

No Mount Auburn Hospital nos esforçamos para prestar assistência de qualidade e excelência aos nossos pacientes. Se durante sua permanência no hospital, você sentir que esse não é o caso e tiver alguma preocupação, converse diretamente com sua enfermeira, médico ou com um gerente. Você também pode compartilhar uma preocupação ou um elogio com o Escritório de relacionamento com o paciente:

Patient Relations Fofice
(Escritório de relacionamento com o paciente)
Mount Auburn Hospital
330 Mount Auburn Street
Cambridge, MA 02138
Telefone: 617-499-5100
Patientrelations@mah.harvard.edu

Você também pode apresentar uma reclamação ou um elogio formal nos seguintes órgãos:

- MA Department of Public Health
(Departamento de Saúde Pública de MA)
Division of Health Care Quality (Divisão de qualidade do atendimento médico)
99 Chauncy Street, 2nd Floor
Boston, MA 02111
Telefone: 617-753-8000 ou 800-462-5540
- The Joint Commission's Office of Quality Monitoring (Escritório de Monitoria da Qualidade da Comissão Conjunta)
Telefone: 800-994-6610
Email: complaint@jcaho.org
- Se for segurado do Medicare/Medicaid:
MassPro
235 Wyman Street
Waltham, MA 02451
Telefone: 800-252-5533

PARTICIPE

Cada pessoa tem uma função no Mount Auburn Hospital para tornar o atendimento dos pacientes mais seguro. Como paciente, você também tem um papel importante tornando-se um membro ativo, envolvido e informado sobre seu tratamento. Incentivamos você a....

Falar quando tiver dúvidas ou preocupações sobre seu tratamento. Se não entender, pergunte novamente. Estamos prontos a responder suas perguntas.

Preste atenção aos cuidados e tratamentos que você receber. Você pode perguntar, sem problemas, qual o tratamento e o que esperar dos mesmos.

Informe-se sobre a doença e sobre o plano de tratamento obtendo informações sobre seu problema.

Peça que um membro confiável da família ou um amigo o ajude.

Conheça os medicamentos que você toma e saiba também para que e quando tomar.

Compreenda que você tem o direito de expressar suas preocupações sobre seu tratamento e sobre sua segurança e de receber respostas imediatas. Agradecemos sua opinião.

Participe de todas as decisões sobre seu tratamento.

Baseado nos materiais do programa Speak UP (Participe) da Joint Commission.

Direitos e responsabilidades dos pacientes



MOUNT AUBURN
HOSPITAL

Um Hospital Escola da Harvard Medical School

330 Mount Auburn Street, Cambridge, MA 02138
www.mountauburnhospital.org

Design and Printing by
Mount Auburn Hospital Graphic Arts Department
Brochure 20p, Rev. 3/13/12
Based on English version 2/28/12



MOUNT AUBURN
HOSPITAL

O compromisso do Mount Auburn Hospital é oferecer a você tratamento e serviços da mais alta qualidade e excelência. Queremos nos aliar a você para garantir que sua experiência aqui seja boa, segura e respeitosa. Uma lei do Estado de Massachusetts garante seus direitos como paciente e também explica suas responsabilidades. Uma cópia integral dessa lei importante (capítulo 111, Seção 70E) está afixada nas salas de espera dos pronto-socorros e de internação. Esta brochura apresenta um resumo da lei e do nosso compromisso com nossos pacientes.

SEUS DIREITOS:

Comunicação e tomada de decisões

Você tem o direito de...

- Saber o nome, função e especialidade de todas as pessoas que cuidarem de você.
- ~~Confidencialidade das informações médicas~~ conforme determinado pela lei.
- Receber explicação clara sobre seus cuidados e tratamentos médicos.
- Participar das decisões sobre seu tratamento, inclusive do processo de obtenção do consentimento livre e esclarecido conforme previsto na lei
- Ser tratado com respeito.
- Nomear um procurador para tratamentos médicos.
- Ler e solicitar uma cópia de seu prontuário médico.
- Expressar preocupações com relação ao seu tratamento ou com sua segurança e receber resposta imediata. Agradecemos sua opinião.

