

## **HCGH. Direitos e Responsabilidades do Paciente**

Para promover a segurança do paciente, nós encorajamos você a falar abertamente com sua equipe de cuidados de saúde, estar bem informado e participar de decisões de cuidados e opções de tratamento. Junte-se a nós como membros ativos de sua equipe de saúde, analisando os direitos e responsabilidades listados abaixo para pacientes e representantes de pacientes.

### **Você ou seu representante tem o direito de:**

#### **Cuidados Respeitosos e Seguros**

1. Ser dado cuidados atenciosos, respeitosos e compassivos.
2. Que um membro da família/amigo e seu médico sejam notificados quando você for internado no hospital.
3. Receber cuidados em um ambiente seguro, livre de abusos e negligências (verbal, mental, físico ou sexual).
4. Fazer um exame de triagem médica e realizar tratamento estabilizador para condições médicas de emergência e parto.
5. Estar livre de restrições e isolamento, a menos que seja necessário para segurança.
6. Saber os nomes e postos de trabalho das pessoas que cuidam de você.
7. Saber quando alunos, residentes ou outros estagiários estão envolvidos em seu cuidado.
8. Ter sua cultura e valores pessoais, crenças e desejos respeitados.
9. Ter acesso a serviços espirituais.
10. Conversar com o Serviço de Ética sobre questões relacionadas a seu cuidado.
11. Ser tratado sem discriminação baseada na raça, cor da pele, nacionalidade, idade, sexo, orientação sexual, identidade ou expressão de sua sexualidade, deficiência física ou mental, religião, etnia, idioma ou capacidade de pagamento.
12. Receber uma lista de serviços de proteção e apoio, quando necessário. Esses serviços ajudam certos pacientes (por exemplo, crianças, idosos, deficientes) a exercer seus direitos e proteger-lhes contra abuso e negligência.
13. Receber informações sobre as taxas hospitalares e do médico.
14. Solicitar um uma estimativa sobre as cobranças hospitalares antes da prestação de cuidados.

#### **Comunicação Efetiva e Participação em Seu Cuidado**

15. Obter informações durante sua visita de uma forma que você possa entender. Isso inclui assistência de comunicação, como linguagem de sinais e intérpretes de língua estrangeira, assim como assistência de visão, fala e audição, fornecidas gratuitamente.
16. Obter informações de seu médico/prestador sobre:
  - seu diagnóstico
  - resultados de seus testes
  - possíveis resultados do cuidado e resultados imprevistos do cuidado.
17. Envolver-se em seu plano de cuidados e plano de alta ou solicitar uma avaliação do plano de alta, a qualquer momento.
18. Envolver sua família nas decisões sobre os cuidados.
19. Fazer perguntas e obter uma resposta conveniente para suas perguntas ou solicitações.

20. Ter sua dor tratada.
21. Recusar cuidados.
22. Ter alguém com você, para apoio emocional, a menos que essa pessoa interfira nos direitos, segurança ou saúde de você ou dos outros.
23. Solicitar que um acompanhante esteja com você durante exames, testes ou procedimentos.
24. Escolher sua pessoa de apoio e os visitantes, e mudar sua opinião sobre quem pode visitar você.
25. Selecionar alguém para tomar decisões de cuidados de saúde por você se, em algum momento, você não puder tomar essas decisões (e que todos os direitos do paciente sejam aplicáveis a essa pessoa).

### Decisões de Fim de Vida

26. Criar ou alterar uma diretiva antecipada (também conhecida como testamento em vida ou procuração permanente para cuidados de saúde).
27. Ter seus desejos de doação de órgãos conhecidos e honrados, se possível.

### Consentimento Livre e Esclarecido

28. Dar permissão (consentimento livre e esclarecido) antes que qualquer assistência não emergencial seja fornecida, incluindo:
  - riscos e benefícios de seu tratamento
  - alternativas para esse tratamento
  - riscos e benefícios dessas alternativas
29. Concordar ou se recusar a fazer parte de um estudo de pesquisa, sem afetar seus cuidados.
30. Concordar ou se recusar a permitir imagens para outros fins, que não seus cuidados.

