

Direitos e responsabilidades

Pacientes, representantes de pacientes e famílias



O Boston Children's Hospital está comprometido em respeitar e proteger os direitos de nossos pacientes, seus pais/responsáveis, familiares e visitantes. Faremos parceria com você para fornecer atendimento de alta qualidade centrado no paciente e na família. O Boston Children's respeita a sua cultura, raça, religião, cor, sexo, gênero, identidade de gênero, orientação sexual, estado civil, gravidez, origem nacional, ascendência, etnia, idade, deficiência e status militar ou veterano.

Este aviso fala sobre seus direitos e responsabilidades ao receber cuidados. Peça uma cópia a um membro da sua equipe de atendimento. Se acredita que os seus direitos ou os do seu filho não foram respeitados, fale com um membro da sua equipe de cuidados do seu filho.

Você tem o direito a:

Cuidado e tratamento

- Receber cuidados seguros e respeitosos.
- Cuidados isentos de discriminação, abuso ou negligência.
- Ter suas necessidades religiosas e espirituais apoiadas.
- Ser um membro ativo e informado da equipe de atendimento.
- Receber tratamento de emergência, podendo pagar ou não.
- Obter cuidados que controlem a dor do seu filho.
- Tomar uma decisão informada e voluntária sobre o procedimento, intervenção ou tratamento recomendado, incluindo benefícios previstos, riscos potenciais e alternativas disponíveis, exceto em caso de emergência.
- Escolher um prestador de cuidados de saúde disponível para o seu cuidado e tratamento, de acordo com o nosso Código de Conduta, exceto em caso de emergência.
- Consultar outro especialista (procurar uma segunda opinião) às suas próprias custas.
- Cuidados que atendem às necessidades especiais da melhor maneira possível; isso pode incluir um ambiente acessível para cadeiras de rodas e, se necessário, um intérprete.
- Transferência com segurança para outra instalação que concorde em tratá-lo.
- Receber ou ser notificado sobre recursos que possam ajudar após a alta (quando você for para casa). Ser informado do que precisa saber e fazer quando você/seu filho for para casa.
- Optar por não receber cuidados, a menos que a situação apresente risco à sua saúde ou ao bem-estar do seu filho, momento em que o hospital poderá agir e contratar o Departamento de Crianças e Famílias de acordo com as políticas e leis do hospital.
- Imobilização menos restritiva, se necessária, pelo menor período de tempo que protegerá você, visitantes e funcionários de danos.

Comunicação

- Estar totalmente informado sobre o diagnóstico, as opções de tratamento e os riscos do seu/seu filho, em termos que possa compreender, para estar envolvido em todos os aspectos do seu cuidado e fazer escolhas informadas. Em emergências, isso pode ocorrer após o tratamento.
- Receber uma explicação clara dos resultados de qualquer tratamento ou procedimento.
- Receber respostas oportunas, precisas e completas às suas perguntas ou preocupações em um idioma e palavras compreensíveis.
- Saber o nome e a especialidade dos membros da equipe clínica sua/do seu filho.
- Informar a um membro da família ou outro fornecedor sobre os cuidados e tratamento prestados a você/seu filho pela Boston Children's.
- Pedir informações sobre o relacionamento do hospital ou dos prestadores de cuidados de saúde com qualquer outro estabelecimento de cuidados de saúde ou instituição educacional e como isso se relaciona com os cuidados do seu filho.
- Escolher alguém para tomar decisões médicas se você/seu filho não puder. O hospital fornecerá informações sobre a tomada de decisões sobre cuidados de saúde, como um procurador de cuidados de saúde, tutor nomeado pelo tribunal, cuidador designado e outros serviços de defesa e proteção.
- Obter informações por escrito sobre contracepção de emergência, aconselhamento e outros tipos de apoio, inclusive receber contracepção de emergência se você/sua filha solicitar.
- Fazer com que as escolhas suas/de seu filho sobre os seus cuidados (incluindo doação de órgãos e decisões de fim de vida) sejam honradas conforme permitido por lei e/ou pela capacidade do hospital.
- Obter informações sobre tratamentos alternativos medicamente apropriados se você/sua filha tiver algum tipo de câncer de mama.
- Ser informado sobre as regras do hospital que os pacientes, familiares e visitantes devem seguir.
- Fazer perguntas, tirar dúvidas ou registrar uma reclamação ou queixa formal relacionada aos cuidados e serviços recebidos, conforme descrito abaixo na seção Feedback.

