

Direitos dos pacientes e responsabilidades



Direitos dos pacientes

Privacidade pessoal/visitas

- Ter sua dignidade pessoal respeitada.
- Que suas informações de saúde identificáveis sejam mantidas em sigilo.
- Desfrutar de privacidade pessoal e de um ambiente seguro e limpo e para nos informar se deseja restringir suas visitas ou chamadas telefônicas.
- Receber visitantes de sua escolha que você (ou sua pessoa de apoio, quando apropriado) designar, inclusive um cônjuge, um parceiro doméstico (inclusive um parceiro doméstico do mesmo sexo) ou outro membro da família ou um amigo, e retirar ou negar seu consentimento para receber tais visitantes a qualquer momento.
- Ser informado (ou ter sua pessoa de apoio informada, quando apropriado) de seus direitos de visita, inclusive qualquer restrição ou limitação clinicamente necessária a esses direitos.
- Designar uma pessoa de apoio que designará visitantes em seu nome, caso você não consiga fazê-lo.
- Ter um acompanhante médico com você durante exames sensíveis ou íntimos. Se você quiser pedir um, faça esta solicitação antes de sua consulta ou procedimento. Se você esperar até o dia da sua visita, poderá haver atrasos.

Segurança

- Estar livre de todas as formas de abuso ou assédio.
- Ter acesso a serviços de proteção e defesa.
- Saber que restrições serão usadas somente para garantir a segurança física imediata do paciente, do membro da equipe ou de outros, e de acordo com os padrões estabelecidos.

Valores culturais e espirituais

- Ter seus valores, crenças e preferências culturais, psicossociais, espirituais e pessoais respeitados.
- Ter acesso a serviços pastorais e outros serviços espirituais.

Acesso a cuidados

- Receber atendimento independentemente de sua idade, raça, cor, nacionalidade, cultura, etnia, idioma, situação socioeconômica, religião, deficiência física ou mental, sexo, orientação sexual, identidade ou expressão de gênero ou forma de pagamento.
- Solicitar uma mudança de provedor ou uma segunda opinião.

Acesso às informações

- Fazer diretivas antecipadas e fazer com que sejam seguidas, sujeito às limitações exigidas pela lei aplicável ou pelos padrões médicos.
- Que sua família ou um representante de sua escolha e seu próprio médico, se solicitado, sejam informados sobre sua internação hospitalar.
- Conhecer as regras que regulamentam seus cuidados e sua conduta.
- Saber que os hospitais da Cleveland Clinic são hospitais-escola e que alguns de seus cuidadores podem estar em treinamento.
- Perguntar aos seus cuidadores se eles estão em treinamento.
- Conhecer os nomes e os títulos profissionais de seus cuidadores.
- Ter sua fatura explicada e receber informações sobre as cobranças pelas quais você pode ser responsável, bem como quaisquer limitações potenciais que sua apólice possa impor à sua cobertura.
- Ser informado sobre o que você precisa saber a respeito de seu estado de saúde após a alta hospitalar ou visita ao consultório.
- Ser informado e participar das decisões que afetam seu atendimento, estado de saúde, serviços ou tratamento.

- Entender seu diagnóstico, condição e tratamento e tomar decisões informadas sobre seus cuidados após ser informado sobre os riscos, benefícios e alternativas materiais.
- Recusar, com conhecimento de causa, qualquer atendimento, tratamento e serviços.
- Dizer "sim" ou "não" a tratamentos experimentais e ser avisado quando um médico estiver considerando sua participação em um programa de pesquisa médica ou programa de doação. Toda pesquisa médica passa por um processo especial exigido por lei que analisa as proteções para os pacientes envolvidos na pesquisa, inclusive a privacidade. Não o envolveremos em nenhuma pesquisa médica sem passar por esse processo especial. Você pode recusar ou desistir a qualquer momento, sem consequências para o seu tratamento.
- Nomear legalmente outra pessoa para tomar decisões por você, caso você se torne incapaz de fazê-lo, e para que essa pessoa aprove ou recuse cuidados, tratamentos e serviços.
- Ter sua família ou representante envolvido nas decisões sobre cuidados, tratamento e serviços, conforme permitido por lei.
- Ser informado sobre resultados adversos imprevistos.
- Que seus desejos sejam seguidos em relação à doação de órgãos, quando você os manifestar, de acordo com a lei e os regulamentos.
- Solicitar uma revisão de seu prontuário médico com seus cuidadores durante sua internação hospitalar.

Comunicação

- Receber informações que você possa entender.
- Ter acesso a um intérprete e/ou serviços de tradução sem custo.
- Conhecer os motivos de qualquer mudança proposta nos médicos assistentes/equipe profissional responsável por seu atendimento.
- Saber os motivos de sua transferência, dentro ou fora do hospital.



Há intérpretes disponíveis para a Língua Americana de Sinais.



Temos uma equipe completa de intérpretes de idiomas.

Para obter mais informações sobre os serviços de acesso a idiomas, entre em contato com o Global Patient Services Dispatch pelo telefone 216.445.7044.

Controle da dor

- Ter a dor avaliada e gerenciada adequadamente.

