

患者与客户责任

为了为员工、患者、客户和访客提供安全、健康和公平的环境, Fenway Health 希望患者、客户以及访客避免做出破坏性、敌意或威胁他人的行为。我们将迅速严肃处理破坏性行为, 以维护所有人的礼节、尊严和福祉。

Fenway Health 禁止以下行为:

做出这些行为的人可能会被驱逐出场所和/或被开除。

- 持有并非用于值班执法的枪支或任何武器
- 恐吓或骚扰员工、其他患者、客户或访客, 包括性骚扰
- 通过电话、信件、语音邮件、电子邮件或其他形式的书面、口头、非口头或电子通信, 以暴力威胁伤害他人或毁坏财产
- 对员工、患者、客户或其他访客进行身体攻击
- 损坏商业设备或财产
- 使用基于身份的诽谤、贬损言论或手势, 包括但不限于提及种族、文化、宗教、性别表达和/或身份、性或能力
- 任何不符合我们尊重和安全文化的行为。

如果您遭受任何上述行为或目睹不当行为, 请向任何工作人员报告。

扫描二维码或访问以下网址以了解更多信息:

fenwayhealth.org/patient-rights-responsibilities



为确保在您来访时可获得最佳护理, 我们建议:

- 向我们提供有关您的身份、病史、住院、药物和当前健康问题的准确完整信息。向您的护理提供者报告您的健康状况的任何变化。这有助于您的护理团队与您一起制定更好的护理计划。
- 在预约开始时, 让您的护理提供者知道您希望讨论的所有问题。制作一份清单可以起到帮助作用。这将有助于您和您的护理提供者预计您的时间并设置优先级。有时您和您的护理提供者会决定安排另一次就诊, 以便为您提供您应得的时间和质量的护理。
- 提出问题, 帮助您了解护理提供者推荐的护理、治疗或服务计划。
- 询问您的护理提供者对疼痛和疼痛管理的期望。与您的护理团队讨论疼痛缓解方案, 并与您的团队一起制定疼痛管理计划。当疼痛开始时, 要求缓解疼痛, 并帮助您的护理团队评估您的疼痛。
- 如果您决定不遵守既定的护理计划, 请对您的行为负责。如果在遵循护理计划方面有任何困难, 请让我们知道。
- 礼貌地使用手机和其他电子设备。与我们的任何员工互动时, 请将您的设备放好。将铃声设置为震动后再妥善保存。
- 提供准确的财务信息, 并与员工合作, 确保履行与您护理相关的财务义务。如果有困难, 请告知我们, 以便我们可以根据需要帮助您。符合条件的人可获得经济援助。如果您对账单有任何疑问, 请联系我们:
[牙科账单: 617.927.6127](tel:617.927.6127)
[Fenway Pharmacy 账单: 617.927.6330](tel:617.927.6330)
[所有其他账单咨询: 617.927.6050](tel:617.927.6050)
- 如果您需要取消预约, 医疗、牙科或眼科的预约请至少提前 24 小时联系我们, 行为健康的预约则需提前 48 小时(约 2 天)。
- 成年人应监督他们带进健康中心的任何儿童。



患者与客户的权利和责任

Fenway Health 尊重所有进入我们大门并参与我们服务的人的权利。Fenway 将每位患者、客户和工作人员视为具有独特需求和优势的个体。我们共同负责创建和维护健康、尊重、正直、安全和富有同情心的文化。



我们认识到寻求护理有时是一种可怕、痛苦或脆弱的经历，会引发各种情绪。

我们认识到，由于身份和/或生活环境的原因，许多人在接受称职、尊重的护理时遇到了挑战。我们希望为这些真相留出空间，并确保在 Fenway Health 的所有人都感到受到欢迎、安全和尊重。

以下声明描述了您作为 Fenway Health 的患者或客户的权利和责任，并提供了如果您对您的护理和体验有疑虑时该怎么做的说明。

患者和客户权利

每位患者和客户均有权：

- 接受符合 Fenway Health 最高标准的护理，无论您的种族、肤色、宗教、国籍、血统、公民身份、年龄、性别、性取向、性别认同、婚姻状况、身体或精神残疾、退伍军人或军事状况、怀孕状况、遗传信息或适用法律规定的任何其他受保护状况或特征，或您的护理费用来源
- 在文化、心理、精神和个人价值观、信仰和偏好等方面获得尊重
- 拥有医疗期间的隐私（在保健中心的能力范围内），包括所有记录和通信的法律保密
- 获得疼痛的正确评估和管理
- 参与护理的各个方面，并在适当的情况下让您的家人、法定监护人或健康护理代理人参与护理决策
- 为您的护理提供法律上适当的知情同意
- 在紧急情况下及时获得挽救生命的治疗，不因经济状况或付款来源而受到歧视，也不为了讨论付款问题而延迟治疗，除非延迟治疗不会对您的健康造成风险
- 拒绝学生或 Fenway 任何其他员工进行的检查、观察或治疗，前提是这不会影响您获得适当的护理和关注
- 拒绝作为研究对象并拒绝任何仅具有教育或信息意义（而非治疗意义）的护理或检查
- 免费使用口译员
- 参与解决有关您护理的冲突
- 了解护理团队成员的姓名和专业培训
- 针对所有合理的请求获得及时和充分的响应（在保健中心的能力范围内）
- 了解 Fenway 与参与您护理的其他机构之间的关系
- 接收描述您作为患者的行为的规章制度
- 接收有关您的财务援助资格选择的信息，包括浮动收费标准和免费护理

- 查看您的医疗记录并根据法律法规收到复印件（您可能会被收取复印费用）
- 收到 Fenway 提交给第三方的账单副本
- 如果您患有癌症，请填写所有有效替代治疗方法的信息
- 收到有关紧急避孕的书面信息，如果您被强奸或发生了无保护的性行为并且可能怀孕，则获得并接受紧急避孕
- 在提出请求时，收到《马萨诸塞州患者权利普通法》第 111 章 70E 节的副本。

关于护理或服务的问题

作为 Fenway Health 的患者或客户，您有权获得有关如何就您所接受的护理或服务质量的疑虑和投诉获得帮助的信息。

如果您对所接受的护理或服务的质量有疑问、问题或投诉，我们鼓励您与直接参与护理的人员交谈。如果问题没有得到满意的解决，或者您希望得到帮助，患者关系专员可以帮助解决问题。您可以通过此号码致电患者关系专员：**617.927.6178**。您也可以访问 Fenwayhealth.org 或 SidneyBorum.org 并选择主页左下方的“give us your feedback”（给我们反馈）来提交在线反馈或疑虑。

如果您认为上述选项没有解决问题，并对所提供的护理的安全性和质量有疑问，可以联系以下任何机构：

马萨诸塞州公共卫生部

健康护理质量部门

99 Chauncy Street, 2nd Floor, Boston MA, 02111

1.800.462.5540

质量监督联合委员会办公室

One Renaissance Blvd, Oakbrook, IL 60181

1.800.994.6610