

الحقوق والمسؤوليات المرضى وممثلو المرضى والعائلات

يلتزم مستشفى Boston Children’s Hospital باحترام وحماية حقوق مرضانا وأولياء أمورهم/أوصيائهم وعائلاتهم وزوارهم. وسنتعاون معك من أجل تقديم رعاية عالية الجودة متمحورة حول المريض وعائلته. يبذل مستشفى Boston Children’s قصارى جهده لاحترام ثقافتك وعركك وديانتك ولون بشرتك وجنسك ونوعك وهويتك الجنسية وتوجهك الجنسي وحالتك الاجتماعية وحالة حملك وأصلك القومي وسلاتك وإثنيك وعمرك وحالة الإعاقة لديك ووضعك العسكري أو الحربي.

يناقش هذه الإخطار حقوقك ومسؤولياتك خلال فترة تلقيك الرعاية. يرجى طلب نسخة من أحد أعضاء فريق رعايتك. وإذا كنت تشعر بأن حقوقك/حقوق طفلك لم تلقَ احترامًا، يرجى التحدث إلى أحد أعضاء فريق رعايتك/رعاية طفلك.

لك الحق في ما يلي:

- الرعاية والعلاج
- تلقى رعاية آمنة وتتسم بالاحترام.
- تلقى رعاية خالية من التمييز أو الإساءة أو الإهمال.
- تلقى الدعم لتلبية احتياجاتك الدينية والروحية.
- أن تكون عضواً نشطاً ومستنيراً في فريق الرعاية.
- تلقى علاج الطوارئ، سواء أكان بمقدورك الدفع أم لا.
- تلقى الرعاية التي يمكنها إدارة ألم/الم طفلك.
- اتخاذ قرار مستنير وطوعي بشأن الإجراء أو التدخل أو العلاج الموصى به — بما في ذلك المخصصات المتوقعة والمخاطر المحتملة والبدائل المتاحة — باستثناء حالات الطوارئ.
- اختيار مقدم رعاية صحية متاح لرعايتك وعلاجك، وفقاً لمدونة قواعد السلوك الخاصة بنا، باستثناء حالات الطوارئ.
- استشارة مختص آخر (طلب رأي ثانٍ) على نفقتك الخاصة.
- تلقى الرعاية التي تدعم الاحتياجات الخاصة بأقصى وسعنا؛ وقد يشمل ذلك بيئة يمكن الوصول إليها بالكراسي المتحركة ومترجماً فورياً حسب الحاجة.
- الانتقال بأمان إلى منشأة أخرى توافق على علاجك.
- إعطائك الموارد التي يمكنها مساعدتك بعد الخروج (عندما تعود إلى المنزل) أو إخطارك بها. وإعلامك بما تحتاج إلى معرفته والقيام به عند عودتك/عودة طفلك إلى المنزل.
- اختيار عدم تلقي الرعاية إلا إذا كان الموقف يشكل خطراً على صحتك/صحة طفلك أو سلامتكما، فعند هذه النقطة يجوز للمستشفى أن يتصرف ويُشرك إدارة الأطفال والعائلات (Department of Children and Families) - وفقاً لسياسات المستشفى وقوانينه.
- تلقى أقل أشكال القيود تقييداً -إذا لزم الأمر- ولأقصر فترة زمنية بحيث تضمن حمايتك أنت وزوارك والموظفين من الأذى.

التواصل

- أن تكون على اطلاع كامل بتشخيصك/تشخيص طفلك وخيارات العلاج والمخاطر المحتملة بمصطلحات تفهمها حتى تتمكن من المشاركة في جميع جوانب رعايتك واتخاذ قرارات مستنيرة. وفي حالات الطوارئ، قد يحدث ذلك بعد العلاج.
- الحصول على شرح واضح لنتائج أي علاج أو إجراء.
- الحصول على إجابات دقيقة وكاملة وفي الوقت المناسب على أسئلتك أو مخاوفك باستخدام لغة وكلمات تفهمها.
- معرفة أسماء أعضاء فريقك/فريق طفلك السريري وتخصصاتهم.
- أن تطلب منا إبلاغ أحد أفراد العائلة أو مقدم آخر للرعاية والعلاج المقدمين لك/لطفلك من مستشفى Boston Children’s بالمعلومات.

