



## **Seus direitos e responsabilidades como paciente**

### **Direitos do Paciente:**

Franciscan Children's cumpre com os direitos e regulamentos estaduais e federais do paciente. Os direitos de pacientes menores de idade ou que não tem a capacidade de tomar decisões sobre sua saúde são exercidos por meio de seus pais/tutor legais, com a exceção de pacientes menores de 18 anos de idade que são clasificados legalmente como menores emancipados.

Franciscan Children's apoiam os seguintes direitos para todo os pacientes:

- O direito de receber atendimento de saúde com consideração, respeito e compaixão num ambiente seguro, independentemente da idade, sexo, raça, nacionalidade, preferência sexual, religião, identidade sexual ou deficiências.
- O direito de todo paciente de obter uma resposta razoável aos seus pedidos e necessidades de tratamento ou serviços, dentro da capacidade do hospital, da sua missão declarada e das leis e regulamentos aplicáveis.
- O direito de todo o paciente de obter uma cópia de todas as normas e regulamentos do hospital que se apliquem à sua conduta pessoal como paciente.
- O direito de todo o paciente a um atendimento atencioso e respeitoso, tendo em consideração os valores culturais, espirituais e psicossociais que influenciam a percepção da doença.
- O direito de todo paciente à sua privacidade durante o atendimento médico, dentro da capacidade do hospital para forneça-la, e de receber tratamento num ambiente seguro e livre de qualquer forma de abuso, negligência ou assédio.
- O direito de todo o paciente de saber a seu pedido, o nome e a especialidade de todo o indivíduo responsável pelo atendimento recebido ou coordenação do mesmo.

- O direito de todo o paciente de obter esclarecimento sobre a relação, se houver, entre o hospital e seus médicos, com qualquer outra unidade de saúde ou instituição educacional na medida em que essa relação esteja associada ao atendimento ou tratamento do paciente.
- O direito de todo o paciente de recusar ser examinado, observado ou tratado por estudantes ou outro pessoal do hospital sem comprometer o seu acesso a atendimento médico.
- O direito de cada paciente de receber tratamento imediato de emergência em caso de emergência, sem discriminação por motivo do status econômico ou fonte de pagamento e sem atrasar o tratamento para fins de determinação de informações de seguro, a menos que tal atraso possa ser imposto sem risco material à saúde do paciente.
- O direito de todo o paciente ao sigilo das suas informações médicas. O paciente, ou seu representante legal, terá acesso à informação documentada no seu arquivo (ficha) médico dentro dos limites permitidos por lei.
- O direito de todo o paciente de se recusar a tirar a roupa.
- O direito de todo o paciente de se recusar a servir de objecto de pesquisa e de recusar qualquer tratamento ou exame cujo objectivo principal seja educacional ou informativo e não terapêutico. Nenhum paciente participará como objeto de pesquisa sem dar o seu consentimento por escrito.
- O direito de todo o paciente de receber um controle eficaz da dor.
- O direito todo o paciente, ou seu representante, em colaboração com seu médico, de participar na criação e implementação do plano de tratamento, quer seja no âmbito hospitalar quer no ambulatório, incluindo conforme for aplicável, um plano de alta e controle da dor e de tomar decisões dentro dos limites permitidos por lei.
- O direito de todo o paciente de obter as informações necessárias, tal como diagnóstico, possíveis prognósticos, benefícios e riscos

que lhe permitam tomar decisões de tratamento que reflectam os seus desejos.

- O direito de todo o paciente de saber antecipadamente quem irá administrar cada tratamento ou procedimento e de pedir outro médico ou profissional de saúde para tratamento ou consulta.
- O direito de todo o paciente (ou representante por ele indicado) de participar nas considerações de questões éticas que surjam no decorrer do seu tratamento.
- O direito de todo o paciente de estipular instruções antecipadas para tratamento e de nomear um substituto ou agente para decisões de saúde (proxy) para tomar decisões caso o paciente se torne incapaz de o fazer.
- A prestação de tratamento não será condicionada à existência dessas instruções antecipadas.
- O direito de todo o paciente de aceitar ou recusar tratamento dentro dos limites da lei e de ser informado das consequências de tal recusa.
- O direito de todo o paciente de pedir e receber qualquer informação que o hospital tenha disponível para assistência financeira ou qualificação para tratamento hospitalar gratuito.
- O direito de todo o paciente de receber, a seu pedido, a discriminação da conta do hospital, ou outra declaração de despesas, submetida a uma terceira entidade, e de obter uma cópia dessa conta ou outra declaração enviada ao seu médico responsável pelo tratamento.
- O direito de todo o paciente e sua família, que o necessitem, de pedir e obter antecipadamente e sem incorrer despesas adicionais, serviços de interpretação ou tradução, assistência com dispositivos para escutar ou outras necessidades especiais.
- O direito de não ser submetido a nenhum tipo de contenção ou isolamento que não seja necessário por razões médicas.
- O direito de todo o paciente de escolher uma pessoa para lhe dar apoio emocional durante o seu internamento ou uma consulta de

ambulatório, a não ser que a presença dessa pessoa comprometa os direitos, a segurança ou a saúde, seus ou de outros. Você tem o direito de recusar visitas em qualquer altura.

