

Os seus direitos e responsabilidades enquanto paciente

No Centro Médico Diaconisa de Beth Israel, defendemos o seu direito de saber sobre a sua saúde e doença e o seu direito em participar nas decisões que afectam o seu bem-estar. A nossa declaração de direitos dos pacientes, que incorpora leis estaduais e federais, descreve o compromisso do centro médico relativamente à protecção dos seus direitos.

- 1. Tem o direito de receber tratamento médico que siga os mais elevados padrões do BIDMC, independente de raça, religião, nacionalidade, qualquer deficiência ou comprometimento, género, orientação sexual, identidade ou expressão de género, idade, patente militar ou fonte de pagamento do tratamento.**
- 2. Tem o direito de receber as visitas que (ou acompanhante, quando apropriado) escolher, incluindo cônjuge, parceiro doméstico (incluindo parceiros domésticos do mesmo sexo) ou outro membro da família ou amigo.** Também tem o direito de cancelar ou negar a permissão de recebimento dessas visitas. Tem o direito a privilégios de visita independente da raça, religião, nacionalidade, qualquer deficiência ou comprometimento, género, orientação sexual, identidade ou expressão de género, idade, patente militar ou fonte de pagamento do tratamento. Dependendo do quadro clínico, do risco à segurança pessoal ou de problemas relacionados à segurança, o BIDMC reserva o direito de impor restrições à visitação como delineado abaixo e quando necessário. O BIDMC limita a visitação quando interferiria com os cuidados do paciente e/ou outros pacientes com base no melhor parecer clínico do profissional de saúde. As limitações ao número de visitantes, a idade dos visitantes e os momentos nos quais os visitantes podem estar presentes são razoáveis e as medidas necessárias dependem do ambiente ou das circunstâncias em questão. Os exemplos de circunstâncias que podem fornecer uma base para limitação de visitas incluem, mas não estão limitados a: quando o controlo da infecção está em causa; quando a visitação pode interferir com os cuidados do paciente ou de outros pacientes; quando o hospital toma conhecimento de uma ordem judicial de restrição de contacto; se os visitantes forem inoportunos, ameaçadores ou violentos; quando o paciente ou o colega de quarto do paciente necessitar de descansar ou de privacidade; quando o paciente for submetido a intervenções; se houver um risco de exposição a condições inseguras, tais como radiação.
- 3. Tem direito a tratamento de salvamento imediato numa emergência sem discriminação com base na situação económica ou fonte de pagamento e a tratamentos que não sejam adiados devido a discussões sobre a fonte do pagamento.** Excepto numa emergência, poderá escolher o local, o médico e o tipo de serviço de saúde para o seu tratamento, contanto que as opções escolhidas possam oferecer o tratamento. Tem o direito de ser transferido pronta e seguramente para outro local se não puder ser tratado no Centro Médico Diaconisa de Beth Israel.
- 4. Tem o direito de ser tratado respeitosamente pelos outros e de ser chamado pelo nome correcto sem intimidade indevida.** A sua individualidade – incluindo os seus valores culturais e pessoais, crenças e preferências e o seu nível de escolaridade – será respeitada. Quando tiver uma dúvida, será ouvido e receberá uma resposta apropriada e esclarecedora. Embora a remoção das suas roupas possa ser necessária para a execução adequada de vários exames e procedimentos médicos, poderá recusar-se a removê-las. Quando houver preocupações clínicas ou de segurança relacionadas aos riscos para si ou para os outros, a remoção das suas roupas poderá ser solicitada. Tem o direito de receber o tratamento num ambiente seguro e de não ter restrições, excepto numa situação na qual as restrições sejam necessárias para garantir a sua segurança e a segurança da equipa envolvida e dos outros. Tem o direito de se sentir seguro nas relações pessoais, pois isso pode afectar a sua saúde e o seu bem-estar. Se se sentir inseguro ou estiver a ser magoada em qualquer uma das suas relações, os membros da equipa do centro médico estarão disponíveis para o ajudar a planear e manter a sua segurança.
- 5. Tem direito à privacidade dentro das instalações do centro médico.** Se estiver a ser tratado num ambiente onde haja outras pessoas, poderá esperar uma tentativa sincera e razoável de manter o sigilo de todas as conversas dentro das instalações do centro médico. Quando for examinada, terá direito à privacidade – o fechar as cortinas, a saber o papel de cada observador no seu tratamento e a pedir o afastamento de qualquer observador não relacionado com o seu tratamento.