- طلب معلومات حول علاقة المستشفى أو مقدمي الرعاية الصحية بأي منشأة أو رعاية صحية أو مؤسسة تعليمية أخرى ومدى ارتباطها برعايتك/رعاية طفلك.
- اختيار شخص لاتخاذ القرارات الطبية إذا لم تتمكن/يتمكن طفلك من ذلك، وسيوفر المستشفى معلومات حول عملية اتخاذ القرار في مجال الرعاية الصحية، مثل تفويض شئون الرعاية الصحية والوصي المعين من المحكمة والقائم على الرعاية المعين وخدمات الدعم والحماية الأخرى.

- الحصول على معلومات مكتوبة حول وسائل منع الحمل الطارئة والاستشارة وغير ذلك من أشكال الدعم، بما في ذلك الحصول على وسائل منع الحمل الطارئة إذا طلبت/طلبت طفلك ذلك.
- الحرص على احترام اختيارائك/اختيارات طفلك فيما يتعلق برعايتك/رعاية طفلك (بما في ذلك التبرع بالأعضاء والقرارات المتعلقة بنهاية الحياة) وفقاً لما يسمح به القانون و/أو قدرة المستشفى.
- الحصول على معلومات حول العلاجات البديلة المناسبة طبيًا إذا كنت/كانت طفلك مصابة بأي شكل من أشكال سرطان الثدي.
- أن تكون على علم بقواعد المستشفى المتوقع أن يتبعها المرضى والعائلات والزوار.
- طرح الأسئلة أو الإعراب عن المخاوف أو تقديم شكوى أو تظلم رسمي فيما يتعلق بالرعاية والخدمات المتلقاة كما هو موضح أدناه في قسم الملاحظات.

الخصوصية والسرية

- تلقى الرعاية بخصوصية معقولة قدر استطاعتنا.
- الحفاظ على سرية المراسلات ومعلوماتك/معلومات طفلك الطبية.
- الحصول على نسخة من ممارسات الخصوصية بمستشفى Boston Children’s حول كيفية استخدامنا للمعلومات الصحية أو مشاركتها.
- اختيار ألا تُدرج في دليل مرضانا للحفاظ على خصوصية إقامتك في المستشفى.
- اختيار من يمكنهم زيارتك ومن لا يمكنهم زيارتك. يجوز لمستشفى Boston Children’s أن يطبق قيودًا على الزائرين لأسباب مثل خطر الإصابة بعدوى أو المساحة المحدودة أو قانون الطوارئ الأوضاع الطارئة، أو لضمان سلامة مرضانا و/أو عائلاتهم و/أو زانزيهم و/أو موظفينا.
- اتخاذ قرار عدم المشاركة في الدراسات البحثية أو الخضوع لبحث أو الحصول على معلومات توعوية غير علاجية.
- رفض أن يقوم الطلاب بإجراء فحوصات لك أو مراقبة حالتك أو علاجك، بما يتوافق مع مدونة قواعد السلوك الخاصة بنا، دون الإخلال بإمكانية الوصول إلى الرعاية.
- منح مستشفى Boston Children’s الإذن قبل التقاط صور أو مقاطع فيديو لك/لعائلتك.
- رفض طلبات المشاركة في نشاطات جمع التبرعات أو النشاطات التسويقية.

السجلات الطبية والمساعدة المالية

- الإطلاع على سجلاتك/سجلات طفلك الطبية أو طلب نسخة منها.
- طلب إجراء تصحيح في سجلاتك/سجلات طفلك الطبية إذا كنت تعتقد أن المعلومات غير صحيحة.
- الحصول على نسخة من فاتورتك ومناقشة الرسوم وتلقي شرح لتكاليف الخدمات المقدمة.
- التواصل مع قسم الخدمات المالية للمرضى (Patient Finance) (Department في مستشفى Boston Children’s على الرقم 3397-355-617 إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في سداد فاتورتك أو إذا كان لديك أسئلة أخرى تتعلق بالفاتورة.

