

Declaração de Direitos e Responsabilidades de um paciente, incluindo os direitos de visitação

Nos hospitais de Danbury, New Milford e Norwalk (chamados de "os hospitais"), a primeira preocupação é cuidar e restabelecer a saúde dos pacientes. Para maior eficiência, deve haver uma parceria entre a equipe de saúde e o paciente, trabalhando juntos em uma atmosfera de consideração e respeito mútuos. Os hospitais respeitam os valores culturais e pessoais dos pacientes, suas crenças e preferências e seu direito à privacidade, controle da dor, informações completas sobre o tratamento e liberdade contra a discriminação ilegal.

Esta Declaração de Direitos e Responsabilidades tem como objetivo cumprir os requisitos da Comissão Conjunta sobre a Acreditação de Organizações de Saúde, a AMA e a diretriz da associação profissional, bem como as disposições relevantes da lei federal e de Connecticut, incluindo as disposições das Condições de Participação do Medicare para hospitais que abordam os direitos dos pacientes, Código 42 do Estatuto de Regulamentações Federais 482.13.

Para conquistar e manter os cuidados de saúde eficazes para todos os pacientes, o Comitê de Administração adotou os seguintes princípios que regem o tratamento, segurança, preocupações e responsabilidade do paciente.

1. Um paciente tem o direito de se envolver em todos os aspectos do atendimento, incluindo o plano de tratamento. Até onde autorizado por um paciente, ou permitido por lei, a família do paciente deve participar de decisões relativas a cuidados, tratamento e alta. Um paciente tem o direito de ter um membro da família ou representante pessoal da escolha do paciente, além do próprio médico do paciente, notificado prontamente da admissão no hospital.
2. Os hospitais não discriminarão de forma ilícita o fornecimento de tratamento médico por motivo de idade, sexo, orientação sexual, identidade ou expressão de gênero, deficiência física ou mental, religião, raça, nacionalidade, etnia ou cultura, idioma, status socioeconômico ou financeiro. Toda decisão clínica será orientada pelo(s) médico(s) do hospital do paciente, de acordo com a necessidade clínica.
3. O tratamento deve ser prestado segundo os valores de privacidade, segurança, dignidade, individualidade, culturais, emocionais, espirituais e pessoais do paciente, com o melhor de nossa capacidade. Cada paciente tem o direito de não sofrer todas as formas de abuso ou assédio, incluindo reclusão ou restrições que não sejam indicadas clinicamente, ou que sejam usadas como meio de coerção, disciplina, conveniência ou retaliação da equipe.
4. Cada paciente ou representante pessoal devidamente autorizado tem o direito de ser informado pelo médico e dar, ou recusar-se a dar, o consentimento informado, antes do início dos procedimentos ou tratamentos médicos especificados, não emergenciais, que exigem consentimento informado. O médico deve explicar ao paciente, em palavras que o paciente entenda, detalhes específicos sobre o procedimento ou tratamento recomendado, os

benefícios e riscos envolvidos, o tempo necessário para a recuperação e quaisquer alternativas razoáveis. Todos os pacientes têm o direito de serem informados sobre os resultados clínicos, incluindo quaisquer resultados imprevistos clinicamente significativos.

5. O paciente tem o direito de solicitar ou recusar tratamento, medicação e serviços, incluindo o direito de renunciar ou suspender o tratamento de manutenção da vida ou interromper as manobras de ressuscitação, de acordo com a lei e regulamentação, depois de ter sido informado dos riscos médicos de tal decisão.
6. O paciente tem o direito de consentir ou se recusar a consentir gravações, filmagens ou outras imagens feitas para uso externo, e não para fins de diagnóstico ou tratamento.
7. O paciente tem o direito de receber, assim que possível, serviços de tradutor e intérprete, em caso de necessidade, para ajudar o paciente a se comunicar com a equipe do hospital e entender seu plano de tratamento.
8. Cada paciente tem direito à privacidade pessoal e à confidencialidade dos próprios prontuários. Conforme exigido por lei, a confidencialidade dos cuidados médicos do paciente, a fonte de pagamento e o prontuário serão protegidos pelos hospitais.
9. Cada paciente tem o direito de ser informado sobre os nomes e funções de todos os profissionais de saúde que prestam cuidados pessoais, exceto em caso de possível comprometimento da segurança do profissional de saúde.
10. A pedido e custas do próprio paciente, o paciente tem o direito de consultar outros médicos.
11. Com a aprovação do Comitê de Revisão Institucional, os médicos podem solicitar que os pacientes participem da pesquisa. Um paciente pode participar da pesquisa, somente se o paciente ou o representante pessoal do paciente tiver sido totalmente informado e der consentimento por escrito. Cada paciente também tem o direito de se recusar a participar, e essa recusa, de forma alguma, prejudicará o direito de acesso a cuidados, tratamentos ou serviços não relacionados à pesquisa.
12. Solicita-se que cada paciente coopere na formação educacional de médicos, enfermeiros e outros profissionais de saúde. O programa de ensino é um dos principais pontos-fortes do Danbury e Norwalk Hospital e permite que o hospital ofereça assistência médica supervisionada 24 horas por dia a todos os pacientes.
13. Cada paciente tem o direito de receber um resumo dos próprios direitos e responsabilidades, incluindo o nome e o número de telefone do representante do hospital a quem o paciente possa responder a perguntas ou preocupações sobre qualquer possível violação dos direitos do paciente. Cada paciente tem o direito de fazer reclamações, fazer com que essas reclamações sejam analisadas e, quando possível, resolvidas. Isso pode ser

