

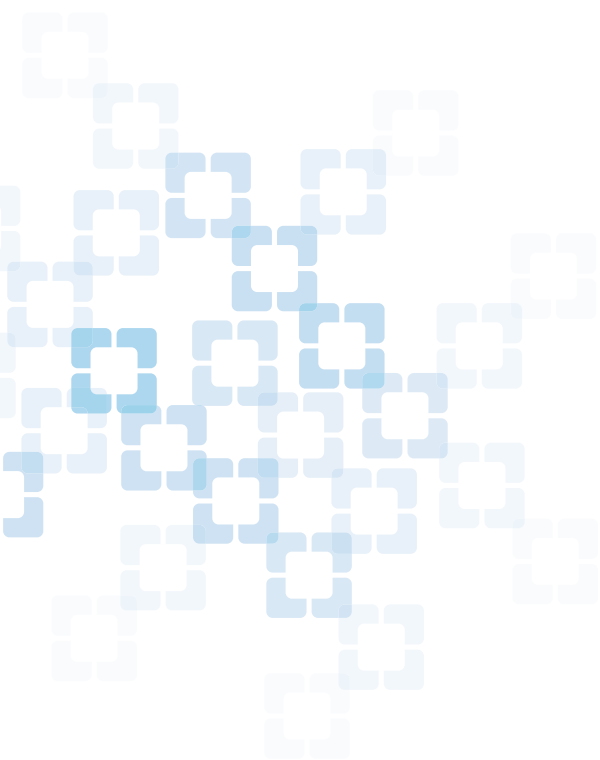


**Cleveland Clinic**

# Direitos e responsabilidades do paciente



Enquanto paciente,  
você tem direito...



### Privacidade pessoal/visitas

- A ter sua dignidade pessoal respeitada.
- À confidencialidade de informações de saúde que o identifiquem.
- A usufruir de privacidade pessoal e de um ambiente limpo e seguro, e a nos informar se gostaria de limitar suas visitas ou chamadas telefônicas.
- A receber visitas à sua escolha indicadas por você (ou sua pessoa de apoio, se aplicável), incluindo cônjuge, parceiro doméstico (inclusive um parceiro do mesmo sexo) ou outro familiar ou amigo, tendo também o direito de retirar ou negar seu consentimento em relação à recepção dessas visitas a qualquer momento.
- A ser informado (ou a que sua pessoa de apoio seja informada, se aplicável) sobre seus direitos de visita, incluindo eventuais restrições ou limitações clinicamente necessárias em relação a esses direitos.
- A indicar uma pessoa de apoio que irá designar visitas em seu nome, caso você não consiga fazê-lo.

### Segurança

- A não sofrer nenhuma forma de abuso ou assédio.
- A ter acesso a serviços de proteção e defesa.
- A saber que serão aplicadas restrições somente para assegurar a segurança física imediata do paciente, dos membros da equipe ou de outras pessoas, de acordo com as normas estabelecidas.

### Valores culturais e espirituais

- A que suas crenças, preferências e valores culturais, psicossociais, espirituais e pessoais sejam respeitados.
- A ter acesso a serviços pastorais e outros serviços espirituais.

### Acesso a cuidados

- A receber cuidados independentemente de sua idade, raça, cor, origem nacional, cultura, etnia, idioma, condição socioeconômica, religião, incapacidade física ou mental, sexo, orientação sexual, identidade ou expressão de gênero ou forma de pagamento.
- A solicitar a alteração do prestador de serviços ou uma segunda opinião.