مسؤولياتك/مسؤوليات عائلتك:

الرعاية والعلاج

- مشاركة معلومات كاملة وحديثة عن صحة المريض، ويشمل ذلك تاريخه الطبي والأعراض والعلاجات والأدوية التي يتناولها والمعلومات الأخرى التي قد تؤثر على خطة علاجه بما في ذلك التخطيط لأي رعاية مسبقة.
- إدراك أن معلومات المريض الطبية ستشارك مع أعضاء الفريق السريري أو مقدمي الرعاية الآخرين من أجل تنسيق الرعاية أو شركات التأمين أو الأشخاص الذين تسمح لهم بمراجعة سجلاتك.
- إخبارنا كيف تود المشاركة في رعايتك/رعاية طفلك وطرح أسئلة إذا كنت لا تفهم خطة الرعاية أو التعليمات أو مسؤولياتك/مسؤوليات طفلك.
- إخبارنا على الفور إذا طرأت تغيرات في حالتك/حالة طفلك.
- العمل مع فريق الرعاية على خطة الرعاية.
- عدم تعطيل أو إعاقة رعاية أي مريض أو تجربته عن عمد.
- حضور المواعيد المجدولة وإخبارنا مسبقًا في حالة عدم استطاعتك أن تحضر أحد المواعيد.
- اتباع قواعد مستشفى Boston Children’s الخاصة بمناطق رعاية المرضى المخصصة.
- أن تكون مسؤولًا عن متعلقاتك/متعلقات طفلك عندما تكون في أي من مواقع مستشفى Boston Children’s. ويرجى ترك أي شيء لا تحتاج إليه في المنزل.

مرعاة الآخرين

- لا تتحدث عن معلومات خاصة بمرضى آخرين أو عائلات أخرى أو تكرر ها على مسمع أحد.
- تحدث بمستوى صوت ونبرة تدعم وجود بيئة مريحة لجميع المرضى وتساعدهم على التعافي.
- اتبع قواعد الساعات الهادئة وفكر في مستوى الضوضاء عندما يكون لديك زائرون.
- احترم ملكية مستشفى Boston Children’s وغيره من المرضى والعائلات والزائرين.
- تصرف بصورة لائقة وتحلّ بالاحترام عند محاولة تسوية الخلافات.

مدونة قواعد السلوك

- اتبع مدونة قواعد السلوك الخاصة بالمرضى والعائلات والزائرين التابعة لنا للحفاظ على سلامتك وسلامة الآخرين.
- احترم حقوق غيرك من المرضى والعائلات وموظفي المستشفى.
- على سبيل المثال: كن مراعيًا فيما يتعلّق بمستوى الضوضاء عند التحدث أو استخدام أجهزة لتشغيل الفيديوها/الموسيقى. ولا تتحدث عن معلومات خاصة بمرضى آخرين أو عائلات أخرى أو تكرر ها على مسمع أحد.

- تحدث وتصرف بطريقة تُظهر المراعاة والاحترام المتبادلين لفريق الرعاية أو غيرهم من المرضى أو العائلات أو الزائرين. ولن نتسامح مع الأفعال والكلام الذي يُقصد به التخويف أو الإساءة أو عدم الاحترام، وقد يؤثر ذلك على وجودك في المستشفى.
- ادعم الجهود المبذولة لتحسين العدالة الصحية والتنوع والشمولية لموظفينا ومرضانا وعائلاتنا. ولن نتسامح مع التصرفات غير اللائقة أو غير المحترمة أو التمييزية، وقد تؤدي إلى تقييد الحصول على الخدمات أو النقل إلى منشأة أخرى أو الخروج من المستشفى.
- إدراك أن مستشفى Boston Children’s هو حرم يمنع فيه التدخين. وإذا كنت تدخن السجائر العادية أو الإلكترونية، فسيلزم أن تغادر أرض المستشفى.

إذا انتهكت مدونة قواعد السلوك الخاصة بنا أو شكلت أي تهديد آخر للسلامة، فيجوز لنا:

- الاتصال بالأمن و/أو جهات إنفاذ القانون.
- أن نطلب منك مغادرة الموعد أو الوحدة أو المنشأة أو إنهاء المكالمة.
- وضع اتفاقية توقعات سلوكية قد تتضمن تقييد الزيارات أو تقييد الحصول على الخدمات أو النقل إلى منشأة أخرى أو الخروج من المستشفى بطريقة ملائمة طبيًا.

التظلم الرسمي

(الشكوى أو المخاوف)

يلتزم مستشفى Boston Children’s بتقديم رعاية فائقة الجودة للمرضى. نرغب في معرفة آرائك إذا كنت غير راض عن الرعاية التي تلقيتها.

