

Dwa ak Responsablite Pasyan, Reprezantan Pasyan, ak Fanmi yo



Boston Children's Hospital pran angajman pou li respekte epi pwoteje dwa pasyan nou yo, paran yo / responsab legal yo, fanmi yo ak vizitè yo. **Nou gen pou n travay an patenarya avèk ou pou n founi bon jan kalite swen ki santre sou pasyan an ak lafanmi.** Boston Children's fè tout efò posib pou li respekte kilti w, ras ou, relijyon w, koulè w, sèks ou, idantite seksyèl ou, oryantasyon seksyèl ou, eta sivil ou, gwosès ou, orijin nasyonal ou, asandans ou, orijin etnik ou, laj ou, andikap ou, ak estati militè oswa veteran w.

Avi sa a pale sou dwa ak responsablite w yo pandan w ap resewa swen. Mande yon manm nan ekip swen w lan yon kopi. Si w santi yo pa t respekte dwa w oswa dwa timoun ou an, tanpri pale ak yon manm nan ekip swen w lan oswa ekip swen timoun ou an.

Ou Gen Dwa:

Swen ak Trètman

- Pou w resewa swen ki san danje epi ki temwaye respè anvè moun ou ye a.
- Pou w resewa swen ki san diskriminasyon, abi oswa neglijan.
- Pou w resewa soutyen pou w reponn ak bezwen relijye epi espiyèl ou yo
- Pou w yon manb ki aktif epi ki enfòm nan ekip swen an
- Pou w resewa trètman annijans, kit ou ka peye kit ou pa kapab peye.
- Pou w jwenn swen ki pran an chaj doulè w oswa doulè timoun ou an.
- Pou w pran yon desizyon ki eklerere epi ki volontè konsènan pwosedi, entèvansyon, oswa trètman yo rekòmande w yo — pami yo avantaj yo di w ou mèt atann ou pou w jwenn yo, risk potansyèl yo, ak altènativ ki disponib yo — sof nan yon ka ijans.
- Pou w chwazi yon founisè swen sante ki disponib pou swen ak trètman w yo, an konfòm ak Kòd Konduit nou an, sof nan yon ka ijans.
- Pou w konsilte yon lòt espesyalis (chèche yon dezyèm opinyon) sou kont lajan nan pòch ou.
- Pou w resewa swen ki reponn ak bezwen espesyal yo nan limit kapasite nou; sa ka enkli yon anviwònman ki aksesib pou chèz woulant epi, si sa nesèsè, yon entèprèt.
- Pou w benefisyè yon transfè an sekirite pou w ale nan yon lòt etablisman ki aksepte ba w trètman.
- Pou w resewa resous ki ka ede w apre w fin egzeyate (lè w ale lakay ou) oswa pou yo ba w enfòmasyon sou yo. Pou yo enfòmè w sou sa w bezwen konnen ak fè lè ou menm oswa timoun ou an retounen lakay nou.
- Pou w chwazi pou w pa resewa swen sof si sitiyoasyon an prezante yon risk pou sante oswa byennèt ou oswa pa timoun ou an, kote nan ka sa a lopital la ka poze aksyon epi enplike Depatman Timoun ak Fanmi an an konfòm ak politik lopital la ak lwa yo ki an vigè yo.
- Pou w sibi kontrent ki gen mwens restriksyon an, si sa nesèsè, pou dire tan ki pi kout la ki gen pou pwoteje ou menm, vizitè yo ak anplwaye yo kont danje.