feito conversando com o médico do paciente, enfermeiro ou qualquer gerente de unidade/departamento, ou ligando para o departamento de Relacionamento com o Paciente (veja o Tópico 14 dos Direitos).

14. Cada paciente tem o direito de registrar uma queixa para resolver as próprias preocupações em relação à qualidade do atendimento, à segurança do paciente, ao serviço ou à percepção de alta prematura. Isso pode ser feito ligando para Relacionamento com o Paciente, no telefone (203) 739-7430 para Danbury/New Milford e 203-852-2991 para Norwalk. Se desejado, as preocupações relacionadas ao tratamento podem ser comunicadas à Complaint/Compliance Unit, Division of Health Systems Regulation, Connecticut Department of Public Health, 410 Capitol Ave, MS # 12HSR, Hartford, CT 06134-0308, (860) 509-7400; ao Office of Quality Monitoring, The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181, fax (630) 792-5636; ou por e-mail em complaint@jointcommission.org ou com KEPRO (para Medicare) em (888) 319-8452.
15. O paciente tem o direito de acessar as informações contidas nos prontuários clínicos do paciente, em um período razoável. Cada paciente tem o direito de obter uma cópia dos próprios prontuários médicos, a uma taxa e um prazo razoáveis.
16. Os hospitais oferecem suporte ao acesso de um paciente a serviços de proteção, incluindo serviços de tutela e advocacia e de proteção para crianças ou adultos.
17. Se um paciente exigir, um programa de serviços médicos adicionais será disponibilizado para ele após a alta do hospital.
18. Os hospitais apoiam os direitos de um paciente de formular Decisões Antecipadas. A ausência de uma Decisão Antecipada não impede o acesso ao tratamento. As informações da Decisão Antecipada são oferecidas no momento da admissão e estão disponíveis a qualquer momento durante a internação do paciente. Exemplos de Decisões Antecipadas incluem testamentos em vida e indicação de um representante para o tratamento da saúde. Se um paciente adulto estiver incapacitado no momento da admissão, no início do atendimento e não puder receber informações (devido a condições incapacitantes ou transtorno mental), ou articular se ele assinou uma Decisão Antecipada, então os hospitais fornecerão informações de Decisão Antecipada ao representante pessoal do paciente. As reclamações sobre o requerimento de Decisões Avançadas devem ser encaminhadas ao médico, mas, se não forem resolvidas, podem ser arquivadas como previsto no tópico 14 acima.
19. Cada paciente pode esperar um tratamento eficaz para dor, informações completas sobre o controle da dor e uma equipe comprometida com o manejo eficiente da dor.
20. Caso seja necessário, os representantes pessoais podem pedir aos hospitais que realizem uma autópsia. A pedido, às custas do solicitante, uma necropsia pode ser realizada por outra instituição, por um médico não afiliado aos hospitais Danbury, New Milford ou Norwalk.

21. Mediante solicitação, os pacientes podem receber cópias de suas despesas hospitalares solicitando uma cópia de uma fatura detalhada. Entre em contato com o Representante de Serviços Financeiros do Paciente para DH e NMH pelo telefone 203-730-5800 e Norwalk pelo telefone 203-852-2016.
22. Direitos de visitação ao paciente: Nesta parte da Declaração de Direitos e Responsabilidades do Paciente, o termo “paciente” deve incluir, no caso de o paciente ser incapaz de consentir, o representante pessoal do paciente e/ou o “responsável pelo paciente”. As Condições de Participação do Medicare definem “responsável pelo paciente” como incluindo, mas não limitado a, um cônjuge, um parceiro que more na mesma residência (incluindo um parceiro do mesmo sexo), outro membro da família ou um amigo.
- 1) Sempre que possível, cada paciente deve ser informado sobre os direitos de visitação, incluindo quaisquer restrições clínicas ou limitações sobre tais direitos, antes de prestar o tratamento ao paciente.
 - 2) Cada paciente deve ser informado que, sujeito ao próprio consentimento, ele pode receber os visitantes que designar, incluindo, mas não limitado a, cônjuge, parceiro que more na mesma residência (incluindo parceiro do mesmo sexo), outro membro da família ou um amigo, podendo retirar ou negar tal consentimento a qualquer momento.
 - 3) Os privilégios de visitação não devem ser restritos, limitados ou de outra forma negados com base em discriminação ilegal, incluindo discriminação de raça, cor, nacionalidade, religião, sexo, identidade de gênero, orientação sexual ou deficiência.
 - 4) Os visitantes devem desfrutar de privilégios de visitação completos e iguais, consistentes com as preferências do paciente.

