

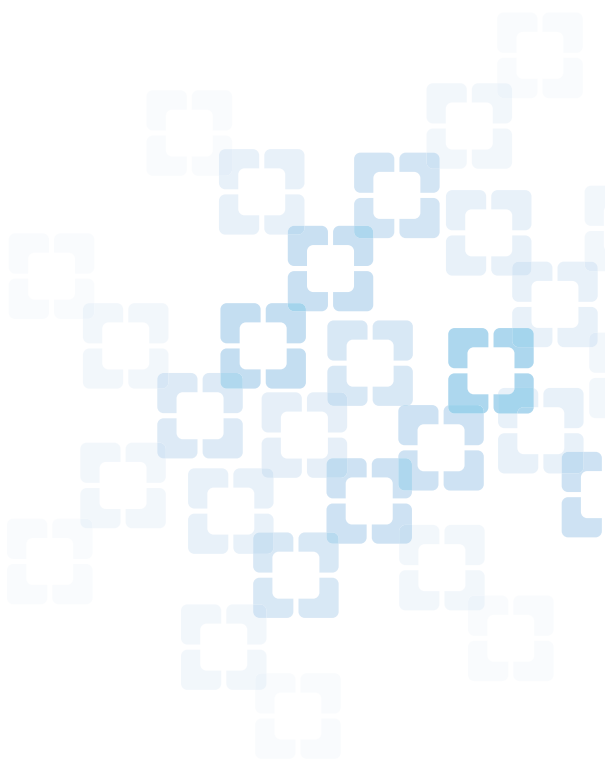


Cleveland Clinic

# حقوق المريض ومسؤولياته



بصفتك مريضاً،  
يحق لك...



## الخصوصية الشخصية/الزيارات

- احترام كرامتك الشخصية.
- الحفاظ على سرية معلوماتك الصحية التي تكشف عن هويتك.
- التمتع بخصوصيتك الشخصية وبيئة آمنة ونظيفة، وإخبارنا إذا أردت منا تقييد زوارك أو مكالماتك الهاتفية.
- استقبال الزوار الذين تختارهم أنت (أو الشخص الذي يقدم لك المساعدة، إن وجد)، بما في ذلك الزوج/الزوجة وشريك حياتك (ويشمل ذلك شريكك في السكن من نفس الجنس)، أو أي فرد آخر من أفراد أسرتك أو أي صديق، والحق في سحب أو رفض منح موافقتك على استقبال هؤلاء الزوار في أي وقت.
- إبلاغك (أو إبلاغ الشخص الذي يقدم لك المساعدة، إن وجد) بحقوق زياراتك، بما في ذلك أي تقييد أو قصر إكلينيكي ضروري لهذه الحقوق.
- أن تحدد شخصاً يقدم لك المساعدة، يقوم بتعيين الزوار بالنيابة عنك، في حال لم تتمكن أنت من القيام بذلك.

## الأمن

- عدم التعرض لأي شكل من أشكال إساءة المعاملة أو التحرش.
- الوصول إلى خدمات الحماية والتأييد.
- معرفة أن القيود ستُستخدم فقط لضمان الأمان المادي المباشر للمريض أو الموظف أو الآخرين، وبما يتوافق مع المعايير المقررة.

## القيم الثقافية والروحية

- احترام معتقداتك وتفضيلاتك الثقافية، والنفسية والاجتماعية، والروحانية، والشخصية.
- الوصول إلى الخدمات الدينية وغيرها من الخدمات الروحانية.

## الحصول على الرعاية

- الحصول على الرعاية بغض النظر عن عمرك، أو عرقك، أو لونك، أو أصلك القومي، أو ثقافتك، أو أصلك العرقي، أو لغتك، أو حالتك الاجتماعية والاقتصادية، أو دينك، أو إعاقتك البدنية أو العقلية، أو جنسك، أو توجهك الجنسي، أو هويتك الجنسية أو كيفية التعبير عن جنسك، أو طريقة الدفع التي تستخدمها.
- طلب تغيير مقدم الرعاية أو طلب رأي طبي ثانٍ.

