



DIREITOS DOS PACIENTES

Na Harvard University Health Services (HUHS), cada paciente é valorizado como indivíduo e parceiro na área da saúde. Esses direitos garantem sua dignidade, autonomia e bem-estar, e se aplicam a todos os pacientes, incluindo menores e adultos, bem como pais, responsáveis ou outros representantes legalmente autorizados, quando apropriado.

1. Respeito, Dignidade e Não Discriminação

- Você será tratado com cortesia, respeito e compaixão o tempo todo.
- Você tem o direito de receber atendimento sem discriminação com base em raça, cor, religião, sexo (incluindo identidade ou expressão de gênero), idade, origem nacional, ancestralidade, orientação sexual, informações genéticas, deficiência, estado civil ou de veterano, situação financeira, cidadania ou status migratório, ou qualquer outra característica protegida.
- Se você sentir que sofreu discriminação, pode entrar em contato com o Defensor do Paciente da HUHS para obter ajuda.

2. Cuidados Seguros, Acolhedores e Acessíveis

- Você tem direito a um ambiente seguro, protegido, limpo e acessível.
- Sua segurança e conforto serão priorizados, incluindo acesso oportuno a cuidados médicos necessários e medidas para prevenir dor e desconforto.
- Você pode solicitar acomodações razoáveis para apoiar suas necessidades durante o cuidado.
- Você tem o direito de ter sua dor avaliada e controlada adequadamente como parte do seu cuidado.

3. Acesso ao Tratamento de Emergência

- Você tem o direito de receber informações claras e completas sobre sua condição médica e os tratamentos recomendados, para que possa tomar decisões informadas sobre seu cuidado.
- Na maioria das situações, você (ou seu representante legal) será solicitado a obter seu consentimento antes do início do tratamento.
- Durante emergências ou circunstâncias especiais, sua participação nas decisões de tratamento pode ser limitada para que você possa receber atendimento rápido.
- Você tem o direito de escolher quais serviços de saúde deseja receber, desde que esses serviços estejam disponíveis na HUHS.
- Pacientes designadas como mulheres ao nascer e em idade fértil, que são sobreviventes de estupro, têm o direito de receber informações factualmente precisas sobre contracepção de emergência, de receber rapidamente a contracepção de emergência e de recebê-la mediante solicitação.

4. Acesso a Informações, Atendimento ao Cliente, Recursos e Comunicação

- Você tem o direito de receber informações claras, completas e compreensíveis sobre sua saúde, diagnósticos, tratamentos, resultados de exames e prognóstico.
- Os serviços de intérprete estão disponíveis gratuitamente caso você precise de ajuda para comunicar ou entender seu cuidado.
- Você pode fazer perguntas a qualquer momento e ter riscos, benefícios e alternativas dos tratamentos recomendados totalmente explicados.
- Se você for diagnosticado com câncer de mama, tem o direito de receber informações completas sobre todas as opções de tratamento alternativo medicamente apropriadas.
- Você tem o direito de conhecer – e acessar – recursos da HUHS que possam apoiar sua experiência, incluindo representantes de Serviços ao Membro que podem ajudar com seguro de saúde, reclamações e recursos, além de resolver problemas.
- Mediante solicitação, você pode receber informações sobre suas contas detalhadas, explicações de cobranças, políticas de pagamento, assistência financeira, programas de atendimento gratuito e quaisquer políticas ou regras que se apliquem à sua conduta como paciente.
- Você pode discutir quaisquer dúvidas ou preocupações com sua equipe de cuidado, Defensor do Paciente ou representante de Serviços aos Membros sem receio de que seu atendimento seja afetado.

5. Participação no Cuidado e na Tomada de Decisão

- Você pode participar ativamente de todas as decisões sobre sua saúde e tratamento.
- Você pode optar por aceitar ou recusar qualquer tratamento recomendado, conforme permitido por lei, após ser informado sobre possíveis benefícios e riscos.
- Você tem o direito de envolver seus familiares, amigos ou outras pessoas designadas nas discussões e decisões sobre seus cuidados, se desejar.

