

Prawa i obowiązki pacjenta



Jako pacjent masz prawo do:

Prywatność/odwiedziny

- poszanowania Twojej godności osobistej;
- zachowania poufności Twoich informacji medycznych, które mogą wskazywać Twoją tożsamość;
- korzystania z prywatności oraz przebywania w bezpiecznym i czystym otoczeniu oraz do zgłaszania ograniczeń w zakresie przyjmowania gości lub rozmów telefonicznych;
- przyjmowania wybranych przez siebie (lub przez Twojego opiekuna, jeśli dotyczy) gości, w tym małżonka, partnera (także tej samej płci) albo innego członka rodziny lub przyjaciela, oraz do wycofania lub odmówienia, w dowolnym momencie, zgody na przyjmowanie takich gości;
- informowania Ciebie (lub Twojego opiekuna, jeśli dotyczy) o Twoich prawach do odwiedzin, w tym o wszelkich koniecznych z klinicznego punktu widzenia ograniczeniach takich praw;
- wyznaczenia opiekuna, który wskaże gości w Twoim imieniu, jeśli nie będziesz w stanie zrobić tego samodzielnie;
- obecności świadka medycznego podczas wykonywania badań inwazyjnych lub dotyczących miejsc intymnych; jeśli zechcesz poprosić o taką pomoc, należy złożyć taką prośbę przed wizytą lub zabiegiem; jeżeli odłożysz to do dnia wizyty, może dojść do opóźnień;

Bezpieczeństwo

- bycia wolnym(-ą) od wszelkich form znęcania się i molestowania;
- dostępu do ochrony oraz usług doradczych;
- świadomości, że środki ograniczające swobodę ruchów będą stosowane wyłącznie bezpośrednio w celu zapewnienia fizycznego bezpieczeństwa pacjentowi, członkowi personelu lub innym osobom, zgodnie z obowiązującymi standardami;

Wartości kulturowe i duchowe

- poszanowania Twoich wartości kulturowych, psychospołecznych, duchowych oraz osobistych, a także przekonań i preferencji;
- uzyskania dostępu do nabożeństw religijnych oraz innych posług duchowych;

Dostęp do opieki

- otrzymania opieki niezależnie od wieku, pochodzenia rasowego, koloru skóry, kraju pochodzenia, kultury, pochodzenia etnicznego, języka, statusu społeczno-ekonomicznego, religii, upośledzenia fizycznego bądź umysłowego, płci, orientacji seksualnej lub tożsamości płciowej bądź jej wyrażania albo sposobu dokonywania płatności;
- zwrócenia się o zmianę usługodawcy lub uzyskanie drugiej opinii;

Dostęp do informacji

- udzielenia pełnomocnictwa do decydowania o sposobie leczenia i do przestrzegania takich decyzji, z uwzględnieniem ograniczeń wynikających ze stosownych przepisów prawnych i standardów medycznych;
- poinformowania członka Twojej rodziny lub wybranego przedstawiciela oraz, na życzenie, Twojego lekarza o przyjęciu Cię do szpitala;
- posiadania informacji dot. zasad świadczenia opieki i leczenia;
- świadomości, że placówki Cleveland Clinic są szpitalami klinicznymi i niektórzy lekarze mogą być na stażu;
- pytania lekarzy, czy są na stażu;
- posiadania informacji nt. imion, nazwisk oraz tytułów zawodowych opiekujących się Tobą lekarzy;
- otrzymania szczegółowych objaśnienia otrzymywanych rachunków oraz opłat, które ponosisz, oraz informacji o wszelkich potencjalnych ograniczeniach, jakie Twoja polisa może nakładać na zakres otrzymywanej opieki;
- uzyskiwania wyczerpujących informacji o Twoim stanie zdrowia po wypisie ze szpitala lub wizycie w gabinecie;
- otrzymywania informacji o decyzjach dotyczących Twojej opieki, stanu zdrowia, otrzymywanych usług lub leczenia oraz do zaangażowania w podejmowanie takich decyzji;

