



Cleveland Clinic

Hasta Hak ve Sorumlulukları



Bir hasta olarak aşağıdaki haklara sahipsiniz:

Kişisel Gizlilik/Ziyaret

- Haysiyetinize saygı duyulması.
- Tanımlanabilir sağlık bilgilerinizin gizli tutulması.
- Mahremiyetinize saygı duyulması ile güvenli ve temiz bir ortam sunulması. Ziyaretçi ya da telefon görüşmelerinizin sınırlandırılmasını istediğiniz takdirde bu olanağın tarafımızdan sağlanması.
- Eşiniz, hayat arkadaşınız (hastanın hemcinsi olan hayat arkadaşları dahil) ya da başka bir aile üyesi veya arkadaşlarınız da dahil olmak üzere, kendi seçtiğiniz (ya da uygun durumlarda refakatçinizin seçtiği) ziyaretçileri kabul etme ve istediğiniz zaman bu ziyaretçileri kabul etme iznini geri alma ya da reddetme hakkı.
- Klinik olarak gerekli görülen sınırlama ya da kısıtlamalar da dahil olmak üzere sizin (ya da uygun durumlarda, refakatçinizin) görüşme hakları konusunda bilgilendirilmesi.
- Sizin refakatçi bulamadığınız durumlarda, ziyaretleri sizin için düzenleyecek bir refakatçinin atanması.

Güvenlik

- Her tür taciz ya da suistimalden uzak tutulmak.
- Koruma ve savunma hizmetlerine erişim.
- Kısıtlamaların yalnızca hastanın, personelin veya diğerlerinin anlık fiziksel güvenliğini sağlamak için ve belirlenen standartlar doğrultusunda kullanılacağına bilinmesi.

Kültürel ve Manevi Değerler

- Kültürel, psikososyal, manevi ve kişisel değerlerinize, inançlarınıza ve tercihlerinize saygı duyulması.
- Dini ve diğer manevi hizmetlere erişim sağlanması.

Bakım Hizmetine Erişim

- Yaşınız, ırkınız, renginiz, milli kökeniniz, kültürünüz, etnik yapınız, diliniz, sosyoekonomik durumunuz, dininiz, fiziksel ya da ruhsal engeliniz, cinsiyetiniz, cinsel yöneliminiz, kimliğiniz veya cinsel olarak kendinizi ifade etme şekliniz ile ödeme yönteminizden bağımsız olarak bakım hizmetinden faydalanma.
- Sizinle ilgilenen sağlık uzmanını değiştirme ya da ikinci bir fikir alma hakkı.

Bilgiye Erişim

- Yürürlükteki kanun veya tıbbi standartlar tarafından gerekli kısıtlamalara tıbbi olarak ön direktif verme ve bunlara uyulmasını talep etme.
- Aileniz ya da seçtiğiniz bir temsilci ile kendi doktorunuzun, talep etmeniz halinde, hastaneye yatırıldığınızdan haberdar edilmesi.
- Bakımınız ve hastaneye sevkiniz ile ilgili kuralları bilme hakkı.
- Cleveland Clinic Hastanelerinin bir eğitim hastanesi olduğunu ve sizinle ilgilenen bazı kişilerin eğitim sürecinde olduğunu bilme hakkı.
- Sizinle ilgilenen kişilere eğitim sürecinde olup olmadıklarını sorma hakkı.
- Sizinle ilgilenen kişilerin isim ve profesyonel unvanlarını bilme hakkı.
- Size kesilen fatura konusunda detaylı bilgi isteme, sizden kaynaklanan ücretler ve sağlık poliçenizin olası sınırlamaları hakkında bilgi alma hakkı.
- Hastaneden ayrıldığınızda ya da ofis ziyaretinizden sonra sağlık durumunuz ile ilgili bilmeniz gerekenler konusunda bilgi alma hakkı.
- Bakımınız, sağlık durumunuz, size sunulan hizmet ve tedaviyi etkileyebilecek kararlar konusunda bilgilendirilme ve bu karar verme süreçlerine dahil edilme hakkı.
- Size konulan tanıyı, durumunuzu ve uygulanacak tedaviyi anlama ve önemli riskler, faydalar ve alternatif yöntemler konusunda bilgilendirildikten sonra karar verme hakkı.
- Herhangi bir bakım, tedavi ya da hizmeti, bilgilendirilmiş bir şekilde reddetme hakkı.
- Deneysel tedavileri “kabul” ya da “reddetme” hakkı ile doktorun sizi bir tıbbi araştırma ya da donör programına dahil etmesi halinde bilgilendirilme hakkı. Tüm tıbbi araştırmalar, yasaların gerektirdiği ve gizlilikleri de dahil olmak üzere, araştırmaya katılan hastaların korunmasını sağlayan özel bir süreçten geçmektedir. Bu özel süreci uygulamadan sizi herhangi bir tıbbi araştırmaya dahil etmeyeceğiz. Gördüğünüz bakım açısından bir sonucu olmaksızın, bu öneriyi reddedebilir ya da herhangi bir zamanda çalışmadan çekilebilirsiniz.

