

權利和責任

Mass General Brigham 致力於維護我們的患者的權利、尊嚴和福祉。我們不歧視任何個人。我們不會基於下述任何一項做出歧視行為：

- 年齡
- 診斷
- 殘障
- 族裔
- 基因資訊
- 語言
- 婚姻或伴侶關係狀況
- 原國籍、公民身份或移民身份
- 付款來源或保險狀況
- 種族
- 宗教
- 性、性取向、性別、性別認同或性別表現
- 社會經濟階層
- 退伍軍人或現役軍人身份
- 疫苗接種狀況
- 任何其他受保護身份

患者權利：在法律規定的範圍內，患者有權：

- 在醫院資源許可的情況下，根據您的特定醫療需求**獲得和/或接受治療**。獲取與殘障相關的便利措施，以促進並支援治療。在緊急情況下獲得迅速的搶救治療。獲取口譯服務並以您的首選語言解釋資訊。這包括以您能理解的語言提供有關您享有權利的資訊。
- **受到體貼、尊重和尊嚴的對待。**
- **了解您的醫護團隊成員的身份和角色及了解您的醫護人員與醫療機構之間的關係。**
- **拒絕參與研究項目。**
- **拒絕讓學生成為您的護理團隊的一部分。**
- **參與您的護理計劃。**入院時通知您的家屬或支援人員以及您選擇的醫生。參與製定和實施您的護理計劃。了解治療方案，並接受或拒絕治療。以清楚、簡明且無障礙方式取得資訊，讓您能夠做出適當的治療決定。
- **得悉自己的護理計劃。**參與知情同意的過程。了解醫學上可行的治療和替代治療的風險和益處。
 - 取得適用於患者行為的任何守則或規條的副本。
 - 對於馬薩諸塞州的臨產和分娩患者：在入院前獲取有關該醫院每年的剖腹產率和相關統計數據的資訊。
 - 對於性侵犯的倖存者：提供緊急避孕措施，並取得有關緊急避孕措施的書面資訊。
- **接受疼痛評估和管理。**
- 在治療和個人護理期間，在合理可能的範圍內**維護您的隱私**。在院舍設施的能力範圍內，所有與您的護理有關的記錄均享有隱私權和保密性。
- 在合理的時間內以無障礙的格式**存取、查閱和取得您的醫療記錄副本**。

- 在安全的環境中接受護理，不受任何形式的歧視、虐待和騷擾。只有在確保您的安全、我們工作人員或其他人的安全時，才使用約束或隔離措施。約束或隔離必須由受過訓練的工作人員執行。
- 向院方索取醫護服務的**費用估算**，包括帳單的明細說明。這包括所有收費和財務援助相關資訊。
- 在院舍設施能力範圍內，所有合理的問題和要求都能**得到迅速和充分的回應**。
- **指定醫療護理受托人並填寫預先照護指示**，這麼我們知道，在您無法交代的情況下想獲得怎樣的護理。
- **能夠與醫院外的人溝通。**
- 向院舍設施或適當的組織**提出投訴或申訴**。
- 對於新罕布夏州機構中的患者，允許經批准組織的代表提供社會福利服務、公眾健康或家居護理援助，並告知您享用服務的權利和權益。
- **對於新罕布夏州機構中的患者，允許經批准組織的代表提供社會福利服務、公眾健康或家居護理援助，並告知您享用服務的權利和權益。**
- 獲保障《美國殘障人士法案》所規定的所有權利。

患者責任：我們要求您在醫療護理的過程中積極參與，讓醫護人員滿足您的需求。作為患者，我們要求您盡最大努力：

- 提供有助於護理的資訊；包括病史、過敏症、病情的意外變化，以及其他必要的相關資訊。
- 如果您不明白所提供有關您的病情或治療的訊息，請告訴醫護人員。
- 與我們合作製定您的治療計劃。
- 確保應約就診，一旦無法到診，請通知我們。
- 提供有關支付您的醫療護理費用所需的所有資訊。如果您對支付醫療費用有顧慮，請告訴我們，因為我們可能有資源來幫助您。
- 遵守院方的安全行為守則和規條。
- 尊重其他患者、訪客和工作人員的權利，並遵守 MGB 所訂的行為準則。
- 請保管好個人財物。
- 透過控制噪音和訪客數量，營造一個安靜、療癒的環境。

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: <ul style="list-style-type: none"> ● AmSurg, Inc. ● Medical Group ● Urgent Care 	857-282-2150	MGBMGPFRR@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	MGBMGPFRR@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: <ul style="list-style-type: none"> • 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/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
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