

# Direitos e responsabilidades do paciente

**Na Corewell Health, buscamos oferecer uma experiência excepcional para cada paciente e família. Desejamos trabalhar com você para garantir que receberá cuidado pessoal de qualidade superior.**

## **Os pacientes têm direito a um atendimento cuidadoso, respeitoso, pessoal e de qualidade**

- Os prestadores de assistência à saúde da Corewell Health receberão bem, respeitarão e atenderão todas as pessoas, independentemente de etnia, cor, gênero, identidade e expressão de gênero, origem nacional, religião, incapacitação, idade, estado de HIV, sexo, orientação sexual, raça ou fonte de pagamento para serviços ou qualquer outra base proibida por lei federal, estadual ou local. Os pacientes serão tratados de maneira consistente com sua identidade de gênero.
- Os cuidados serão fornecidos de maneira profissional e respeitosa em todos os momentos.
- Serviços de linguagem de sinais e de interpretação gratuitos, se o paciente tiver deficiência auditiva ou proficiência limitada em inglês.
- Tratamento, serviços e encaminhamento conforme necessário. Se não pudermos atender às necessidades médicas do paciente, providenciaremos transferência para outra instituição de saúde. Encaminhamentos são feitos apenas depois que o paciente receber informações completas sobre o motivo da necessidade da transferência e opções de tratamento se optar por não ser transferido. a instituição de saúde que receberá o paciente deve concordar com a transferência.
- Todo o empenho será feito para prestar cuidados pastorais/espirituais conforme desejado pelo pastor, sacerdote, rabino, monge ou outro líder religioso do paciente ou dos serviços de cuidados pastorais da Corewell Health, se disponíveis.
- Receber informações sobre como apresentar reclamações e resolver disputas, discussões ou conflitos. Recursos incluem serviços como Relações com Pacientes, Comitê de Ética e outras agências reguladoras, como exigido por lei.
- Ser capaz de utilizar serviços de proteção e de defensoria, conforme necessário.
- Ter um membro da família ou representante de sua escolha e seu médico notificados imediatamente de sua alta hospitalar.
- Acesso igualitário a comunicações e tecnologia eletrônica e da informação para pessoas com deficiências.

## **Os pacientes têm o direito de receber informações sobre seu tratamento e sobre a equipe de saúde**

- O paciente pode esperar de sua equipe de saúde:
- Explicações claras sobre diagnósticos e tratamentos.
  - Informações sobre tratamentos ou procedimentos específicos, incluindo seus benefícios e riscos, e as opções clinicamente razoáveis para tais tratamentos.

- O nome e o título profissional do médico responsável pelo cuidado do paciente e os nomes e títulos de outros prestadores de assistência à saúde.
- Resultados de tratamentos, inclusive resultados inesperados, do médico responsável ou pessoa designada.
- Acesso ao próprio prontuário médico. Incentivamos o paciente a analisar seu prontuário com o médico responsável ou pessoa designada. o paciente também tem o direito de solicitar e receber uma cópia de seu prontuário médico por uma taxa razoável.
- O prontuário do paciente ou outras informações de saúde serão compartilhadas com terceiros apenas quando aprovado pelo paciente (exceto se exigido ou permitido por lei para operações de tratamento, pagamento ou cuidados de saúde).

## **Os pacientes têm o direito de tomar decisões sobre seus próprios cuidadores**

O paciente ou seu representante legalmente indicado pode esperar:

- Participar e tomar decisões sobre os próprios cuidados de saúde e planos de cuidado.
- Ser incentivado a ter um envolvimento ativo em seus cuidados como estratégia de segurança para o paciente.
- Ter a opção de aceitar ou recusar cuidados e tratamentos médicos, na extensão permitida por lei, e conhecer os resultados médicos dessas decisões.
- A oportunidade de preencher uma Diretiva Antecipada e saber que será cumprida na extensão permitida por lei. Se solicitado, o hospital e a equipe de cuidados podem ajudar o paciente a elaborar a Diretiva Antecipada.
- Ter o direito a um segundo parecer de outro médico, por sua conta e despesa.
- Buscar aconselhamento ou opinião do Comitê de Ética.
- Tomar decisões de incluir ou excluir algum ou todos os membros da família ou outros significantes no envolvimento dos seus cuidados.
- Obter informações sobre cuidados de fim de vida.
- Uma explicação sobre sua fatura, assistência financeira e opções de pagamento. Os pacientes também têm o direito de receber uma cópia de sua fatura, independentemente do pagador.

## **Os pacientes têm o direito de se sentir confortáveis e protegidos Lei do Estado de Michigan para Pacientes com Planos de Saúde Regulados pelo Estado**

Eles podem esperar:

- Cuidados prestados em um ambiente seguro, protegido e eficiente, sem abuso e assédio. Restrições químicas ou físicas só serão usadas em emergências para proteção do paciente e/ou de outras pessoas.
- Avaliação contínua da dor e envolvimento no plano de controle da dor.