- 6. Tem o direito de solicitar e receber todas as informações necessárias para compreender o seu quadro clínico.** Tem o direito de saber o nome e a especialidade dos seus médicos e de outros profissionais de saúde que sejam responsáveis pelo seu tratamento e de falar com esses profissionais. Tem o direito de obter todas as informações sobre o diagnóstico e o tratamento planeados (incluindo uma explicação dos procedimentos e testes que serão feitos em cada dia) e sobre o provável acompanhamento médico futuro e o prognóstico. Isto é válido para todos os diagnósticos. Além disso, a lei exige que receba informações específicas em determinadas circunstâncias. Por exemplo, se for realizar uma mamografia, receberá informações específicas sobre esse procedimento. Se estiver com cancro da mama, terá o direito de receber informações sobre tratamentos alternativos. Se for realizar uma cirurgia de implante mamário, o seu cirurgião informará os riscos associados a esse procedimento com, no mínimo, dez dias de antecedência. Receberá um resumo por escrito com essas informações. Antes de ser admitida como uma paciente da maternidade, receberá informações sobre o parto e sobre os cuidados específicos na hora do parto do BIDMC, incluindo o número de cesarianas e os tipos de anestesia administrados no centro médico. Se for vítima de violação e estiver em idade fértil, terá o direito de receber informações por escrito sobre contracepção de emergência e de receber a contracepção de emergência se solicitar.

Tem o direito de solicitar e receber instruções adequadas de cuidados pessoais, prevenção de deficiências e manutenção da saúde. Tem o direito de fazer qualquer pergunta sobre a sua saúde ao seu médico ou enfermeiro. Tem o direito de ter todas as solicitações razoáveis respondidas pronta e adequadamente dentro das possibilidades do hospital.

Tem o direito de saber quem executará uma operação ou um teste e de receber uma explicação completa dos detalhes com antecedência, para exercer o direito de dar um consentimento fundamentado ou optar pela recusa. Se concordar com o diagnóstico e os procedimentos terapêuticos recomendados pelo seu médico, poderá ser solicitada a assinar um formulário de consentimento. Caso se recuse, receberá a melhor ajuda que o centro médico pode oferecer nas circunstâncias.

Tem o direito de solicitar e obter consultas médicas adicionais sobre o seu quadro clínico se pretender. Tem o direito de receber todas as informações sobre a natureza e a extensão do plano de tratamento desenvolvido para si pelo seu médico ou enfermeiro e o direito de definir todos os limites do tratamento quando receber todas as informações caso opte por seguir o tratamento. Tem o direito de ser informada sobre o resultado do tratamento que recebeu.

