

Declaração de Direitos e Responsabilidades do Paciente, incluindo Direitos de Visitação

Nos Hospitais Danbury e New Milford (denominados como os 'hospitais'), a principal preocupação é cuidar dos pacientes e restaurar sua saúde. Para ser mais eficaz, este esforço deve ser uma parceria entre a equipe de saúde e o paciente, trabalhando juntos em uma atmosfera de respeito e consideração mútuos. Os hospitais respeitam os valores pessoais e culturais dos pacientes, suas crenças e preferências, além do direito à privacidade, ao gerenciamento da dor, a informações completas sobre sua saúde e à liberdade de discriminação ilegal.

Esta Declaração de Direitos e Responsabilidades destina-se a cumprir os requisitos da Joint Commission da Accreditation of Healthcare Organizations, das diretrizes da associação profissional e da AMA, e às disposições pertinentes à Legislação Federal e de Connecticut, incluindo as disposições das Condições de Participação do Medicare para hospitais abordarem os direitos dos pacientes, no Código 42 do Estatuto de Regulamentações Federais 482.13.

Para obter e manter o atendimento de saúde efetivo para todos os pacientes, a Diretoria dos Hospitais Danbury e New Milford adotaram os seguintes princípios que governam o tratamento, a segurança, o interesse e a responsabilidade dos pacientes.

1. Um paciente tem o direito de se envolver em todos os aspectos de seu atendimento, inclusive no plano de atendimento. Na medida do que for autorizado por um paciente ou permitido pela lei, a família do paciente deve participar de todas as decisões referentes ao atendimento, tratamento e alta do paciente. O paciente tem o direito de que um membro da família ou representante pessoal à escolha do paciente e o próprio médico do paciente sejam notificados imediatamente sobre a admissão no hospital.
2. Ao fornecer o tratamento médico, os hospitais não discriminarão, de forma ilegal, em função de idade, sexo, orientação sexual, por expressão ou identidade de gênero, deficiência física ou mental, religião, raça, nacionalidade, etnia ou cultura, idioma, status financeiro ou sócio-econômico. Toda a tomada de decisões clínicas será direcionada pelos médicos do hospital do paciente em função das necessidades médicas.
3. O atendimento será fornecido, com o melhor de nossa capacidade, de maneira a suportar a privacidade, segurança, dignidade, individualidade e valores pessoais, culturais, emocionais e espirituais do paciente. Cada paciente tem o direito de estar livre de todas as formas de abuso ou assédio, incluindo reclusão ou

restrições que não sejam medicamente indicadas ou 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 o consentimento informado antes do início dos tratamentos ou procedimentos médicos especificados e não emergenciais que exijam o consentimento informado. Usando palavras que o paciente entenda, o médico deve explicar ao paciente os detalhes sobre o tratamento ou procedimento recomendado, os benefícios e riscos envolvidos, o tempo necessário para a recuperação e as 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 o tratamento, a medicação e os serviços, inclusive o direito de renunciar ou remover o tratamento de suporte à vida ou recusar os serviços de ressuscitação, de acordo com a legislação e regulamentação, desde que seja informado dos riscos médicos de tal decisão.
6. O paciente tem o direito de consentir ou recusar o consentimento a gravações, filmes ou imagens feitas para uso externo e não com a finalidade de diagnósticos ou tratamentos.
7. O paciente tem o direito de receber, assim que possível, os serviços de um tradutor ou intérprete, caso o paciente necessite de um para ajudar na comunicação com a equipe do hospital ou para compreender seu plano de saúde.
8. Cada paciente tem o direito à confidencialidade e à privacidade pessoal de seus registros médicos. Como requerido pela lei, a confidencialidade do atendimento médico, da fonte de pagamento e dos registros médicos do paciente 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 estão proporcionando o atendimento pessoal, exceto quando a segurança do profissional de saúde possa ficar em risco.
10. Por solicitação e às custas do paciente, o paciente tem o direito de se consultar com outros médicos.
11. Com a aprovação do Conselho de Revisão Institucional, os médicos podem solicitar que os pacientes participem de pesquisas. Um paciente pode participar de pesquisa somente se o paciente ou seu representante pessoal for totalmente informado e der o consentimento por escrito. Cada paciente também tem o direito de recusar a participar e a recusa de forma alguma colocará em risco o acesso ao atendimento, tratamento ou a serviços que não sejam relacionados à pesquisa.
12. Solicita-se que cada paciente coopere na educação de médicos, enfermeiras e outros profissionais da saúde.

O programa de ensino é um dos maiores pontos fortes do Danbury Hospital e permite que o hospital forneça atendimento médico supervisionado e ininterrupto a todos os pacientes.

