

Права и обязанности

Mass General Brigham привержен соблюдению прав, достоинства и благополучия наших пациентов. Мы не дискриминируем против какого бы то ни было человека. Мы никого не дискриминируем вне зависимости от:

- возраста
- диагноза
- инвалидности
- этнической принадлежности
- генетической информации
- языка
- семейного положения или статуса отношений
- национального происхождения, гражданства или иммиграционного статуса
- источника оплаты или страхового статуса
- расы
- религии
- пола, сексуальной ориентации, гендера, гендерной идентичности или гендерного самовыражения
- социально-экономического статуса
- статуса ветерана или действующего военнослужащего
- статуса вакцинации
- любого другого защищенного статуса

Права пациента: В рамках, предусмотренных законом, вы имеете право на:

- **Доступ к лечению и/или получение лечения** на основе ваших специфических медицинских потребностей, когда это доступно на основе ресурсов больницы. Получение приспособленного размещения, связанного с инвалидностью, для облегчения и поддержки лечения. Получение оперативного жизненно необходимого лечения в чрезвычайной ситуации. Доступ к услугам переводчика и получение информации на предпочитаемом вами языке. Это включает в себя предоставление информации о ваших правах на понятном вам языке.
- **То, чтобы к вам относились с вниманием, уважением и достоинством.**
- **То, чтобы знать личность и роль лечащих вас лиц** изнать о взаимоотношении между вашим провайдером и медицинским учреждением.
- **Отказ от участия в исследовании.**
- **Отказ от участия студентов в работе вашей лечащей команды.**
- **Участие в вашем лечении.** Уведомление члена семьи или поддерживающего вас лица и выбранного вами врача о вашей госпитализации. Участие в создании и реализации плана вашего медицинского обслуживания. То, чтобы знать варианты лечения, согласиться или отказаться от него. То, чтобы вам предоставляли информацию в ясной, краткой и доступной форме, чтобы вы могли принимать целесообразные решения о лечении.
- **То, чтобы быть информированным о своем лечении.** Участие в подписании информированного согласия. То, чтобы быть информированным о рисках и бенефитах лечения, а также об альтернативных методах лечения, которые возможны с медицинской точки зрения.
 - Получение копии любых правил или положений, которые касаются поведения пациентов.
 - Для пациенток, рожаящих в штате Massachusetts: получение во время поступления в больницу информации о годовом показателе кесарева сечения в больнице и соответствующую статистику.
 - Для жертв сексуального насилия: предложение экстренной контрацепции и получение письменной информации об экстренной контрацепции.
- **Оценку и лечение вашей боли.**
- **Сохранение вашей приватности** во время лечения и личного обслуживания, насколько это возможно. Приватность и конфиденциальность всех записей, касающихся вашего медицинского обслуживания, в пределах возможностей учреждения.

- **Доступ к вашей медицинской карте, ее просмотр и получение копии** в разумные сроки и в доступном формате.
- **Получение медицинского обслуживания в безопасной обстановке** свободной от всех форм дискриминации, злоупотреблений и домогательств. То, чтобы сдерживание или изоляция использовались только для обеспечения вашей безопасности, безопасности нашего персонала или других людей. Сдерживания или изоляция должны осуществляться обученным персоналом.
- **Запрос оценки стоимости** медицинских услуг, включая подробное разъяснение вашего счета. Это будет отражать все расходы и информацию о финансовой помощи.
- **Получение быстрого и адекватного отклика** на все разумные вопросы и запросы в пределах возможностей учреждения.
- **Назначение доверенного лица для принятия медицинских решений и заполнение предварительного распоряжения о медицинской помощи**, чтобы мы могли знать ваши желания о том, что именно нам следует делать, если вы окажетесь не в состоянии сообщить нам об этом.
- **Возможность общаться с людьми за пределами больницы.**
- **То, чтобы подать жалобу или предъявить претензию** в само учреждение или в соответствующие организации.
- В учреждениях штата New Hampshire представителям утвержденных организаций разрешено предоставлять пациентам социальные услуги, общественную или домашнюю медицинскую помощь, а также информировать вас о ваших правах и привилегиях для получения услуг.
- **Соблюдение всех прав, предусмотренных Законом об американцах с инвалидностями (Americans with Disabilities Act – на англ.).**

Обязанности пациента: Мы просим вас принимать активное участие в заботе о своем здоровье, чтобы помочь тем, кто предоставляет вам медицинское обслуживание, удовлетворить ваши потребности. Мы просим вас, чтобы вы, будучи пациентом, старались в меру своих возможностей:

- Предоставлять информацию для обеспечения обслуживания, включая медицинскую историю, аллергии, неожиданные изменения в состоянии и другую релевантную информацию, когда это необходимо.
- Сообщать обслуживающему персоналу, если вам непонятна информация, которую мы предоставляем о вашем состоянии или лечении.
- Сотрудничать с нами в составлении и реализации вашего лечебного плана.
- Посещать запланированные приемы или сообщать нам, если вы не можете их посетить.
- Предоставлять нам всю нужную информацию об оплате вашего медицинского обслуживания. Если у вас есть проблемы с оплатой медицинских счетов, сообщать об этом нам, возможно, у нас есть ресурсы, чтобы помочь вам.
- Соблюдать наши правила и нормы безопасного поведения.
- Уважать права других пациентов, посетителей и персонала, а также соблюдать Кодекс поведения MGB.
- Заботиться о своих личных вещах.
- Помогать создавать спокойную, целебную обстановку, контролируя шум и количество посетителей.

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	BWFHPFR@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	MGBMGPFR@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

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/departments-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
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
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
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
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
617-626-8000

State of Rhode Island Department of Health

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