



ST. JOSEPH HOSPITAL

DIREITOS E RESPONSABILIDADES DO PACIENTE

O St. Joseph Hospital está comprometido em oferecer tratamento de saúde de qualidade com profundo respeito pela vida humana desde o nascimento até a morte. Como uma instituição de saúde católica, o hospital aceita a responsabilidade, que assume além dos direitos básicos incluídos nesta declaração. Reconhecemos a santidade da vida, a integridade do indivíduo e o compromisso de manter e nutrir o bem-estar físico, psicológico, espiritual e social de todos aqueles que atendemos.

Como um indivíduo buscando tratamento médico no St. Joseph Hospital ou qualquer uma de suas instalações, você tem o direito de esperar compaixão e tratamento profissional dos membros de nossa equipe.

Adaptado de: Declaração de Direitos do Paciente, Estado de New Hampshire, Seção 151:21 e CMS, Condições do Hospital para Participação em relação aos Direitos do Paciente.

Original: 03/2009

Revisão: 03/2017

Revisado: 06/2015, 03/2018, 1/2020

Dept.: RISK

Nº. do inventário 1520

Responsabilidades do paciente

1. Os pacientes são responsáveis por seguir as regras e regulamentos do St. Joseph Hospital que afetem o tratamento e a conduta do paciente.
2. Os pacientes são responsáveis por terem consideração pelos direitos dos outros pacientes e da equipe e propriedade do St. Joseph Hospital.
3. Os pacientes são responsáveis por apresentar um histórico médico completo e preciso, o melhor que puderem.
4. Os pacientes são responsáveis por reconhecer que compreendem um curso de ação planejado e o que espera-se deles.
5. Os pacientes são responsáveis por apresentar informações sobre assuntos ou alterações inesperados em um ciclo de tratamento esperado.
6. Os pacientes são responsáveis por apresentar ao St. Joseph Hospital informações precisas e oportunas sobre suas fontes de pagamento e capacidade de atender às obrigações financeiras.
7. Os pacientes são responsáveis por suas ações caso recusem o tratamento ou não sigam as instruções de tratamento.

18. O paciente terá o direito de receber na instalação a visita dos pais, se for menor de idade, cônjuge, parente próximo, ou um representante pessoal, se for adulto, sem restrição, se o paciente for considerado em situação terminal pelo médico responsável pelo tratamento do paciente.
19. O paciente terá o direito de receber representantes de organizações aprovadas, conforme determinado em RSA 151:28.
20. Não deverá ser negado ao paciente a entrada na instalação com base em Medicaid como fonte de pagamento quando houver espaço disponível na instalação.
21. Sujeito aos termos e condições do plano de saúde do paciente, o paciente terá acesso a qualquer prestador de serviço presente em sua rede credenciada e o encaminhamento ao prestador de serviço ou instalação presente naquela rede não deverá ser impedido sem motivo razoável, de acordo com RSA 420-J:8, XIV.

Direitos adicionais do paciente reconhecidos pelo St. Joseph Hospital

1. O paciente tem o direito a notificar imediatamente um membro da família ou representante de sua escolha e ao médico de sua escolha sobre sua hospitalização.
2. O paciente tem o direito de formular diretrizes avançadas e o direito de que a equipe e funcionários do hospital responsáveis pelo tratamento cumpram essas diretrizes.
3. Os pacientes têm o direito de solicitar um consultor ético por meio do contato com a Integração de Missão pelo telefone (603) 882-3000, ext. 63301.

12. O paciente deverá ser livre para se comunicar, associar e encontrar de maneira privada com qualquer pessoa, incluindo membros da família e grupos residentes, a menos que isso viole os direitos de outros pacientes. O paciente pode enviar e receber cartas pessoais não abertas. O paciente tem direito ao acesso regular e uso não monitorado de um telefone.
13. O paciente deverá ser livre para participar de atividades de qualquer grupo social, religioso ou comunitário, a menos que isso viole os direitos de outros pacientes.
14. O paciente deverá ser livre para manter e usar roupas e objetos pessoais, conforme o espaço permita, desde que não viole os direitos de outros pacientes.
15. O paciente terá direito à privacidade para visitas e, se casado, a dividir um quarto com seu cônjuge se ambos forem pacientes na mesma instalação e quando exista consentimento de ambos os pacientes, a menos que seja clinicamente contraindicado e documentado por um médico. O paciente tem o direito de residir e receber serviços na instalação com acomodação razoável das necessidades e preferências do indivíduo, incluindo escolha do quarto e do companheiro de quarto, exceto quando a saúde e segurança do indivíduo ou de outros pacientes estejam em risco.
16. Não deverá ser negado ao paciente o tratamento adequado com base em sua raça, religião, cor, nacionalidade, sexo, idade, incapacidade, estado civil ou fonte de pagamento nem o tratamento deverá ser negado devido à orientação sexual do paciente.
17. O paciente terá direito a receber tratamento pelo médico de escolha do paciente, sujeito às regras e regulamentos razoáveis da instalação em relação ao processo de credenciamento da instalação.