- zrozumienia postawionego rozpoznania, swojego stanu zdrowia oraz leczenia, jak również podejmowania świadomych decyzji o otrzymywanej opiece po zapoznaniu się z ważnymi zagrożeniami, korzyściami oraz innymi dostępnymi metodami leczenia;
- świadomej odmowy poddania się opiece, leczeniu lub usługom;
- wyrażenia lub odmowy zgody na leczenie eksperymentalne oraz bycia poinformowanym(-ą), jeśli lekarz będzie rozważać włączenie Cię do medycznego programu badawczego lub programu dawców; wszystkie naukowe badania medyczne przechodzą specjalną procedurę wymaganą prawem, w ramach której sprawdza się, jak chronieni są pacjenci uczestniczący w badaniach, w tym ich prywatność; nie włączymy Cię do żadnego medycznego badania naukowego bez przeprowadzenia takiej specjalnej procedury; w każdej chwili oraz bez konsekwencji dla otrzymywanej przez Ciebie opieki możesz odmówić udziału w badaniu lub wycofać się z niego;
- wyznaczenia, zgodnie z prawem, osoby do podejmowania decyzji za Ciebie, jeśli nie będziesz w stanie czynić tego samodzielnie, oraz do uprawnienia tej osoby do wyrażenia zgody lub odmowy na opiekę, leczenie lub usługi;
- zaangażowania rodziny lub przedstawiciela w decyzję o opiece, leczeniu lub usługach, zgodnie z prawem;
- uzyskiwania informacji o nieprzewidzianych skutkach niepożądanych;
- poszanowania Twoich życzeń dotyczących dawstwa organów, jeśli podejmiesz tego rodzaju decyzje, zgodnie z prawem oraz przepisami;
- poproszenia o zapoznanie się ze swoją historią leczenia z lekarzami podczas pobytu w szpitalu;

Komunikacja

- otrzymywania informacji, które rozumiesz;
- uzyskania bezpłatnego dostępu do tłumacza i/lub usług tłumaczeniowych;
- poznania przyczyny proponowanej zmiany lekarza prowadzącego / personelu medycznego odpowiedzialnego za opiekę nad Tobą;
- poznania przyczyn przeniesienia Cię w ramach szpitala lub poza szpital;



Dostępni są tłumacze amerykańskiego języka migowego.



Dysponujemy pełnym personelem tłumaczy ustnych.

Aby uzyskać więcej informacji na temat usług dostępu językowego, skontaktuj się z Globalnym działem obsługi pacjentów, dzwoniąc pod numer 216.445.7044.

Kontrolowanie bólu

- oceny występującego u Ciebie bólu i jego odpowiedniej kontroli;

Udostępnianie informacji

- uzyskania listy informacji przekazywanych o uzyskiwanej przez Ciebie opiece zdrowotnej, oraz do uzyskania dostępu i zażądania poprawek w dokumentacji medycznej, zgodnie z prawem;
- znania relacji, jakie łączy szpital z innymi osobami lub organizacjami uczestniczącymi w świadczeniu Ci opieki;

Nagrywanie lub filmowanie

- udzielenia wcześniejszej zgody na nagrywanie, filmowanie lub wykonywanie zdjęć, które mogą być wykorzystywane poza szpitalem.

Jako pacjent masz obowiązek:

Przekazywanie istotnych informacji

- przekazać nam pełne i zgodne z prawdą informacje o swoim stanie zdrowia, w tym informacje ze swojego wywiadu medycznego oraz informacje o wszelkich przyjmowanych lekach;
- informować nas o zmianie stanu zdrowia lub objawach, w tym bólu;

Zadawanie pytań i stosowanie się do zaleceń

- informować nas, jeśli nie rozumiesz przekazywanych Ci informacji o Twoim stanie zdrowia lub leczeniu;
- wyrażać swoje opinie; należy od razu zgłaszać swoje zastrzeżenia dowolnemu z pracowników – w tym dowolnemu członkowi zespołu sprawującego opiekę nad pacjentami, kierownikowi, administratorowi czy rzecznikowi;

Odmowa leczenia i akceptacja konsekwencji

- przestrzegać zaleceń lekarskich, rozumiejąc konieczność przyjęcia na siebie konsekwencji w przypadku odmowy;

Wyjaśnianie opłat finansowych

- uiszczać rachunki oraz dokonywać ustaleń w zakresie wywiązywania się ze zobowiązań finansowych w związku z otrzymywaną opieką;

Przestrzeganie zasad i przepisów

- przestrzegać zasad i przepisów obowiązujących w szpitalu;
- stawiać się na zaplanowane wizyty lub informować o niemożności stawienia się;
- pozostawiać rzeczy osobiste w domu lub przekazać wszystkie cenne rzeczy oraz odzież członkowi rodziny na czas pobytu w szpitalu;

Poszanowanie i wzgląd na innych

- szanować innych osób i współpracować z nimi;
- szanować prawa i własność innych osób.