## الوصول إلى المعلومات

- تفعيل التوجيهات المقدمة واتباعها، مع الخضوع للقيود التي يقتضيها القانون المعمول به أو المعايير الطبية.
- إبلاغ أسرتك أو ممثل من اختيارك وطبيبك الخاص، إذا طلبت ذلك، بدخولك المستشفى.
- معرفة القواعد التي تنظم رعايتك وسلوكك.
- معرفة أن مستشفيات كليفلاند كلينيك هي مستشفيات تعليمية وأن بعض من يقدمون لك الرعاية قد يكونون متدربين.
- سؤال من يقدمون لك الرعاية عما إذا كانوا متدربين.
- معرفة أسماء من يقدمون لك الرعاية ومناصبهم الوظيفية.
- قيام شخص ما بشرح تفاصيل فاتورتك والحصول على معلومات حول الرسوم التي قد تكون مسؤولاً عنها، وأي تحديثات محتملة قد تفرضها وثيقة تأمينك على تغطيتك التأمينية.
- إبلاغك بما تحتاج إلى معرفته عن حالتك الصحية بعد خروجك من المستشفى أو زيارة العيادة.
- إبلاغك بالقرارات التي تؤثر على رعايتك، أو حالتك الصحية، أو خدماتك، أو علاجك، وإشراكك فيها.
- فهم تشخيصك، وحالتك، وعلاجك، واتخاذ قرارات مستنيرة بشأن رعايتك بعد إخبارك بالمخاطر، والمزايا، والبدائل الأساسية.
- رفض أي رعاية، وعلاج، وخدمات، عن علم.
- "قبول" أو "رفض" العلاجات التجريبية، وإبلاغك عندما ينظر أحد الأطباء في أمر مشاركتك في برنامج بحثي طبي أو برنامج تبرع. تخضع جميع البحوث الطبية لإجراءات خاصة يشترطها القانون، تتم من خلالها مراجعة عمليات حماية للمرضى المشاركين في البحث، بما فيها الخصوصية. لن نقوم بإشراكك في أي بحث طبي من دون الخضوع لهذه الإجراءات الخاصة. يجوز لك الرفض أو الانسحاب في أي وقت، من دون أن يكون لذلك أي تبعات على رعايتك.
- القيام قانوناً بتعيين شخص آخر لاتخاذ القرارات نيابة عنك، إذا أصبحت غير قادر على القيام بذلك، وجعل هذا الشخص يوافق على الرعاية، والعلاج والخدمات، أو يرفضها.
- إشراك أسرتك أو ممثلك في قرارات الرعاية، والعلاج، والخدمة، في حدود ما يسمح به القانون.
- إبلاغك بالنتائج العكسية غير المتوقعة.
- اتباع رغباتك فيما يخص التبرع بالأعضاء، عند الإفصاح عن هذه الرغبات، وفقاً للقانون واللوائح التنظيمية.
- طلب مراجعة جدولك الطبي مع مقدمي الرعاية المتابعين لك أثناء إقامتك في المستشفى.

## التواصل



يتوفر مترجمون فوريون  
لغة الإشارة الأمريكية.

- تلقي معلومات يمكنك فهمها.
- الحصول على خدمات مترجم فوري و/أو الترجمة بدون مقابل.
- معرفة أسباب أي تغيير مقترح في الأطباء المعالجين/العاملين المهنيين المسؤولين عن رعايتك.
- معرفة أسباب تحويلك، سواءً داخل المستشفى أو خارجه.

## معالجة الألم

- تقييم ما تشعر به من ألم والتحكم فيه بالشكل المناسب.

## الكشف عن المعلومات

- طلب قائمة بعمليات الكشف عن معلومات رعايتك الصحية، والقدرة على الوصول إلى سجلك الطبي وطلب تعديله في حدود ما يسمح به القانون.
- معرفة علاقة (علاقات) المستشفى بالأشخاص أو المؤسسات الأخرى المشاركة في تقديم رعايتك.

## التسجيل والتصوير

- تقديم موافقة مسبقة قبل عمل التسجيلات الصوتية أو الأفلام أو غيرها من الصور التي قد تُستخدم خارج المستشفى.

## المخاوف أو الشكاوى أو المظالم

- تلقي رد سريع، في حدود مهلة معقولة، على طلبك للخدمات
- المشاركة في حل الأمور التي تتضمن رعايتك، وعلاجك، وخدماتك
- التعبير عن مخاوفك، و/أو شكواك، و/أو أي تظلم إلى العاملين الذين يقدمون لك الرعاية في المستشفى. يمكنك القيام بذلك عن طريق الكتابة إلى العنوان التالي:

Cleveland Clinic Health System  
9500 Euclid Avenue, Ombudsman Department,  
Mailcode S18, Cleveland OH 44195

أو عن طريق الاتصال بمكتب المحقق في الشكاوى (Ombudsman) على:

Hillcrest Hospital 440.312.9140	Akron General Medical Center 330.344.6711
Lodi Community Hospital 330.344.6711	Ashtabula County Medical Center 440.997.6277
Lutheran Hospital 216.363.2360	Avon Hospital 440.695.5205
Marymount Hospital 216.587.8888	Cleveland Clinic Children's Hospital for Rehabilitation 216.444.2544
Medina Hospital 330.721.5330	Cleveland Clinic 216.444.2544
South Pointe Hospital 216.491.6299	Euclid Hospital 216.692.7888
Union Hospital 330.343.3311	Fairview Hospital 216.476.4424

وفقاً لسياسة المستشفى ومتطلبات وكالاتنا التنظيمية، يُشترط علينا إبلاغك بأنه يحق لك التقدم بتظلم إلى الوكالات التالية:

- The Joint Commission (اللجنة المشتركة)، خط معلومات مكتب الجودة وسلامة المرضى؛ 800.994.6610؛ الفاكس: 630-792-5636؛ العنوان البريدي: The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181 الموقع الإلكتروني: [https://www.jointcommission.org/report\\_a\\_complaint.aspx](https://www.jointcommission.org/report_a_complaint.aspx)
- DNV GL - Healthcare For Union Hospital فقط: 513.947.1250؛ الفاكس: 866.496.9647
- The Ohio Department of Health على رقم 800.342.0553؛ البريد الإلكتروني: [HCComplaints@odh.ohio.gov](mailto:HCComplaints@odh.ohio.gov)؛ الفاكس: 614.564.2422؛ العنوان البريدي: ODH, Complaint Unit, 246 N. High St., Columbus, OH 43215
- LIVANTA، Medicare's Beneficiary and Family Centered Care Quality Improvement Program (BFCC-QIO) Beneficiary Hotline على رقم 1.888.524.9900، رقم الهاتف النصي 1.888.985.8775. وتشمل الخدمات تظلمات الخروج من المستشفى، شكاوى الجودة للمنتفعين، المرافعة الفورية والمراجعات المركزية التقليدية؛ تُرسل شكاوى جودة الرعاية بالبريد إلى BFCC QIO, 10820 Guilford Road, Suite 202, Annapolis Junction MD 20701-1262
- مكتب المحقق في الشكاوى للمنتفعين من Medicare (Medicare Beneficiary Ombudsman) على الموقع الإلكتروني التالي: <http://www.medicare.gov/claims-and-appeals/medicare-rights/get-help/ombudsman.html>

# بصفتك مريضاً، تتمثل مسؤولياتك في...

## تقديم المعلومات وثيقة الصلة

- إعطاؤنا معلومات وافية ودقيقة عن صحتك، بما في ذلك تاريخك الطبي السابق وجميع الأدوية التي تأخذها.
- إبلاغنا بالتغيرات في حالتك أو أعراضك، بما في ذلك شعورك بالألم.

## طرح الأسئلة واتباع التعليمات

- إبلاغنا إذا كنت لا تفهم المعلومات التي نقدمها لك عن حالتك أو علاجك.
- التعبير عن رأيك بصراحة. توصيل مخاوفك إلى أي موظف بأسرع وقت ممكن - بما في ذلك أي عضو من فريق رعاية المرضى أو المدير أو المسؤول الإداري أو المحقق في الشكاوى.

## رفض المعالجة وقبول التبعات

- اتباع تعليماتنا ونصائحنا، وفهم أنه يجب عليك تقبل العواقب في حالة الرفض.

## توضيح الرسوم المالية

- دفع فواتيرك أو عمل الترتيبات اللازمة للوفاء بالتزاماتك المالية الناتجة عن رعايتك.

## اتباع القواعد واللوائح التنظيمية

- اتباع قواعدنا ولوائحنا التنظيمية.
- الحفاظ على مواعيدك المقررة أو إبلاغنا بعدم قدرتك على الحفظ عليها.
- ترك متعلقاتك الشخصية في المنزل، على أن يقوم أفراد أسرتك بحمل جميع الأشياء الثمينة وقطع الملابس إلى المنزل في حال دخولك المستشفى.

## احترام الآخرين ومراعاة مشاعرهم

- مراعاة شعور الآخرين والتحلي بروح التعاون.
- احترام حقوق الآخرين وممتلكاتهم.



كل حياة تستحق رعاية ذات مستوى عالمي.

9500 Euclid Ave., Cleveland, OH 44195

كلينفلاند كلينيك هو مركز طبي أكاديمي غير ربحي متعدد التخصصات يجمع بين الرعاية الإكلينيكية ورعاية المستشفى والبحث والتعليم من أجل تقديم رعاية أفضل للمرضى. يقدم أكثر من 3500 طبيب وباحث في 140 تخصص طبي الخدمات عبر 26 مؤسسة طبية وذات خبرات خاصة تتألف كلينفلاند كلينيك من الحرم الرئيسي، و11 مستشفى إقليمي، وأكثر من 150 موقعًا للعيادات الخارجية، بالإضافة إلى 19 مركزًا متخصصًا في صحة الأسرة وثلاثة مراكز متخصصة في الصحة والسلامة في شمال أوهايو، علاوة على مرافق طبية في كل من فلوريدا ونيفاذا وتورونتو وأبو ظبي. كلينفلاند كلينيك مصنفة حاليًا باعتبارها المستشفى الثاني في البلاد وفقًا لتقرير أخبار الولايات المتحدة والعالم (World Report & U.S. News).  
clevelandclinic.org

© 2019 مؤسسة كلينفلاند كلينيك