Observe que o que estiver listado nunca substituirá a obrigação do paciente de respeitar os direitos de outros pacientes, conforme estabelecido acima. Em relação a isso, os pacientes são obrigados a ajudar os hospitais no controle do ruído, a não fumar e no controle do comportamento de seus visitantes. Além disso, os visitantes estão sujeitos a várias políticas de segurança em geral e segurança dos hospitais. Visitantes que representem uma ameaça a pacientes ou funcionários, ou que não cumpram as regras do hospital, serão excluídos de acordo com os termos da política específica do hospital.

No que diz respeito aos pacientes dos Centros Psiquiátricos, de Emergências e Maternidade, consulte as políticas específicas da unidade que tratam de questões especiais relacionadas à visitação nesses locais.

Responsabilidades do paciente

- **Fornecimento de informações**

Um paciente tem a responsabilidade de fornecer, salvo melhor juízo do paciente, as informações precisas e completas sobre queixas atuais, doenças anteriores, hospitalizações, medicamentos e outros assuntos relacionados à saúde do paciente. O paciente tem a responsabilidade de relatar riscos percebidos no próprio atendimento e mudanças inesperadas na própria condição para o profissional responsável. Um paciente é

responsável por informar se ele compreende claramente um curso de ação previsto e o que é esperado dele. O paciente é responsável por fazer perguntas sempre que algo não estiver claro ou se ele desejar informações.

- **Conformidade com as instruções**

Um paciente é responsável por seguir o plano de tratamento recomendado pelo médico, que é o principal responsável pelos cuidados do paciente. Isso pode incluir seguir as instruções da enfermagem e do pessoal de saúde envolvido, à medida que eles executam o plano coordenado de atendimento e implementam as ordens do profissional responsável e cumprem e implementam as políticas, regras e regulamentos aplicáveis dos Hospitais. O paciente é responsável por comparecer às consultas e, quando o paciente é incapaz de fazê-lo por qualquer motivo, notificar o profissional responsável ou os Hospitais. O paciente e a família do paciente são responsáveis por aceitar as consequências se não seguirem os cuidados, o tratamento e o plano de serviço.

- **Recusa de tratamento**

O paciente tem o direito de recusar todo ou qualquer tratamento, mas assume total responsabilidade pelas possíveis consequências adversas oriundas dessas ações, incluindo, nesse sentido ferimentos graves ou permanentes ou morte.

- **Informações do paciente**

O paciente é responsável por fornecer informações precisas, incluindo informações sobre a identidade, o nome e o endereço do paciente e as informações de seguro e cobrança. O paciente é responsável por assegurar que as obrigações financeiras do próprio tratamento de saúde sejam seguidas o mais rapidamente possível. Os hospitais são obrigados por lei, e por seus acordos com seguradoras, a auxiliar na prevenção de fraudes de saúde e a fazer determinados relatórios a agências governamentais e seguradoras, em relação a suspeitas de fraude na área de saúde.

- **Respeito e consideração**

O paciente é responsável por seguir as regras, regulamentos e políticas dos hospitais. O paciente é responsável por levar em consideração os direitos de outros pacientes, visitantes e pessoal do Hospital, e por ajudar no controle do ruído, em não fumar e no número e comportamento dos visitantes. O paciente é responsável por respeitar a propriedade e os direitos de outras pessoas e dos Hospitais.

- **Cumprimento das obrigações financeiras**

Os pacientes e suas famílias devem cumprir prontamente qualquer obrigação financeira acordada com o hospital.

- **Fotografia**

Os pacientes e seus visitantes não podem tirar fotos nem fazer gravações, filmagens ou imagens da equipe ou de outros pacientes.

- **Armas, contrabando, medicação do paciente**

Armas e contrabando (por exemplo, substâncias ilícitas), seja na posse do paciente ou de visitantes, são rigorosamente proibidos. Para sua própria segurança, os pacientes não podem trazer seus próprios medicamentos para o hospital.

- **Reclamações e queixas**

O paciente é responsável por discutir prontamente quaisquer reclamações ou queixas com o médico, enfermeiro ou qualquer gerente de unidade/departamento relacionados ao paciente, ou entrar em contato com os Relacionamentos com o Paciente.

Referências:

Patient Rights and Responsibilities Bill, Medicare Conditions of Participation, 42 CFR 585.635.

Revisado em: 7/02, 1/06, 5/06, 3/10, 1/11, 9/11, 10/14, 10/16, 4/19, 9/19

Formulário: D83128 a P