- 7. Tem o direito de saber a identidade e a função dos indivíduos envolvidos no seu tratamento.** Como este é um grande hospital universitário, vários membros da equipa de tratamento participam no seu tratamento. Poderá solicitar que um indivíduo não participe no seu tratamento e esperar que essa solicitação seja honrada sempre que possível sem colocar em risco o acesso ao tratamento médico ou psiquiátrico.
- 8. Tem o direito de receber todas as informações sobre qualquer estudo de pesquisa no qual seja solicitada a participar.** Também tem o direito de se recusar a participar na pesquisa. A sua recusa não afectará o seu acesso ao tratamento no BIDMC. O BIDMC respeita os direitos de todos os indivíduos que optem por participar (ou não participar) em pesquisas no BIDMC. Para obter mais informações sobre o programa de pesquisa com pacientes humanos do BIDMC e sobre os seus direitos como participante em pesquisas, poderá entrar em contacto com o escritório de protecção de pacientes humanos no telefone (617) 667-4524.
- 9. Tem o direito de deixar o centro médico mesmo que isso não seja recomendado pelos seus médicos, a menos que tenha determinadas doenças infecciosas que possam influenciar a saúde de outras pessoas ou seja incapaz de manter a própria segurança ou a segurança dos outros, conforme definido pela lei.** Se optar por deixar o centro médico antes da data recomendada pelos médicos, o centro médico não será responsável por qualquer dano que isso lhe possa causar e será solicitada a assinar um formulário de "Exoneração de aconselhamento médico".
- 10. Tem direito a aceder à sua ficha médica.** Como regra geral, não recomendamos que leia a sua ficha médica durante o período de internação porque, enquanto estiver internada, a sua ficha médica estará incompleta; é uma documentação do seu tratamento actual feita pelos seus médicos e enfermeiros. Durante o período em que estiver hospitalizada, pedimos que faça perguntas aos seus médicos e enfermeiros, mas se ainda quiser ver a ficha médica, terá o direito de o fazer. As pacientes que já não estiverem internadas ou que tenham recebido alta e pretendam obter cópias das fichas médicas poderão fazer a solicitação ligando para a secção de correspondências do departamento de fichas médicas através do telefone (781) 234-0850. Para a sua protecção, solicitamos uma autorização assinada e uma identificação válida para disponibilizar informações sobre a sua ficha médica. Se tiver dúvidas sobre as informações na ficha médica, entre em contacto com o seu médico. Os registos serão mantidos de acordo com as leis e regulamentações, os padrões de acreditação e outros requisitos aplicáveis que regulamentem a retenção de registos. Os registos não serão destruídos antes do período de retenção apropriado expirar.
- 11. Tem o direito de solicitar e receber informações sobre a possibilidade de assistência financeira.** Como existem várias opções diferentes de assistência, o escritório de assistência financeira do BIDMC colaborará consigo para encontrar a assistência mais adequada disponível. Poderá solicitar uma lista descritiva dos serviços prestados. Também poderá pedir uma explicação dessa lista. Para fazer consultas relacionadas à assistência financeira, entre em contacto com o escritório de assistência financeira através do telefone (617) 667-5661. As informações financeiras fornecidas ao centro médico permanecerão confidenciais.

- 12. Tem o direito de ser informada sobre quaisquer relações financeiras ou comerciais do centro médico de outras instituições na medida em que essas relações estejam relacionadas com o seu tratamento ou assistência.**
- 13. Tem o direito de não ser exposta a fumadores. Devido ao facto desse hábito ser um perigo para a saúde e a segurança dos fumadores e de outras pessoas, é proibido fumar no BIDMC. Não é permitido fumar no centro médico, inclusive nas áreas públicas, escritórios privados ou abertos, casas de banho, consultórios nem áreas externas nas proximidades de entradas e saídas do centro médico. Não são vendidos cigarros no centro médico.**
- 14. Tem o direito de participar das decisões sobre o seu tratamento.** Isto inclui a participação na elaboração e na implementação do seu plano de tratamento. Tem o direito de tomar decisões fundamentadas sobre o seu tratamento, receber informações sobre o seu quadro clínico e solicitar ou recusar tratamentos. Após a admissão no centro médico, terá o direito de notificar prontamente um membro da sua família ou representante pessoal e o seu médico particular. De acordo com a lei de Massachusetts, tem o direito de designar formalmente um tomador de decisões substituto que, numa situação na qual você não possa tomar as suas próprias decisões sobre o tratamento, esteja legalmente autorizado a tomar essas decisões por si (para obter mais informações, leia o nosso panfleto sobre a Procuração de Tratamento Médico de Massachusetts e converse com o seu médico, enfermeiro, assistente social ou representante de serviços pastorais).
- 15. Tem direito à avaliação e ao tratamento apropriados da dor.** O seu médico e o seu enfermeiro avaliarão a sua dor e a envolverão nas decisões sobre o tratamento eficiente da dor.
- 16. Como paciente com proficiência limitada na língua inglesa, tem o direito de ter acesso gratuito à comunicação por meio de um intérprete qualificado, pessoalmente ou por telefone, conforme apropriado. Se você for surda ou tiver deficiência auditiva, o BIDMC providenciará um intérprete qualificado do serviço de interpretação do BIDMC ou da Massachusetts Commission for the Deaf and Hard of Hearing.**
- 17. Tem o direito de receber informações sobre como obter assistência sobre preocupações, problemas ou reclamações sobre a qualidade do tratamento ou do serviço recebido e de iniciar um processo de reclamação formal no centro médico ou nas agências reguladoras.** Se tiver preocupações, problemas ou reclamações sobre a qualidade do tratamento ou do serviço recebido, recomendamos que fale com os profissionais envolvidos directamente no tratamento. Caso não fique satisfeita com a resolução do problema ou pretenda obter a ajuda de um profissional que não esteja directamente envolvido, a equipa de relacionamento com os pacientes estará disponível para a ajudar a resolver o problema. Pode entrar em contacto com a equipa de relacionamento através das informações de contacto na caixa acima. Se não ficar satisfeito com os canais acima, você poderá registar uma reclamação formal no centro médico (através do escritório de relacionamento com os pacientes) ou entrar em contacto com uma das seguintes agências:

