

# NeighborHealth

### رعايتك وعلاجك

- باعتبارك أحد مرضى NeighborHealth، لديك الحق في: معاملة مهذبة ومحترمة. لا تمارس NeighborHealth التمييز على أساس العمر أو العرق أو الإثنية أو الدين أو الثقافة أو اللغة أو الإعاقات الجسدية أو العقلية أو الوضع الاجتماعي والاقتصادي أو الجنس أو التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية و/أو التعبير.
- العلاج الفوري المنفذ للحياة في حالة الطوارئ بغض النظر عن قدرتك على الدفع أو وضعك الاقتصادي.
- الاستجابة الكافية والسريعة للطلبات المعقولة وحاجتك للعلاج، كلما أمكن ذلك.
- قم بتقييم الألم وسيطر عليه.
- خدمات مترجم طبي دون أي تكلفة عليك.
- خصوصية معقولة أثناء العلاج الطبي والرعاية الطبية والمحادثات.
- سرية تاريخك الطبي وسجلات العلاج إلى الحد الذي ينص عليه القانون.
- اطلب من طبيبك أو أي مقدم خدمة آخر أن يشرح لك الحقائق المتعلقة بمرضك؛ خيارات علاجك، وفوائد ومخاطر كل خيار؛ والنتائج المحتملة لكل اختبار.
- اقبل العلاج أو ارفضه بمجرد أن تتعرف على فوائد ومخاطر كل خيار.
- اعمل مع مقدمي الخدمة لتطوير وتنفيذ خطة لرعايتك.
- اسأل واحصل على أسماء وتخصصات أي من مقدمي الرعاية الذين يعتنون بك.
- ارفض أن تتم مراقبتك أو فحصك أو علاجك من قبل طلاب الطب أو غيرهم من الموظفين دون المخاطرة بحصولك على الرعاية والعلاج.
- حدد الأشخاص المسموح لهم بزيارتك. سوف تقوم NeighborHealth بالحد من الزيارات التي يقوم بها أي شخص يعتبر أنه يشكل خطرًا على سلامتك أو صحتك أو على المرضى أو الموظفين الآخرين.
- حضور الشخص الداعم الذي اخترته ما لم ينتهك حقوق الآخرين أو يشكل خطرًا على سلامتك أو صحتك أو على المرضى أو الموظفين الآخرين.
- أكمل نموذج توجيه مسبق (مثل وكيل الرعاية الصحية أو التوكيل الطبي)، لإرشاد NeighborHealth ومقدمي خدماتك بشأن خيارات علاجك وتسمية "وكيل الرعاية الصحية" المعين لك. سوف تحترم NeighborHealth رغبات وكيل الرعاية الصحية الذي اخترته في حالة عدم قدرتك على التحدث عن نفسك. إذا لم تقم بتسمية وكيل رعاية صحية ولا يمكنك التحدث عن نفسك، فسنتقل NeighborHealth تأكيد زوجتك أو شريك المنزلي أو والدك أو أي فرد آخر من أفراد الأسرة الذي يدعي أنه ممتلك. إذا أعلن أكثر من شخص أنه ممتلك، فسوف تطلب NeighborHealth الوثائق الداعمة من كل منهم لاتخاذ قرارها.
- اختر التسجيل في دراسة بحثية إذا تمت دعوتك. لديك أيضًا الحق في عدم التسجيل دون التأثير على رعايتك الطبية.

### سجلاتك الطبية

- باعتبارك أحد مرضى NeighborHealth، لديك الحق في: طلب فحص سجلك الطبي أو مقابل رسوم معقولة، لتحصل على نسخة من سجلك
- احصل على نسخة من سجلك الطبي دون أي تكلفة إذا كان الطلب يدعم مطالبة قانونية أو استئنافًا بموجب قانون الضمان الاجتماعي في أي برنامج مزايا مالية فيدرالية أو حكومية قائم على الاحتياجات المالية.
- قم بإرسال أجزاء من سجلك الطبي إلى طبيب في مؤسسة أخرى دون أي رسوم عليك، بشرط إكمال نموذج الطلب المطلوب.
- اطلب كتابيًا إجراء تعديل أو تصحيح على سجلك إذا كنت تعتقد أنه غير دقيق. سوف تتلقى الرد في غضون 30 يومًا.