Privacidade e confidencialidade

- Receber cuidados com privacidade razoável, da melhor maneira possível.
- Manter confidenciais as informações e comunicações médicas suas/de seu filho.
- Receber uma cópia das práticas de privacidade do Boston Children's sobre como usamos ou compartilhamos informações de saúde.
- Escolher não ser listado em nosso diretório de pacientes para manter a privacidade de sua estadia no hospital.

- Escolher quem pode ou não visitar. O Boston Children's pode aplicar limitações de visitantes por motivos como risco de infecção, espaço limitado, estado de emergência, situação de emergência ou segurança de nossos pacientes, familiares, visitantes e/ou funcionários.
- Decidir não participar de pesquisas, ser objeto de pesquisa ou obter informações educacionais que não sejam terapêuticas.
- Recusar-se a ser examinado, observado ou tratado pelos alunos, de acordo com nosso Código de Conduta, sem comprometer o acesso aos cuidados.
- Dar permissão ao Boston Children's antes de tirarmos fotos ou vídeos de você/sua família.
- Recusar pedidos de participação em atividades de arrecadação de fundos ou de marketing.

Registros médicos e assistência financeira

- Acessar o prontuário médico do seu filho ou solicitar uma cópia.
- Solicitar uma correção nos registros médicos seu/do seu filho se acreditar que as informações não estão corretas.
- Obter uma cópia da sua fatura, discutir as cobranças e a explicação dos custos dos serviços prestados.
- Entrar em contato com o Departamento Financeiro de Pacientes do Boston Children's pelo telefone 617-355-3397 se precisar de ajuda para pagar sua conta ou tiver outras dúvidas sobre cobrança.

Suas responsabilidades/ de sua família:

Cuidado e tratamento

- Compartilhar informações completas e atuais sobre a saúde do paciente, incluindo histórico médico, sintomas, tratamentos, medicamentos tomados e outras informações que possam afetar um plano de tratamento, incluindo qualquer planejamento antecipado de cuidados.
- Entender que as informações médicas dos pacientes serão compartilhadas com membros da equipe clínica, outros prestadores de coordenação de cuidados, seguradoras ou pessoas que você permitir que revisem seus registros.
- Dizer a nós como deseja participar dos cuidados seu/do seu filho e fazer perguntas caso não entenda o plano de cuidados, as instruções ou suas responsabilidades.
- Informar a nós imediatamente se houver alterações na sua condição ou na do seu filho.
- Trabalhar em conjunto com a equipe de cuidados no plano de cuidados.
- Não interromper ou obstruir propositalmente o atendimento ou a experiência de qualquer paciente.
- Comparecer às consultas agendadas e nos avisar com antecedência caso não possa comparecer.

- Seguir as regras do Boston Children's para áreas específicas de atendimento ao paciente.
- Ser responsável pelos seus pertences ou de seu filho quando estiver em qualquer local do Boston Children's. Deixe em casa tudo o que você não precisa.

Consideração de outros

- Não falar nem repetir informações sobre outros pacientes ou familiares.
- Falar em volumes e tons que proporcionem um ambiente tranquilo e curativo para todos os pacientes.
- Seguir as regras de horário de silêncio e considerar os níveis de ruído quando receber visitantes.
- Respeitar a propriedade do Boston Children's e de outros pacientes, familiares e visitantes.
- Agir de maneira adequada e ser respeitoso ao tentar resolver divergências.

Código de conduta

- Siga nosso **Código de conduta do paciente, da família e do visitante** para manter você e os outros seguros.
- Respeitar os direitos de outros pacientes, familiares e funcionários do hospital. Por exemplo: Ser atencioso com os níveis de ruído ao falar ou usar dispositivos de música/vídeo. Não falar nem repetir informações sobre outros pacientes ou familiares.
- Agir e falar de uma forma que demonstre consideração e respeito mútuos pela equipe de atendimento, outros pacientes e familiares ou visitantes. Ações e linguagem intimidantes, abusivas ou desrespeitosas não serão toleradas e poderão afetar o seu acesso ao hospital.
- Apoiar os esforços para melhorar a igualdade na saúde, a diversidade e a inclusão de nossos funcionários, pacientes e famílias. Ações inadequadas, desrespeitosas ou discriminatórias não são toleradas e podem resultar na limitação do acesso aos serviços, na transferência para outra instalação ou na alta.
- Entender que o Boston Children's é um campus livre de fumo. Se você fuma ou vaporiza, precisará sair do hospital.

