

权利和责任 患者、患者代表和患者家属

Boston Children’s Hospital 致力于尊重和保护患者、患者父母/监护人、家属以及访客的权利。我们将与您一起努力，提供以患者和家庭为中心的高质量护理。Boston Children’s Hospital 将尽一切努力去尊重您的文化、种族、宗教信仰、肤色、性别、性别认同、性取向、婚姻状况、怀孕状况、国籍、血统、民族、年龄、残障状况以及现役军人或退伍军人身份。

这则通知详述了您在接受护理时所享有的权利和需要承担的责任。请向您的护理团队成员索要一份副本。如果您觉得您/您子女的权利没有得到尊重，请与您/您子女的护理团队成员沟通。

您有以下权利：

护理和治疗

- 以受到尊重的方式获得安全的护理。
- 获取护理时不受歧视、虐待或忽视。
- 让您的宗教和精神需求得到支持。
- 成为护理团队中积极又了解情况的成员。
- 接受紧急治疗，无论您是否有能力支付费用。
- 为处理您/您子女的疼痛得到治疗。
- 对建议的程序、干预或治疗（包括预期益处、潜在风险以及可用替代方案）自愿作出知情决定（紧急情况下除外）。
- 根据我们的《行为准则》(Code of Conduct) 选择可用的医疗保健提供者为您提供护理和治疗（紧急情况下除外）。
- 自费咨询其他专家（寻求第二意见）。
- 在我们力所能及的范围内满足特殊需求，这可能包括轮椅无障碍通行的环境和口译员（视需要提供）。
- 安全转移到同意为您提供治疗的其他机构。
- 在出院后（当您回家时）获得或知晓有助于您的资源。知晓您在您本人/您的子女回家后需要知道和完成的事项。
- 选择不接受护理，但如果这种情况会对您/您子女的健康构成风险，医院可以根据医院政策和法律采取行动并让儿童与家庭服务部 (Department of Children and Families) 介入。
- 在需要时，为保护您、访客以及工作人员不受伤害而在最短的时间内施加限制最少的约束。

交流

- 以您能理解的方式充分了解您/您子女的诊断、治疗方案以及风险，以确保您能参与护理的各方面并作出明智的选择。在紧急情况下，这可能发生在治疗后。
- 针对任何治疗或程序的结果得到清晰的解释。
- 用您能理解的语言和文字及时、准确且完整地解答您的问题或疑问。
- 了解您/您子女临床团队成员的姓名和专业。
- 让我们将您/您的子女在 Boston Children’s Hospital 获得的护理和治疗告知您的家庭成员或其他医疗保健提供者。
- 询问医院或医疗保健提供者与任何其他医疗保健设施或教育机构的关系以及该关系与您/您子女的护理的相关性。
- 如果您/您的子女无法作出医疗决定，则选择他人代为作出决定。医院将提供有关医疗保健决策的信息，如医疗保健代理、法院指定监护人、指定看护人以及其他倡导服务和保护服务。
- 获取有关紧急避孕、咨询和其他支持的书面信息，包括在您/您的子女提出要求后提供紧急避孕措施。
- 在法律和/或医院能力允许的情况下，让您/您子女对护理的选择（包括器官捐献和临终决定）得到尊重。
- 如果您/您的子女患有任何形式的乳腺癌，可获取有关医学上适当的替代治疗方案的信息。
- 了解患者、患者家属和访客应该遵守的医院规则。
- 就获得的护理和服务提出疑问、顾虑或提出正式投诉或申诉，如下文“反馈”部分所述。

隐私权和保密性

- 在我们尽可能为您提供合理隐私的情况下获得护理。
- 让您/您子女的医疗信息和通信得到保密处理。
- 获得关于我们如何使用或共享健康信息的 Boston Children’s Hospital 隐私惯例的副本。
- 选择不被列入我们的患者名录，以让您的住院经历得到保密处理。
- 选择谁可以或不可以前来探病。Boston Children’s Hospital 可能会出于感染风险、空间限制、紧急状态、紧急情况或患者、患者家属、访客和/或工作人员的安全等原因实施访客限制。
- 决定不参与研究、不成为研究对象以及不获取非治疗性的教育信息。
- 根据我们的《行为准则》拒绝接受学生的检查、观察或治疗，而不影响获得护理的机会。
- 让 Boston Children’s Hospital 先征得您的同意再为您/您的家属拍摄照片或视频。
- 拒绝参与筹资和营销活动的要求。

医疗记录和财务援助

- 查阅您/您子女的医疗记录或索要副本。
- 如果您认为您/您子女的医疗记录信息有误，可要求更正。
- 索要您的账单副本、讨论费用以及要求对所提供服务的费用做出解释。
- 如果您在支付账单方面需要帮助或有其他账单问题，请拨打 617-355-3397 联系 Boston Children’s Hospital 患者财务部 (Patient Finance Department)。

