

Patient and Visitor Code of Conduct

Milford Regional Medical Center is committed to providing exceptional healthcare services to our community with dignity, compassion and respect.

Everyone should expect a safe, caring and inclusive environment in all our spaces. Our *Patient and Visitor Code of Conduct* helps us meet this goal.

Words or actions that are disrespectful, racist, discriminatory, hostile or harassing are **not welcome and will not be tolerated**. Examples of these include:

- 1 **Offensive comments about others' race, ethnicity, accent, religion, gender, sexual orientation or other personal traits**
- 2 **Refusal to see a clinician or other staff member based on these personal traits**
- 3 **Aggressive or intimidating behavior, physical or verbal threats and assaults**
- 4 **Sexual or vulgar words or actions**
- 5 **Disrupting another patient's care or experience**

Please recognize that body language and tone of voice are also important parts of communication. If we believe you have violated the Code with unwelcome words or actions, you will be given the chance to explain your point of view. We will always carefully consider your response before we make any decisions about future care at Milford Regional. Some violations of this Code may lead to patients being asked to make other plans for their care. For serious or repeated violations, future non-emergency care and visitation rights at Milford Regional may require review, though we expect this to be rare.

If you witness any of these behaviors, please report it to a member of your care team immediately. Please know that we also have a similar Code of Conduct in place for our staff and providers. If you feel you have been the target of any of these behaviors, you are asked to report it to a member of your care team or our Patient Relations/Service Excellence Coordinator at (508) 422-2648, so that it can be promptly addressed.

Código de Conducta de Visitantes y Paciente

Milford Regional Medical Center se compromete a ofrecer servicios excepcionales de cuidados de salud para nuestra comunidad con dignidad, compasión, y respeto. **Todos deberían esperar un ambiente seguro y de cuidados en todos nuestros espacios.** Nuestro Código de Conducta del Visitante y Paciente nos ayuda alcanzar esta meta.

No se reciben ni se toleran palabras y acciones que sean irrespetuosas, racistas, discriminatorias, hostiles o de acoso. Como por ejemplo:

- 1 **Comentarios ofensivos sobre la raza, etnia, acento, religión, género, orientación sexual u otros rasgos de otras personas.**
- 2 **Rechazo de ver a un médico u otro miembro del personal clínico basado en sus rasgos personales.**
- 3 **Comportamiento agresivo o intimidante, agresiones y amenazas de índole verbal y físico.**
- 4 **Acciones o palabras vulgares o sexuales.**
- 5 **Interrumpir el cuidado o experiencia de otro paciente.**

Por favor reconozca que el lenguaje corporal y tono de voz son partes importantes de comunicación. Si creemos que ha violado el Código con palabras y acciones inoportunas, se le dará la oportunidad de explicar su punto de vista. Siempre consideramos su respuesta con mucho cuidado antes de tomar alguna decisión sobre su futuro cuidado en el hospital de Milford Regional. Algunas violaciones de este Código pueden llevar a que los pacientes sean pedidos de hacer otros planes para sus cuidados. Para violaciones serias y repetitivas, futuras vistas médicas que no sean de emergencia y derechos de visita en el hospital de Milford Regional, pueden requerir una revisión, aunque se espera que esto sea raro.

Si usted es testigo de uno de estos comportamientos, por favor repórtelos a un miembro de su equipo de cuidado inmediatamente. Por favor sepa que tenemos un Código de Conducta similar para nuestro personal y proveedores. Si siente que ha sido el centro de uno de estos comportamientos, se le pide que lo reporte a un miembro de su equipo de cuidado o a la Coordinadora de Servicio a la Excelencia /Relaciones de Pacientes al (508) 422-2648, para que así pueda ser atendido de manera pronta.

Código de Conduta para Pacientes e Visitantes

O Milford Regional Medical Center está empenhado em fornecer serviços de saúde excepcionais à nossa comunidade com dignidade, compaixão e respeito. **Todos devem esperar un ambiente seguro, atencioso e inclusivo em todos os nossos espaços.** Nosso Código de Conduta para Pacientes e Visitantes nos ajuda a atingir essa meta.

