

Dwa ak Responsablite

Mass General Brigham pran angajman pou l mentni dwa, diyite, ak byennèt pasyan nou yo. Nou pa fè diskriminasyon kont okenn moun. Nou pa fè diskriminasyon kèlkeswa:

- laj
- dyagnostik
- andikap
- etnisite
- enfòmasyon jenetik
- lang
- sitiyoasyon matrimonyal oswa relasyon
- orijin nasyonal, sitwayènte, oswa estati imigrasyon
- sous peman oswa estati asirans
- ras
- relijyon
- sèks, oryantasyon seksyèl, idantite sèks, oswa ekspresyon sèks
- estati sosyoekonomik
- veteran oswa estati militè aktif
- estati vaksinasyon an
- nenpòt lòt estati pwoteje

Dwa Pasyan:

Nan limit lalwa bay, antanke pasyan an, ou gen dwa pou:

- **Aksede ak/oswa resevwa tretman** ki baze sou bezwen medikal espesifik ou lè sa disponib dapre resous lopital la. Resevwa aranjman ki gen rapò ak andikap pou fasilite ak sipòte tretman. Resevwa tretman rapid pou sove lavi nan yon ijans. Aksede sèvis entèprèt epi gen enfòmasyon yo eksplike nan lang ou prefere. Sa enkli pou yo bay enfòmasyon sou dwa w nan yon lang ou ka konprann.
- **Yo trete w ak konsiderasyon, respè, ak diyite.**
- **Konnen idantite ak wòl moun k ap trete w** ak konnen relasyon ki genyen ant founisè w la ak etablisman swen sante a.
- **Refize patisipe nan rechèch.**
- **Refize gen elèv yo fè pati ekip swen ou a.**
- **Patisipe nan swen ou.** Fè yon manm fanmi oswa yon moun ki bay sipò ak doktè w chwazi a fè w konnen si w admèt nan lopital la. Patisipe nan kreyasyon ak aplikasyon plan swen ou. Konnen opsyon tretman epi aksepte oswa refize tretman. Yo ba w enfòmasyon nan yon fason ki klè, kout, ak aksesib pou pèmèt ou pran desizyon apwopriye pou tretman.
- **Enfòmè sou swen ou.** Patisipe nan konsantman enfòmè. Yo enfòmè ou sou risk ak benefis tretman ak tretman altènatif ki posib medikalman.
 - Jwenn yon kopi nenpòt règ oswa règleman ki aplike pou konduit pasyan.
 - Pou pasyan ansent ak akouchman nan Massachusetts: resevwa enfòmasyon nan moman pre-admisyon an sou pousantaj anyèl sezaryèn lopital la ak estatistik ki lye yo.
 - Pou sivivan agresyon seksyèl: yo ofri kontrasepsyon ijans epi jwenn enfòmasyon ekri sou kontrasepsyon ijans.
- **Evalye ak jere doulè ou.**
- **Yo asire konfidansyalite w** pandan tretman ak swen pèsonèl ou nan limit rezonab posib. Tout dosye ki gen rapò ak swen ou mentni an prive ak konfidansyalite rive jan etablisman an kapab.
- **Aksede, revize, epi jwenn yon kopi dosye medikal ou** nan yon delè rezonab ak yon fòm aksesib.

- **Resevwa swen nan yon anviwònman ki an sekirite**, san tout fòm diskriminasyon, abi, ak asèlman. Yo itilize kontrent oswa izolman sèlman pou asire sekirite ou, oswa sekirite anplwaye nou yo oswa lòt moun. Kontrent oswa izolman an dwe aplike pa anplwaye ki resevwa fòmasyon.
- **Mande yon estimasyon pri** pou sèvis swen sante ki enkli yon eksplikasyon detaye sou bòdwo w la. Sa a pral refilete tout chaj ak enfòmasyon konsènan asistans finansye.
- **Resevwa repons rapid ak adekwa** pou tout kesyon ak demann rezonab selon kapasite etablisman an.
- **Nonmen yon prokiratè swen sante epi ranpli yon direktiv swen davans** konsa nou ka konnen ki kalite swen ou ta renmen genyen si ou pa kapab di nou.
- **Kapab kominike ak moun ki andeyò lopital la.**
- **Depoze yon plent oswa yon doleyans** ak etablisman an oswa ak òganizasyon ki apwopriye yo.
- Pou pasyan ki nan etablisman New Hampshire, pèmèt reprezantan ki soti nan òganizasyon ki apwouve yo bay sèvis sosyal, asistans sante piblik oswa nan kay la, epi fè w konnen dwa w ak dwa w genyen pou sèvis yo.
- **Gen tout dwa jan sa endike anba Lwa Ameriken Andikape yo.**