6. Privacidade e Confidencialidade

- Sua privacidade será respeitada durante exames, discussões e tratamentos na maior medida possível.
- Suas informações pessoais de saúde e registros médicos serão mantidos confidenciais de acordo com a lei. Você pode solicitar uma cópia escrita da política de privacidade da HUHS a qualquer momento.
- Você pode escolher quem pode receber informações sobre seu cuidado de saúde.

7. Acesso aos Prontuários Médicos

- Você tem o direito de visualizar e solicitar cópias dos seus prontuários médicos, a menos que seja restringido por lei.
- Você tem o direito de solicitar a correção de seus registros se acreditar que contêm erros.
- Mediante solicitação, seus registros podem ser explicados para você.
- Mais informações sobre seu direito à privacidade podem ser encontradas no Aviso de Práticas de Privacidade da HUHS.
- Os alunos devem observar que podem existir direitos especiais de privacidade que se aplicam a eles, descritos nos manuais estudantis de suas Escolas.

8. Escolha de Prestadores de Saúde e Relacionamentos

- Você tem o direito de saber os nomes e os papéis profissionais de todas as pessoas envolvidas no seu cuidado.
- Você pode escolher seus prestadores de saúde entre a equipe disponível e qualificada e pode mudar de prestador conforme necessário.
- Você pode recusar participar do atendimento oferecido por estudantes ou funcionários em treinamento sem afetar seu acesso aos serviços
- A seu pedido, a HUHS fornecerá uma explicação sobre sua relação e/ou a relação do seu médico com outra instituição de saúde (ou HUHS, conforme aplicável) ou instituição de ensino no que diz respeito ao seu cuidado ou tratamento.

9. Visitantes e Pessoas de Apoio Emocional

- Você pode escolher quem o visita ou quem está presente para apoio emocional durante o seu cuidado, a menos que restrições de visitantes sejam necessárias por motivos de saúde, segurança ou privacidade.
- Suas pessoas de apoio serão tratadas com respeito e incluídas nas discussões sobre cuidados com sua permissão.

10. Diretivas Antecipadas e Cuidados Futuros

- Você pode comunicar seus desejos sobre decisões de saúde com antecedência, inclusive por meio de formulários de procuração de saúde, testamento vital ou outras diretivas antecipadas.
- As diretivas antecipadas serão respeitadas na medida permitida por lei.

11. Participação em Pesquisa

- Você pode escolher se participa ou não de estudos de pesquisa ou ensaios clínicos. A recusa em participar não afetará o cuidado que você recebe.
- Se você concordar em participar, receberá explicações claras sobre a pesquisa e será solicitado a dar seu consentimento informado.

12. Serviços e Notificações Especiais

- Se você for admitido ou transferido da HUHS ou de outra instituição, pode solicitar que notifiquemos um familiar, representante pessoal ou seu médico de atenção primária.

13. Feedback, Preocupações e Reclamações

- Você tem o direito de expressar quaisquer preocupações ou reclamações sobre seu cuidado sem medo de consequências negativas.
- Seu feedback será levado a sério e tratado rapidamente. Você pode entrar em contato com o Defensor do Paciente da HUHS para obter assistência.
- Você também pode relatar preocupações sobre segurança ou qualidade para organizações estaduais e nacionais, como a Divisão de Qualidade da Saúde de Massachusetts, a Associação de Acreditação para Cuidados de Saúde Ambulatoriais ou o Escritório de Direitos Civis.

Se você tiver dúvidas sobre algum de seus direitos ou como exercê-los, por favor, converse com sua equipe de atendimento ou entre em contato com o paciente do HUHS Defensor na patadvoc@huhs.harvard.edu



RESPONSABILIDADES DO PACIENTE

Suas responsabilidades como paciente dos Serviços de Saúde da Universidade de Harvard incluem:

- Identifique-se e forneça informações precisas e completas sobre você, seu histórico médico atual e passado, seus medicamentos, quaisquer suplementos que você tome, quaisquer alergias ou sensibilidades, e quaisquer internações ou cirurgias anteriores. Você deve relatar mudanças inesperadas em sua condição ao seu cuidador.
- Participe do seu cuidado com a saúde. Queremos ser parceiros com você para garantir sua saúde e bem-estar durante toda a sua afiliação à Universidade de Harvard.
- Participe do plano de tratamento definido e acordado por você e seus profissionais de saúde. Se você não entende totalmente seu plano de tratamento, faça perguntas. Se você decidir não seguir o plano, informe seu profissional de saúde.
- Saiba que sua saúde geral depende não apenas do cuidado que você recebe na HUHS, mas também das suas decisões pessoais sobre sono, nutrição, tabagismo, uso de substâncias e outras escolhas diárias de autocuidado.
- Mantenha seus horários. Por favor, entre em contato conosco com antecedência caso precise reagendar ou cancelar sua consulta.
- Conheça a extensão e as limitações dos benefícios do seu plano de saúde e da taxa de saúde estudantil, conforme aplicável.
- Cumpra quaisquer obrigações financeiras com a HUHS no prazo e conforme necessário.
- Evite gravar vídeos ou fotos de pacientes, convidados ou funcionários da HUHS, inclusive durante consultas de telemedicina e outras comunicações eletrônicas, sem consentimento formal e por escrito.
- Respeite a propriedade da HUHS e a propriedade dos outros.

O Harvard University Health Services está comprometido em criar e manter um ambiente seguro, inclusivo e respeitoso para nossos pacientes, hóspedes e equipe. Solicitamos um compromisso de todos os nossos pacientes, famílias e convidados para se absterem de comportamentos ameaçadores, hostis, discriminatórios ou prejudiciais a qualquer pessoa que receba atendimento na HUHS, preste atendimento na HUHS ou visite a HUHS.

Exemplos desses comportamentos são:

- Atos de violência, agressão ou hostilidade, incluindo ameaças de dano
- Posse e/ou uso de armas de fogo ou outras armas perigosas
- Destruição de propriedade
- Gritos, xingamentos, uso de linguagem desrespeitosa
- Comentários ou ações discriminatórias, depreciativas, hostis ou ameaçadoras
- Comentários ou gestos sexuais ou ofensivos
- Recusar-se a ser cuidado por um de nossos funcionários com base nas características protegidas desse funcionário, como idade, raça, cor, origem nacional, sexo (incluindo identidade e expressão de gênero), informações genéticas, ancestralidade, religião, casta, credo, status de veterano, deficiência, serviço militar, orientação sexual ou crenças políticas.
- Palavras orais ou escritas de intimidação
- Interromper ou interromper o cuidado de outro paciente

Se você passar ou presenciar algum desses comportamentos, por favor, denuncie a um membro da equipe da HUHS. Pessoas agressivas ou que se comportam de forma violenta podem ser chamadas a deixar o prédio imediatamente.

Se um funcionário relatar que você se envolveu nesse tipo de comportamento, entraremos em contato para entender melhor a situação sob sua perspectiva. Nos comprometemos a ter uma conversa respeitosa com você, buscando compreender plenamente as circunstâncias. No entanto, reservamos o direito de tomar as medidas que considerarmos necessárias para manter um ambiente seguro e inclusivo na HUHS, o que pode incluir exigir que você obtenha atendimento médico fora da HUHS. Sua parceria é vital para manter espaços seguros para todos na HUHS.

COMO CONTATAR O DEFENSOR DO PACIENTE

Agradecemos suas sugestões e perguntas sobre os serviços, os profissionais de saúde que prestam atendimento e os Direitos e Responsabilidades do Paciente. Você pode enviar seus comentários por e-mail para patadvoc@huhs.harvard.edu.

Se você deseja reportar sua preocupação a uma agência externa, veja abaixo:

Massachusetts Board of Registration in Medicine

Patient Care Assessment Unit 200
200 Harvard Mill Square, Suite 330
Wakefield, MA 01880
Telephone: (781) 876-8200 ou (800) 377-0550 Fax: (781) 876-8383
<https://www.mass.gov/orgs/board-of-registration-in-medicine>

Complaint Unit, MA Department of Public Health

Division of Health Care Quality
67 Forest Street
Marlborough, MA 01752
Telephone: (617) 753-8150 or (800) 462-5540 Fax: (617) 753-8165
<https://www.mass.gov/how-to/file-a-complaint-regarding-a-hospital>