Direitos do paciente

1. O paciente deverá ser tratado com consideração, respeito e total reconhecimento de sua dignidade e individualidade, incluindo privacidade no tratamento e cuidados pessoais, e inclusive sendo informado sobre o nome, status de licenciamento e posição na equipe de todas as pessoas com as quais tiver contato, de acordo com RSA 151:3-b.
2. O paciente deverá ser totalmente informado sobre os direitos e responsabilidades de um paciente e sobre todos os procedimentos regendo a conduta e as responsabilidades do paciente. Estas informações precisam ser apresentadas oralmente e por escrito antes ou no momento da internação, exceto em internações emergenciais. O recebimento destas informações precisa ser reconhecido por escrito pelo paciente. Quando o paciente não for capaz de fazer julgamentos livres e esclarecidos, o signatário precisa ser a pessoa legalmente responsável pelo paciente.
3. O paciente precisa ser totalmente informado por escrito e no idioma entendido por ele, antes ou no momento da internação, e conforme necessário durante a hospitalização do paciente, da taxa básica diária da instalação e dos serviços incluídos e não incluídos na taxa básica diária. Uma declaração dos serviços normalmente cobertos pelo Medicare ou Medicaid também deverá ser incluída nesta publicação.
4. O paciente deverá ser totalmente informado por um profissional de saúde sobre sua condição médica, necessidades de tratamento e resultados de exames diagnósticos, incluindo a maneira pela qual tais resultados serão obtidos, e o intervalo esperado entre o exame e os resultados, a menos que não seja aconselhável do ponto de vista médico e, portanto, documentado no prontuário médico, e deverá receber a oportunidade de participar do planejamento de todo o

tratamento e cuidados médicos, de recusar o tratamento e de ser envolvido em pesquisas experimentais somente após o consentimento por escrito do paciente. Para os objetivos deste parágrafo, “profissional de saúde” significa qualquer pessoa, corporação, instalação ou instituição licenciada pelo estado ou que ofereça cuidados de saúde dentro das leis, incluindo, mas não se limitando a, médicos, hospitais ou outras instalações de saúde, dentistas, enfermeiros (as), oftalmologistas, pediatras, fisioterapeutas ou psicólogos(as) e todos os oficiais, funcionários ou agentes de tal provedor que atuam no curso e escopo do empregador ou agência relacionados aos serviços de saúde ou que dá suporte a eles.

5. O paciente deverá ser transferido ou receber alta após planejamento de alta adequado apenas por motivos médicos, para o bem-estar do paciente ou de outros pacientes, se a instalação encerrar suas operações ou devido ao não pagamento da estadia do paciente, exceto conforme proibido pelo Artigo XVIII ou XIX da Lei de Seguridade Social (Social Security Act). Nenhum paciente deverá receber alta involuntariamente de uma instalação porque o paciente tornou-se elegível para Medicaid como uma fonte de pagamento.
6. O paciente deverá ser incentivado e auxiliado durante toda a estadia para exercício dos direitos do paciente enquanto paciente e cidadão. O paciente pode expressar queixas e recomendar alterações nas políticas e serviços à equipe da instalação ou representantes externos sem restrição, interferência, coerção, discriminação ou represália.

Queixas por escrito ou verbais podem ser enviadas para:

Patient Relations Coordinator/St. Joseph Hospital
172 Kinsley St., Nashua NH 03060
T: (866) 894-5534
TTY/TDD: 7-1-1 or (800) 735-2964

Preocupações também podem ser enviadas para:

Department of Health and Human Services
129 Pleasant St. Concord, NH 03301
Telephone: 1-800-852-3345
Fax: 1-603-271-8716
TDD: 1-800-735-2964

e/ou

DNV GL Healthcare
400 Techne Center Drive, Suite 100
Milford, OH 45150
Site: <http://dnvglhealthcare.com/patient-complaint-report>
Telephone: 1-866-496-9647
Fax: 1-513-947-1250

e/ou

Beneficiary and Family Centered Care Quality Improvement Organization (BFCC-QIOs)

BFCC-QIO Nome: KEPRO

Endereço para correspondência:

BFCC-QIO Program
5700 Lombardo Center Drive, Suite 100
Seven Hills, OH 44131
Telephone: 1-888-319-8452
Fax: 1-833-868-4055
TTY: 1-855-843-4776

7. O paciente deverá ter permissão para gerenciar seus assuntos financeiros pessoais. Se o paciente der autorização por escrito à instalação para auxiliar no gerenciamento e a instalação consentir, a assistência será realizada de acordo com os direitos do paciente nesta subdivisão e em conformidade com as leis e regras estaduais.

8. O paciente não deve sofrer abuso emocional, psicológico, sexual e físico nem exploração, negligência, punição corporal e segregação involuntária.
9. O paciente não deve sofrer restrições químicas e físicas, exceto quando autorizadas por escrito por um médico por um tempo específico e limitado necessário para proteger o paciente ou outras pessoas de lesões. Em caso de emergência, as restrições podem ser autorizadas por um membro profissional e designado da equipe para proteger o paciente ou outras pessoas de lesões. O membro da equipe precisa relatar imediatamente o ocorrido ao médico e documentá-lo nos prontuários médicos.
10. O paciente deverá ter garantia de tratamento confidencial de todas as informações apresentadas no prontuário pessoal e clínico do paciente, incluindo as informações armazenadas em um banco de dados automático, e será exigido o consentimento por escrito do paciente para a liberação de informações para qualquer pessoa que não esteja autorizada por lei a recebê-las. As informações médicas presentes nos prontuários médicos de qualquer instalação licenciada neste capítulo serão consideradas como propriedade do paciente. O paciente terá o direito de receber uma cópia de tais prontuários mediante solicitação. A taxa para a cópia dos prontuários médicos de um paciente não deverá exceder US\$15 para as primeiras 30 páginas ou US\$0,50 por página, o que for maior, a menos que as cópias sejam registros em chapa, como radiografias, raios-x e sonografias, que deverão ser copiadas a um custo razoável.
11. Não será solicitado que o paciente realize serviços para a instalação. Se apropriado por motivos terapêuticos ou ocupacionais, e consentido pelo paciente, tais serviços podem ser incluídos em um plano de cuidado e tratamento.