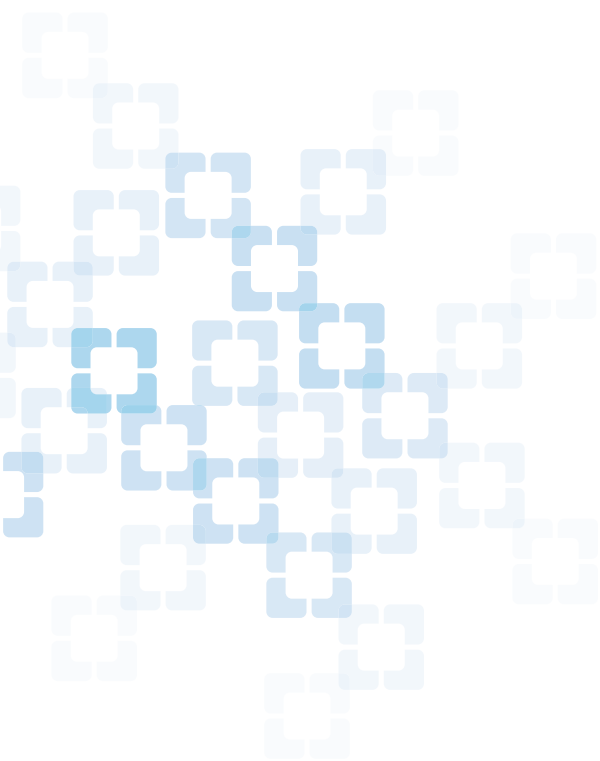


# Права и обязанности пациента



Как пациент,  
вы имеете право...



### Неприкосновенность личной жизни/прием посетителей

- На уважение своего личного достоинства.
- На конфиденциальность личной медицинской информации.
- 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 на свое собственное усмотрение (или на усмотрение назначенного вами помощника, 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 своих 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.

### Безопасность

- На защиту от оскорблений или притеснений в любой форме.
- На доступ к услугам охраны и правовой 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 своим культурным, психосоциальным, духовным и личностным ценностям, убеждениям и предпочтениям.
- На доступ к услугам священника и 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 медицинское обслуживание и поведение.
- Знать, что больницы Cleveland Clinic являются клиническими больницами при учебных медицинских заведениях, в связи с чем некоторые лица, осуществляющие уход за вами, могут быть практикантами.
- Спрашивать у лиц, осуществляющих уход за вами, являются ли они практикантами.
- Знать имена и должности лиц, осуществляющих уход за вами.
- Получать объяснения по поводу счетов и информацию о расходах, ответственность за которые может ложиться на вас, а также о любых ограничениях вашего полиса в отношении страхового покрытия.
- Получать необходимую информацию о состоянии своего здоровья после выписки из больницы или визита к врачу.
- На информирование и участие в принятии решений, касающихся медицинского обслуживания, состояния здоровья, услуг или лечения.
- Понимать свой диагноз, состояние и лечение, а также принимать информированные решения о медицинском обслуживании после получения разъяснений существенных 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 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, осуществляющих уход за вами, во время вашего пребывания в больнице.

## Общение

- Получать информацию, которая вам понятна.
- 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 другое отделение больницы или за ее пределы.



Имеется возможность воспользоваться услугами сурдопереводчиков американского языка жестов.

## Контролирование боли

- На надлежащую оценку и контролирование 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 или связях 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.

## Опасения, жалобы или претензии

- Получать достаточно быстрый ответ на свою просьбу об оказании услуг
- Принимать участие в решении проблем, связанных с медицинским обслуживанием, лечением и услугами
- Выражать опасения, жалобы и/или высказывать претензии обслуживающему персоналу больницы. Вы можете сделать это, написав по следующему адресу:

Cleveland Clinic Health System

9500 Euclid Avenue, Ombudsman Department,

Mailcode S18, Cleveland OH 44195

или обратившись в офис омбудсмана (Ombudsman office) по адресу:

**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**

**Lodi Community Hospital**

**330-344-6711**

**Lutheran Hospital**

**216-363-2360**

**Marymount Hospital**

**216-587-8888**

**Medina Hospital**

**330-721-5330**

**South Pointe Hospital**

**216-491-6299**

**Union Hospital**

**330-343-3311**

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 Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181; веб-сайт: [https://www.jointcommission.org/report\\_a\\_complaint.aspx](https://www.jointcommission.org/report_a_complaint.aspx)
- DNV GL – только Healthcare For Union Hospital: 866-496-9647; факс: 513-947-1250
- The Ohio Department of Health по телефону 800-342-0553; электронная почта: [HCComplaints@odh.ohio.gov](mailto: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: 1-888-524-9900, TTY 1-888-985-8775. 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 омбудсмана бенефициаров Medicare (Medicare Beneficiary Ombudsman) на следующем веб-сайте: <https://www.medicare.gov/claims-appeals/your-medicare-rights-get-help-with-your-rights-protections>

# Как пациент, вы обязаны...

## 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 приемов у врача 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 окружающими и оказывать содействие персоналу.
- Уважать права других людей и бережно относиться к чужому имуществу.



**Каждый человек заслуживает лечения на уровне мировых стандартов.**

9500 Euclid Ave., Cleveland, OH 44195

Cleveland Clinic является некоммерческим многопрофильным академическим медицинским центром, объединяющим в себе амбулаторное и стационарное лечение с научными исследованиями и образованием с целью улучшения предоставляемого медицинского обслуживания. Штат клиники, состоящий из 3500 врачей и исследователей по 140 медицинским специальностям, предоставляет услуги на базе 26 клинических медицинских учреждений и учреждений специальной экспертизы. Cleveland Clinic включает в себя основной медицинский городок, 11 районных больниц и более 150 поликлиник, в том числе 19 семейных центров здоровья и три оздоровительных центра в северной части штата Огайо, а также медицинские учреждения во Флориде, Неваде, Торонто и Абу-Даби. В настоящее время *U.S. News & World Report* оценивает Cleveland Clinic как больницу, занимающую 2-е место в стране.  
[clevelandclinic.org](http://clevelandclinic.org)

©2019 The Cleveland Clinic Foundation

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