SEUS DIREITOS:

Tratamento e cuidado médico

Você tem o direito de...

- Ter privacidade durante um tratamento médico dentro das possibilidades das instalações.
- Recusar ser examinado, observado ou tratado por estudantes ou por funcionários do hospital sem que isso interfira em seu direito ao atendimento médico.
- Recusar-se a participar em estudos de pesquisas médicas.
- Receber atendimento rápido da nossa equipe médica quando estiver sentindo dor.
- Receber tratamento imediato para salvar sua vida durante uma emergência, sem levar em conta sua situação econômica ou fonte de pagamento.
- Informações e acesso a contracepção de emergência se você tiver sido estuprada.
- Se tiver câncer de mama, você tem o direito de receber informações completas sobre todos os tratamentos que forem clinicamente adequados.
- Se for paciente da maternidade, você tem o direito de receber informações completas sobre os diferentes tipos de parto.
- Não ser submetido a nenhuma forma de imobilização ou reclusão, a menos que necessário para manutenção da segurança.
- Receber atendimento médico do mais alto nível de acordo com o padrão do Hospital Mount Auburn, independentemente de raça, etnia, religião, qualquer incapacidade ou deficiência, sexo, orientação, identidade ou expressão sexual, situação militar e/ou fonte de pagamento pelo seu atendimento.

SEUS DIREITOS:

Questões financeiras

Você tem o direito de...

- Saber se existe algum conflito financeiro ou outro conflito de interesse de seu médico em relação ao seu tratamento.
- Solicitar e receber informações referentes à assistência financeira ou tratamentos gratuitos.
- Requisitar uma fatura itemizada e explicação sobre todos os itens.

Questões pessoais

Você tem o direito de...

- Receber ou recusar visitas.
- Receber serviços de intérprete e/ou dispositivos especiais se não falar inglês muito bem, for deficiente auditivo ou tiver dificuldades de audição e/ou se for deficiente visual.
- Nos dizer de qual maneira, se for o caso, você gostaria que sua família, conforme a sua definição, participasse de seu tratamento e na tomada de decisões.
- Obter apoio espiritual enquanto estiver no hospital.
- Ter acesso e/ou obter uma cópia de seu prontuário médico do hospital. Poderemos negar seu pedido em algumas circunstâncias, mas você poderá solicitar que a negativa seja revisada. O hospital poderá cobrar uma taxa pela cópia, que é limitada pela lei estadual.

Os prontuários médicos do hospital permanecem arquivados por um período mínimo de vinte anos a partir do último registro. Se o prontuário for destruído depois desse período, isso será feito de maneira segura para proteger a revelação não autorizada de informações.

Os registros secundários são geralmente guardados nos departamentos, por exemplo, filmes de radiologia e de exames de imagem, dados de exames psicológicos, faixas de monitoramento fetal eletrônico, traçados de eletrocardiograma, eletroencefalogramas e outros traçados produzidos para o relato de resultados de exames poderão ser destruídos após um período mínimo de cinco anos. Os laudos escritos desses exames serão mantidos no prontuário médico. Os respectivos departamentos poderão decidir manter esses registros secundários por um período mais longo.

SUAS RESPONSABILIDADES:

As suas responsabilidades como paciente são...

- Fornecer informações completas e precisas sobre sua história clínica.
- Dizer a um médico ou enfermeiro quando se sentir melhor ou pior, especialmente se houver uma mudança súbita na maneira como se sente.
- Colaborar com a equipe de tratamento.
- Falar se tiver alguma preocupação com sua segurança como paciente.
- Ter consideração com os outros pacientes. Isso inclui ajudar a controlar o barulho.
- Seguir as normas do hospital que se destinam a manter você, os outros pacientes e as visitas em segurança e confortáveis.
- Fornecer informações precisas sobre seu seguro saúde ou o fato de não ter um seguro saúde.
- Pagar a conta na medida em que for possível.