13. Cada paciente tem o direito de receber um resumo de seus direitos e responsabilidade que inclui o nome e o telefone do representante do hospital para quem o paciente pode direcionar perguntas ou dúvidas sobre qualquer possível violação dos direitos do paciente. Cada paciente tem o direito de expressar queixas, solicitar que suas reclamações sejam revistas e, quando possível, resolvidas. Para isso, entre em contato com o médico ou enfermeira do paciente, com qualquer gerente de unidade/departamento ou o Diretor de Relacionamentos com Pacientes (consulte o Direito 14).
14. Cada paciente tem o direito de apresentar uma reclamação solicitando solução para as dúvidas dos pacientes relacionadas à qualidade do atendimento, serviço ou alta prematura observada. Para isso, entre em contato com o Diretor de Relacionamentos com Pacientes pelo telefone (203) 739-7430. Se preferir, dúvidas sobre o atendimento podem ser apresentadas para a Complaint/Compliance Unit, Division of Health Systems Regulation, Connecticut Department of Public Health, 410 Capitol Ave, MS # 12HSR, Hartford, CT, EUA - 06134-0308, (860) 509-7400; ou no Office of Quality Monitoring, The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL, EUA - 60181, fax (630) 792-5636; ou envie um e-mail para complaint@jointcommission.org. Ou para a Qualidigm (sobre o Medicare), 100 Roscommon Dr., Suite 200, Middletown, CT 06457, 1-800-530-7590.
15. O paciente tem o direito de acessar as informações contidas em seus registros clínicos dentro de um prazo razoável. Cada paciente tem o direito de obter uma cópia dos seus registros médicos, por uma taxa razoável e dentro de um prazo razoável.
16. Os hospitais dão suporte ao acesso do paciente a serviços de proteção, incluindo serviços de advocacia e tutela, além de serviços de proteção para crianças e adultos.
17. Se o paciente solicitar, um programa de serviços médicos adicionais poderá ser disponibilizado para o paciente na alta do hospital.
18. Os hospitais dão suporte aos direitos do paciente de formular as Diretivas Avançadas. A falta de uma Diretiva Avançada não impede o acesso ao atendimento. As informações de Diretivas Avançadas são oferecidas na admissão e estão disponíveis a qualquer momento durante a estadia de um paciente. Os exemplos de Diretivas Avançadas incluem testamentos e a nomeação de um representante de saúde. Se um paciente adulto estiver incapacitado no momento da admissão ou no início do atendimento e não puder receber as informações (devido às condições incapacitantes ou desordem mental) ou articular se o paciente executou ou não uma Diretiva Avançada, então os hospitais providenciarão informações sobre Diretivas Avançadas para o representante pessoal do paciente. Reclamações sobre o requerimento das Diretivas Avançadas devem ser direcionadas ao médico mas, se não forem solucionadas, podem ser apresentadas como no Direito 14 acima.

19. Cada paciente pode esperar um gerenciamento da dor efetivo, informações completas sobre o gerenciamento da dor e uma equipe consciente e empenhada no efetivo gerenciamento da dor.
20. Caso seja necessário, os representantes pessoais podem solicitar que os hospitais executem uma autópsia. A pedido e às custas do solicitante, a autópsia pode ser executada por outra instituição, por um médico que não seja dos Hospitais Danbury ou New Milford.
21. A pedido, os pacientes podem receber cópias das cobranças hospitaladas entrando em contato com o Representante de Serviços Financeiros para o Paciente pelo telefone (203) 730-5800 do Danbury Hospital e pelo telefone (860) 210-5433 do New Milford Hospital.

22. **Direitos a Visitação do Paciente**, O propósito desta parte dos Direitos e Responsabilidades do Paciente é estar em conformidade com as Condições de Participação do Medicare, 42 CFR 585.635 (f), Direitos a Visitação dos Pacientes.

Nesta parte da Declaração de Direitos e Responsabilidades do Paciente, deve-se considerar que o termo “paciente” inclui o representante pessoal do paciente e/ou a “pessoa de suporte” do paciente, caso o paciente esteja incapaz de fornecer consentimento. As Condições de Participação do Medicare definem a “pessoa de suporte” para incluir, mas não limitar a, esposa, parceiro doméstico (incluindo parceiro doméstico do mesmo sexo), outro membro da família ou um amigo.

- 1) Sempre que possível, cada paciente deve ser informado dos direitos de visitação, incluindo quaisquer limitações ou restrições clínicas sobre tais direitos em antecedência ao fornecimento do atendimento ao paciente.
- 2) Cada paciente deve ser informado de que, sujeito ao consentimento do paciente, o paciente pode receber os visitantes que o paciente designar, incluindo mas não limitado a esposa, parceiro doméstico (incluindo parceiro doméstico do mesmo sexo), outro membro da família ou um amigo do paciente, e é direito do paciente retirar ou negar esse consentimento a qualquer momento.
- 3) Os privilégios de visitação não devem ser restritos, limitados ou negados com base em discriminação ilegal, incluindo discriminação com base em raça, cor, nacionalidade, religião, sexo, identidade de gênero, orientação sexual ou deficiência.
- 4) Os visitantes devem ter privilégios de visitação plenos e iguais, consistentes com as preferências do paciente.

