoane, precum și în conformitate cu standardele consacrate.

### Valorile culturale și spirituale

- Să vi se respecte propriile valori, credințe și preferințe culturale, psihosociale, spirituale și personale.
- Să aveți acces la servicii religioase și alte servicii spirituale.

### Accesul la îngrijire

- Să primiți îngrijire indiferent de vârstă, rasă, culoarea pielii, origine națională, cultură, etnie, limbă, statut socioeconomic, religie, handicap fizic sau mental, sex, orientare sexuală, identitate sau exprimare a sexului sau mod de plată.
- Să cereți o schimbare a furnizorului de servicii medicale sau o a doua opinie.

## Accesul la informații

- Să prevedeți instrucțiuni pentru cazul în care nu mai puteți lua decizii, iar acestea să fie urmate, cu limitările impuse de legislația aplicabilă sau standardele medicale.
- Să fie informată familia sau un reprezentant pe care îl alegeți sau propriul medic, dacă se solicită, despre internarea dvs. în spital.
- Să cunoașteți regulile care reglementează îngrijirea și comportamentul dvs.
- Să știți că spitalele Cleveland Clinic sunt spitale universitare și că unele dintre persoanele care vă îngrijesc ar putea fi în perioada de instruire.
- Să-i întrebați pe cei care vă îngrijesc dacă sunt în perioada de instruire.
- Să cunoașteți numele și titlurile profesionale ale persoanelor care vă îngrijesc.
- Să vi se explice nota de plată și să primiți informații privind costurile pe care va trebui să le plătiți și orice posibile limitări pe care polița de asigurare le poate impune pentru acoperirea dvs.
- Să vi se spună ceea ce trebuie să știți despre starea dvs. de sănătate după externare sau vizita la cabinet.
- Să fiți informat și implicat în deciziile care afectează îngrijirea, starea de sănătate sau tratamentul dvs.
- Să înțelegeți diagnosticul, starea și tratamentul dvs. și să luați decizii informate despre îngrijirea dvs. după ce sunteți pus la curent cu riscurile materiale, avantajele și alternativele.
- Să refuzați, în cunoștință de cauză, orice îngrijire, tratament sau servicii.
- Să spuneți „da” sau „nu” tratamentelor experimentale și să fiți informat când un medic analizează posibilitatea participării dvs. la un program de cercetare clinică sau la un program pe bază de donații. Întreaga cercetare medicală trece printr-un proces special, impus de lege, care verifică măsurile de protecție implementate pentru pacienții implicați în cercetare, inclusiv confidențialitatea. Nu vă vom implica în nicio cercetare medicală fără să trecem prin acest proces special. Puteți refuza sau vă puteți retrage în orice moment, fără consecințe asupra îngrijirii dvs.
- Să numiți legal o altă persoană care să ia decizii pentru dvs. în cazul în care nu mai puteți lua decizii și acea persoană să aprobe sau să refuze îngrijirea, tratamentul și serviciile.

- Să fie implicată familia sau reprezentantul dvs. în deciziile de îngrijire, tratament și servicii, așa cum prevede legea.
- Să fiți informat despre rezultatele adverse neanticipate.
- Să vi se respecte dorințele în ceea ce privește donarea de organe, în cazul în care faceți cunoscute astfel de dorințe, în conformitate cu legile și reglementările.
- Să solicitați o examinare a fișei dvs. medicale cu persoanele care se ocupă de îngrijirea dvs. pe timpul șederii dvs. în spital.

### Comunicarea

- Să primiți informații pe care le puteți înțelege.
- Să aveți acces la servicii de interpretariat și/sau traducere în mod gratuit.
- Să cunoașteți motivele pentru orice schimbare propusă în ceea ce privește medicii/personalul medical care se ocupă de îngrijirea dvs.
- Să cunoașteți motivele pentru transferul dvs. în cadrul sau în afara spitalului.



Sunt disponibili interpreți  
în limbajul american  
al semnelor.

### Managementul durerii

- Să vi se evalueze nivelul durerii și să fie controlat în mod adecvat.

### Dezvăluirile

- Să cereți o listă a dezvăluirilor privind îngrijirea dvs. medicală și să puteți accesa și solicita modificarea înregistrărilor dvs. medicale, după cum permite legea.
- Să cunoașteți relația(ile) spitalului cu alte persoane și organizații care participă la asigurarea îngrijirii dvs.

### Înregistrarea și filmarea

- Să vi se ceară consimțământul prealabil pentru înregistrări, filme sau alte imagini care pot fi utilizate extern.

