

# حقوق المرضى ومسؤولياتهم



# حقوق المرضى:

## الخصوصية الشخصية/الزيارات

- احترام كرامتك الشخصية.
- الحفاظ على سرية معلوماتك الصحية التي تكشف عن هويتك.
- التمتع بالخصوصية الشخصية وبيئة آمنة ونظيفة، وإخبارنا إذا أردت حصر زوارك أو مكالماتك الهاتفية.
- استقبال الزوار الذين تقوم أنت (أو الشخص الذي يقدم لك المساعدة، عند الاقتضاء) بتحديدهم، بما في ذلك الزوج وشريك الحياة (ويشمل ذلك شريك الحياة من نفس الجنس)، أو فرد آخر من أفراد الأسرة أو الصديق، والانسحاب أو رفض منح موافقتك على استقبال هؤلاء الزوار في أي وقت.
- إبلاغك (أو إبلاغ الشخص الذي يقدم لك المساعدة، عند الاقتضاء) بحقوق زيارتك، بما في ذلك أي تقييد أو قصر سريري ضروري لهذه الحقوق.
- أن تحدد شخصاً يقدم لك المساعدة، يقوم بتعيين الزوار بالنيابة عنك، في حال لم تتمكن أنت من القيام بذلك.
- أن يكون معك مرافق طبي أثناء الفحوصات المتعلقة بالأجزاء الحساسة أو الحميمة. إذا كنت ترغب في طلب مرافق، فيرجى تقديم هذا الطلب قبل موعدك أو الإجراء. إذا انتظرت حتى يوم زيارتك، فقد تكون هناك تأجيلات.

## الأمن

- عدم التعرض لأي شكل من أشكال الإساءة أو التحرش.
- الوصول إلى خدمات الحماية والتأييد.
- معرفة أن القيود ستستخدم فقط لضمان السلامة الجسدية الفورية للمريض أو الموظف أو الآخرين، ووفقاً للمعايير المقررة.

## القيم الثقافية والروحية

- احترام قيمك ومعتقداتك وتفضيلاتك الثقافية، والنفسية والاجتماعية، والروحية، والشخصية.
- الوصول إلى الخدمات الدينية وغيرها من الخدمات الروحية.

## الحصول على الرعاية

- الحصول على الرعاية بغض النظر عن عمرك أو عرقك أو لونك أو أصلك القومي أو ثقافتك أو أثنيتك أو لغتك أو حالتك الاجتماعية-الاقتصادية أو ديانتك أو إعاقتك البدنية أو العقلية أو جنسك أو توجهك الجنسي أو هوية جنسك أو كيفية التعبير عن جنسك أو طريقة الدفع التي تستخدمها.
- طلب تغيير مقدم الرعاية أو رأي ثانٍ.

## الوصول إلى المعلومات

- وضع التوجيهات المسبقة واتباعها، مع الخضوع للقيود التي يقتضيها القانون المعمول به أو المعايير الطبية.
- إبلاغ أسرته أو ممثل من اختيارك وطبيبك، إذا طلبت ذلك، بدخولك المستشفى.
- معرفة القواعد التي تنظم رعايتك وسلوكك.
- معرفة أن مستشفيات عيادة كليفلاند (Cleveland Clinic) 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 وألقابهم المهنية.
- شرح تفاصيل فاتورتك والحصول على معلومات حول الرسوم التي قد تكون مسؤولاً عنها، بالإضافة إلى أية قيود محتملة قد تفرضها سياساتك على التغطية الخاصة بك.
- أن يتم إبلاغك بما تحتاج إلى معرفته عن حالتك الصحية بعد خروجك من المستشفى أو زيارة المكتب.
- 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 تعريفك بالمخاطر، والمزايا والبدائل الأساسية.
- رفض أي رعاية، وعلاج وخدمات بوعي وعلم.
- "الموافقة" 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 إجراءات حماية المرضى 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.
- تنفيذ رغباتك في ما يختص بالتبرع بالأعضاء، عند الإفصاح عن مثل هذه الرغبات، وفقاً للقانون واللوائح التنظيمية.
- طلب مراجعة جدولك الطبي مع مقدمي الرعاية لك أثناء تواجدك في المستشفى.

## التواصل

- تلقي معلومات يمكنك فهمها.
- الوصول من دون مقابل إلى خدمات مترجم فوري و/أو الترجمة.
- معرفة أسباب أي تغيير مقترح في الطبيب المعالج/العاملين المهنيين المسؤولين عن رعايتك.
- معرفة أسباب تحويلك سواء داخل المستشفى أو خارجه.

لغة الإشارة الأمريكية  
متاح مترجمون فوريون.



لدينا طاقم كامل من  
المترجمين الفوريين.



لمزيد من المعلومات حول خدمات الوصول إلى اللغة، يُرجى الاتصال  
بخدمات توجيه المرضى العالمية على الرقم 216.445.7044.

### معالجة الألم

- تقييم الألم وإدارته بالشكل المناسب.

### الكشف عن المعلومات

- طلب قائمة بعمليات الكشف عن الرعاية الصحية الخاصة بك،  
والتمكن من الوصول إلى سجلك الطبي وطلب تعديله في حدود ما  
يسمح به القانون.
- معرفة علاقة/علاقات المستشفى بالأشخاص أو المؤسسات الأخرى  
المشاركة في تقديم الرعاية لك.

