

病人及家屬權利及責任

波士頓兒童醫院（「本醫院」）致力尊重及保障病人及家屬的權利。我們致力以文化、種族、宗教、性別、性徵、性別身份、性取向、婚姻狀況、傷殘、款項來源及國籍理解的方式提供醫療服務。這權利聲明提供有關我們對您和家屬的承諾的資訊。

一般權利

於此醫院，您和家屬有權：

- 不論種族、教義、膚色、國籍、宗教、性別、性別身份、性取向、婚姻狀況、年齡（按照指引）或傷殘，獲得醫療服務。
- 在緊急的情況下獲得即時的拯救性命治療，而不會因經濟狀況或款項來源受到歧視，以及不會因討論款項來源而延遲治療。
- 獲得經考慮、安全及受尊重的治療，並對所有合理要求，在醫院的能力範圍內，獲得即時充分的回應。
- 獲得個人化的治療，按照您的子女的年齡、個人尊重及需要而提供支援。
- 透過在身上配戴職員證，了解檢查、觀察或治療您的所有人士的姓名、職位及執照狀況（如有）。
- 拒絕被正在培訓的學生或任何其他醫院職員檢查、觀察或治療。這不會影響您或子女獲得精神、心理或其他醫療及注意。
- 當治療的主要目的為教育或資訊而非有助於治療時，拒絕作為研究對象及 / 或獲得治療。
- 應要求就醫院對任何其他醫療設施或教育機構的關係（如有）獲得解釋，若該關係與您的照顧或治療相關。
- 獲得一份「病人及父母或法律代表權利及責任」。若您未能閱讀或了解，可要求翻譯版或向您解釋。
- 尊重及支援您的精神、文化及心理需要。
- 於安全的環境下獲得治療，免受任何形式的濫用或騷擾。

- 就您或您的子女的治療，與醫護人員討論任何道德問題。若您的疑問未得到回應或仍有進一步的疑慮，您可聯絡醫院的道德顧問委員會。
- 應要求獲得相關的州客戶行動團體及保障服務的姓名、地址及電話號碼。
- 對於生育年齡的強調受害人，獲得由公共醫療委員提供有關緊急避孕的醫療及事實準確的書面資訊，並應要求提供緊急避孕服務。
- 若由於經濟狀況或缺乏款項來源而被拒絕治療，可即時及安全地轉移至可接收及治療您的子女的設施，如需要，獲得醫院安排轉移及適當的臨床資訊及職員協助。

私隱及保密

- 在醫療期間或其他治療服務期間獲得私隱。
- 根據麻薩諸塞州及聯邦法律，為所有醫療紀錄及通訊保密。
- 根據麻薩諸塞州及醫院政策，在合理的時間內獲得病歷紀錄的資訊，並獲得一份您的病歷紀錄。
- 在登記時獲得一份醫院私隱守則。
- 您可選擇不被列於醫院目錄。這表示我們的職員將不會轉駁或告知探病者您的位置。郵件、花或禮品將不會發送給您。病人目錄資訊包括波士頓兒童設施的病人姓名、位置及電話號碼。
- 要求醫院只在符合適用法律及醫院的私隱守則下，才披露您的保密健康資訊。
- 不得於醫院的公眾範圍討論您的保密資訊。
- 了解您的保密健康資訊被如何使用，以及按照州及聯邦法律作出什麼披露。
- 除非與病人護理、治療或醫院運作出現抵觸，否則可要求若干限制使用或披露您的健康資訊。
- 除非該等探訪者對病人或其他病人、職員構成風險，或與醫院運作出現抵觸，否則可指定探訪者。

家庭教育表 • 病人及家屬權利及責任

- 在法律容許的情況下，拒絕探訪者。此權利不適用於直接參與您的治療的人士。
- 在適用法律允許下，若您認為您的保密健康資訊不完整或不正確，可要求修改或更正您的保密健康資訊。
- 拒絕籌款或推廣活動的任何聯絡。
- 對任何醫院的健康資訊守則提交投訴，請聯絡醫院的私隱主任，電話 617-355-5502 或 HIPAA 合規經理，電話 857-218-4680。或您認為您的權利被侵犯，您可聯絡：

公民權利辦公室
美國健康及人類服務部
200 Independence Avenue, S.W.
Room 509F HHH Bldg.
Washington, D.C. 20201
www.hhs.gov/ocr/office/index.html

決策及同意 / 參與照顧

- 需要緊急服務下除外，醫生或其他治療員將向您及 / 或您的家屬提供充分讓您了解病情、規劃治療、程序，包括潛在好處、風險或副作用及診斷的資訊，讓您可參與決定您的護理、治療及服務。
- 根據根據麻薩諸塞州，按照該等資訊，就您的護理與治療提供知情同意。
- 若您已年滿 18 歲，作出預先指示。這表示若您不能再作出自己的醫療決定時，您有權指示您的醫療或選擇某人代表您作出醫療決定。
- 在法律或醫院職權範圍下，作出關於器官捐贈的決定。
- 即時通知家屬或法律代表您入院。
- 您有權就任何治療或程序（包括不能預計的結果），獲得澄清結果及成果的解釋。
- 在您出院後的任何持續需要，以及於您的社區的任何可協助您的可用資源，獲您的醫生或其他醫護人員通知。
- 獲得有關特別服務（例如看護、提倡服務及保護服務）的資訊。
- 在法律允許下，拒絕同意接受護理、治療及服務。您亦有權就拒絕治療的影響，獲得全