### Privacidade e Confidencialidade

31. Ter tratamento e comunicação privativos e confidenciais sobre seus cuidados.
32. Receber uma cópia do Aviso de Práticas de Privacidade da HIPAA que inclui informações sobre como acessar seu registro médico.

### Reclamações e Queixas

33. Queixar-se e ter sua reclamação analisada sem afetar seus cuidados. Se você tiver um problema ou uma queixa, pode falar com seu médico, enfermeiro-chefe ou com um gerente de departamento.
34. Você também pode contatar o departamento de relacionamento com o paciente pelo número 410-720-8200, ramal 8200, entre 8h:30 e 17h, ou enviar um e-mail para [hcghpatientRelations@jhmi.edu](mailto:hcghpatientRelations@jhmi.edu)
35. Se seu problema não for resolvido a contento, há outros grupos externos com os quais você pode entrar em contato, que incluem:
  - **Organização de Melhoria da Qualidade do Hospital (QIO) para decisões de cobertura ou para solicitar alta antecipada:**  
KEPRO  
Organização para Cuidados Beneficiários Centrados na Família (BFCC-QIO)  
5201 West Kennedy Blvd., Suite 900  
Tampa, FL 33069  
1-844-455-8708



- **Agência do Estado:**  
Maryland Department of Health & Hygiene  
Office of Health Care Quality, Hospital Complaint Unit  
7120 Samuel Morse Drive  
Second Floor  
Columbia, Maryland 21046  
Ligação Gratuita 1-877-402-8218
- **Órgão de Credenciamento:**  
The Joint Commission Office of Quality and Patient Safety  
(Coordenação da Comissão Conjunta de Qualidade e Segurança do Paciente)  
One Renaissance Blvd.  
Oakbrook Terrace, IL 60181  
Fax: 630-792-5635  
Usar o link "Informar um Evento de Segurança do Paciente" no "Centro de Ação" na página inicial do site: [www.jointcommission.org](http://www.jointcommission.org)
- **Para abordar questões de discriminação, você também pode apresentar uma reclamação de direitos civis ao Departamento de Saúde e Serviços Humanos dos EUA:**  
Office for Civil Rights (Coordenação de Direitos Civis)  
200 Independence Ave., SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, DC 20201  
1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD)  
[OCRMail@hhs.gov](mailto:OCRMail@hhs.gov)  
Os formulários de reclamação estão disponíveis em:  
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

## Você tem a responsabilidade de:

1. Fornecer informações precisas e completas sobre sua saúde, endereço, número de telefone, data de nascimento, companhia de seguros e empregador.
2. Ligar, se não puder comparecer na hora ou à consulta marcada.
3. Ser respeitoso com sua equipe hospitalar, incluindo médicos, enfermeiros e técnicos, com as pessoas que entregam suas refeições e as equipes de limpeza.
4. Ser atencioso como se expressar e em sua conduta para com outras pessoas e propriedades, incluindo estar atento aos níveis de ruído, privacidade e número de visitantes.
5. Controlar seu comportamento, se sentir raiva.
6. Dar-nos uma cópia da sua diretiva antecipada.
7. Fazer perguntas se houver algo que você não entenda.
8. Informar mudanças inesperadas em sua saúde.
9. Observar as regras do hospital.

10. Assumir a responsabilidade pelas consequências de recusar cuidados ou não seguir as instruções.
11. Deixar objetos de valor em casa.
12. Manter a privacidade de todas as informações sobre os funcionários do hospital ou outros pacientes.
13. Não fazer fotos, vídeos ou gravações, sem a permissão do pessoal do hospital.
14. Pagar suas contas ou trabalhar conosco, para obter financiamento para atender às suas obrigações financeiras.