O paciente pode esperar:

- Receber informações sobre dor e opções de alívio da dor.
- Uma equipe interessada e dedicada a prevenir a dor.
- Profissionais de saúde que respondam rapidamente a relatos de dor.
- Receber cuidados em um ambiente que mantenha sua dignidade por meio de espaço pessoal e roupas adequadas à sua condição.
- Ter informações sobre a natureza experimental de procedimentos ou tratamentos sugeridos e ter o direito de recusar tais tratamentos sem que isso afete seus cuidados.
- Uma validação de seu nome e data de nascimento por meio de inspeção visual (faixa de identificação ou outros documentos) e reconhecimento verbal antes que qualquer tratamento ou intervenção médica seja fornecido.
- Receber informações sobre como relatar preocupações sobre segurança e ser incentivado a fazer isso sem retaliação

### **Os pacientes têm o direito a privacidade e confidencialidade**

Eles podem esperar:

- Ter privacidade pessoal, inclusive privacidade de suas informações médicas.
- Ter o direito de recusar falar com ou ver qualquer pessoa não oficialmente associada ao hospital. Isso inclui visitantes ou outros não diretamente envolvidos na prestação de cuidados de saúde.
- Usar o telefone para conversas particulares.
- Ser entrevistados e examinados em um ambiente que forneça privacidade razoável de visão e som.
- Ter uma pessoa do mesmo sexo presente durante exames ou procedimentos, se solicitado.
- Permanecer despidos apenas durante o tempo necessário para fins médicos.
- Receber pedido de autorização escrita para qualquer filmagem ou gravação de som a ser usada para qualquer finalidade outra que de identificação, diagnóstico e tratamento.

### **Responsabilidades do paciente**

O paciente é responsável por:

- Fornecer um histórico clínico e informações completas, precisas e honestas, que incluam:
  - Natureza da doença.
  - Doenças e hospitalizações anteriores.
  - Problemas, sintomas, dores ou preocupações específicas.
  - Histórico de medicações (prescritas, sem prescrição e fitoterápicos), incluindo dose e frequência, reações a medicamentos (alimentos e látex) e preocupações.
  - Alterações do quadro clínico, à medida que acontecem.
- Falar e fazer perguntas se não entender o plano de tratamento e seu papel no plano.
- Tomar decisões informadas sobre seus cuidados.
- Seguir as recomendações, os conselhos e o curso de tratamento acordados entre você e a equipe de saúde.

- Seguir as regras da Corewell Health sobre cuidados e conduta do paciente para apoiar cuidados de qualidade e um ambiente seguro, tais como:
  - Respeitar os direitos de outros pacientes, da equipe e de propriedade da Corewell Health.
  - Aderir à nossa política de ambiente livre de tabaco.
  - Saber o nome do médico responsável pelo seu atendimento.
- Oferecer informações completas, precisas e oportunas sobre as fontes de pagamento dos cuidados fornecidos e cumprir as obrigações financeiras em tempo hábil. Cuidados de emergência não serão adiados enquanto reunimos essas informações.
- Aceitar e reconhecer a responsabilidade pelos resultados médicos caso recuse tratamento e não cumpra as instruções do prestador de assistência à saúde.

### **Preocupações e reclamações**

Se tiver uma preocupação ou reclamação, queremos escutar e incentivamos que você entre em contato com o Departamento de Relações com Pacientes. Trabalharemos com você e sua família para abordar e resolver suas preocupações. Se preferir, você também tem o direito de enviar uma reclamação a qualquer momento ao Estado do Michigan ou à The Joint Commission.

Corewell Health Patient Relations (Relações com pacientes)

**844.403.0429**

Para falar com a agência de licenciamento estadual:  
Licensing and Regulatory Affairs  
Bureau of Community and Health Systems  
Health Facilities Division  
P.O. Box 30664,  
Lansing, MI 48909

Linha de atendimento a reclamações do Estado de Michigan:

**1.800.882.6006**

Para entrar em contato com a organização de credenciamento de hospitais:

The Joint Commission

**jointcommission.org**

(Utilize o link "report a Patient Safety Event" - Informar um Evento de Segurança do Paciente - no "Action Center" - Central de ações - na página inicial)

Por correio:

Office of Quality Monitoring  
One Renaissance Boulevard  
Oakbrook Terrace, IL 60181

Fax: **630.792.5636**

Contato do escritório de direitos civis:

Michigan Department of Civil Rights

350 Ottawa Avenue NE

Grand Rapids, MI 49503

**1.800.482.3604**