Divulgações

- Solicitar uma lista de divulgações sobre seu atendimento médico e poder acessar e solicitar a alteração de seu registro médico, conforme permitido por lei.
- Conhecer o(s) relacionamento(s) do hospital com outras pessoas ou organizações que participam da prestação de seus cuidados.

Gravações e filmagens

- Fornecer consentimento prévio antes da realização de gravações, filmes ou outras imagens que possam ser usadas externamente.

Responsabilidades do paciente:

Fornecimento de informações pertinentes

- Dar-nos informações completas e precisas sobre sua saúde, inclusive seu histórico médico e todos os medicamentos que estiver tomando.
- Informar-nos sobre mudanças em sua condição ou sintomas, inclusive dor.

Fazer perguntas e seguir instruções

- Informar-nos se você não entende as informações que lhe fornecemos sobre sua condição ou tratamento.
- Se manifestar. Comunicar suas preocupações a qualquer funcionário o mais rápido possível, inclusive a qualquer membro da equipe de atendimento ao paciente, gerente, administrador ou ombudsman.

Recusar tratamento e aceitar as consequências

- Seguir nossas instruções e orientações, entendendo que você deve aceitar as consequências caso se recuse.

Explicação dos encargos financeiros

- Pagar suas contas ou tomar providências para cumprir as obrigações financeiras decorrentes de seus cuidados.

Seguir regras e regulamentos

- Seguir nossas regras e regulamentos.
- Manter suas consultas agendadas ou nos informar se não puder cumpri-las.
- Deixar seus pertences pessoais em casa ou pedir aos membros da família que levem todos os objetos de valor e peças de roupa para casa enquanto você estiver hospitalizado.

Respeito e consideração

- Ser atencioso e cooperativo.
- Respeitar os direitos e a propriedade dos outros.

Preocupações, reclamações ou queixas

Você tem o direito de receber uma resposta razoavelmente rápida à sua solicitação de serviços, de participar da resolução de problemas que envolvam seu próprio atendimento, tratamento e serviços e de expressar preocupações, reclamações e/ou queixas ao pessoal do hospital que o atende.

Para tal, basta escrever para o seguinte endereço:

Pacientes de Ohio

Cleveland Clinic Health System

9500 Euclid Ave., Ombudsman Department,
Mailcode S18, Cleveland OH 44195

Pacientes da Flórida

Cleveland Clinic Florida

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

Ou entrando em contato com o escritório do Ombudsman:

**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 (Flórida)
772.567.4311

Lodi Community Hospital
330.344.6711

Lutheran Hospital
216.363.2360

Martin Health (Flórida)
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 (Flórida)
954.689.5545

De acordo com a política do hospital e as exigências de nossos órgãos reguladores, somos obrigados a informá-lo de que você tem o direito de apresentar uma reclamação aos seguintes órgãos:

- Linha de informações da Comissão Conjunta, Escritório de Qualidade e Segurança do Paciente 800.994.6610 | Fax: 630.792.5636; Endereço postal: The Joint Commission, One Renaissance Blvd., Oakbrook Terrace, IL 60181; Website: www.jointcommission.org
- DNV GL - Assistência médica Somente para o Union Hospital: 866.496.9647; Fax: 513.947.1250
- O Departamento de Saúde de Ohio no telefone 800.342.0553; e-mail: hccomplaints@odh.ohio.gov; Fax: 614.564.2422; Endereço postal: ODH, Complaint Unit, 246 N. High St., Columbus, OH 43215
- LIVANTA, Linha Direta para Beneficiários do Programa de Melhoria da Qualidade do Atendimento Centrado na Família e no Beneficiário do Medicare (BFCC-QIO): 888.524.9900, TTY 888.985.8775. Os serviços incluem recursos de alta, reclamações sobre a qualidade do beneficiário, defesa imediata e revisões focadas tradicionais; envie cartas de reclamação sobre a qualidade do atendimento para BFCC QIO, 10820 Guilford Road, Suite 202, Annapolis Junction, MD 20701-1262
- Escritório do Ombudsman de Beneficiários do Medicare no seguinte site: <https://www.medicare.gov/claims-appeals/your-medicare-rights-get-help-with-your-rights-protections>



Toda vida merece cuidados de primeira classe.

9500 Euclid Ave., Cleveland, OH 44195

A Cleveland Clinic é um sistema de saúde multiespecializado globalmente integrado que combina atendimento hospitalar e ambulatorial com pesquisa e educação para melhorar os resultados e a experiência dos pacientes. A Cleveland Clinic conta com 80 mil profissionais de saúde em todo o mundo, incluindo 5.700 médicos e cientistas. O sistema de saúde é composto por 23 hospitais e 265 locais de atendimento ambulatorial, incluindo um campus principal em Cleveland; 15 hospitais regionais no nordeste de Ohio; cinco hospitais no sudeste da Flórida; um centro de saúde cerebral em Las Vegas, Nevada; serviços de saúde executiva e saúde esportiva em dois locais em Toronto, Canadá; um hospital e um centro ambulatorial em Londres, Reino Unido; e um hospital e um centro de câncer em Abu Dhabi, Emirados Árabes Unidos.

clevelandclinic.org

©2024 The Cleveland Clinic Foundation

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