

## Direitos e Responsabilidades

A Mass General Brigham está comprometido em manter os direitos, a dignidade e o bem-estar de nossos pacientes. Não discriminamos ninguém. Não discriminamos independentemente de:

- Idade
- diagnóstico
- deficiência
- etnia
- informação genética
- idioma
- estado civil ou de relacionamento
- origem nacional, cidadania ou status de imigração
- fonte de pagamento ou situação do seguro
- raça
- religião
- sexo, orientação sexual, gênero, identidade de gênero ou expressão de gênero
- status socioeconômico
- status militar veterano ou ativo
- status de vacinação
- qualquer outro status protegido

### Direitos do Paciente:

Na medida do previsto por lei, como paciente, você tem o direito de:

- **Acessar e/ou receber tratamento** com base em suas necessidades médicas específicas, quando disponível, com base nos recursos do hospital. Receber acomodações relacionadas a deficiências para facilitar e apoiar o tratamento. Receber tratamento imediato que salva vidas em caso de emergência. Acessar os serviços de intérprete e tenha informações explicadas em seu idioma preferencial. Isso inclui receber informações sobre seus direitos em um idioma que você possa entender.
- **Ser tratado com consideração, respeito e dignidade.**
- **Saber a identidade e o papel das pessoas que tratam você** e saber a relação entre seu profissional da área de saúde e a unidade de saúde.
- **Recusar-se a participar da pesquisa.**
- **Recusar-se a permitir que os alunos façam parte de sua equipe de atendimento.**
- **Participar de seus cuidados.** Fazer com que um membro da família ou acompanhante e seu médico de escolha sejam notificados da internação no hospital. Participar da criação e implementação do seu plano de cuidados. Conhecer as opções de tratamento e aceitar ou recusar o tratamento. Receber informações de forma clara, concisa e acessível para permitir que você tome decisões de tratamento apropriadas.
- **Ser informado(a) sobre seus cuidados.** Participar do consentimento informado. Estar informado sobre os riscos e benefícios do tratamento e tratamentos alternativos que são clinicamente possíveis.
  - Obter uma cópia de todas as regras ou regulamentos que se apliquem à conduta do paciente.
  - Para pacientes em trabalho de parto e parto em Massachusetts: receber informações no momento da pré-internação sobre a taxa anual de cesarianas do hospital e estatísticas relacionadas.
  - Para sobreviventes de agressão sexual: receber a oferta de contracepção de emergência e obter informações por escrito sobre contracepção de emergência.
- **Tenha sua dor avaliada e gerenciada.**
- **Manter sua privacidade** durante o tratamento e os cuidados pessoais na medida do razoavelmente possível. Ter privacidade e confidencialidade de todos os registros relativos aos seus cuidados dentro da capacidade da unidade.
- **Acessar, revisar e obter uma cópia do seu prontuário médico** dentro de um prazo razoável e em um formato acessível.

- **Receber atendimento em um ambiente seguro**, livre de todas as formas de discriminação, abuso e assédio. Usar contenção ou reclusão apenas para garantir sua segurança, ou a segurança de nossa equipe ou de outras pessoas. Restrições ou isolamento devem ser implementados por pessoal treinado.
- **Solicitar uma estimativa de custo** dos serviços de saúde, incluindo uma explicação detalhada da sua fatura. Isso refletirá todas as cobranças e informações relacionadas à assistência financeira.
- Receba uma resposta rápida e adequada a todas as perguntas e solicitações razoáveis dentro da capacidade da unidade.
- **Nomear um procurador de assistência médica e preencha uma diretriz de assistência médica antecipada** para que possamos saber que tipo de atendimento você deseja ter caso não possa nos informar.
- **Poder se comunicar com pessoas fora do hospital.**
- **Registre uma reclamação ou queixa** junto à unidade ou às organizações apropriadas.
- Para pacientes em unidades de New Hampshire, permita que representantes de organizações aprovadas forneçam serviços sociais, assistência médica pública ou domiciliar e que informem você sobre seus direitos e direitos pelos serviços.
- **Ter observados todos os direitos descritos na Lei dos Americanos com Deficiências.**

## Responsabilidades do Paciente:

Pedimos que você assuma um papel ativo no seu tratamento de saúde para ajudar os profissionais de saúde a atender às suas necessidades. Como paciente, pedimos que, da melhor forma possível, você:

- Forneça informações para facilitar o atendimento, incluindo histórico médico, alergias, mudanças inesperadas na doença e outras informações relevantes, conforme necessário.
- Informe os cuidadores se você não entender as informações que fornecemos sobre sua doença ou tratamento.
- Faça uma parceria conosco em seu plano de tratamento.
- Mantenha as consultas agendadas ou avise-nos se não conseguir comparecer.
- Forneça-nos todas as informações necessárias sobre o pagamento de seus cuidados médicos. Se você tiver dúvidas sobre o pagamento de contas médicas, informe-nos, pois podemos ter recursos para ajudá-lo(a).
- Siga nossas regras e regulamentos para um comportamento seguro.
- Respeite os direitos de outros pacientes, visitantes e funcionários e cumpra o Código de Conduta do MGB.
- Cuide de seus pertences pessoais.
- Ajude a criar um ambiente tranquilo e curativo controlando o ruído e o número de visitantes..

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	<a href="mailto:BWFPFR@mgb.org">BWFPFR@mgb.org</a>
Brigham and Women's Hospital	617-732-6636	<a href="mailto:BWHPFR@mgb.org">BWHPFR@mgb.org</a>
Cooley Dickinson Hospital	413-582-4970	<a href="mailto:CDHPFR@mgb.org">CDHPFR@mgb.org</a>
Martha's Vineyard Hospital	508-957-9497	<a href="mailto:MVHPFR@mgb.org">MVHPFR@mgb.org</a>
Mass General Brigham: <ul style="list-style-type: none"> <li>• AmSurg, Inc.</li> <li>• Medical Group</li> <li>• Urgent Care</li> </ul>	857-282-2150	<a href="mailto:MGBMGPFPR@mgb.org">MGBMGPFPR@mgb.org</a>
Mass General Hospital	617- 726-3370	<a href="mailto:MGHPFR@mgb.org">MGHPFR@mgb.org</a>
Massachusetts Eye and Ear Infirmary	617-573-3008	<a href="mailto:MEEPFR@mgb.org">MEEPFR@mgb.org</a>
McLean Hospital	617-855-3406	<a href="mailto:MCLEANPFR@mgb.org">MCLEANPFR@mgb.org</a>
Merrimack Valley Endoscopy Center	857-282-2150	<a href="mailto:MGBMGPFPR@mgb.org">MGBMGPFPR@mgb.org</a>
Nantucket Cottage Hospital	508-825-1398	<a href="mailto:NCHPFR@mgb.org">NCHPFR@mgb.org</a>

Newton-Wellesley Hospital	617-243-6205	<a href="mailto:NWHPFR@mgb.org">NWHPFR@mgb.org</a>
Salem Hospital	978-354-2025	<a href="mailto:SLMPFR@mgb.org">SLMPFR@mgb.org</a>
South Shore Endoscopy Center	857-282-2150	<a href="mailto:MGBMGPFRR@mgb.org">MGBMGPFRR@mgb.org</a>
Spaulding Nursing and Therapy Center Brighton	617-952-5349	<a href="mailto:SRNPFR@mgb.org">SRNPFR@mgb.org</a>
Spaulding Rehabilitation: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Boston</li> <li>• Cape Cod</li> <li>• For Continuing Care Cambridge</li> <li>• Outpatient Centers</li> </ul>	617-952-5349	<a href="mailto:SRNPFR@mgb.org">SRNPFR@mgb.org</a>
Wentworth-Douglass Hospital	603-740-2823	<a href="mailto:WDHPFR@mgb.org">WDHPFR@mgb.org</a>

Or contact your local state agency:

**Accreditation Association for Ambulatory Health Care**

3 Parkway North, Suite 201  
Deerfield, IL 60015  
[www.aaahc.org](http://www.aaahc.org)  
1-847-853-6060

**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/department-of-public-health](http://www.mass.gov/orgs/department-of-public-health)  
617-753-8150 | 1-800-462-5540

**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](http://www.mass.gov/orgs/board-of-registration-in-medicine)  
781-876-8200

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

Office of the Ombudsman  
105 Pleasant Street  
Concord, NH 03301  
[www.dhhs.nh.gov](http://www.dhhs.nh.gov)  
603-271-6941 | 1-800-852-3345

**The Joint Commission**

Office of Quality and Patient Safety  
One Renaissance Boulevard  
Oakbrook Terrace, IL 60181  
[www.jointcommission.org](http://www.jointcommission.org)  
1-800-994-6610

**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](http://www.maine.gov/dhhs)  
207-287-9308 | 1-800-383-2441

**Massachusetts Department of Mental Health**

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

**State of Rhode Island Department of Health**

3 Capitol Hill  
Providence, RI 02908  
[www.health.ri.gov](http://www.health.ri.gov)  
401-222-5200