Se você violar nosso Código de Conduta ou apresentar qualquer outra preocupação de segurança, poderemos:

- Ligar para a segurança e/ou aplicação da lei.
- Pedir para sair da consulta, unidade ou instalação ou encerrar uma chamada.
- Estabelecer um acordo de expectativas comportamentais que pode incluir visitas limitadas, acesso restrito aos serviços, transferência para outra instalação ou alta médica apropriada.

Queixa formal (reclamação ou preocupação)

O Boston Children's está comprometido em fornecer atendimento de alta qualidade aos nossos pacientes. Queremos saber sua opinião se não estiver satisfeito com o atendimento recebido.

Você pode compartilhar uma reclamação ou registrar uma queixa formal da seguinte maneira:

- Falar com o gerente do departamento ou com um membro da equipe clínica do seu filho.
- Entrar em contato com a equipe de Relações com Pacientes do Boston Children's, verbalmente ou por escrito.
- De segunda a sexta, das 8h30 às 16h30: 617-355-7673
- Após as 16h30/fins de semana/feriados: Chame o administrador de enfermagem de plantão em 617-355-6369.
- Endereço para correspondência: Boston Children's Hospital Patient Relations, Mailstop 3238, 300 Longwood Ave., Boston, MA 02115
- A equipe de Relações com Pacientes entrará em contato com você após o recebimento e também fornecerá uma resposta por escrito à sua preocupação, que incluirá o nome da pessoa de contato do hospital, o processo interno para análise da reclamação, os resultados de nossa análise e a data em que as ações foram concluídas.

Preocupações com privacidade e confidencialidade

Para dúvidas ou preocupações relacionadas à privacidade das informações do paciente, entre em contato com o Diretor de Privacidade do Boston Children's:

- e-mail: privacy@childrens.harvard.edu
- telefone: 617-919-4309

Elogios ou feedback

Sua opinião é muito importante para nós. Esperamos que você nos diga quando fizermos um bom trabalho e quando tiver alguma preocupação ou não estiver satisfeito com seus cuidados.

Você pode entrar em contato conosco da seguinte maneira:

- Fale com um gerente de departamento ou com um membro da equipe clínica do seu filho.
- Forneça feedback por meio de uma pesquisa que você poderá receber pelo correio, por mensagem de texto ou e-mail, fazendo algumas perguntas sobre sua experiência no Boston Children's.

Agências reguladoras de segurança do paciente

Departamento de Saúde Pública de Massachusetts

Pacientes, consumidores ou seus representantes podem enviar um Formulário de Reclamação do Paciente e quaisquer formulários HIPAA necessários (disponíveis em: mass.gov/how-to/file-a-complaint-regarding-a-hospital) para:

- Division of Health Care Facility Licensure and Certification
Complaint Intake Unit
67 Forest St., Marlborough, MA 01752
- Linha de reclamação do consumidor 24 horas por dia: 800-462-5540

Massachusetts Department of Mental Health

Preencha e envie o Formulário de Reclamação do Departamento de Saúde Mental (DMH) (disponível em: mass.gov/service-details/complaint-form) para:

- Department of Mental Health
Central Office of Investigations
25 Staniford St., Boston, MA 02114
- Linha de informações e recursos do DMH: 800-221-0053

A Comissão Conjunta

On-line:

- jointcommission.org, clique em "Entre em contato" e selecione "Queixa de segurança do paciente".

Pelo correio:

- The Office of Quality and Patient Safety
The Joint Commission
One Renaissance Blvd.
Oakbrook Terrace, IL 60181

Centros de Medicare and Medicaid Services (CMS)

Visite o site do CMS para obter informações de contato:

- cms.gov/About-CMS/Agency-Information/ContactCMS/index.html

Ligue para:

- 800-MEDICARE (800-633-4227)

O Escritório de Direitos Cívicos

Preencha um formulário on-line:

- ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf
- Centralized Case Management Operations
U.S. Department of Health & Human Services
200 Independence Ave., S.W.
Washington, DC 20201

Saiba mais em nossa página de Direitos e Responsabilidades

childrenshospital.org/legal/patient-and-family-rights