## Preocupări, plângeri și nemulțumiri

- Să primiți răspuns cu promptitudine rezonabilă la solicitarea dvs. de servicii
- Să fiți implicat în rezolvarea problemelor legate de îngrijirea, tratamentul și serviciile dvs.
- Să vă exprimați preocupările, plângerile și/sau nemulțumirile către personalul spitalului care se ocupă de dvs. Puteți face acest lucru în scris, la următoarea adresă:

Cleveland Clinic Health System  
9500 Euclid Avenue, Ombudsman Department  
[Departamentul Ombudsmanului],  
Mailcode S18, Cleveland OH 44195  
sau prin contactarea biroului Ombudsmanului dvs. la:

**Akron General Medical Center**  
330.344.6711

**Hillcrest Hospital**  
440.312.9140

**Ashtabula County Medical Center**  
440.997.6277

**Lodi Community Hospital**  
330.344.6711

**Avon Hospital**  
440.695.5205

**Lutheran Hospital**  
216.363.2360

**Cleveland Clinic Children's  
Hospital for Rehabilitation**  
216.444.2544

**Marymount Hospital**  
216.587.8888

**Cleveland Clinic**  
216.444.2544

**Medina Hospital**  
330.721.5330

**Euclid Hospital**  
216.692.7888

**South Pointe Hospital**  
216.491.6299

**Fairview Hospital**  
216.476.4424

**Union Hospital**  
330.343.3311

În conformitate cu politica spitalului și cu cerințele agenției noastre de reglementare, trebuie să vă informăm că aveți dreptul să depuneți plângere la următoarele agenții:

- Linia telefonică de informare a The Joint Commission, Office of Quality and Patient Safety [Biroul de monitorizare a calității și siguranței pacienților al Comisiei Comune]; 800.994.6610; Fax: 630-792-5636; Adresă poștală: The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181; Site web: [https://www.jointcommission.org/report\\_a\\_complaint.aspx](https://www.jointcommission.org/report_a_complaint.aspx)
- Numai DNV GL – Healthcare For Union Hospital [Spitalul DNV GL – Healthcare For Union]: 866.496.9647; Fax: 513.947.1250
- Ohio Department of Health [Departamentul de Sănătate al statului Ohio] la numărul de telefon 800.342.0553; e-mail: [HCComplaints@odh.ohio.gov](mailto:HCComplaints@odh.ohio.gov); Fax: 614.564.2422; Adresă poștală: ODH, Complaint Unit, 246 N. High St., Columbus, OH 43215
- LIVANTA, linia telefonică pentru beneficiari a Beneficiary and Family Centered Care Quality Improvement Program [BFCC-QIO – Programul de îmbunătățire a calității îngrijirii centrat pe beneficiari și familii] al Medicare, la numărul de telefon 1.888.524.9900, Telex 1.888.985.8775. Serviciile includ recursuri la externare, plângeri referitoare la calitate ale beneficiarilor, servicii imediate de reprezentare și evaluări țintite tradiționale; expediți scrisorile de plângere privind calitatea îngrijirii la BFCC QIO, 10820 Guilford Road, Suite 202, Annapolis Junction MD 20701-1262
- Biroul Ombudsmanului pentru beneficiarii Medicare [Office of the Medicare Beneficiary Ombudsman] pe următorul site web: <https://www.medicare.gov/claims-appeals/your-medicare-rights-get-help-with-your-rights-protections>

# În calitate de pacient, este responsabilitatea dvs....

## Furnizarea informațiilor pertinente

- Să ne furnizați informații complete și exacte despre sănătatea dvs., inclusiv istoricul medical și toate medicamentele pe care le luați.
- Să ne informați despre modificările în starea sau simptomele dvs., inclusiv durerea.

## Adresarea întrebărilor și respectarea instrucțiunilor

- Să ne spuneți dacă nu înțelegeți informațiile pe care vi le oferim despre afecțiunea sau tratamentul dvs.
- Să vă exprimați punctul de vedere. Comunicați în cel mai scurt timp posibil preocupările dvs. oricărui angajat — inclusiv oricărui membru al echipei de îngrijire a pacienților, administrator sau ombudsman.

## Refuzarea tratamentului și acceptarea consecințelor

- Să respectați instrucțiunile și recomandările noastre, înțelegând că trebuie să acceptați consecințele în cazul în care refuzați.

## Explicarea cheltuielilor financiare

- Să vă plătiți notele de plată sau să asigurați acoperirea obligațiilor financiare rezultate din îngrijirea dvs.

## Respectarea regulilor și regulamentelor

- Să respectați regulile și regulamentele noastre.
- Să țineți evidența programărilor dvs. sau să ne informați dacă nu puteți face acest lucru.
- Să vă lăsați bunurile personale acasă sau să cereți membrilor familiei să ia obiectele de valoare și articolele de îmbrăcăminte acasă pe perioada cât sunteți spitalizat.

## Respect și considerație

- Să fiți respectuos și cooperant.
- Să respectați drepturile și proprietatea celorlalți.



**Fiecare ființă umană merită îngrijire de cea mai bună calitate.**

9500 Euclid Ave., Cleveland, OH 44195

Cleveland Clinic este un centru medical academic, non-profit, cu specialități multiple, care integrează îngrijirea în clinică și în spital cu cercetarea și educația pentru o mai bună îngrijire a pacienților. Peste 3.500 de medici din cadrul personalului și cercetători în 140 de specialități medicale furnizează servicii prin intermediul a 26 de institute clinice și cu o experiență specială. Cleveland Clinic cuprinde un campus principal, 11 spitale regionale și peste 150 de unități de tratament ambulatoriu, cu 19 centre medicale de familie și trei centre medicale și pentru starea de bine în regiunea de nord a statului Ohio, precum și unități medicale în Florida, Nevada, Toronto și Abu Dhabi. Cleveland Clinic este evaluat în prezent ca spitalul numărul 2 în țară de către *U.S. News & World Report*.  
[clevelandclinic.org](http://clevelandclinic.org)

©2019 The Cleveland Clinic Foundation [Fundația Cleveland Clinic]