

## Direitos e Responsabilidades do Paciente

A Holy Cross Health cuida dos pacientes de uma maneira que respeita a dignidade deles. Podemos cuidar melhor dos pacientes quando eles entendem sua situação médica e participam da tomada de decisões sobre os próprios cuidados. Isso requer abertura, confiança e respeito entre os nossos pacientes, médicos e profissionais de saúde. Os seguintes direitos dos pacientes descrevem o que os pacientes podem esperar enquanto recebem atendimento na Holy Cross Health. As responsabilidades do paciente descrevem como os pacientes devem participar dos próprios cuidados na Holy Cross Health. Nossa abordagem colaborativa contribui para uma sólida tomada de decisões para o benefício e o bem-estar de cada paciente. A Holy Cross Health estende esses direitos e responsabilidades ao agente de saúde ou tomador de decisão substituto de um paciente, conforme permitido por lei e pela situação do paciente.

### Direitos do paciente

Você tem direito a:

1. Cuidado e ambiente seguros que promovam sua saúde emocional e física.
2. Privacidade pessoal e cuidado atencioso, compassivo e respeitoso. Vamos ouvi-lo e respeitar suas crenças, valores e desejos pessoais. Você poderá expressar e seguir as suas crenças desde que elas não interfiram no bem-estar das outras pessoas nem no curso do tratamento que você e seus médicos planejaram.
3. Ter uma pessoa da sua escolha com você para apoio emocional durante a sua internação, escolher quem pode visitá-lo, incluindo, entre outros, cônjuge, parceiro de domicílio (incluindo parceiro do mesmo sexo), outro membro da família ou um amigo. Você tem o direito de mudar de ideia a qualquer momento sobre quem pode visitá-lo. Os visitantes não serão restritos, a menos que a presença da pessoa infrinja os direitos ou a segurança dos outros ou seja contraindicada por razões médicas ou terapêuticas.
4. Participar do desenvolvimento de seu plano de tratamento e dar consentimento informado antes de qualquer atendimento não emergencial ser fornecido, incluindo os benefícios e riscos do atendimento, as alternativas de atendimento e os benefícios e riscos das alternativas de atendimento. Nós forneceremos informações para ajudar você a tomar decisões informadas sobre os seus cuidados. Essas informações podem incluir o seu estado de saúde, prognóstico, resultados de exames, opções de tratamento e riscos relacionados, além de explicações sobre os procedimentos pelos quais você poderá passar. Também informaremos quando o seu atendimento tiver um resultado que não foi planejado.
5. O nome, cargo e status profissional de qualquer pessoa que esteja tratando de você.
6. Serviços de interpretação ou assistência para a comunicação gratuitos. Você terá acesso a serviços de interpretação e poderá conhecer seus planos de assistência médica e tratamento em um idioma que não seja o inglês. Você também terá acesso a dispositivos auxiliares que facilitam a comunicação, caso tenha problemas com a audição, fala ou visão.
7. Aceitar ou recusar o tratamento (incluindo estudos de pesquisa clínica) conforme permitido por lei, sem que isso afete o seu atendimento. Você poderá deixar o hospital mesmo contra o conselho do seu médico, na medida permitida pela lei. Se você deixar o hospital contra o conselho do seu médico ou não seguir o plano de cuidados recomendado, o hospital e o seu médico não serão responsáveis por nenhum dano nem consequências financeiras que a sua ação possa lhe causar.
8. Preparar uma instrução antecipada que defina os seus desejos, caso você não consiga tomar decisões sobre os cuidados médicos. (A Holy Cross Health pode fornecer formulários de amostra.) Você tem o direito de nomear uma pessoa para tomar decisões em seu nome. A Holy Cross Health cumprirá suas instruções, desde que elas estejam em conformidade com a lei, a missão e a filosofia do hospital.

9. Avaliação, reavaliação e controle da dor.
10. Livre de restrições físicas e químicas e isolamento, a menos que seja necessário para segurança ou quando clinicamente necessário.
11. Livre de todas as formas de abuso, negligência e assédio, incluindo abuso verbal, mental, físico e sexual. Não discriminaremos em relação a idade, raça, etnia, cor, nacionalidade, religião, cultura, idioma, deficiência física ou mental, status socioeconômico, sexo, orientação sexual, identidade ou expressão de gênero ou fonte de pagamento pelos seus cuidados.
12. Será fornecida a você uma cópia do Aviso de Práticas de Privacidade HIPAA.
13. Acessar seu prontuário médico dentro de um prazo razoável. Você pode esperar privacidade e confidencialidade nas discussões, tratamento e registros sobre os cuidados. O hospital fornecerá informações do paciente apenas às pessoas envolvidas nos seus cuidados ou a outras pessoas que tenham direito legal às informações. Você ou o seu representante legal pode obter cópias do seu prontuário médico mediante o pagamento de uma taxa. Você pode fazer uma solicitação por escrito de cópias ao departamento de Registros Médicos da Holy Cross Health.
14. Fazer um exame de triagem clínica e receber tratamento estabilizador para condições médicas de emergência e parto. Transfira os seus cuidados para outro médico e/ou clínica, mediante solicitação, depois de identificar o médico e o hospital que o receberão. Você também pode transferir seus cuidados sempre que precisar de um serviço que a Holy Cross Health não puder fornecer. O hospital pode não ser capaz de fornecer um serviço por falta de capacidade ou conflito com a própria missão ou filosofia. Nessas circunstâncias, será providenciada imediatamente a transferência para outra instalação que possa fornecer o serviço solicitado ou necessário. O hospital explicará os motivos da transferência e outras opções a você, seu agente de saúde ou tomador de decisão substituto. A transferência ocorrerá apenas com o seu consentimento, do seu agente de saúde ou do tomador de decisão, e quando clinicamente apropriado.
15. Informações sobre o relacionamento do hospital com outras instituições de saúde e educação.
16. Aceitar ou recusar que sejam feitas fotos suas para outros fins que não os seus cuidados.
17. Envolver-se no seu plano de alta e opções apropriadas específicas para o seu tratamento.
18. Receber informações sobre as cobranças do seu hospital e médico e solicitar uma estimativa das cobranças do hospital antes do atendimento, desde que o atendimento não seja impedido. Mediante solicitação, você receberá informações sobre a conta do hospital, como obter assistência no pagamento da conta ou como obter assistência no preenchimento de formulários de seguro por meio do departamento de Contabilidade do Paciente da Holy Cross Health.
19. Entrar em contato com o diretor de enfermagem/chefia da enfermagem da sua unidade se você tiver alguma dúvida ou preocupação, precisar de esclarecimentos sobre as políticas do hospital ou tiver alguma necessidade especial. Se preferir, entre em contato com o departamento de Relações com o paciente e a família: 301-754-7495 no Hospital Holy Cross ou 301-557-6495 no Hospital Holy Cross Germantown.
20. Enviar uma reclamação/queixa verbal ou escrita ao departamento de Relações com Pacientes e Família do hospital, se você não concordar ou tiver dúvidas sobre os seus cuidados. O nosso processo de reclamação fornece a você, seu agente de saúde ou tomador de decisão substituto o direito a uma resposta oportuna, geralmente dentro de sete dias. Isso inclui as medidas tomadas em nome do paciente para investigar a queixa, os resultados de qualquer investigação, a data de sua conclusão e o nome de uma pessoa de contato no hospital.

