

Права и
обязанности
пациента



Права пациента:

Неприкосновенность личной жизни/прием посетителей

- На уважение своего личного достоинства.
- На конфиденциальность вашей идентифицируемой информации о состоянии здоровья.
- На неприкосновенность личной жизни и безопасную, чистую среду, а также право сообщать нам, если вы желаете оградить себя от посетителей или телефонных звонков.
- Принимать посетителей, принять которых решите вы (или помощник, в зависимости от ситуации), в том числе супруга (супругу), партнера (партнершу) (в том числе того же пола), другого члена семьи или друга, а также право в любое время отменить свое согласие или отказаться принимать таких посетителей.
- Получать информацию (лично или через помощника, в зависимости от ситуации) о Ваших правах в отношении приема посетителей, включая любые ограничения таких прав, необходимые с клинической точки зрения.
- Назначить помощника, который будет от вашего имени решать, каких посетителей можно принять, если вы будете не в состоянии это сделать.
- Иметь при себе медицинского сопровождающего во время чувствительного или интимного обследования. Если Вы хотите попросить об этом, подайте этот запрос до Вашего визита или процедуры. Если Вы подождете до дня Вашего визита, это может привести к задержкам.

Безопасность

- На защиту от оскорблений или притеснений в любой форме.
- На доступ к услугам охраны и адвокатской защиты.
- Знать, что удерживающие устройства будут использоваться только для обеспечения непосредственной физической безопасности пациента, сотрудника больницы или других лиц, причем в соответствии с установленными стандартами.

Культурные и духовные ценности

- На уважительное отношение к Вашим культурным, психосоциальным, духовным и личностным ценностям, убеждениям и предпочтениям.
- Иметь доступ к услугам священника или другим духовным услугам.

Доступ к медицинскому обслуживанию

- Получать медицинское обслуживание независимо от своего возраста, расы, цвета кожи, национальной, культурной, этнической принадлежности, языка, социально-экономического статуса, вероисповедания, физической или психической неполноценности, пола, сексуальной ориентации, гендерной идентичности или самовыражения либо способа оплаты.
- Требовать другого поставщика услуг или мнение другого врача.

Доступ к информации

- Составлять предварительные медицинские указания и требовать их выполнения с учетом ограничений, предусмотренных действующим законодательством или медицинскими стандартами.
- На уведомление своей семьи или представителя по своему выбору, а также лечащего врача, если потребуется, о своей госпитализации.
- Знать правила, регламентирующие ваше медицинское обслуживание и поведение.
- Знать, что больницы Cleveland Clinic являются клиническими больницами при учебных медицинских заведениях, в связи с чем некоторые ухаживающие за вами лица могут быть практикантами.
- Спрашивать у лиц, ухаживающих за вами, являются ли они практикантами.
- Знать имена и должности лиц, ухаживающих за вами.
- Получать объяснения по поводу счетов и информацию о расходах, за оплату которых Вы, возможно, несете ответственность, а также о любых ограничениях Вашего полиса в отношении страхового покрытия.
- Получать необходимую информацию о состоянии своего здоровья после выписки из больницы или посещения офиса.
- На информирование и участие в принятии решений, касающихся вашего медицинского обслуживания, состояния здоровья, услуг или лечения.

- Понимать свой диагноз, состояние и лечение, а также принимать информированные решения о вашем медицинском обслуживании после разъяснения вам материальных рисков, преимуществ и альтернатив.
- Осведомленно отказываться от медицинского обслуживания, лечения и услуг.
- Соглашаться или отказываться от экспериментальных видов лечения и получать консультацию, если врач рассматривает Вашу кандидатуру на участие в программе медицинских научных исследований или программе донорства. Все медицинские исследования проходят особую предусмотренную законом процедуру проверки защиты пациентов, участвующих в исследовании, включая их конфиденциальность. Мы не будем привлекать вас к любым медицинским исследованиям без прохождения этой специальной процедуры. Вы можете отказаться или прекратить участие в любой момент без последствий для вашего медицинского обслуживания.
- Официально назначить лицо, которое будет принимать за Вас решения в случае Вашей неспособности делать это самостоятельно, и поручать этому лицу соглашаться или отказываться от медицинского обслуживания, лечения и услуг.
- Привлекать родственников или своего представителя к принятию решений в отношении медицинского обслуживания, лечения и услуг в рамках, установленных законом.
- Получать информацию о непредвиденных нежелательных результатах лечения.
- На выполнение своей воли касательно донорства органов, если вы сообщите о таком желании согласно требованиям закона и нормам.
- Требовать медицинскую карту для просмотра с лицами, ухаживающими за вами, во время вашего нахождения в больнице.

Общение

- Получать информацию, которую вы можете понять.
- Иметь доступ к бесплатным услугам устного и/или письменного перевода.
- Знать причины предлагаемых изменений в составе лечащего/профессионального персонала, ответственного за ваше медицинское обслуживание.
- Знать причины вашего перевода в пределах больницы или за ее пределы.



Американский язык жестов доступен с помощью переводчиков.



У нас есть полноценный штат переводчиков.

Для получения дополнительной информации об услугах языкового доступа позвоните в Глобальный отдел обслуживания пациентов по телефону 216.445.7044.

Контролирование боли

- На надлежащую оценку и устранение боли.