يمكنك مشاركة شكواك أو التقدم بتظلم رسمي بالطريقة التالية:

- التحدث إلى مدير القسم أو أحد أعضاء فريقك/فريق طفلك السريري.
- التواصل مع موظفي قسم علاقات المرضى (Patient Relations) بمستشفى Boston Children’s، إما شفويًا أو كتابيًا.
- من الإثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:30 صباحًا وحتى الساعة 4:30 مساءً: 617-355-7673
- بعد الساعة 4:30 مساءً/في عطلات نهاية الأسبوع/في الإجازات: الاتصال على الرقم 800-462-5540
- الاستدعاء مدير طاقم التمريض المناوب 617-355-6369
- العنوان البريدي: Boston Children’s Hospital Patient Relations, Mailstop 3238, 300 Longwood Ave., Boston, MA 02115
- سيواصل معك أحد موظفي قسم علاقات المرضى عند تسلم شكواك، وسيقدم ردًا كتابيًا على مخاوفك سيضمن اسم جهة الاتصال التابعة للمستشفى والإجراءات الداخلية لمراجعة الشكوى ونتائج مراجعتنا وتاريخ إكمال الإجراءات.

المخاوف المتعلقة بالخصوصية والسرية

للاسئلة أو المخاوف المتعلقة بخصوصية معلومات المرضى، يرجى التواصل مع مسؤول الخصوصية في مستشفى Boston Children’s عبر:

- البريد الإلكتروني: privacy@childrens.harvard.edu
- الهاتف: 617-919-4309

التعليقات الإيجابية أو الملاحظات

ملاحظاتك تهمنا جدًا. ونود أن تعلمنا حين نحسن الصنع وحين تراودك أي مخاوف أو تكون غير راض عن الرعاية التي تتلقاها.

فيما يلي الطرق التي يمكنك من التواصل معنا:

- التحدث إلى مدير القسم أو أحد أعضاء فريقك/فريق طفلك السريري.
- تقديم ملاحظاتك عن طريق استبيان قد تتلقاه عبر البريد العادي أو رسالة نصوية أو البريد الإلكتروني، وسيطرح الاستبيان بعض الأسئلة عن تجربتك في مستشفى Boston Children’s.



وكالات سلامة المرضى التنظيمية

إدارة الصحة العامة في ماساتشوستس

(Department of Public Health)

يجوز للمرضى أو المستهلكين أو من يمثلونهم إرسال نموذج شكوى المرضى بالإضافة إلى أي نماذج خاصة بقانون إخضاع التأمين الصحي لقبالية النقل والمحاسبة (Health Insurance Portability and Accountability act, HIPAA) mass.gov/how-to-file-a-complaint-regarding-a-hospital إلى:

- Division of Health Care Facility Licensure and Certification Complaint Intake Unit 67 Forest St., Marlborough, MA 01752
- خط شكوى المستهلك المتاح على مدار 24 ساعة: 800-462-5540

إدارة الصحة العقلية في ماساتشوستس

(Massachusetts Department of Mental Health)

أكمل نموذج الشكوى إلى إدارة الصحة العقلية (Department of Mental Health, DMH) (متاح عبر: -mass.gov/service-details/complaint-form) وأرسله عبر البريد إلى:

- Department of Mental Health Central Office of Investigations 25 Staniford St., Boston, MA 02114
- خط المعلومات والموارد التابع لإدارة DMH: 800-221-0053

منظمة The Joint Commission

عبر الإنترنت:

- jointcommission.org، انقر على “Contact Us” (تواصل معنا) ثم حدد “Patient Safety Complaint” (شكوى بخصوص سلامة المرضى).

عبر البريد:

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

مراكز Centers for Medicare and Medicaid Services (CMS)

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني لمراكز CMS للحصول على معلومات التواصل:

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

اتصل على:

- 800-MEDICARE (800-633-4227)

مكتب الحقوق المدنية (Office for Civil Rights)

أكمل أحد النماذج المتاحة عبر الإنترنت من الرابط التالي:

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

أو أرسل شكوى مكتوبة عبر البريد إلى:

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

تعرف على المزيد من خلال صفحتنا الإلكترونية للحقوق والمسؤوليات

childrenshospital.org/legal/

patient-and-family-rights