Kominikasyon

- Pou yo enfòmè w konplètman konsènan dyagnostik ou oswa pa timoun ou an, opsyon trètman yo, ak risk yo lè yo itilize tèm ou ka konprann pou w ka patisipe nan tout aspè swen w yo epi fè chwa ki eklerere. Nan ka ijans yo, sa ka rive apre trètman an.
 - Pou w resewa yon eksplikasyon ki klè sou rezilta nenpòt trètman oswa pwosedi.
 - Pou w resewa repons pou kesyon oswa preyokipasyon w yo ki alè, ki egzat, epi ki konplè nan yon lang ak mo ou konprann.
 - Pou w konnen non ak espesyalite manm ekip klinik ou an oswa pa timoun ou an.
 - Pou w mande nou enfòmè yon manm fanmi oswa yon lòt founisè konsènan swen ak trètman ou menm oswa timoun ou an resewa nan men Boston Children's.
 - Pou w mande enfòmasyon konsènan relasyon lopital la oswa founisè swen sante yo genyen ak nenpòt lòt etablisman swen sante oswa enstitisyon edikatif ak ki lyen li genyen ak swen w yo oswa swen timoun ou an.
 - Pou w chwazi yon moun ki pou pran desizyon medikal si ou menm oswa timoun ou an pa kapab. Lopital la gen pou l founi enfòmasyon sou desizyon ki pran nan zafè swen sante yo bay moun tankou yon mandatè swen sante, yon responsab legal tribinal nonmen, moun k ap bay swen yo deziyen, ak lòt sèvis defans ak pwoteksyon.
 - Pou w jwenn enfòmasyon alekri sou kontrasepsyon ijans, konsèy, ak lòt fòm soutyen, san wete pou yo ba w kontrasepsyon ijans si ou menm oswa timoun ou an mande sa.
 - Pou lopital la respekte chwa w oswa chwa timoun ou an konsènan swen w oswa swen timoun ou an (pami yo don ògan ak desizyon pou mete fen nan lavi) jan lalwa pèmèt sa ak/ oswa nan limit kapasite lopital la.
 - Pou w jwenn enfòmasyon sou trètman altènativ ki apwopriye sou plan medikal si ou menm oswa timoun ou an gen nenpòt fòm kansè nan tete.
 - Pou yo enfòmè w konsènan règ lopital yo y atann pou pasyan yo, fanmi yo ak vizitè yo swiv.
 - Pou w poze kesyon, pataje preyokipasyon w yo, oswa depoze yon plent oswa doleyans fòmèl konsènan swen ak sèvis ou resewa yo jan sa dekri pi ba a nan seksyon Fidbak la.
- ### Vi prive ak Konfidansyalite
- Pou w resewa swen nan yon degre konfidansyalite ki rezonab nan limit kapasite nou.
 - Pou lopital la kenbe enfòmasyon medikal ak kominikasyon w oswa pa timoun ou an konfidansyèl.
 - Pou w resewa yon kopi pratik konfidansyalite Boston Children's yo sou fason nou itilize oswa pataje enfòmasyon sante yo.
 - Pou w chwazi pou nou pa mansyone w nan repètwa pasyan nou an pou kenbe sejou w nan lopital la prive.

- Pou w chwazi kiyès ki kapab ak kiyès ki pa kapab ba w vizit. Boston Children's ka aplike limitasyon vizitè pou rezon tankou risk enfeksyon, espas ki limite, eta ijans, sitiyoasyon ijans, oswa sekirite pasyan nou yo, fanmi yo, vizitè yo ak/oswa manm pèsònèl nou yo.
- Pou w deside pa patisipe nan etid rechèch, pou w pa yon sijè rechèch, oswa pou w pa resewa enfòmasyon edikatif ki pa terapetik.
- Pou w refize pou etidyan egzamine w, obsève w, oswa trete w, an konfòm ak Kòd Konduit nou an, san sa pa konpwomèt aksè w pou w resewa swen.
- Pou w bay Boston Children's pèmision anvan nou pran foto oswa videyo ou menm oswa fanmi ou.
- Pou w refize demann pou patisipasyon nan aktivite pou kolekte fon oswa pou maketin.

Dosye Medikal ak Èd Finansye

- Pou w gen aksè ak dosye medikal ou an oswa dosye medikal timoun ou an oswa pou w mande yon kopi.
- Pou w mande yon koreksyon nan dosye medikal ou an /dosye medikal timoun ou an si ou rete kwè enfòmasyon yo pa kòrèk.
- Pou w jwenn yon kopi fakti w la, diskite sou frè yo, epi resewa eksplikasyon sou frè ki lye ak sèvis yo founi w yo.
- Kontakte Depatman Finans pou Pasyan Boston Children's lan nan 617-355-3397 si w bezwen èd pou w peye fakti w la oswa si w gen lòt kesyon sou faktirasyon an.

