



患者权利

在哈佛大学健康服务中心（HUHS），每一位患者都被视为独立的个体和医疗保健的合作伙伴。以下权利旨在维护您的尊严、自主权和福祉，适用于包括未成年和成年人在内的所有患者，在合适的情况下也适用于患者家长、监护人或其他法定授权代表。

1. 尊重、尊严、无歧视

- 您在任何时候都将受到礼貌、尊重和富有同情心的对待。
- 您有权获得医疗护理，不因种族、肤色、宗教、性别（包括性别认同或表达）、年龄、原国籍、血统、性倾向、基因信息、残疾、婚姻或退伍军人身份、经济状况、公民或移民身份，或任何其他受保护特征而受到歧视。
- 如果您觉得受到了歧视，可以联系 **HUHS** 患者权益倡导者寻求帮助。

2. 安全、支持性和无障碍的医疗护理

- 您有权享有一个安全、可靠、清洁和无障碍的环境。
- 您的安全和舒适将得到重点考虑，包括让您及时获得医疗上必要的护理，以及采取预防疼痛和不适的措施。
- 针对您在医疗护理期间的需求，您可以要求合理的便利安排。
- 作为医疗护理的一部分，您有权要求对疼痛进行评估和适当的管理。

3. 获得紧急治疗

- 您有权获得关于您的病情和推荐治疗方案的清晰、完整的信息，以便您对自己的医疗护理做出知情的选择。
- 大多数情况下，在任何治疗开始前，需要征得您（或您的法定代表）的同意。
- 紧急或特殊情况下，为了让您获得及时的医疗护理，您对于治疗决策的参与可能是有限的。
- 您有权选择自己想要接受哪些医疗服务，只要这些服务在 **HUHS** 提供的范围内。
- 出生指定为女性、在育龄期的强奸幸存者，有权获得关于紧急避孕的准确事实信息，有权被迅速提供紧急避孕措施，并有权在提出请求后得到紧急避孕措施。

4. 获得信息、客户服务与资源以及沟通

- 您有权获得关于您的健康、诊断、治疗、检查结果和预后的清晰、完整且易于理解的信息。
- 如果您在沟通或理解医疗护理内容方面需要帮助，可以免费获得口译员服务。
- 您可以随时提问，并要求获得详细解释，充分了解推荐治疗方案的风险、益处和替代方案。
- 如果您被诊断患有乳腺癌，您有权获得关于所有医学上适宜的替代治疗方案的完整信息。
- 您有权了解并使用 **HUHS** 的就医体验支持资源，包括会员服务代表，可以协助您处理健康保险、投诉与申诉以及解决问题。
- 在您提出请求后，可获得关于明细账单、费用详情、支付政策、经济援助、免费医疗护理计划的信息，以及针对您作为患者的行为的相关政策或规则的信息。
- 您可以与医疗护理团队、患者权益倡导者或会员服务代表讨论任何问题或疑虑，而不必担心您的医疗护理会受到影响。

5. 参与医疗护理和决策

- 您可以积极参与关于您的健康和治疗的所有决策。
- 在获悉可能的益处和风险后，在法律允许的范围内，您可以选择接受或拒绝任何推荐的治疗。
- 如果您愿意，您有权让家人、朋友或其他指定人员参与关于医疗护理的讨论和决策。

6. 隐私和保密

- 在检查、讨论和治疗过程中，您的隐私将得到最大程度的尊重。
- 您的个人健康信息和医疗记录将依法保密。您可以随时请求获取一份书面的 **HUHS** 隐私政策。
- 您可以选择谁能获得允许接收您的医疗保健相关信息。

7. 获取医疗记录

- 您有权查阅您的医疗记录并索取副本，除非另有法律限制。
- 如果您认为记录包含错误，您有权要求更正。
- 在您提出请求后，可以得到对您的医疗记录的解释。
- 关于隐私权的更多信息，可以在《**HUHS** 隐私惯例通知》中找到。
- 学生应注意，所在学院的学生手册中可能描述了适用于学生的特别隐私权。

8. 选择医疗服务提供者及关系

- 您有权知道所有参与您医疗护理的人员的姓名和专业角色。
- 您可以从现有且合格的工作人员中选择您的医疗护理提供者，并在适当情况下更换提供者。
- 您可以拒绝参与由实习学生或受训人员提供的医疗护理，这不会影响您获得服务。
- 在您提出请求后，**HUHS** 将向您解释，就您的护理或治疗而言，**HUHS** 与其他医疗机构或教育机构之间的关系，以及/或者您的医生与其他医疗机构（或 **HUHS**，如适用）或教育机构之间的关系。

9. 访客和情感支持人员

- 您可以选择在医疗护理期间，由谁来探视您或在场提供情感支持，除非因健康、安全或隐私原因需要限制访客。
- 您的支持人员将受到尊重，并在您的允许下参与医疗护理讨论。