Palavras ou ações desrespeitosas, racistas, discriminatórias, hostis ou ofensivas não são bem-vindas e não serão toleradas. Exemplos destes incluem:

- 1 **Comentários ofensivos sobre raça, etnia, sotaque, religião, gênero, orientação sexual ou outras características pessoais de outras pessoas**
- 2 **Recusa em consultar um médico ou outro membro da equipe com base nessas características pessoais.**
- 3 **Comportamento agressivo ou intimidador, ameaças e agressões físicas ou verbais.**
- 4 **Palavras ou ações sexuais ou vulgares.**
- 5 **Interromper o atendimento ou a experiência de outro paciente.**

Por favor, reconheça que a linguagem corporal e o tom de voz também são partes importantes da comunicação. Se acreditarmos que você violou o Código com palavras ou ações indesejadas, você terá a chance de explicar seu ponto de vista. Sempre consideraremos cuidadosamente sua resposta antes de tomar qualquer decisão sobre cuidados futuros na Milford Regional. Algumas violações deste Código podem fazer com que os pacientes sejam solicitados a fazer outros planos para seus cuidados. Para violações graves ou repetidas, cuidados não emergenciais futuros e direitos de visita em Milford Regional podem exigir revisão, embora esperemos que isso seja raro.

Se você testemunhar algum desses comportamentos, denuncie imediatamente a um membro de sua equipe de atendimento. Saiba que também temos um Código de Conduta semelhante em vigor para nossa equipe e fornecedores. Se você sentir que foi alvo de qualquer um desses comportamentos, você deve denunciá-lo a um membro de sua equipe de atendimento ou ao nosso Coordenador de Excelência de Serviço/Relações com Pacientes em (508) 422-2648, para que possa ser tratado imediatamente.

مدونة قواعد سلوك المرضى والزائرين لدى

يلتزم مركز Milford Regional Medical بتقديم خدمات رعاية صحية مميزة إلى مجتمعنا مع مراعاة تقديدها بكرامة ورحمة واحترام. وينبغي على الجميع توقع بيئة آمنة ومراعية وشاملة في كل مساحاتنا. حيث تساعدنا مدونة السلوك الخاصة بالمرضى والزائرين على تحقيق هذا الهدف. لن يتم التسامح مع الكلمات أو الأفعال التي تتسم بعدم الاحترام أو العنصرية أو التمييز أو العداوة أو التحرش وهي أشياء غير مرحب بها لدينا. ومن الأمثلة على ذلك ما يلي:

- 1 **التعليقات المسيئة حول عرق الآخرين أو أصلهم العرقي أو لهجتهم أو دينهم أو نوع جنسهم أو ميولهم الجنسية أو غيرها من السمات الشخصية**
- 2 **رفض زيارة طبيب أو موظف آخر بناءً على هذه الصفات الشخصية**
- 3 **السلوك العدواني أو التخويفي، والتهديدات والاعتداءات البدنية أو اللفظية**
- 4 **الكلمات أو الأفعال الجنسية أو المبتذلة**
- 5 **تعطيل رعاية أو تجربة مريض آخر**

يُرجى العلم بأن لغة الجسد ونبرة الصوت هي أيضًا أجزاء مهمة من التواصل. إذا كنا نعتقد أنك قمت بانتهاك للمدونة بكلمات أو أفعال غير مرحب بها، فسوف نتاح لك الفرصة لتوضيح وجهة نظرك. سننظر دائما بعناية في ردك قبل اتخاذ أي قرارات حول الرعاية المستقبلية لدى Milford Regional. وقد تؤدي بعض انتهاكات هذه المدونة إلى مطالبة المرضى بوضع خطط أخرى لرعايتهم. وفيما يخص الانتهاكات الخطيرة أو المتكررة، فإن حقوق الزيارة والرعاية غير الطارئة المستقبلية لدى Milford Regional قد تستلزم مراجعة، على الرغم من أننا نتوقع أن يكون ذلك نادراً.

إذا كنت شاهداً على أي من هذه السلوكيات، فيرجى إبلاغ أحد أعضاء فريق الرعاية الخاص بك على الفور. نرجو العلم بأن لدينا أيضًا مدونة قواعد سلوك مماثلة للموظفين ومقدمي الخدمات لدينا. إذا كنت تشعر بأنك كنت المستهدف لأي من هذه السلوكيات، فإنه يُطلب منك الإبلاغ عنها لأحد أعضاء فريق الرعاية أو منسق العلاقات مع المرضى (Patient Relations)/التمييز في الخدمة (Service Excellence) لدينا على الرقم (508) 422-2648، حتى يمكن التعامل معها على وجه السرعة.