### القضايا المالية

- باعتبارك أحد مرضى NeighborHealth، لديك الحق في طلب واستلام: معلومات حول المساعدة المالية والرعاية الصحية المجانية.
- نسخ من الفواتير المفصلة وبيانات الرسوم الأخرى المقدمة إلى دافعي الطرف الثالث (شركات التأمين).

### حقوق الحصول على المعلومات والوساطة

لديك الحق في:

- احصل على معلومات حول سياسات NeighborHealth وقواعدها ولوائحها المتعلقة بحقوقك ومسؤولياتك كمرضى.
- اطلب واحصل على معلومات حول علاقة NeighborHealth ومقدمي الخدمات لديك مع أي منشأة رعاية صحية أو مؤسسة تعليمية أخرى فيما يتعلق برعايتك.
- اتصل بإدارة NeighborHealth أو كبير المسؤولين الطبيين على الرقم 617-568-4570 للإبلاغ عن المخاوف أو المشكلات أو الشكاوى المتعلقة بالرعاية أو الخدمة التي تقدمها. إذا كنت ترغب في الحصول على مساعدة من المركز الصحي في حل معضلة تتعلق برعايتك الصحية، فيرجى الاتصال بإدارة NeighborHealth أو كبير المسؤولين الطبيين على الرقم 617-568-4570. إذا لم يكن من الممكن حل مخاوفك من خلال التحدث أولاً مع مقدمي الخدمة، فيمكنك تقديم شكوى أو تظلم رسمي. إذا كنت لا تزال غير راضٍ عن النتيجة، يمكنك أيضًا الاتصال بـ:

إدارة الصحة العامة بولاية Massachusetts  
قسم جودة الرعاية الصحية: وحدة الشكاوى

99 Chauncy Street, 11th Floor  
Boston, MA 02111  
800-462-5540 | 617-753-8150  
www.mass.gov/dph/dhcq

مكتب اللجنة المشتركة لمراقبة الجودة

One Renaissance Boulevard  
Oakbrook Terrace, IL 60181  
800-994-6610  
www.jointcommission.org

مجلس تسجيل في الطب بولاية Massachusetts

200 Harvard Mill Square, Suite 330  
Wakefield, MA 01880  
800-377-0550 | 781-876-8200  
www.massmedboard.org

MassPRO (إذا كان لديك برنامج Medicare)

245 Winter Street  
Waltham, MA 02451  
800-252-5533  
www.masspro.org

## مسؤوليات المريض

تطلب منك NeighborHealth كمريض أن تقبل المسؤولية عن:

- الوصول في الوقت المحدد للمواعيد المجدولة أو اتصل بمكتب مقدم الخدمة عندما لا تتمكن من الحفاظ على موعدك المقرر.
- تقديم معلومات دقيقة وكاملة عن شكاواك الحالية، والأمراض السابقة، والاستشفاء، والأدوية، والتوجيهات المتقدمة وغيرها من الأمور المتعلقة بصحتك أو رعايتك.
- إبلاغ مقدمي الخدمة إذا كنت لا تفهم التعليمات المتعلقة برعايتك أو علاجك أو إذا كنت غير قادر على اتباع التعليمات.
- مراعاة المرضى الآخرين.
- تأكد من أن زوارك في NeighborHealth يراعون الآخرين فيما يتعلق بالضوضاء والخصوصية.
- التزم بقواعد الحرم الجامعي الخالي من التدخين في NeighborHealth.
- قم بتزويد NeighborHealth بمعلومات حول تأمينك أو التغطية المالية لرسوم الزيارة.
- تقبل المسؤولية عن أفعالك إذا رفضت العلاج أو لم تتبع تعليمات مقدم الخدمة الخاص بك.