Responsabilite Ou / Fanmi Ou

Swen ak Trètman

- Pataje enfòmasyon sou sante pasyan an ki konplè epi ki ajou tankou antesedan medikal yo, sentòm yo, trètman yo, medikaman li te pran, ak lòt enfòmasyon ki t a ka afekte yon plan trètman, pami yo nenpòt planifikasyon pou swen ki te fèt davans.
- Konprann yo gen pou pataje enfòmasyon medikal pasyan an ak manm ekip klinik la, lòt founisè yo pou kowòdinasyon swen, konpayi asirans yo, oswa moun ou otorize pou konsilte dosye ou yo.
- Fè nou konnen kijan ou swete patisipe nan swen w oswa swen timoun ou an epi poze kesyon si ou pa konprann plan swen an, enstriksyon yo, oswa responsablite ou oswa responsablite timoun ou an.
- Fè nou konnen imedyatman si gen chanjman nan eta w oswa eta timoun ou an.
- Travay men nan men ak ekip swen an sou plan swen an.
- Pa entewonp oswa bloke entansyonèlman swen oswa eksperyans yon pasyan
- Ale nan randevou ki pwograme yo epi fè nou konnen davans si ou pa kapab ale nan yon randevou.
- Swiv règleman Boston Children's yo konsènan zòn espesifik swen pasyan yo.
- Pou w responsab afè w oswa afè timoun ou an lè w nan yon etablisman Boston Children's. Tanpri kite tout bagay ou pa bezwen yo lakay ou.

Konsiderasyon pou Lòt Moun yo.

- Pa pale konsènan enfòmasyon sou lòt pasyan yo oswa fanmi yo oswa repete enfòmasyon sila yo.
- Pale avèk yon volim epi ton ki favorize yon anviwònman ki repozan ak apezan pou tout pasyan yo.
- Swiv règ ki gen pou wè ak lè kalm yo epi pran an konsiderasyon nivo bri yo lè w gen moun ki vin vizite w.
- Respekte pwopriyete Boston Children's ak pwopriyete lòt pasyan, fanmi, ak vizitè yo.
- Aji nan fason ki apwopriye epi asire w ou respektive lè w ap eseye regle dezakò.

Kòd Konduit

- Swiv **Kòd Konduit pou Pasyan, Fanmi ak Vizitè nou an** pou kenbe tèt ou ak lòt moun an sekirite.
- Respekte dwa lòt pasyan, fanmi, ak manm pèsònèl lopital yo. Pa egzanp: Prete atansyon ak nivo bri w emèt lè w ap pale oswa lè w ap itilize aparèy mizik/videyo. Pa pale konsènan enfòmasyon sou lòt pasyan yo oswa fanmi yo oswa repete enfòmasyon sila yo.
- Aji ak pale nan yon fason ki montre konsiderasyon ak respè youn pou lòt pou ekip swen an, lòt pasyan yo ak fanmi yo, oswa vizitè yo. Pa p gen tolerans pou aksyon ak langaj ki entimidan, ki abizif oswa ki derespektan, epi yo ka afekte aksè w ak lopital la.
- Soutni efò yo ki vize amelyore ekite nan zafè sante, divèsite, ak enklizyon manm pèsònèl nou yo, pasyan yo, ak fanmi yo. Pa p gen tolerans pou aksyon ki pa apwopriye, ki derespektan oswa ki diskriminatwa, epi yo ka debouche sou limitasyon aksè pou jwenn sèvis yo, sou transfè nan yon lòt etablisman, oswa egzeyat.
- Konprann Boston Children's se yon kanpis kote moun pa fimen. Si w fimen oswa rale vapè, w ap oblije kite perimèt lopital la.

Si ou pa respekte Kòd Konduit nou an oswa poze yon pwoblèm sekirite, nou ka:

- Rele sekirite a ak/oswa lapolis
- Mande w pou w kite randevou a, inite a oswa etablisman an oswa mete yon fen nan yon apèl.
- Etabli yon akò sou atant konpòtmantal yo ki ka enkli vizit ki limite, yon restriksyon nan zafè aksè pou jwenn sèvis yo, transfè nan yon lòt etablisman, oswa yon egzeyat ki apwopriye sou plan medikal.

Doleyan Fòmèl (plent oswa preyokipasyon)

Boston Children's pran angajman pou li founi bon jan kalite swen pou pasyan nou yo. Nou swete w di nou si w pa satisfè ak swen w resewa yo.

