

قواعد السلوك للمرضى والزوار

الاحترام

نؤمن بأنك أهم عضو في فريق رعايتك الصحية. وباعتبار أننا فريق واحد، نطلب منك أن تدعمنا لنجعل مركز Vanderbilt Health مكانًا يسود فيه الشعور بالأمان والاهتمام حيث نحترم بعضنا البعض ونجعل الجميع يشعرون بالانتماء.

تساعدنا قواعد السلوك للمرضى والزوار في تحقيق هذا الهدف. نحن لا نتهاون مع استخدام المفردات أو الأفعال التي تنتطوي على:

- عدم الاحترام
- العنصرية
- التمييز
- العدائية
- المضايقة.

نتعهد بأن نعاملك، باحترام وصدق وكرامة ورحمة. ونتوقع منك أنت وأسرتك وزوارك معاملة الآخرين بنفس الطريقة.

سوء المعاملة والتمييز

نحن لا نسمح بأن يبدي أي مريض أو زائر سلوكًا يسيئ به معاملة موظفينا، أو المرضى، أو الزوار الآخرين، أو يمارس به التمييز تجاههم. ويتضمن ذلك اللقاءات الشخصية أو الرسائل التي ترسل على My Health at Vanderbilt أو رسائل البريد الإلكتروني أو الخطابات أو المكالمات الهاتفية أو أي بيئة تواصل أخرى.

يتضمن هذا أي سلوك يتسبب في:

- شعور أي شخص بعدم الأمان
- إعاقة موظفينا عن تقديم الرعاية
- التأثير سلبيًا في تجربة مريض آخر أو رعايته
- الإساءة للآخرين أو إظهار عدم الاحترام لهم
- إبداء التمييز أو العنصرية.

أمثلة على السلوكيات السيئة

- **العنصرية:** التلطف بتعليقات مهينة أو متعصبة عن عرق شخص ما أو إثنيته أو توجيه إهانات ساخرة إلى شخص ما بناءً على خلفيته.
- **التمييز:** الحكم على شخص ما أو الانحياز ضده بناءً على:
 - العرق، أو الإثنية، أو الأصل القومي، أو لون البشرة
 - الجنس، أو التوجه الجنسي، أو النوع، أو الهوية الجنسية، أو التعبير الجنسي
 - العمر
 - الإعاقة
 - الدين
 - حالة الهجرة
 - المعلومات الوراثية
 - الحالة العسكرية السابقة أو الحالة العسكرية الحالية
 - أي حالة أخرى محمية بموجب القانون.

أحد الأمثلة على هذه السلوكيات هو رفض تلقي الرعاية، أو الخدمات من أحد الموظفين بسبب عرقه، أو لون بشرته، أو إثنيته، أو نوعه.

- **الإساءة اللفظية:** إطلاق الألقاب المسيئة، أو الصياح، أو السب، أو الاستخفاف، أو التحدث بنبرة غاضبة.
- **الإساءة العاطفية:** التنمر، أو الملاحقة، أو أي أفعال، أو مفردات تشعّر موظفينا بعدم الأمان، أو عدم الراحة.
- **الانتهاك الجنسي:** التلامس غير المرغوب فيه، أو استخدام المفردات البذيئة، أو ذات الإيحاءات الجنسية، أو غير ذلك من الأفعال غير المرغوب فيها.
- **التهديدات:** أي مفردات، أو أفعال يُقصد منها تهديد الآخرين، أو ترهيبهم.
- **الانتهاك الجسدي:** أي أفعال عنيفة أو انتهاك جسدي مثل إلقاء الأشياء، أو العرقلة، أو الضرب، أو الركل، أو البصق.

طريقة تعاملنا مع هذه السلوكيات

إذا اعتقدنا أنك انتهكت هذه القواعد، فسنمنحك فرصة لشرح وجهة نظرك. وسنقيم بعد ذلك رداً بعناية قبل اتخاذ أي قرارات بشأن رعايتك المستقبلية في مركز Vanderbilt.

وإذا قررنا أنك انتهكت هذه القواعد، فقد نرد على النحو التالي:

- قد نبلغ الموظفين الآخرين في مركز Vanderbilt عن سلوكك.
- قد نجعلك توقع على اتفاق أو عقد ينص على أنك لن تُقدم على هذا السلوك مرة أخرى.
- قد نجبرك على مغادرة المبنى أو ممتلكات المركز الطبي.
- قد نضع قيوداً بخصوص زوارك.
- قد نوثق سلوكك في سجل المريض الطبي.

- قد نطلب منك المغادرة من دون أن تتلقى الرعاية، أو العلاج، أو الخدمات. على سبيل المثال، إذا أسأت معاملة اختصاصي سريري، فلن يُسمح لك بحضور موعدك.
 - قد نتوقف عن تقديم خدمات الرعاية غير الطارئة لك. قد ينطبق هذا على اختصاصي سريري واحد أو خدمة أو قسم بأكمله أو مركز Vanderbilt كله، بما في ذلك جميع المستشفيات والعيادات التابعة لنا في جميع أنحاء المنطقة.
 - قد نسحب منك الامتياز الذي يسمح لك باستخدام حسابك على My Health at Vanderbilt.
 - قد نتصل بالشرطة.
- تتوفر هذه المعلومات باللغتين الإنجليزية والإسبانية عند الطلب.