### التسجيل والتصوير

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

# مسؤوليات المرضى:

## تقديم المعلومات وثيقة الصلة

- من أجل إعطائنا معلومات وافية ودقيقة عن صحتك، بما في ذلك تاريخك الصحي وجميع الأدوية التي تأخذها.
- إبلاغنا بالتغييرات في حالتك أو أعراضك، بما في ذلك شعورك بالألم.

## طرح الأسئلة واتباع التعليمات

- إبلاغنا إذا كنت لم 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 قبول التبعات في حالة الرفض.

## توضيح الرسوم المالية

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

## اتباع القواعد واللوائح التنظيمية

- اتباع قواعدها ولوائحها التنظيمية.
- الحفاظ على مواعيدك المُجدولة أو إبلاغنا بعدم قدرتك على الحفاظ عليها.
- ترك ممتلكاتك الشخصية في المنزل، على أن يقوم أفراد أسرتك بحمل جميع الأشياء الثمينة والملابس إلى المنزل في حال دخولك المستشفى.

## احترام الآخرين ومراعاة مشاعرهم

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

# المخاوف أو الشكاوى أو المظالم

يحق لك تلقي رد فوري معقول على طلبك للحصول على الخدمات، والمشاركة في حل المشكلات التي تتضمن رعايتك وعلاجك وخدماتك، والتعبير عن المخاوف والشكاوى و/أو التظلم لموظفي المستشفى الذين يقدمون لك الرعاية.

يمكنك القيام بذلك عن طريق الكتابة إلى العنوان التالي:

## مرضى أوهايو

### Cleveland Clinic Health System

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

## مرضى فلوريدا

### Cleveland Clinic Florida

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

## أو بالاتصال بمكتب أمين المظالم الخاص بك:

|  |  |
|--|--|
| <b>Indian River Hospital (فلوريدا)</b><br>772.567.4311 | <b>Akron General<br/>Medical Center</b><br>330.344.6711        |
| <b>Lodi Community Hospital</b><br>330.344.6711         | <b>Ashtabula County<br/>Medical Center</b><br>440.997.6277     |
| <b>Lutheran Hospital</b><br>216.363.2360               | <b>Avon Hospital</b><br>440.695.5205                           |
| <b>Martin Health (فلوريدا)</b><br>772.223.4995         | <b>مستشفى أطفال عيادة<br/>كليفلاند للتأهيل</b><br>216.444.2544 |
| <b>Marymount Hospital</b><br>216.587.8888              | <b>عيادة كليفلاند<br/>(Cleveland Clinic)</b><br>216.444.2544   |
| <b>Medina Hospital</b><br>330.721.5330                 | <b>Euclid Hospital</b><br>216.692.7888                         |
| <b>Mentor Hospital</b><br>440.312.9140                 | <b>Fairview Hospital</b><br>216.476.4424                       |
| <b>Mercy Hospital</b><br>330.458.4148                  | <b>Hillcrest Hospital</b><br>440.312.9140                      |
| <b>South Pointe Hospital</b><br>216.491.6299           |  |
| <b>Union Hospital</b><br>330.602.0705                  |  |
| <b>Weston Hospital (فلوريدا)</b><br>954.689.5545       |  |

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 | فاكس: 630.792.5636  
العنوان البريدي: The Joint Commission, One Renaissance Blvd., Oakbrook Terrace, IL 60181  
الموقع الإلكتروني: www.jointcommission.org

• DNV GL - الرعاية الصحية لمستشفى الاتحاد فقط: 866.496.9647  
الفاكس: 513.947.1250

• وزارة الصحة بولاية أوهايو على الرقم 800.342.0553؛ البريد الإلكتروني: hccomplaints@odh.ohio.gov؛ فاكس: 614.564.2422  
العنوان البريدي: ODH, Complaint Unit, 246 N. High St., Columbus, OH 43215

• الاتصال بالخط الساخن لـ LIVANTA Medicare's Beneficiary and Family Centered Care Quality Improvement Program  
Beneficiary Hotline (BFCC-QIO) على 888.524.9900، رقم الهاتف النصي 888.985.8775. تشمل الخدمات تظلمات الخروج من المستشفى، شكاوى الجودة للمنتفعين، المرافعة الفورية والمراجعات المركزة 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 (Beneficiary Ombudsman) على الموقع الإلكتروني التالي:  
<https://www.medicare.gov/claims-appeals/your-medicare-rights-get-help-with-your-rights-protections>



كل حياة تستحق رعاية على مستوى عالمي.

9500 Euclid Ave., Cleveland, OH 44195

عيادة كليفلاند هو نظام رعاية صحية متعدد التخصصات متكامل عالمياً، يجمع ما بين الرعاية داخل المستشفيات والرعاية داخل العيادات الخارجية مع البحث والتعليم لتقديم نتائج وتجارب أفضل للمرضى. لدى عيادة كليفلاند 80,000 مقدم رعاية في جميع أنحاء العالم، بما في ذلك 5,700 طبيب وعالم. يتكون النظام الصحي من 23 مستشفى و265 موقعاً للعيادات الخارجية، بما في ذلك الحرم الرئيسي في كليفلاند؛ و15 مستشفى إقليمية في شمال شرق أوهايو؛ وخمسة مستشفيات في جنوب شرق فلوريدا؛ ومركز لصحة الدماغ في لاس فيجاس، نيفادا؛ والخدمات الصحية التنفيذية والرياضية في موقعين في تورنتو، كندا؛ ومستشفى ومركز للعيادات الخارجية في لندن، المملكة المتحدة؛ ومستشفى ومركز للسرطان في أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة.  
clevelandclinic.org

©حقوق النشر لعام 2024 محفوظة لمؤسسة The Cleveland Clinic Foundation