

Notificação de Direitos e Responsabilidades do Paciente

Direitos do paciente

Acesso aos Cuidados Médicos

- Você tem o direito de receber cuidados médicos de qualidade, independentemente da sua raça, religião, origem nacional, qualquer incapacidade ou deficiência, sexo, orientação sexual, identidade ou expressão de gênero, idade, serviço militar ou fonte de pagamento pelos seus cuidados.
- Você tem o direito a um tratamento de emergência para salvar sua vida sem discriminação de status econômico ou fonte de pagamento, e sem que o tratamento seja adiado para discutir a fonte de pagamento.
- Você tem direito a uma transferência rápida e segura para outra instalação, se não puder ser tratado no Hospital.

Notificação

- Você tem o direito de que seu médico pessoal seja prontamente notificado de sua admissão ao Hospital.
- Você tem o direito de que um membro de sua família ou representante de sua escolha seja prontamente notificado de sua admissão ao Hospital.

Plano de Atendimento

- Você ou o seu representante tem o direito de participar do desenvolvimento e implementação do seu plano de atendimento.
- Você ou o seu representante tem o direito de participar das decisões sobre seu atendimento, tratamento e serviços.
- Você ou o seu representante tem o direito de participar de decisões sobre seu plano de alta.
- Você tem direito a uma avaliação adequada e a um manejo eficaz da dor.

Respeito e Dignidade

- Você tem direito a cuidados atenciosos e respeitosos em todos os momentos, com reconhecimento da sua dignidade pessoal e individualidade.
- Você tem o direito de ter suas necessidades espirituais e culturais razoavelmente atendidas na medida do possível, sem prejudicar a sua saúde e segurança ou a saúde e a segurança daqueles ao seu redor, dentro das possibilidades do Hospital.

Privacidade e confidencialidade

- Você tem o direito de se recusar a retirar sua roupa, embora a remoção da sua roupa possa ser necessária para executar corretamente muitos exames e procedimentos médicos. No entanto, a remoção de roupas pode ser necessária devido a preocupações clínicas e de segurança que possam representar um risco potencial para você ou para outras pessoas.
- Você tem direito à privacidade pessoal durante seu tratamento médico dentro das possibilidades do Hospital. Você tem direito à confidencialidade de todos os registros e comunicações, na medida prevista pela lei.

Segurança Pessoal

- Você tem o direito de receber atendimento em um ambiente seguro e de não ser sujeito a nenhuma forma de abuso ou assédio.
- Você tem o direito de receber atendimento no ambiente menos restritivo possível.

Identificação

- Você ou o seu representante tem o direito de saber o nome e a especialidade dos médicos e de outros prestadores de cuidados de saúde que sejam responsáveis pelos seus cuidados.
- Você tem o direito de saber sobre qualquer relacionamento financeiro ou comercial que o Hospital tenha com outras instituições, na medida em que tal relacionamento financeiro ou comercial possa estar relacionado com seu atendimento ou tratamento.

Além disso, você tem o direito de saber sobre qualquer relacionamento financeiro ou comercial que seu médico tenha com qualquer outra instituição de cuidados de saúde, na medida em que tal relacionamento financeiro ou comercial se relacione com seu atendimento ou tratamento.

Informações

- Você tem direito a acessar razoavelmente o seu prontuário médico dentro de um prazo razoável.
- Você tem o direito de acessar, receber uma cópia ou solicitar uma alteração em seu prontuário médico e de obter informações sobre a divulgação de suas informações de saúde.
- Você tem o direito de que todos seus pedidos razoáveis sejam respondidos prontamente e adequadamente dentro das possibilidades do Hospital.

Suporte Pessoal e Visitação

- Você tem o direito de receber quaisquer visitantes que designar, incluindo, sem limitação, um cônjuge, parceiro doméstico (incluindo um parceiro doméstico do mesmo sexo), outro membro da família ou um amigo e tem o direito de retirar ou negar tal consentimento a qualquer momento.
- Você tem o direito de designar um indivíduo de sua escolha, verbalmente ou por escrito, como seu representante.
- Você tem direito à presença de uma pessoa de apoio de sua preferência (amigo, parente, parceiro ou outra pessoa), a menos que a presença da pessoa viole os direitos ou a segurança de terceiros ou seja contraindicada médica ou terapeuticamente.

Comunicação

- Você tem direito a uma comunicação significativa através de um intérprete qualificado, gratuitamente, pessoalmente ou por telefone, conforme determinado adequado pela sua equipe de atendimento. Se você é surdo ou tem uma deficiência auditiva, o Hospital fornecerá um intérprete certificado.

Consentimento informado

- Você ou o seu representante tem direito a um consentimento informado na medida prevista por lei, incluindo o direito de ser informado do seu estado de saúde e de tomar decisões informadas sobre seu atendimento e tratamento. Você tem direito a uma explicação completa de qualquer estudo de pesquisa ao qual você possa ser convidado a participar.

Recusa de Tratamento

- Você ou o seu representante têm o direito de solicitar ou recusar tratamento ou serviços considerados medicamente desnecessários ou inapropriados.
- Você tem o direito de se recusar a participar da pesquisa. Sua recusa não afetará seu acesso ao atendimento no Hospital.
- Você tem o direito de solicitar que uma pessoa não seja designado ao seu atendimento sem prejudicar seu acesso a atenção médica ou psiquiátrica. Você tem o direito de recusar qualquer atendimento ou exame quando o objetivo primário do mesmo for educacional ou informativo, e não terapêutico.