Zastrzeżenia, skargi i zażalenia

Masz prawo do uzyskania odpowiedzi, w możliwie krótkim czasie, na swój wniosek o uzyskanie usługi, możliwość brania udziału w rozwiązywaniu problemów dotyczących opieki nad Tobą, otrzymywanego leczenia i usług oraz do wyrażania wątpliwości, zgłaszania skarg i zażaleń personelowi szpitala świadczącemu Ci opiekę.

Zastrzeżenia, skargi lub zażalenia można składać na piśmie na następujący adres:

Pacjenci z Ohio

Cleveland Clinic Health System

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

Pacjenci z Florydy

Cleveland Clinic Florida

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

lub kontaktując się z odpowiednim biurem Rzecznika:

**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

Zgodnie z wewnętrznymi zasadami szpitala oraz wymogami naszego organu regulacyjnego zobowiązani jesteśmy do poinformowania Cię o prawie złożenia zażalenia do następujących organów:

- Infolinia Biura ds. Jakości i Bezpieczeństwa Pacjenta, Komisja Wspólna (The Joint Commission, Office of Quality and Patient Safety) 800.994.6610. Faks: 630-792-5636. Adres pocztowy: The Joint Commission, One Renaissance Blvd, Oakbrook Terrace, IL 60181. Strona internetowa: www.jointcommission.org
- DNV GL – wyłącznie Healthcare For Union Hospital: 866.496.9647. Faks: 513.947.1250
- The Ohio Department of Health. Tel. 800.342.0553. E-mail: hccomplaints@odh.ohio.gov. Faks: 614.564.2422. Adres pocztowy: ODH, Complaint Unit, 246 N. High St., Columbus, OH 43215
- LIVANTA, Infolinia dla beneficjentów Programu poprawy jakości opieki dla beneficjenta i rodziny Medicare (Medicare's Beneficiary and Family Centered Care Quality Improvement Program (BFCC-QIO) Beneficiary Hotline), tel. 888.524.9900, TTY 888.985.8775. Usługi obejmują odwołania od wypisu, skargi beneficjentów dotyczące jakości, natychmiastowe oceny usług doradczych oraz tradycyjnie ukierunkowane oceny; listy ze skargą dotyczącą jakości należy przysyłać pocztą na adres BFCC QIO, 10820 Guilford Road, Suite 202, Annapolis Junction, MD 20701-1262.
- Biuro rzecznika Beneficjenta Programu Medicare (Medicare Beneficiary Ombudsman) pod następującym adresem: <https://www.medicare.gov/claims-appeals/your-medicare-rights/get-help-with-your-rights-protections>



Każde życie zasługuje na opiekę na światowym poziomie.

9500 Euclid Ave., Cleveland, OH 44195

Cleveland Clinic to globalnie zintegrowany, wielospecjalistyczny system opieki zdrowotnej łączący opiekę szpitalną i ambulatoryjną z badaniami oraz edukacją w celu polepszenia rezultatów i doświadczeń pacjentów. Cleveland Clinic zatrudnia 80 tys. pracowników na całym świecie, w tym 5,7 tys. lekarzy i naukowców. Ten system opieki zdrowotnej obejmuje 23 szpitale i 265 placówek ambulatoryjnych, w tym główny kampus w Cleveland, 15 regionalnych szpitali w północno-wschodniej części stanu Ohio, 5 szpitali w południowo-wschodniej części stanu Floryda; ośrodek zdrowia mózgu w Las Vegas (Nevada), placówki świadczące usługi opieki zdrowotnej i medycyny sportowej w dwóch lokalizacjach w Toronto (Kanada), szpital i przychodnię w Londynie (Wielka Brytania) oraz szpital i centrum opieki onkologicznej w Abu Dhabi (Zjednoczone Emiraty Arabskie). clevelandclinic.org

©2024 The Cleveland Clinic Foundation

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