

Revisado: 31/05/17

MODELO JHACH

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 da sua equipe de saúde, revisando os direitos e responsabilidades listados abaixo para pacientes e representantes de pacientes.

Você ou o seu designado tem o direito de:

Cuidados Respeitosos e Seguros

1. Ser dado cuidados atenciosos, respeitosos e compassivos.
2. Ter um membro da família/amigo e o seu médico notificado quando você está internado no hospital.
3. Ser dado cuidados em um ambiente seguro, livre de abuso e negligência (verbal, mental, físico ou sexual).
4. Ter um exame de triagem médica e ser providenciado tratamento estabilizador para condições médicas de emergência e o parto.
5. Ser 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 a sua cultura e valores pessoais, crenças e desejos respeitados.
9. Ter acesso a serviços espirituais.
10. Ter conversas com o Serviço de Ética sobre questões relacionadas ao seu cuidado.
11. Ser tratado sem discriminação baseada na raça, cor da pele, origem nacional, idade, sexo, orientação sexual, identidade ou expressão da sua sexualidade, deficiência física ou mental, religião, etnia, idioma ou capacidade de pagamento.
12. Receber uma lista de serviços de proteção e advocacia, quando necessário. Esses serviços ajudam certos pacientes (por exemplo, crianças, idosos, deficientes) a exercer seus direitos e protegê-los de abuso e negligência.
13. Pedir uma estimativa das taxas hospitalares antes da prestação de cuidados.

Comunicação Efetiva e Participação em seu Cuidado

14. Obtenha informações de uma forma que você possa entender. Isso inclui linguagem de sinais e intérpretes de língua estrangeira e aparelhos de visão, fala e auditivos fornecidos gratuitamente.
15. Obtenha informações do seu médico/prestador sobre:
 - seu diagnóstico

- seus resultados individuais de teste
 - resultados dos cuidados
 - resultados não antecipados dos cuidados
16. Envolver-se em seu plano de cuidados e plano de alta ou solicite uma avaliação do plano de alta, a qualquer momento.
 17. Envolver a sua família nas decisões sobre os cuidados.
 18. Fazer perguntas e obter uma resposta conveniente para as suas perguntas ou pedidos.
 19. Ter sua dor gerenciada.
 20. Recusar os cuidados.
 21. Ter alguém com você, para apoio emocional, a menos que essa pessoa interfira com os direitos, segurança ou saúde de você ou dos outros.
 22. Pedir um acompanhante para estar com você durante os exames, testes ou procedimentos.
 23. Escolher a sua pessoa de suporte e visitantes, e mudar sua opinião sobre quem pode lhe visitar.
 24. Selecionar alguém para tomar decisões de cuidados de saúde para você se, em algum momento, você é incapaz de tomar essas decisões (e ter todos os direitos do paciente aplicar a essa pessoa).

Decisões de Fim de Vida

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

Consentimento Informado

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

Privacidade e Confidencialidade

30. Ter privacidade e tratamento e comunicação confidencial sobre seus cuidados.
31. Receber uma cópia do Aviso HIPAA de Práticas de Privacidade.

Reclamações e Queixas

32. Queixar-se e ter a sua reclamação revisada 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.
33. Você também pode entrar em contato com o gerente de risco em 727-767-8959, ligue gratuitamente para 1-800-456-4543, ramal 78959 ou e-mail achRiskManagement@jhmi.edu
34. Se o seu problema não for resolvido para sua satisfação, há outros grupos externos que você pode entrar em contato que incluem:
 - **Organização de Melhoria da Qualidade do Hospital (QIO) para decisões de cobertura ou para apelar uma alta prematura:**
KEPRO
Organization for Beneficiary Family Centered Care (BFCC-QIO)
5201 West Kennedy Blvd., Suite 900
Tampa, FL 33069
1-844-455-8708

- **Agência do Estado:**
Agency for HealthCare Administration (AHCA) Complaint Administrative Unit
2727 Mahan Drive, Mail stop #49
Tallahassee, FL 32308
[Ligue grátis 1-888-419-3456 ou envie um e-mail para CAU@ahca.myflorida.com](mailto:CAU@ahca.myflorida.com)
- **Órgão de Credenciamento:**
The Joint Commission Office of Quality and Patient Safety
One Renaissance Blvd.
Oakbrook Terrace, IL 60181
1-800-994-6610
patientsafetyreport@jointcommission.org
- **Para abordar questões de discriminação, você também pode apresentar uma reclamação de direitos civis junto ao Departamento de Saúde e Serviços Humanos dos EUA:**
Office for Civil Rights
200 Independence Ave., SW
Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201
1-800-368-1019
1-800-537-7697 (TDD)
OCRMail@hhs.gov
Os formulários de queixa 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 você não pode vir à hora ou à consulta marcada.
3. Ser respeitoso com sua equipe hospitalar, desde os médicos, enfermeiros e os médicos, para as pessoas que entregam suas refeições e as equipes de limpeza.
4. Ser atencioso como se expressar e na sua conduta para com outras pessoas e propriedade, incluindo estar atento aos níveis de ruído, privacidade e número de visitantes.
5. Ter o controle do seu comportamento, se sentir-se com raiva.
6. Dar-nos uma cópia da sua diretiva antecipada.
7. Fazer perguntas se há algo que você não entende.
8. Informar mudanças inesperadas na 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 particulares todas as informações sobre os funcionários do hospital ou outros pacientes.
13. Não tire fotos, vídeos ou gravações, sem a permissão do pessoal do hospital.
14. Pague suas contas ou trabalhe conosco, para encontrar financiamento para atender às suas obrigações financeiras.