Diretivas Antecipadas de Vontade

- Você tem o direito de formular Diretrizes Antecipadas de Vontade e designar um Procurador para Cuidados de Saúde, de acordo com as leis de Massachusetts, e pedir que a equipe do Hospital cumpra essas diretivas na medida prevista por lei.

Questões Financeiras

- Você tem o direito de receber uma conta ou extrato detalhado de uma cobrança enviada a uma terceira parte pelo Hospital pelo seu atendimento e uma explicação da conta ou extrato.
- Você tem o direito de perguntar sobre assistência financeira que esteja disponível.

Processo de Reclamação

- Você tem o direito de receber informações sobre como você pode obter assistência com preocupações, problemas ou reclamações sobre a qualidade do atendimento ou serviços que você recebe e iniciar um processo de reclamação formal com o Hospital ou com as agências regulatórias estaduais. Se tiver preocupações, problemas ou reclamações sobre a qualidade do atendimento ou serviços que você está recebendo, o incentivamos a falar com os provedores diretamente envolvidos em seu atendimento. Se o problema não for resolvido satisfatoriamente, ou se você quiser ajuda de uma pessoa que não esteja envolvida imediatamente, contate o Representante do Paciente pelo telefone 617-754-5147 durante o horário comercial ou chamando o Coordenador de Enfermagem fora do horário comercial. Se, ainda assim, você achar os canais acima insatisfatórios, pode optar por apresentar uma reclamação formal ao Hospital, escrevendo uma carta ao Presidente, ou pode entrar em contato com uma dos seguintes órgãos:

New England Baptist Hospital

Gabinete do Presidente e CEO

125 PARK AVENUE

Boston, MA 02120

617-754-5002

nebh.org

Massachusetts Dept. of Public Health

(Departamento de Saúde Pública de Massachusetts)

Division of Health Care Quality (Divisão de Qualidade dos Cuidados de Saúde): Complaint Unit (Unidade de Reclamações)

99 Lawrence Street

Boston, MA 02111

800-462-5540

mass.gov/dph/dhcq

**Massachusetts Board of Registration in Medicine
(Conselho de Registro em Medicina de Massachusetts)**
200 Harvard Mill Square, Suite 330
Wakefield, MA 01880
781-876-8200
Fax: 781-876-8383
<http://www.mass.gov/eohhs/gov/departments/borim/>

**The Joint Commission
(Comissão Conjunta)**
Office of Quality Monitoring (Gabinete de Monitoramento de
Qualidade)
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181
Fax: 630-792-5636
jointcommission.org

Para Preocupações Relacionadas ao Medicare:
Livanta Quality Improvement Organization
(Organização de Melhoria da Qualidade Livanta)
BFCC-QIO Program
9090 Winter Street, Suite 10
Annapolis Junction, MD 20701
Medicare Helpline (Linha de Ajuda do Medicare):
866-815-5440 Usuários de TTY: 1-866-868-2289
livanta.com

Regras e Regulamentos

- Você ou o seu representante tem o direito de obter, mediante solicitação, uma cópia das regras e regulamentos do Hospital que se aplicam à sua conduta enquanto paciente.

Responsabilidades do Paciente

Para ajudar a garantir que o Hospital seja capaz de fornecer o melhor atendimento possível, pedimos que você aceite a responsabilidade de:

1. Fornecer informações precisas e completas sobre sua identidade, histórico médico, hospitalizações, medicamentos, uso de álcool e drogas ilícitas ou uso de substâncias, suplementos alimentares (suplementos fitoterápicos e nutricionais), e preocupações de de saúde atuais. Informe quaisquer alterações de saúde aos prestadores de cuidados.
2. Siga os planos de tratamento recomendados pelos médicos e pelos outros prestadores de cuidados de saúde que trabalham sob a direção do médico atendente. Informe os provedores imediatamente se precisar de esclarecimentos ou se não compreendeu o seu plano de cuidados ou as instruções de saúde que recebeu.
3. Participe e colabore com seu tratamento e com o planejamento dos cuidados pós-hospitalares.
4. Participe do seu plano de manejo da dor. Se você está recebendo medicamentos para dor, pergunte à sua equipe médica sobre suas opções para o manejo da dor. Use os medicamentos para dor da maneira prescrita e dê seu feedback, caso certos métodos não estejam funcionando bem para você.
5. Informe quaisquer riscos que observar, para você ou para outras pessoas.
6. Observe o devido respeito aos outros pacientes do Hospital, inclusive respeitando seu direito à privacidade.
7. Seja atencioso e respeitoso com outros pacientes e com os funcionários do hospital. Faça o que for possível para ajudar a controlar o barulho e assegurar-se de que seus visitantes também sejam atenciosos. Respeite a propriedade do Hospital e os pertences pessoais de outras pessoas.

8. Siga as regras e regulamentos do Hospital, incluindo as que proíbem linguagem ou comportamento ofensivo, ameaçador e/ou abusivo, e o uso de tabaco, álcool e drogas ou substâncias ilícitas. Ajude a assegurar que seus visitantes estejam cientes dessas regras e as observem.
9. Forneça ao Hospital uma cópia de qualquer diretiva antecipada ou designação de procurador de cuidados de saúde que você tenha preparado.
10. Honre suas obrigações financeiras. Forneça informações financeiras precisas e completas e trabalhe com o Hospital para cuidar de suas obrigações financeiras relacionadas aos seus cuidados. Notifique o Hospital prontamente se houver tiver dificuldades para que possamos ajudá-lo conforme necessário.

Referências

Leis de Massachusetts (M.G.L.c.11., s.70E)

CMS, Condições de Participação, Diretrizes Interpretativas A-0117, 482.13

Comissão Conjunta, CAMH, Direitos e Responsabilidades do Indivíduo (RI)