Ou ka pataje yon plent oswa depoze yon doleyans fòmèl nan fason sa a:

- Pale ak yon responsab depatman oswa yon manm nan ekip klinik ou an oswa timoun ou an.
- Kontakte manm pèsònèl Relasyon avèk Pasyan Boston Children's yo, swa vèbalman oswa alekri.
- Lendi rive Vandredi, 8è 30 a.m pou rive 4è 30 p.m.: 617-355-7673
- Apre 4è 30 p.m. / pandan wikenn/ nan jou ki ferye: Rele administratè swen enfimye ki nan peryòd gad li a nan 617-355-6369.
- Adrès postal: Boston Children's Hospital Patient Relations, Mailstop 3238, 300 Longwood Ave., Boston, MA 02115
- Manm pèsònèl Relasyon avèk Pasyan yo gen pou yo kontakte w yon fwa yo resewa li epi yo gen pou yo bay yon repons ak preyokipasyon w lan alekri tou, ki ap enkli non moun ki fè kontak nan non lopital la, pwosesis entèn pou egzamine plent lan, rezilta egzamen nou an, ak dat aksyon yo te fini an.

Preyokipasyon konsènan Vi prive ak Konfidansyalite

Pou kesyon oswa preyokipasyon konsènan konfidansyalite enfòmasyon prive pasyan yo, kontakte Responsab Pwoteksyon Vi Prive Boston Children's lan:

- imèl: privacy@childrens.harvard.edu
- telefòn: 617-919-4309

Konpliman oswa Fidbak

Fidbak ou enpòtan anpil pou nou. Nou espere w gen pou w di nou lè nou fè yon bon travay ak lè w gen yon preyokipasyon oswa lè swen ou yo pa satisfè w.

Men mwayen ou ka itilize pou w kontakte nou:

- Pale ak yon responsab depatman oswa yon manm nan ekip klinik ou an oswa timoun ou an.
- Founi fidbak ou yo atravè yon sondaj ou ka resewa pa lapòs, pa mesaj tèks oswa pa imèl k ap poze w kèk kesyon konsènan eksperyans ou an nan Boston Children's.

Ajans Règlemantasyon Sekirite Pasyan yo

Depatman Sante Piblik Massachusetts la

Pasyan yo, konsomatè yo, oswa reprezantan yo ka voye yon Fòm Plent Pasyan an ansanm ak tout fòm ki gen pou wè ak Lwa sou Transferabilite ak Responsabilite nan zafè Asirans Sante (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) ki nesèsè yo (ki disponib sou: mass.gov/how-to/file-a-complaint-regarding-a-hospital) bay:

- Division of Health Care Facility Licensure and Certification Complaint Intake Unit 67 Forest St., Marlborough, MA 01752
- Liy 24è sou 24 pou plent konsomatè a: 800-462-5540

Depatman Sante Mantal Massachusetts la

Ranpli epi voye Fòm Plent Depatman Sante Mantal la (Department of Mental Health, DMH) (ki disponib sou: mass.gov/service-details/complaint-form) pa lapòs bay:

- Department of Mental Health Central Office of Investigations 25 Staniford St., Boston, MA 02114
- Liy pou Enfòmasyon sou DMH ak Resous li yo: 800-221-0053

Komisyon Miks la (The Joint Commission)

Anliy:

- jointcommission.org, klike sou "Contact Us" (Kontakte Nou) epi seleksyone "Patient Safety Complaint." (Plent Konsènan Sekirite Pasyan yo)

Pa lapòs:

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

Sant pou Sèvis Medicare ak Medicaid (Centers for Medicare and Medicaid Services, CMS)

Ale sou sit entènèt CMS la pou w jwenn enfòmasyon kontak yo:

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

Rele:

- 800-MEDICARE (800-633-4227)

Biwo Dwa Sivil yo (The Office for Civil Rights)

Ranpli yon fòm anliy:

- ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf

Oswa voye yon plent alekri pa lapòs:

- Centralized Case Management Operations U.S. Department of Health & Human Services 200 Independence Ave., S.W. Washington, DC 20201

Jwenn plis enfòmasyon sou paj entènèt Dwa ak Responsablite nou an

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