Relacionamento com os pacientes
 Silverman Institute for
 Health Care Quality and Safety
 Beth Israel Deaconess Medical
 Center
 330 Brookline Ave.
 Boston, MA 02215
 617-632-0364
patientrelations@bidmc.harvard.edu

Massachusetts Board of
 Registration in Medicine
 200 Harvard Mill Square
 Suite 330
 Wakefield, MA 01880
 781-876-8200
 Fax:
 781-876-8381
 Online:
www.massmedboard.org

Massachusetts Department [Ou se tiver Medicare]
 of Public Health
 Division of Health Care
 Quality, Complaint Unit
 99 Chauncy Street, 11th
 Flr
 Boston, MA 02111
 800-462-5540
 617-753-8150
 Fax:
 617-753-8165
 Online:
www.mass.gov/dph/dhcc

MassPRO
 245 Winter St.
 Waltham, MA 02451
 800-252-5533
 Online:
www.masspro.org

The Joint Commission
 Office of Quality Monitoring
 One Renaissance Boulevard
 Oakbrook Terrace, IL 60181
 800-994-6610
 Fax:
 630-792-5636
 Online:
www.jointcommission.org

18. Tem o direito de ter suas necessidades espirituais e culturais satisfeitas dentro da capacidade do centro médico.

19. Tem o direito de obter uma cópia das regras e regulamentações do centro médico que se apliquem ao seu papel de paciente.

As suas responsabilidades enquanto paciente do BIDMC:

Para garantir a capacidade de o centro médico oferecer o melhor tratamento possível, solicitamos que se responsabilize por:

1. fornecer informações precisas e completas sobre a sua identidade, histórico médico, hospitalizações, medicamentos, suplementos dietéticos (suplementos à base de ervas ou outros suplementos nutricionais) e sobre as preocupações actuais em relação à sua saúde; reportar qualquer alteração na sua saúde aos profissionais de saúde;
2. seguir os planos de tratamento recomendados por médicos e outros profissionais de saúde que estejam seguindo as instruções dos médicos; entrar em contacto com os profissionais de saúde imediatamente se precisar de esclarecimentos ou não entender as instruções recebidas;
3. participar no e colaborar com o tratamento e o planeamento dos cuidados pós-hospitalares;
4. fazer parte da equipa de tratamento da dor; se estiver a ser tratada com analgésicos, perguntar à equipa médica sobre opções de tratamento da dor; utilizar os analgésicos conforme a prescrição e informar se determinados métodos não estiverem a funcionar consigo;
5. ser educada e respeitar os outros pacientes e os funcionários do centro médico; fazer o possível para ajudar a controlar ruídos e garantir que as suas visitas fazem o mesmo; respeitar a propriedade do centro médico;
6. seguir as regras e regulamentações do centro médico, incluindo as que proíbem linguagem ou comportamento ofensivos, ameaçadores e/ou desrespeitosos e o consumo de tabaco, álcool ou drogas ou substâncias ilícitas; ajudar a garantir que as suas visitas estão cientes das e respeitam as regras;
7. fornecer ao centro médico uma cópia de qualquer directiva ou procuração de tratamento médico que tenha elaborado;
8. fornecer informações financeiras precisas e completas e trabalhar com o centro médico para garantir que as obrigações financeiras relacionadas com o seu tratamento sejam atendidas. Notificar o centro médico prontamente caso ocorra alguma emergência para que a possamos auxiliar conforme necessário.