21. Receber uma lista de serviços de proteção e defesa. Entre em contato com as seguintes entidades se você, seu agente de saúde ou tomador de decisão substituto tiver alguma dúvida sobre cuidados com o paciente e/ou segurança no hospital que não foram abordados:

The Joint Commission

One Renaissance Blvd, Oakbrook Terrace, Illinois 60181

Telephone: 1-800-994-6610 | Fax: 630-792-5636

E-mail: [patientsafetyreport@jointcommission.org](mailto:patientsafetyreport@jointcommission.org)

Maryland Department of Health and Mental Hygiene,

Office of Health Care Quality

7120 Samuel Morse Dr, 2nd Fl, Columbia, Maryland 21046

Telephone: 410-402-8000 | [www.health.maryland.gov/ohcq](http://www.health.maryland.gov/ohcq)

Maryland Board of Pharmacy, Maryland Department of  
Health and Mental Hygiene

4201 Patterson Ave, Baltimore, MD 21215

Telephone: 410-764-4755 | TTY: 1-800-735-2258

Fax: 410-358-6207 | E-mail: [Dhnh.mdbop@maryland.gov](mailto:Dhnh.mdbop@maryland.gov)

[www.health.maryland.gov/pharmacy](http://www.health.maryland.gov/pharmacy)

The CMS Quality Improvement Organization for Maryland

LIVANTA LLC

BFCC-QIO

10820 Guilford Rd, Ste 202, Annapolis Junction, MD 20701-1105

Telephone: 888-396-4646 | TTY: 888-985-2660

Gabinete de Direitos Civis da Região Centro-Atlântica - DE, DC, MD,  
PA, VA, WV

U.S. Department of Health and Human Services

150 S. Independence Mall West, Suite 372, Public Ledger

Building, Philadelphia, PA 19106-9111

Centro de Resposta ao Cliente: 800-368-1019

Fax: 202-619-3818 ou 215-861-4431 | TDD: 800-537-7697

E-mail: [ocrmail@hhs.gov](mailto:ocrmail@hhs.gov)

Holy Cross Health Ethics Advisory Committee

Telephone: 301-754-7024

### Responsabilidades do Paciente

Você tem a responsabilidade de:

1. Fornecer seu histórico médico, da melhor maneira possível. Poderemos solicitar que você forneça informações sobre doenças passadas, hospitalizações, medicamentos e outros assuntos relacionados à sua saúde.
2. Fornecer cópias de instruções que foram dadas com antecedência e quaisquer outros documentos que designem tomadores de decisão substitutos, ou dirijam ou limitem os cuidados, aos responsáveis por seus cuidados enquanto você estiver no hospital. Se você não tiver fornecido uma instrução com antecedência, terá a responsabilidade de informar seus prestadores de cuidados sobre as suas solicitações em relação ao seu plano de cuidados e gerenciamento médico.

3. Ser responsável por seus pertences e bens pessoais durante a sua estadia no hospital.
4. Não exigir tratamentos, serviços ou cuidados médicos inadequados.
5. Cooperar e se comunicar adequadamente com a sua equipe de assistência médica. Isso permite que cada membro da equipe de atendimento trabalhe com você para atingir suas metas de tratamento medicamente adequadas.
6. Ser gentil com os outros pacientes. Garantir que seus visitantes também sejam atenciosos.
7. Não faltar às consultas. Ligar para o departamento hospitalar apropriado quando não conseguir comparecer a uma consulta agendada.
8. Respeitar as propriedades do hospital e a propriedade das outras pessoas.
9. Informar a Holy Cross Health, o mais rápido possível, se acreditar que algum dos seus direitos foi ou pode ser violado. Você pode fazer isso a qualquer momento ligando para o Departamento de Relações com o Paciente e a Família no número 301-754-7495 do Hospital Holy Cross ou 301-557-6495 do Hospital Holy Cross Germantown. Para falar com um representante do hospital após o horário comercial, ligue para o operador no número 301-754-7000 do Hospital Holy Cross ou 301-557-6000 do Hospital Holy Cross Germantown e peça para falar com o coordenador administrativo.