Responsablite Pasyan:

Nou mande w pou w pran yon wòl aktif nan swen sante w pou ede moun k ap bay swen yo satisfè bezwen w yo. Antanke pasyan, nou mande w tout sa w kapab pou w::

- Bay enfòmasyon pou fasilite swen; ki enkli istwa medikal, alèji, chanjman inatandi nan kondisyon, ak lòt enfòmasyon enpòtan jan sa nesesè.
- Di moun k ap bay swen yo si w pa konprann enfòmasyon nou bay sou kondisyon w oswa tretman w.
- Fè patnè avèk nou sou plan tretman ou.
- Vini nan randevou pwograme yo oswa fè nou konnen si ou pa kapab vini.
- Bay nou tout enfòmasyon ki nesesè sou peman pou swen medikal ou. Si w gen enkyetid konsènan peye bòdwo medikal yo, fè nou konnen paske nou ka gen resous pou ede w.
- Swiv règ ak règleman nou yo pou konpòtman an sekirite.
- Respekte dwa lòt pasyan yo, vizitè yo, ak anplwaye yo, epi respekte Kòd Konduit MGB a.
- Pran swen afè pèsonèl ou.
- Ede kreye yon anviwònman trankil, ki favorab pou gerizon pa kontwole bri ak kantite vizitè yo.

To file a complaint or grievance please contact Patient and Family Relations (PFR):

Entity / Site	PFR Phone Number	PFR Email Address
Brigham and Women's Faulkner Hospital	617-983-4507	BWFPFR@mgb.org
Brigham and Women's Hospital	617-732-6636	BWHPFR@mgb.org
Cooley Dickinson Hospital	413-582-4970	CDHPFR@mgb.org
Martha's Vineyard Hospital	508-957-9497	MVHPFR@mgb.org
Mass General Brigham: • AmSurg, Inc. • Medical Group • Urgent Care	857-282-2150	MGBMGPFR@mgb.org
Mass General Hospital	617- 726-3370	MGHPFR@mgb.org
Massachusetts Eye and Ear Infirmary	617-573-3008	MEEPFR@mgb.org
McLean Hospital	617-855-3406	MCLEANPFR@mgb.org
Merrimack Valley Endoscopy Center	857-282-2150	MGBMGPFR@mgb.org
Nantucket Cottage Hospital	508-825-1398	NCHPFR@mgb.org
Newton-Wellesley Hospital	617-243-6205	NWHPFR@mgb.org

Salem Hospital	978-354-2025	SLMPFR@mgb.org
South Shore Endoscopy Center	857-282-2150	MGBMGPFRR@mgb.org
Spaulding Nursing and Therapy Center Brighton	617-952-5349	SRNPFR@mgb.org
Spaulding Rehabilitation: • Boston • Cape Cod • For Continuing Care Cambridge • Outpatient Centers	617-952-5349	SRNPFR@mgb.org
Wentworth-Douglass Hospital	603-740-2823	WDHPFR@mgb.org

Or contact your local state agency:

Accreditation Association for Ambulatory Health Care

3 Parkway North, Suite 201
Deerfield, IL 60015
www.aaahc.org
1-847-853-6060

**Commonwealth of Massachusetts
Board of Registration in Medicine**

178 Albion Street
Suite 330
Wakefield, MA 01880
www.mass.gov/orgs/board-of-registration-in-medicine
781-876-8200

The Joint Commission

Office of Quality and Patient Safety
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181
www.jointcommission.org
1-800-994-6610

Massachusetts Department of Mental Health

Director of Licensing
25 Staniford Street
Boston, MA 02114
www.mass.gov/orgs/massachusetts-department-of-mental-health
617-626-8000

Massachusetts Department of Public Health

Division of Health Care Facility Licensure and Certification
Complaint Intake Unit
67 Forest Street
Marlborough, MA 01752
www.mass.gov/orgs/departement-of-public-health
617-753-8150 | 1-800-462-5540

**New Hampshire Department of Health and
Human Services**

Office of the Ombudsman
105 Pleasant Street
Concord, NH 03301
www.dhhs.nh.gov
603-271-6941 | 1-800-852-3345

State of Maine Department of Health and Human Services

Division of Licensing and Certification
Attn: Complaint Intake
11 State House Station
41 Anthony Avenue
Augusta, Maine 04333
www.maine.gov/dhhs
207-287-9308 | 1-800-383-2441

State of Rhode Island Department of Health

3 Capitol Hill
Providence, RI 02908
www.health.ri.gov
401-222-5200