Передача информации

- Требовать перечень разглашаемой информации о вашем медицинском обслуживании, а также иметь возможность получения доступа к медицинским записям и требовать их исправления в рамках, установленных законом.
- Знать о связи(-ях) больницы с другими лицами или организациями, участвующими в предоставлении вам медицинского обслуживания.

Запись и видеосъемка

- Давать предварительное согласие до выполнения записи, видеосъемки и фиксации других изображений, которые могут использоваться за пределами больницы.

Обязанности пациента:

Предоставление соответствующей информации

- Предоставлять нам полную и точную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе предшествующую историю болезни, а также сведения обо всех принимаемых вами лекарственных препаратах.
- Сообщать нам об изменении своих симптомов, в том числе боли.

Вопросы и соблюдение инструкций

- Сообщать нам, если вам непонятна предоставляемая нами информация о состоянии вашего здоровья или о вашем лечении.
- Откровенно высказываться. Как можно скорее делитесь своими опасениями с любым сотрудником, например, с любым членом персонала, ухаживающего за пациентами, руководителем, администратором или омбудсменом.

Отказ от лечения и осознание последствий

- Следовать нашим инструкциям и советам, осознавая, что вы будете нести ответственность за последствия своего отказа.

Объяснение финансовых расходов

- Оплачивать свои счета или принимать меры по выполнению финансовых обязательств в связи с вашим лечением.

Соблюдение правил и норм

- Соблюдать наши правила и нормы.
- Соблюдать график визитов или сообщать нам в случае невозможности его соблюдения.
- При госпитализации оставить свои личные вещи дома или передать домой родственникам все свои ценные вещи и одежду.

Уважение и вежливость

- Вежливо обращаться с другими людьми и оказывать содействие персоналу.
- Уважать права других людей и бережно относиться к чужому имуществу.

Опасения, жалобы или претензии

Вы имеете право получить достаточно быстрый ответ на Ваш запрос об услугах, участвовать в решении вопросов, связанных с Вашим собственным уходом, лечением и услугами, а также выражать обеспокоенность, жалобы и/или недовольство обслуживающему Вас персоналу больницы.

Вы можете сделать это, написав по следующему адресу:

Пациенты из штата Огайо

Cleveland Clinic Health System

9 500 Euclid Ave., Ombudsman Department,
Mailcode S18, Cleveland OH 44 195

Пациенты из Флориды

Cleveland Clinic Florida

2 129 S.E. Ocean Blvd., Ombudsman Department, Stuart,
Florida 34 996

Или свяжитесь со своим офисом омбудсмана:

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

Больница Indian River Hospital (Флорида)

772.567.4311

Lodi Community Hospital

330.344.6711

Lutheran Hospital

216.363.2360

Martin Health (Флорида)

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 (Флорида)

954.689.5545

Согласно политике больницы и требованиям нашего регуляторного органа, мы обязаны сообщить вам, что вы имеете право подавать жалобы в следующие учреждения:

- Информационная линия Совместного комитета по мониторингу качества и безопасности пациента (The Joint Commission, Office of Quality and Patient Safety) 800,994.6610 | Факс: 630,792.5636; почтовый адрес: The Joint Commission, One Renaissance Blvd., Oakbrook Terrace, IL 60181; веб-сайт: www.jointcommission.org
- DNV GL - только Healthcare For Union Hospital only: 866-496-9647; факс: 513-947-1250
- Департамент здравоохранения штата Огайо (Ohio Department of Health) по телефону: 800.342.0553; электронная почта: hccomplaints@odh.ohio.gov; факс: 614-564-2422; почтовый адрес: ODH, Complaint Unit, 246 N. High St., Columbus, OH 43215
- LIVANTA, Программа Medicare по повышению качества медицинского обслуживания страхователей и членов семьи (Medicare's Beneficiary and Family Centered Care Quality Improvement Program, BFCC-QIO), горячая линия для страхователей: 888.524.9900, ТТУ 888.985.8775. К услугам относятся обжалование выписки из больницы, жалобы страхователя по качеству, непосредственная защита интересов и традиционные целевые проверки; вышлите жалобу на качество услуг в форме письма по адресу: BFCC QIO, 10820 Guilford Road, Suite 202, Annapolis Junction, MD 20701-1262
- Офис омбудсмена бенефициаров Medicare (Medicare Beneficiary Ombudsman) на следующем веб-сайте: <https://www.medicare.gov/claims-appeals/your-medicare-rights-get-help-with-your-rights-protections>



Каждый заслуживает лечения на уровне мировых стандартов.

9500 Euclid Ave., Cleveland, OH 44195

Cleveland Clinic — это глобально интегрированная многопрофильная система здравоохранения, сочетающая стационарную и амбулаторную помощь с исследованиями и обучением для улучшения результатов лечения и улучшения опыта пациентов. В Cleveland Clinic по всему миру работают 80 000 сотрудников, в том числе 5700 врачей и ученых. Система здравоохранения состоит из 23 больниц и 265 амбулаторных учреждений, включая главный кампус в Кливленде; 15 региональных больниц на северо-востоке Огайо; пять больниц на юго-востоке Флориды; центр здоровья мозга в Лас-Вегасе, Невада; она включает услуги по здоровью руководителей и спортивному здоровью в двух локациях в Торонто, Канада; больницу и амбулаторный центр в Лондоне, Великобритания; и больницу и онкологический центр в Абу-Даби, Объединенные Арабские Эмираты.

clevelandclinic.org

©2024 The Cleveland Clinic Foundation

PDH:1037531 РЕД. 02/2024 23-CCC-4417188n