

Founded in 1890, UMass Memorial-Marlborough Hospital is an acute care community hospital providing care to residents in the surrounding communities – Marlborough, Hudson, Northborough, Southborough, Stow, Berlin, Bolton, Sudbury, Westborough and parts of Framingham and Hopkinton (combined populations exceed 200,000). The hospital is licensed for 79 beds which includes an inpatient psychiatric unit. A wide range of services is available: medicine and surgery and subspecialties such as cardiology, pulmonary, gastroenterology, and orthopedics; laboratory and radiology services, including 3D mammography; physical therapy; cardiac rehabilitation; inpatient and partial day mental health services and an emergency department, staffed by physicians from UMass Memorial Medical Center. The UMass Memorial Cancer Center at Marlborough Hospital offers oncology and radiation therapy.

For more information, including a full list of locations, physicians and services, please visit: www.marlboroughhospital.org.



UMass Memorial Health Care is the largest not-for-profit health care system in Central Massachusetts with more than 12,000 employees and 1,600 physicians, many of whom are members of UMass Memorial Medical Group. Our member hospitals and entities include UMass Memorial – Clinton Hospital, UMass Memorial – HealthAlliance Hospital, UMass Memorial – Marlborough Hospital, UMass Memorial Medical Center and UMass Memorial – Community Healthlink, our behavioral health agency. With our teaching and research partner, the University of Massachusetts Medical School, our extensive primary care network and our cancer, diabetes, heart and vascular, orthopedic and surgery programs, UMass Memorial delivers safe, high-quality and compassionate care. Visit www.umassmemorialhealthcare.org.

To find a physician in your community, call 855-UMASS-MD (855-862-7763).

UMass Memorial - Marlborough Hospital
157 Union Street
Marlborough, MA 01752
508-481-5000

www.marlboroughhospital.org

 [Facebook.com/MarlboroughHospital](https://www.facebook.com/MarlboroughHospital)
 [@MarlboroughHosp](https://twitter.com/MarlboroughHosp)

Os Seus Direitos de Paciente



No Marlborough Hospital, respeitamos os seus direitos como paciente e reconhecemos suas necessidades individuais de assistência médica. Queremos ser o seu parceiro nas decisões relativas à sua assistência médica. Nossa responsabilidade portanto, é proporcionar-lhe um cuidado com respeito e consideração para assegurar que você receba informações completas a respeito de sua condição e tratamento, bem como manter o seu sigilo e privacidade. Você pode nos ajudar nesta parceria, solicitando explicações daquilo que não entender, relatando quaisquer mudanças em sua saúde e tomando decisões conscientes.

Faça suas reclamações

Você tem o direito de expressar sobre suas preocupações ou queixas em relação a qualidade do atendimento ou serviços que tenha recebido. Expressar uma preocupação ou reclamação não comprometerá de modo algum o seu acesso a atendimentos ou tratamentos. Se você tiver uma preocupação ou sentir que seus direitos não foram respeitados, entre em contato com:

Patient Safety Officer (Agente de Segurança do Paciente)

Marlborough Hospital
157 Union Street, Marlborough, MA 01752
Tel: 508-486-5518

Commonwealth of Massachusetts

Board of Registration in Medicine
(Estado de Massachusetts Conselho de Registro de Medicina)
200 Harvard Mill Square, Wakefield, MA 01880
Tel: 781-876-8200
Consumer Hotline: 800-377-0550

Department of Public Health

(Departamento da Saúde Pública)
Division of Health Care Quality Patient Advocacy and Complaint Unit
(Divisão da Unidade de Reclamação sobre a Qualidade do Cuidado de Saúde)
99 Chauncy Street, Second Floor, Boston, MA 02111
Tel: 800-462-5540 or 617-753-8000

Livanta

Family Centered Care Quality Improvement Organization
(Organização para o Melhoramento de Qualidade do Cuidado Centralizado na Família)
Tel: 1-866-815-5440

Office of Quality and Patient Safety

The Joint Commission
(Gabinete de Qualidade e de Segurança do Paciente
The Joint Commission)
One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181
Tel: 800-994-6610

Para Preocupações sobre Privacidade

Privacy Officer (Agente de Privacidade)

Marlborough Hospital
157 Union Street, Marlborough, MA 01752
Privacy and Security Hotline: 508-486-5820

U.S. Department of Health and Human Services

(Departamento de Saúde e Serviços Humanos dos E.U.)
200 Independence Avenue, SW, Washington, DC 20201
Tel: 877-696-6775

Como paciente do Marlborough Hospital, você tem o direito:

1. Em obter, mediante solicitação, o nome e a especialidade do médico ou dos outros responsáveis pelo seu atendimento assistência ou pela coordenação do tratamento.
2. A selecionar livremente um médico e o local de atendimento, exceto para atendimento médico de emergência, contanto que o médico esteja apto em acomodar o paciente.
3. De participar no desenvolvimento e implementação do plano de atendimento.
4. Ao sigilo profissional de todos os registros e comunicações de acordo com os termos da lei.
5. De receber visitas de sua escolha (ou uma pessoa de apoio onde for apropriado) de acordo com as regras do hospital. Os direitos a visitas não podem ser negados com base em raça, cor, país de origem, sexo, identidade de gênero, orientação sexual ou deficiência física.
6. De ter todas as solicitações que forem razoáveis, respondidas prontamente e adequadamente dentro das capacidades deste estabelecimento.
7. De mediante solicitação, obter uma explicação sobre a relação, caso exista, entre o Marlborough Hospital e qualquer outro estabelecimento de atendimento a saúde ou instituição educacional no que diz respeito ao seu cuidado médico ou tratamento.
8. De mediante solicitação, receber todas as informações que este estabelecimento tenha disponíveis relacionadas a assistência financeira e atendimento gratuito, bem como todas as regras referentes a sua conduta como paciente do Marlborough Hospital.
9. De receber informação sobre suas responsabilidades enquanto estiver recebendo atendimento, tratamento, e serviços.
10. De mediante solicitação, revisar, solicitar uma alteração a, ou de receber uma cópia do seu prontuário médico por uma taxa determinada pelo custo atual de despesas com cópias.
11. De receber uma cópia do seu prontuário médico gratuitamente se você mostrar que sua solicitação é para apoiar uma reinvidicação ou um recurso sob quaisquer disposições da Regra do Seguro Social em qualquer programa de benefício federal ou estadual de auxílio financeiro.
12. De recusar a ser examinado, observado ou atendido por estudantes ou qualquer outro membro da equipe sem comprometer o acesso fisiológico ou psicológico a atenção ou ao atendimento médico.
13. De recusar-se a servir como objeto de pesquisa e de recusar qualquer atendimento ou exame quando o objetivo principal for educativo ou informativo ao invés de terapêutico.
14. De ser avisado com antecedência, sempre que possível, sobre o fornecimento ou a interrupção do atendimento médico.
15. A privacidade e a dignidade pessoal durante o tratamento ou atendimento médico dentro das capacidades do Marlborough Hospital.
16. De ter seus valores culturais, psicossociais, espirituais e pessoais, crenças e preferências, orientação sexual, identidade de gênero ou expressão de gênero respeitados.
17. De requerer serviços pastorais e outros serviços espirituais.
18. Ao tratamento para salvar a vida em caso de emergência, sem discriminação por causa da fonte de pagamento ou sem atraso devido a discussões sobre a fonte de pagamento.
19. De recusar tratamento por falta de um meio de pagamento e a uma transferência rápida e segura para um estabelecimento que esteja de acordo em receber e fornecer tratamento.
20. Se você é do sexo feminino e em idade fértil e for vítima de estupro, você tem o direito de receber informações escritas medicamente corretas e objetivamente preparadas pelo Comissário da Saúde Pública de Massachusetts, a respeito da

contracepção de emergência, de ter a contracepção de emergência prontamente oferecida a você, e de ter a contracepção de emergência fornecida mediante solicitação.

21. A um consentimento informativo na medida estabelecida por lei, incluindo o direito de aceitar ou recusar atendimento médico, incluindo o uso ou não de tratamentos de sustentação da vida ou de não receber serviços de reanimação.
22. Se você tem cancer de mama, a informações completas a respeito de tratamentos alternativos que sejam medicamente viáveis. Se você irá ter um implante de mama, terá o direito de saber sobre as desvantagens e riscos associados com a implantação mamária, e o seu médico deve conversar com você pelo menos 10 dias antes da data da cirurgia, exceto em caso de emergência.
23. De não ser submetido a isolamento, imobilizações físicas e medicamentos usados para imobilizar quando não são medicamente necessários.
24. A avaliação e controle apropriados da dor.
25. De que um membro da família ou outro representante e o seu próprio médico sejam avisados sobre a sua internação no hospital.
26. De formular diretrizes antecipadas e de revisar tais diretrizes a qualquer momento. Em Massachusetts, a ferramenta para a implementação das diretrizes avançadas é a sua Procuração de Cuidados da Saúde.
27. De receber atendimento em um ambiente seguro e sem quaisquer formas de abuso e assédio.
28. Ao serviço de intérpretes mediante requisição.
29. De ser informado sobre os resultados do atendimento e tratamento que foram fornecidos, incluindo os resultados não antecipados.
30. De receber, mediante requisição, uma fatura detalhada refletindo as cobranças do médico e/ou do estabelecimento incluindo despesas de laboratório, despesas farmacêuticas, e créditos e despesas de terceiros.

Responsabilidades do Paciente

Como paciente no Marlborough Hospital, solicitamos que você:

1. Forneça os fatos corretos e completos sobre seus problemas de saúde novos e antigos.
2. Peça ajuda se você não entender o que você ouviu com relação ao seu atendimento.
3. Forneça ao hospital uma cópia da sua Procuração de Cuidados da Saúde se você possuir uma.
4. Siga as regras e regulamentos do hospital que afetam a conduta e o atendimento ao paciente; incluindo as regras de proibição do fumo ou tabaco.
5. Relacione-se com os provedores de cuidado da saúde, os outros pacientes, os visitantes e a equipe do hospital de forma respeitosa, civil, não usando linguagem ou comportamento ofensivo, ameaçador, ou abusivo.
6. Tenha consideração pelos direitos dos outros pacientes e dos funcionários do hospital e ajude no controle do barulho.
7. Forneça ao hospital todas as informações necessárias para o pagamento do seu atendimento médico, que incluem identificação e papeis de seguro médico.
8. Trabalhe junto com seus provedores de cuidados da saúde para que você receba o melhor e mais seguro tratamento para o seu problema de saúde.
9. Seja respeitoso a equipe do hospital, aos outros pacientes e aos visitantes quando estiver usando o seu telefone celular, especialmente em áreas públicas.
10. Entregue os seus bens pessoais a um membro familiar ou acompanhante ou requisite que os seus itens de valor sejam trancados dentro do cofre do hospital.