Entretanto, nada nesta Diretriz de Visitação deve substituir a obrigação do paciente de respeitar os direitos dos outros pacientes, como definido acima. Neste sentido, os pacientes são obrigados a ajudar os hospitais a controlar o ruído, a não fumar e a conter o comportamento de seus visitantes. Além disso, os visitantes estão sujeitos às diversas diretrizes de segurança e proteção dos hospitais. Os visitantes que representem uma ameaça aos pacientes ou funcionários ou que não cumpram as diretrizes dos hospitais serão excluídos de acordo com os termos da diretriz específica dos hospitais.

Em relação a pacientes psiquiátricos, consulte a Diretriz de Visitante do Departamento de Saúde Comportamental de Pacientes Internados do Danbury Hospital na Rua 7 West, que aborda questões especiais sobre a visitação a pacientes internados na unidade psiquiátrica. Consulte também outras diretrizes que abordam aspectos especiais de visitação em áreas como o Departamento de Emergência, com a “Diretriz de Visitantes e Controle de Tráfego” e, no Danbury Hospital, a Diretriz do Visitante da Maternidade.

Responsabilidades do Paciente

- **Fornecimento de Informações**

O paciente tem a responsabilidade de fornecer, de acordo com o seu melhor conhecimento, informações completas e precisas sobre as presentes reclamações, doenças anteriores, hospitalizações, medicações e outros assuntos relacionados à saúde do paciente. O paciente tem a responsabilidade de relatar riscos percebidos em seu atendimento e alterações inesperadas na condição do paciente ao médico responsável. O paciente é responsável por deixar claro que compreendeu claramente o curso de ação contemplado e o que se espera do paciente. O paciente é responsável por solicitar esclarecimentos sempre que algo não estiver claro ou caso necessite de informações.

- **Conformidade com Instruções**

O paciente é responsável por seguir o plano de tratamento recomendado pelo médico principal responsável pelo atendimento do paciente. Isso pode incluir seguir as instruções de enfermeiras e profissionais de saúde, conforme eles executam o plano de atendimento coordenado, e implementar as instruções do médico responsável, além de estar de acordo e implementar as diretrizes, regras e regulamentações dos hospitais. O paciente é responsável por manter suas consultas e, quando não conseguir por alguma razão, notificar o médico responsável ou os Hospitais. O paciente e sua família são responsáveis por aceitar as consequências, caso não sigam o atendimento, o tratamento e o plano de serviços.

- **Recusa de Tratamento**

O paciente tem o direito de recusar parte ou o todo do tratamento, mas terá a responsabilidade completa das potenciais consequências adversas das ações do paciente a esse respeito, incluindo ferimentos graves e 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, além de informações de seguro e cobrança. O paciente é responsável por garantir que as obrigações financeiras da assistência médica do paciente sejam atendidas o mais rapidamente possível. Por lei e por seus acordos, os hospitais devem ajudar na prevenção de fraude de seguro saúde e por fornecer determinadas informações a agências do governo e a seguradoras em relação a suspeitas de fraude de seguro saúde.

- **Respeito e Consideração**

O paciente é responsável por seguir as regras, regulamentações e diretrizes dos Hospitais. O paciente é responsável por considerar os direitos de outros pacientes, visitantes e funcionários do Hospital e por ajudar no controle de ruídos, por não fumar e controlar o número e o comportamento de seus visitantes. O paciente é responsável por respeitar a propriedade e os direitos de outras pessoas e dos Hospitais.

- **Cumprimento dos Compromissos Financeiros**

Os pacientes e suas famílias devem atender prontamente qualquer obrigação financeira acordada com o Hospital.

- **Fotografias**

Os pacientes e seus visitantes não podem fotografar, filmar ou obter imagens da equipe ou de outros pacientes.

- **Armas, Contrabando, Medicamentos do Paciente**

Armas e contrabando (por exemplo, substâncias ilegais), seja em posse do paciente ou dos visitantes, são estritamente proibidos. Para sua própria segurança, não é permitido que os pacientes tragam seus próprios medicamentos para o hospital

- **Reclamações e Queixas**

O paciente é responsável por discutir prontamente quaisquer reclamações ou queixas com seu médico.

Revisado: 7/02, 1/06, 5/06, 3/10, 1/11, 9/11, 10/14

Formulário: D83128 c