10. 预立医疗指示和未来护理

- 您可以提前沟通关于医疗护理决策的意愿，包括通过医疗委托书、生前预嘱或其他预立医疗指示。
- 预立医疗指示将在法律允许的范围内得到尊重。

11. 参与研究

- 您可以选择是否参与研究项目或临床试验。拒绝参与不会影响您获得的医疗护理。
- 如果您同意参与，您将获得关于研究的清晰解释，并且将征求您的知情同意。

12. 特殊服务和通知

- 如果您被 **HUHS** 接收住院或从 **HUHS** 转院至其他机构，您可以要求我们通知您的家人、个人代表或初级医疗护理提供者。

13. 反馈、疑虑和投诉

- 您有权表达对您的医疗护理的任何疑虑或投诉，而不必担心负面后果。
- 您的反馈将得到认真对待和及时处理。您可以联系 **HUHS** 患者权益倡导者寻求帮助。
- 您也可以向州和国家层面的组织报告安全或质量疑虑，例如马萨诸塞州医疗质量部门、美国门诊医疗认证协会或美国民权办公室。

如果您对任何权利或如何行使这些权利有疑问，请与您的医疗护理团队交谈，或通过电子邮件 patadvoc@huhs.harvard.edu 联系HUHS患者权益倡导者。



患者责任

作为哈佛大学健康服务中心的患者，您的责任包括：

- 表明您的身份，并提供准确完整的关于您的信息，包括当前和既往病史、服用的药物和任何补充剂、任何过敏或敏感症，以及任何既往住院或手术史。如果您的病情发生意外变化，您应向您的医疗护理提供者报告。
- 参与您的医疗护理。我们希望与您成为合作伙伴，在您隶属哈佛大学期间确保您的健康和福祉。
- 投入由您和您的医疗护理提供者制定并同意的治疗计划。如果您不完全理解治疗计划，请提问。如果您最终选择不遵循该计划，请告知您的医疗护理提供者。
- 了解您的整体健康不仅取决于您在 **HUHS** 获得的医疗护理，还取决于您在睡眠、营养、吸烟、物质使用和其他日常自我关怀方面的个人决定。
- 信守您的预约。如果您需要重新安排或取消预约，请及时联系我们。
- 了解您的健康保险福利和学生健康费（如适用）的范围和限制。
- 按时并按要求履行对 **HUHS** 的任何财务义务。
- 未经正式书面同意，不得在 **HUHS** 拍摄患者、访客或工作人员的视频或照片，包括在远程医疗预约和其他电子通信期间。
- 尊重 **HUHS** 的财产和他人的财产。

哈佛大学健康服务中心致力于为我们的患者、访客和工作人员创造并维护一个安全、包容、尊重的环境。我们请所有患者、家属和访客做出承诺，避免对任何在 **HUHS**接受、提供医疗护理或到访**HUHS**的个人做出威胁性、敌对性、歧视性或贬损性的行为。

此类行为的例子包括：

- 暴力、攻击或敌对行为，包括威胁伤害
- 持有和/或使用枪支或其他危险武器
- 破坏财产
- 大喊大叫、辱骂、使用不尊重的语言
- 歧视性、贬损性、敌对性或威胁性的评论或行动
- 含有性意味的或其他带有冒犯性的评论或动作
- 基于我们的工作 人员受保护的 特征，例如年龄、种族、肤色、原国籍、性别（包括性别认同和性别表达）、基因信息、血统、宗教、种姓、信仰、退伍军人身份、残疾、兵役、性倾向或政治信仰，而拒绝接受其医疗护理
- 口头或书面的恐吓言语
- 打断或干扰其他患者的医疗护理

如果您经历或目击任何此类行为，请向HUHS**工作人员报告。**
表现出攻击性或暴力行为的人员，可能会被要求立即离开大楼。

如果有工作人员报告您参与了此类行为，我们将联系您，从您的角度进一步了解情况。我们承诺与您进行尊重的对话，同时寻求充分了解情况。然而，我们保留采取我们认为必要的任何步骤，以维护**HUHS**安全和包容环境的权利，这可能包括要求您在**HUHS**之外寻求医疗服务。您的合作对于维护**HUHS**所有人的安全空间至关重要。

如何联系患者权益倡导者

我们欢迎您对我们的服务、对提供医疗护理的专业人员，以及就患者权利和责任提出建议和问题。您可以通过电子邮件，将意见发送至：
patadvoc@huhs.harvard.edu

如果您想向外部机构报告您的疑虑，请参阅以下信息：

马萨诸塞州医学注册委员会

Massachusetts Board of Registration in Medicine
Patient Care Assessment Unit 200
200 Harvard Mill Square, Suite 330
Wakefield, MA 01880
电话：(781) 876-8200 或 (800) 377-0550
传真：(781) 876-8383
网址：<https://www.mass.gov/orgs/board-of-registration-in-medicine>

马萨诸塞州公共卫生部投诉部门

Complaint Unit, MA Department of Public Health
Division of Health Care Quality
67 Forest Street
Marlborough, MA 01752
电话：(617) 753-8150 或 (800) 462-5540
传真：(617) 753-8165
网址：<https://www.mass.gov/how-to/file-a-complaint-regarding-a-hospital>