## Acesso às informações

- A fornecer uma declaração antecipada de vontade e a que esta seja respeitada, dentro dos limites estabelecidos pela legislação aplicável ou pelas normas médicas.
- A solicitar que sua família ou seu representante e seu próprio médico, se solicitado, sejam informados da sua internação.
- A conhecer as regras que regem seus cuidados e sua conduta.
- A saber que os hospitais da Cleveland Clinic são hospitais universitários e que alguns dos nossos cuidadores podem estar em fase de treinamento.
- A perguntar aos seus cuidadores se eles estão em treinamento.
- A saber os nomes e categorias profissionais de seus cuidadores.
- A receber uma explicação de sua fatura e a receber informações sobre custos pelos quais você possa ser responsável, além de eventuais limitações que sua apólice possa impor à sua cobertura.
- A receber todas as informações necessárias sobre sua doença após receber alta hospitalar ou após uma visita ao consultório.
- A ser informado e envolvido nas decisões que afetem seus cuidados, seu estado de saúde e seus serviços ou tratamentos.
- A entender seu diagnóstico, sua doença e seu tratamento e a tomar decisões informadas sobre seus cuidados depois de ser avisado sobre riscos relevantes, benefícios e alternativas.
- A se recusar conscientemente a receber cuidados, tratamento e serviços.
- A aceitar ou recusar tratamentos experimentais e a ser avisado se um médico estiver considerando incluí-lo em um programa de pesquisa médica ou programa de doação. Todas as pesquisas médicas passam por um processo especial exigido por lei que analisa salvaguardas para os pacientes envolvidos, incluindo sua privacidade. Não iremos envolvê-lo em nenhuma pesquisa médica sem primeiro passar por este processo especial. Você pode se recusar ou se retirar a qualquer momento sem quaisquer consequências para seus cuidados.

- A legalmente nomear outra pessoa para tomar decisões por você caso não consiga fazê-lo e a que essa pessoa aprove ou recuse cuidados, tratamentos e serviços.
- A que sua família ou representante esteja envolvido nas decisões relativas aos seus cuidados, tratamentos e serviços, nos termos da lei.
- A ser informado sobre resultados adversos imprevistos.
- A que seus desejos sejam respeitados no que diz respeito à doação de órgãos, caso você manifeste esse desejo, de acordo com a lei e demais regulamentos.
- Solicitar uma análise de seu histórico médico com seus cuidadores durante sua estadia no hospital.

### Comunicação

- A receber informações que você possa entender.
- A ter acesso a um intérprete e/ou serviços de tradução gratuitos.
- A saber os motivos de qualquer alteração proposta em relação ao médico/equipe profissional responsável por seus cuidados.
- A saber os motivos para sua transferência dentro ou para fora do hospital.



Intérpretes da linguagem americana de sinais estão disponíveis.

### Terapia da dor

- A que sua dor seja avaliada e controlada apropriadamente.

### Divulgações

- A solicitar uma lista de informações divulgadas sobre seus cuidados de saúde e a poder acessar e solicitar a alteração de seu prontuário médico, nos termos da lei.
- A conhecer o relacionamento do hospital com outras pessoas ou organizações que participam da prestação de seus cuidados.

### Gravações e filmagens

- A dar consentimento prévio antes de fazer gravações, filmagens ou liberar outras imagens que possam ser usadas externamente.

## Preocupações, queixas ou reclamações

- A receber uma resposta razoavelmente imediata ao seu pedido de serviços
- A se envolver na resolução de problemas envolvendo seus próprios cuidados, tratamento e serviços
- A expressar preocupações, queixas e/ou reclamações com o pessoal do hospital. Poderá fazê-lo por escrito para o seguinte endereço:

Cleveland Clinic Health System  
9500 Euclid Avenue, Ombudsman Department,  
Mailcode S18, Cleveland OH 44195  
ou contatando a Ouvidoria (Ombudsman):

Akron General Medical Center 330.344.6711	Hillcrest Hospital 440.312.9140
Ashtabula County Medical Center 440.997.6277	Lodi Community Hospital 330.344.6711
Avon Hospital 440.695.5205	Lutheran Hospital 216.363.2360
Cleveland Clinic Children's Hospital for Rehabilitation 216.444.2544	Marymount Hospital 216.587.8888
Cleveland Clinic 216.444.2544	Medina Hospital 330.721.5330
Euclid Hospital 216.692.7888	South Pointe Hospital 216.491.6299
Fairview Hospital 216.476.4424	Union Hospital 330.343.3311

De acordo com a política hospitalar e as exigências de nosso órgão regulador, temos a obrigação de informá-lo de que você tem o direito de apresentar queixa aos seguintes órgãos:

- Comissão Conjunta (The Joint Commission), Office of Quality and Patient Safety Information Line; 800.994.6610; Fax: 630-792-5636; Endereço postal: The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181; Site: [https://www.jointcommission.org/report\\_a\\_complaint.aspx](https://www.jointcommission.org/report_a_complaint.aspx)
- DNV GL - Apenas para serviços de saúde no Union Hospital: 866.496.9647; Fax: 513.947.1250
- The Ohio Department of Health no telefone 800.342.0553; e-mail: [HCComplaints@odh.ohio.gov](mailto:HCComplaints@odh.ohio.gov); Fax: 614.564.2422; Endereço postal: ODH, Complaint Unit, 246 N. High St., Columbus, OH 43215
- LIVANTA, Medicare's Beneficiary and Family Centered Care Quality Improvement Program (BFCC-QIO) Linha direta de beneficiários (Beneficiary Hotline) pelo telefone 1.888.524.9900, TTY 1.888.985.8775. Os serviços incluem recursos de alta hospitalar, queixas de qualidade do beneficiário, defesa imediata e revisões tradicionais específicas. Cartas de reclamação sobre os cuidados devem ser enviadas para BFCC QIO, 10820 Guilford Road, Suite 202, Annapolis Junction MD 20701-1262
- Escritório da Ouvidoria (Ombudsman) de Beneficiário da Medicare (Medicare Beneficiary) no seguinte site: <https://www.medicare.gov/claims-appeals/your-medicare-rights/get-help-with-your-rights-protections>

# Enquanto paciente, você é responsável por...

## Fornecimento de informações pertinentes

- Fornecer-nos informações completas e precisas sobre sua saúde, incluindo seu histórico clínico anterior e todos os medicamentos que você está tomando.
- Informar-nos sobre alterações em seu quadro clínico ou sintomas, incluindo dor.

## Fazer perguntas e seguir instruções

- Comunicar-nos se não compreender as informações por nós fornecidas sobre seu quadro clínico ou tratamento.
- Manifestar-se. Comunicar suas preocupações a qualquer funcionário com a maior brevidade possível - incluindo qualquer membro da equipe de cuidados aos pacientes, gerente, administrador ou ouvidoria (ombudsman).

## Recusar tratamento e aceitar as consequências

- Seguir nossas instruções e conselhos, entendendo que você deve aceitar as consequências caso se recuse a fazê-lo.

## Explicação dos encargos financeiros

- Pagar suas contas ou tomar providências para cumprir as obrigações financeiras decorrentes de seus cuidados.

## Cumprir regras e regulamentos

- Cumprir nossas regras e regulamentos.
- Comparecer às consultas marcadas ou nos informar caso não possa comparecer.
- Deixar seus pertences em casa ou fazer com que seus familiares levem todos os objetos de valor e vestuário para casa enquanto você estiver hospitalizado.

## Respeito e consideração

- Ser ponderado e colaborativo.
- Respeitar os direitos e propriedade dos demais.



## **Todas as vidas merecem receber cuidados de primeira classe.**

9500 Euclid Ave., Cleveland, OH 44195

Cleveland Clinic é um centro médico acadêmico sem fins lucrativos, que conta com várias especialidades e que integra cuidados clínicos e hospitalares com pesquisa e educação para prestar cuidados melhores aos pacientes. Mais de 3.500 médicos e pesquisadores em 140 especialidades médicas prestam serviços em 26 institutos de especialidade e clínicos. A Cleveland Clinic inclui um campus principal, 11 hospitais regionais e mais de 150 locais em regime ambulatorial, com 19 centros de saúde familiares e três centros de saúde e bem-estar no norte de Ohio, além de instalações médicas na Flórida, Nevada, Toronto e Abu Dhabi. A Cleveland Clinic é atualmente considerada o segundo melhor hospital do país pela publicação *U.S. News & World Report*.  
[clevelandclinic.org](http://clevelandclinic.org)

©2019 The Cleveland Clinic Foundation

Lawson: 292272  
V 01/2019  
15-CCC-2848