- O direito de todo o paciente de indicar um familiar ou representante que escolher, além do seu médico particular, para que sejam notificados imediatamente sobre a sua hospitalização.
- O direito de expressar preocupações relativas ao atendimento recebido. Você tem o direito de conversar com o médico, chefe de enfermagem ou gerente do departamento sobre algum problema ou queixa que tiver. Você tem o direito de contactar o Presidente do hospital ou o Patient Advocate (pessoa que defende os interesses do paciente). Você tem o direito de ser informado sobre o processo de resolução de uma queixa.
- Você tem o direito de dar ou recusar consentimento para realização ou uso, interno ou externo, de gravações, fotografias, filmagens ou outros tipos de imagens para outros fins que não sejam o de identificação, diagnóstico ou tratamento. Você tem o direito de retirar o consentimento dado até um período de tempo razoável antes do item ser usado.

#### **Responsabilidades do Paciente:**

- De fornecer, dentro do seu conhecimento, informações completas e precisas sobre sintomas presentes e doenças anteriores, hospitalizações, medicamentos e outros assuntos relacionados com a sua saúde.
- De informar os responsáveis pelo seu atendimento sobre qualquer mudança inesperada na sua saúde.
- De compreender a sua saúde em geral. Se tiver dúvidas sobre a sua condição de saúde ou tratamento médico, peça esclarecimento ao seu médico ou a outros profissionais de saúde.
- De seguir o plano de tratamento recomendado pelo médico responsável pelo tratamento.
- De aceitar plena responsabilidade pela sua decisão e saúde se recusar tratamento.

- De pagar de imediato a sua conta hospitalar e fornecer as informações necessárias sobre o seu seguro de saúde.
- De cumprir as regras e regulamentos do hospital que afectem o tratamento e a conduta de pacientes, incluindo o regulamento sobre “fumar”.
- De ter em consideração os direitos dos outros pacientes e do pessoal do hospital, ao controlar o barulho e número de visitantes, permitindo que seus companheiros de quarto e outros pacientes tenham privacidade e sossego.
- De respeitar a propriedade de outras pessoas e do hospital.
- De respeitar a individualidade de outras pessoas, incluindo diferenças culturais, étnicas e raciais.
- De informar sobre a dor que estiver sentindo e de conversar com médicos e enfermeiras sobre qualquer preocupação relativa a essa dor.
- De tomar conta dentro do razoável dos seus bens de valor e outros pertences.

### **Health Care Proxy ( Procuração/agente de saúde)**

O Health Care Proxy (Procuração/agente de saúde) é um simples documento legal pelo qual indica o nome de alguém de confiança para tomar decisões de saúde em seu nome se, por qualquer razão e em qualquer altura, se tornar incapaz de tomar ou comunicar essas decisões. Para obter mais informações e assistência para preencher o formulário de Health Care Proxy (Procuração/Agente de Saúde), contacte o Patient Advocate do hospital.

### **Doações de Órgãos e Tecidos**

Regulamentos federais e estaduais requerem que todos os hospitais de cuidados agudos ofereçam aos pacientes e suas famílias oportunidade de doar órgãos e tecidos.

### **Preocupações**

Você, a sua família, companheiro ou responsável legal, qualquer um de vocês tem o direito de nos informar quando alguma coisa estiver errada. A isso se chama apresentar uma queixa. O seu atendimento de saúde não será afetado de nenhuma forma por apresentar uma queixa. Se não conseguir resolver algum problema com o seu médico, enfermeiro ou responsável pelo seu atendimento de saúde, ligue para Patient Advocate's Office (escritório da pessoa responsável por defender os interesses do paciente). Se enviar uma queixa por fax, email ou carta escrita, o Patient Advocate irá confirmar ter recebido a sua comunicação dentro de dois dias úteis.

O Patient Advocate irá contactá-lo, rever a sua queixa e fazer todo o esforço possível para resolver o seu problema nessa ocasião. O Patient Advocate irá trabalhar com outros funcionários do hospital para rever e resolver a sua queixa dentro de um tempo razoável. Geralmente o processo fica completo dentro de sete dias mas se a queixa não ficar resolvida, o Patient Advocate irá contactá-lo diretamente para discutir o estado da sua queixa. Você irá receber uma carta indicando o nome do funcionário do hospital para contacto, as medidas tomadas durante a revisão da queixa, o resultado da mesma e a data em que o processo foi finalizado.

**Amanda Voysey,  
Patient Advocate  
Franciscan Children's  
617-254-3800 X7723**

Além disso, você tem o direito de apresentar as suas preocupações a qualquer uma das seguintes agências:

**Massachusetts Department of Public Health**  
99 Chauncey Street, 2<sup>nd</sup> Floor  
Boston, MA 02111  
617-753-8000

**Massachusetts Board of Registration in Medicine**

200 Harvard Mill Square, Suite 330  
Wakefield, MA 01880  
800-377-0550

**The Joint Commission, Office of Quality Monitoring**

One Renaissance Blvd  
Oakbrook Terrace, IL 60181  
800-994-6610 ou [complaint@jointcommission.org](mailto:complaint@jointcommission.org)

**Massachusetts Department of Mental Health**

Clinical and Professional Services Division of Licensing  
25 Staniford Street  
Boston, MA 02114-2575  
617-626-8000

Além disso, todo o beneficiário de Medicare que estiver internado recebe uma notificação padrão “Uma mensagem importante do Medicare” no momento do internamento e em alguns casos dentro de dois dias depois de ter alta. Esse documento deve ser lido, assinado e datado pelo beneficiário de Medicare. Como beneficiário de Medicare, você tem o direito de apresentar qualquer preocupação relativa à qualidade de atendimento dos serviços prestados a um representante do paciente. Se ainda assim você não ficar satisfeito, tem o direito de contractar uma instituição que verifica a qualidade de atendimento no ramo de saúde chamada Massachusetts Quality Improvement Organization: Livanta 866-815-5440 TTY 866-868-2289