- Sizin karar veremediğiniz durumlarda, yasal olarak yerinize karar verecek birini atadığınız durumlarda, bu kişinin bakım, tedavi ve hizmetleri onaylaması veya reddetmesi.
- Yasalar tarafından izin verildiği süre dahilinde, aileniz veya temsilcinizin bakım, tedavi ve hizmet kararlarına dahil edilmesi.
- Beklenmeyen yan etkiler hakkında bilgilendirilme.
- Organ nakli ile ilgili isteklerinizin, bu isteklerinizi belirtmeniz halinde yasalar ve düzenlemeler ile uyumlu şekilde gerçekleştirilmesi.
- Hastanede kaldığınız süre boyunca, sizinle ilgilenen kişiler eşliğinde tıbbi dosyanızı incelemeyi talep etme hakkı.

İletişim

- Anlayabileceğiniz seviyede bilgi alma.
- Ücretsiz olarak bir tercümana ve/veya tercüme hizmetlerine erişim.
- Bakımınızdan sorumlu doktorlar/profesyonel ekibin değiştirilmesinin önerilmesi halinde, bunun nedenlerini bilme.
- Hastane içinde başka bir bölüme ya da diğer hastanelere sevk edilmeniz halinde, bunun nedenlerini bilme.



Amerikalı İşaret Dili tercümanları mevcuttur.

Ağrı Yönetimi

- Ağrının uygun şekilde değerlendirilmesi ve tedavi edilmesi.

Açıklamalar

- Sağlık bakımınız ile ilgili açıklama listesi talep etme, yasaların izin verdiği oranda tıbbi kayıtlarınıza erişme ve ilgili kayıtlarda değişiklik talep etme.
- Hastanemiz ile size bakım hizmeti sunan diğer kişi ve kuruluşlar arasındaki ilişkiyi/ilişkileri bilme.

Kayıtlar ve Çekimler

- Hastane dışında kullanılabilecek kayıtlar, çekimler ya da diğer görüntüler için sizden önceden izin alınması.

Endişeler, Şikayetler ya da Sorunlar

- Hizmet taleplerinize makul sürede yanıt alma
- Bakımınız, tedaviniz ve size sunulan hizmetler ile ilgili sorunların çözümünde sürece dahil edilme
- Sizinle ilgilenen hastane personeli ile ilgili endişelerinizi, şikâyetlerinizi ve/veya bu kişiler ile ilgili sorunları açıklama. Bunu aşağıdaki adrese yazılı olarak gönderebilirsiniz:

Cleveland Clinic Health System
9500 Euclid Avenue, Ombudsman Department,
Mailcode S18, Cleveland OH 44195
veya aşağıdaki numarayla Ombudsman Ofisi ile iletişime geçebilirsiniz:

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

Hastane ilkeleri ve düzenleyici kuruluş gereksinimleri çerçevesinde, aşağıdaki kurumlara şikayette bulunma hakkınız olduğunu belirtmek durumundayız:

- The Joint Commission, Office of Quality and Patient Safety Information Line 800.994.6610/Ortak Kurul, Kalite Ofisi ve Hasta Güvenliği Bilgi Hattı; Faks: 630-792-5636; Posta Adresi: The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181; Web sitesi: https://www.jointcommission.org/report_a_complaint.aspx
- DNV GL - Yalnızca Union Hospital için Sağlık-Bakım Hizmeti: 866.496.9647; Faks: 513.947.1250
- The Ohio Department of Health, Tel: 800.342.0553; e-posta: HCComplaints@odh.ohio.gov; Faks: 614.564.2422; Posta Adresi: 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 at 1.888.524.9900, TTY 1.888.985.8775./LIVANTA, Tıbbi Bakım Faydalanıcısı ve Aile Odaklı Bakım Kalite Geliştirme Programı (BFCC-QIO) Faydalanıcısı Yardım Hattı, Tel: 1.888.524.9900, TTY 1.888.985.8775. Hizmetler arasında taburcu itirazları, yararlanıcı kalite şikayetleri, acil destek ve geleneksel odaklı incelemeler bulunmaktadır; bakım kalitesiyle ilgili şikayet mektuplarını BFCC QIO, 10820 Guilford Road, Suite 202, Annapolis Junction MD 20701-1262'ye iletin.
- Aşağıdaki web sitesi yoluyla Medicare Beneficiary Ombudsman/Tıbbi Bakım Faydalanıcısı Ombudsman Ofisi: <https://www.medicare.gov/claims-appeals/your-medicare-rights-get-help-with-your-rights-protections>

Hasta olarak, sorumluluklarınız aşağıda belirtildiği gibidir:

İlgili Bilgileri Verme

- Tıbbi geçmişiniz ile aldığınız tüm ilaçlar da dahil olmak üzere, sağlığınız ile ilgili eksiksiz ve doğru bilgi sunma.
- Ağrılar da dahil olmak üzere, durumunuzda görülen semptomlardaki değişiklikler ile ilgili olarak bizi bilgilendirme.

Soru Sorma ve Talimatlara Uyma

- Durumunuz ya da sunmakta olduğumuz tedavi ile ilgili olarak verdiğimiz bilgiler içerisinde anlamadığınız noktalar bulunduğunda, bizi durumdan haberdar etme.
- Fikrinizi açıkça beyan etme. Mümkün olan en kısa sürede, endişelerinizi bir çalışan ile paylaşma — hasta bakım ekibinin herhangi bir üyesi, idareciler, yöneticiler ve bağımsız gözetmen dahil olmak üzere.

Tedaviyi Reddetme ve Sonuçları Kabul Etme

- Talimat ve önerilerimize uyma ve bunları reddettiğiniz takdirde sonuçlarını kabul etmeniz gerektiğini bilme.

Mali Giderlerin Açıklanması

- Bakımınızdan kaynaklanan masrafları ödemek için düzenlemeler yapma ya da faturalarınızı ödeme.

Kural ve Düzenlemelere Uyma

- Kural ve düzenlemelerimize uyma.
- Randevulu görüşmelerinize gelme ve randevuya gelemeyeceğiniz durumlarda bizi durumdan haberdar etme.
- Hastaneye yatırılacağınız zaman kişisel eşyalarınızı evde bırakma ya da bir aile üyenizin kıymetli eşyalarınız ve kıyafetlerinizi eve götürmesini sağlama.

Saygı ve Nezaket

- Nazik olma ve çalışanlar ile işbirliği içinde olma.
- Başkalarının hak ve mülkiyetlerine saygı duyma.



Herkes dünya standartlarında bakım görme hakkına sahiptir.

9500 Euclid Ave., Cleveland, OH 44195

Cleveland Clinic klinik ve hastane bakımını, daha iyi hasta bakımı için araştırma ve eğitim ile birleştiren kâr gütmeyen, çok ihtisas dalına sahip akademik bir tıp merkezidir. Merkezde, 140 tıbbi uzmanlık dalında 3500'den fazla kadrolu doktor ve araştırmacı 26 klinik ve özel uzmanlık enstitüsü yoluyla hizmet vermektedir. Cleveland Clinic, Ohio'nun kuzeyinde bulunan bir ana kampüs, 11 bölge hastanesi ve 150'den fazla polikliniğin yanı sıra, 19 aile sağlığı merkezi ve üç sağlık ve esenlik merkezini içermektedir ve Florida, Nevada, Toronto ve Abu Dhabi'de tıbbi tesisleri bulunmaktadır. Cleveland Clinic, halen *U.S. News & World Report* tarafından ülkenin 2 numaralı hastanesi olarak derecelendirilmektedir.
clevelandclinic.org

©2019 The Cleveland Clinic Foundation

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