面通知，以及您的行動造成的潛在醫療後果。

- 應您的要求及開支諮詢專家。
- 根據根據麻薩諸塞州法律轉移至另一醫院。只在醫療狀況適合以及就提供的護理、治療及服務的適當資訊已通知接收的設施的情況下，才可進行轉院。除非緊急情況，任何轉院將獲得全面的解釋及將會持續提供護理。
- 在可合理應對特別需要的情況下提供護理。

研究

- 影響您的子女或治療的任何研究或教育項目的相關資訊。您有權允許或拒絕參與這些項目。不論您是否拒絕參與這些項目，您都會獲得護理。

痛楚管理

- 含有痛楚管理的護理。
- 獲得定期、年齡合適的痛楚評估、由職員即時回應痛楚的投訴，參與有關痛楚管理的決定。

限制

- 不會受到醫療上不必要及不會改善您的子女的健康任何形式的隔離及限制。使用醫療、手術或行為管理的限制將符合適用法律及醫院政策。限制包括醫生限制或用作限制的藥物。隔離即非自願性隔離個人於房間或區域，而該人士不得離開。

財務服務

- 應要求獲得項目帳單或其他費用陳述，以及解釋帳單及 / 或費用，而不論款項來源。
- 獲得有關財務協助及免費治療的資訊。

溝通

您或您的子女的醫療團隊成員將：

- 介紹自己給您及您的子女。
- 解釋他們於您或您的子女的護理角色。
- 就您或您的子女的護理目標，尋求您的意見，並花時間聆聽。

家庭教育表·病人及家屬權利及責任

- 說話和書面上均尊重您及 / 或您的子女
- 檢查您的手帶或詢問您的姓名及出生日期，以確認您或您的子女的身份，然後才提供任何藥物或治療。

正面的環境

提供尊重個人的成長及發展階段的護理，我們：

- 考慮您或您的子女的利益及需要，不只是與疾病相關。
- 確保職員了解兒童、青少年及年輕成人需要和憂慮。
- 提供機會給病人成長及學習。
- 盡量保持您的時間表或子女的時間表和活動正常。
- 鼓勵您於家中攜帶您或您的子女的衣服及特別項目。

病人 / 家屬責任

在醫院內，您有責任：

- 與您的治療供應商分享有關您或您的子女的健康資訊，例如完整的病歷、徵狀、治療、服用的藥物及可對您或您的子女的健康構成影響的任何其他資訊。您應把您或您的子女的護理所觀察到的風險及對您或您的子女的狀況產生的預料之外的變更報告給醫院。
- 告訴我們您想如何參與您或您的子女的護理，以及若您不明白任何護理的部份，或您預期怎樣參與護理，請向我們提出問題。
- 在依照護士及其他醫療供應者提供給您的治療計劃及指示後，對您依照提出的計劃或護理過程、治療或服務的能力發表任何疑慮。
- 若您不滿意您或您的子女的護理或在醫院體驗的任何其他範疇，請告訴我們。
- 尊重其他病人、家屬及醫院人員的權利，照顧醫院及其他病人的財產。
- 避免討論其他病人及家屬或複述關於他們的資訊。
- 病人關係職員可與您合作，回答問題及疑慮，澄清醫院政策及程序，以及回答有關病

人及家屬權利及責任的問題。他們的聯絡方法：

- ❖ Hale Family Center for Families (大堂)
星期一至五 8:30 a.m.–4:30 p.m.
617-355-7673 (醫院內 5-7673)。
- ❖ 4:30 p.m. 後或週末及假期，請透過接線生聯絡當值管理人：617-355-6369 (醫院內 5-6363)。

行使您的權利

您的憂慮會認真處理，若您不滿意波士頓兒童醫院的任何護理部份，我們想了解您的意見。以下是提出對波士頓兒童醫院的憂慮的程序。為方便起見，亦提供對醫院外的憂慮的聯絡方式。

- 把您的憂慮或投訴提交至病房主管護士、病房經理或病人關係職員。
- 若您的憂慮未能解決，您可正式透過下列方式提交不滿：
 1. 透過電話或書面提交不滿。
 2. 醫院會告訴您調查及回應您的不滿的時間。
 3. 醫院會就決定提供書面回應，包括：
 - 醫院聯絡人
 - 代表病人採取的行動
 - 結果摘要
 - 完成日期
- 有關醫療質素、安全或提早出院的不滿將適時檢討。
- 病人及家屬有權向外部監管機構、牌照及認可機構提交病人安全或醫療質素的不滿，而毋須使用醫院上述列出的程序。

監管、牌照及認可聯絡資訊：

醫療質素分部

公共健康部

99 Chauncy Street

Boston, Massachusetts 02111

617-753-8000

www.mass.gov/dph/dhcflc

家庭教育表 • 病人及家屬權利及責任

質素及病人安全辦公室

聯合分部

One Renaissance Boulevard

Oakbrook Terrace, Illinois 60181

1-800-994-6610

電郵: patientsafetyreport@jointcommission.org

傳真: 630-792-5636

www.jointcommission.org/report_a_complaint.aspx

醫療服務辦公室

心理健康部

25 Staniford Street

Boston, Massachusetts 02114

617-626-8000

www.mass.gov/eohhs/gov/departments/dmh/contact-us.html