您/您家属的责任：

护理和治疗

- 共享有关患者健康的最新完整信息，包括病史、症状、治疗、服用的药物以及可能会影响治疗方案（包含任何预先护理计划）的其他信息。
 - 了解患者医疗信息将与临床团队成员、其他提供者（便于护理协调）、保险公司或您允许查看记录的人共享。
 - 告诉我们您想要怎样参与您本人/您子女的护理，如果您不了解护理计划、说明或您/您子女的责任，则提出问题。
 - 如果您/您子女的病情有变化，立即告诉我们。
 - 与护理团队一起制定护理计划。
 - 不得故意打断或妨碍任何患者的护理或体验。
 - 按时看诊，如您无法赴约，则提前告知我们。
 - 遵守 Boston Children’s Hospital 对特定患者护理区域的规定。
 - 在 Boston Children’s Hospital 范围内的任何场所，对您/您子女的物品负责。请将不需要的物品留在家中。
- ### 为他人着想
- 不得谈论或重复关于其他患者或患者家属的信息。
 - 说话的音量和音调应有助于为所有患者创造一个安静和治愈的环境。
 - 遵守安静时间规定，当您接待访客时，请注意噪音大小。
 - 尊重 Boston Children’s Hospital 和其他患者、患者家属及访客的财产。
 - 当试图解决分歧时，行为得体并尊重他人。

行为准则

- 遵守我们的**患者、患者家属及访客行为准则**，以保证您本人以及其他人的安全。
- 尊重其他患者、患者家属和医院工作人员的权利。例如：当说话或使用播放音乐/视频的设备时，请注意噪音大小。不得谈论或重复关于其他患者或患者家属的信息。
- 言行举止要体现出对护理团队、其他患者和患者家属或访客的体谅和尊重。我们不会容忍恐吓、辱骂或不尊重他人的行为和语言，并且这可能会影响您能否进入医院。
- 为能提高工作人员、患者和患者家属的健康平等、多样性和包容性的工作提供支持。我们不会容忍不恰当、不尊重或歧视性的行为，并且这些行为可能会导致您可获取的服务受限、转移到其他设施或出院。
- 请知悉，Boston Children’s Hospital 是无烟医院。如果您需要吸烟或使用电子烟，您需要离开医院范围。

如果您违反我们的《行为准则》或造成任何其他安全问题，我们可能会：

- 联系保安和/或执法机关。
- 要求您离开看诊地点、科室或设施，或者结束通话。
- 制定行为期望协议，包括探视限制、服务获取限制、转移到其他设施或医学上适当的出院。

正式申诉

(投诉或疑虑)

Boston Children’s Hospital 致力于为为患者提供优质护理。我们想倾听您的心声，了解您对所获得的的护理是否满意。

您可以通过以下方式提出投诉或提交正式申诉：

- 与病区主管或您/您子女临床团队的成员沟通。
- 以口头或书面形式联系 Boston Children’s Hospital 患者关系部的工作人员。
- 星期一至星期五，上午 8:30 至下午 4:30：617-355-7673
- 工作日下午 4:30 后/周末/节假日：用寻呼机呼叫值班看护员，号码：617-355-6369。
- 邮寄地址：
Boston Children’s Hospital
Patient Relations, Mailstop 3238,
300 Longwood Ave., Boston, MA 02115
- 患者关系部的工作人员在收到您提出的疑虑后会与您联系，同时对您的疑虑作出书面答复，在答复中提供医院联系人的姓名、内部投诉审查流程、审查结果以及行动完成日期。

隐私权和保密性相关疑虑

如有关于患者信息隐私的疑问或顾虑，请联系 Boston Children’s Hospital 隐私官：

- 电子邮件：privacy@childrens.harvard.edu
- 电话：617-919-4309

表扬或反馈

您的反馈对我们来说非常重要。无论您是想对我们的工作表示赞赏，还是想对您的护理提出疑虑或不满，都请让我们知道。

您可以通过以下方式联系我们：

- 与病区主管或您/您子女临床团队的成员沟通。
- 您可能会通过邮件或短信或电子邮件收到一份问卷调查，询问您在 Boston Children’s Hospital 的体验，您可以通过此问卷调查提供反馈。



患者安全监管机构

马萨诸塞州公共卫生部

(Massachusetts Department of Public Health)

患者、消费者或其代表可将《患者投诉表》连同任何必要 HIPAA 表格（获取地址：mass.gov/how-to/file-a-complaint-regarding-a-hospital）寄送至：

- Division of Health Care Facility Licensure and Certification
Complaint Intake Unit
67 Forest St., Marlborough, MA 01752
- 24 小时消费者投诉专线：800-462-5540

马萨诸塞州心理健康部

(Massachusetts Department of Public Health)

填写《心理健康部 (DMH) 投诉表》（获取地址：mass.gov/service-details/complaint-form）并将其寄送至：

- Department of Mental Health
Central Office of Investigations
25 Staniford St., Boston, MA 02114
- DMH 信息和资源专线：
800-221-0053

联合委员会

(Joint Commission)

网站：

- jointcommission.org，点击“联系我们”，然后选择“患者安全投诉”

邮件：

- The Office of Quality and Patient Safety
The Joint Commission
One Renaissance Blvd.
Oakbrook Terrace, IL 60181

Medicare 和 Medicaid 服务中心

(Centers for Medicare and Medicaid Services, CMS)

访问 CMS 网站查询联系方式：

- cms.gov/About-CMS/Agency-Information/ContactCMS/index.html

致电：

- 800-MEDICARE (800-633-4227)

民权办公室 (Office for Civil Rights)

填写在线表格：

- ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf 或将书面投诉邮寄至：
- Centralized Case Management Operations
U.S. Department of Health & Human Services
200 Independence Ave., S.W.
Washington, DC 20201

访问我们的“权利和责任”网页以了解详细信息

childrenshospital.org/legal/patient-and-family-rights

