Direitos do paciente
Seus direitos e responsabilidades

No Centro de Oncologia MD Anderson da University of Texas (MD Anderson), respeitamos os seus direitos como paciente e reconhecemos a sua condição de pessoa com necessidades de saúde fora do comum. Queremos que você saiba quais são os seus direitos como paciente, bem como as suas obrigações perante si próprio, o seu médico, outros pacientes e o Centro MD Anderson.

Incentivamos a criação de uma parceria entre você e a sua equipe de assistência à saúde no MD Anderson. O seu papel, como integrante dessa equipe, é exercer os seus direitos e assumir a responsabilidade de pedir esclarecimentos sobre qualquer coisa que não entender.

Você tem o direito a:

1. Atendimento com consideração e respeito

Respeitamos o seu direito de:

- esperar receber tratamento de qualidade, com um compromisso pela sua segurança, e continuidade no atendimento.
- ser tratado(a) com dignidade. O seu atendimento não será afetado pela sua raça, religião, crença, cor, país de origem, etnia, deficiência física ou mental, idioma, cultura/valores culturais, sexo, orientação sexual, identidade/expressão do seu sexo, idade ou condição socioeconômica.
- pedir a todas as pessoas envolvidas no seu atendimento que se apresentem, digam qual função desempenham no seu atendimento e expliquem o que estão fazendo para ajudá-lo(a).
- designar as visitas, inclusive a família, parentes, entes queridos, amigos e outros.
- estar acompanhado de um familiar, amigo ou acompanhante para apoio emocional.

2. Informação sobre o seu tratamento

A sua equipe de assistência à saúde descreverá para você o tratamento que lhe foi proposto. Você pode esperar que a equipe explique:

- o seu estado de saúde e o tratamento proposto;
- os benefícios e riscos do tratamento proposto;
- as alternativas para o tratamento proposto, bem como os benefícios e riscos de cada alternativa;
- o papel que você desempenha no seu atendimento;

© 2001, 2012 The University of Texas MD Anderson Cancer Center, Revised 12/05/2012

- os conhecimentos e aptidões de que você precisará;
- o prognóstico, e
- o que você deve esperar durante a recuperação.

Você será plenamente informado(a) sobre os resultados do seu atendimento e tratamento, inclusive os resultados imprevistos. Você poderá designar indivíduos que possam (ou não) receber informações sobre o seu tratamento e atendimento.

Você tem o direito de ser informado(a) sobre quaisquer atividades, eventualmente envolvidas no seu tratamento, que sejam relativas a experiências, pesquisa, educação ou treinamento. Perguntarão se você deseja participar dessas atividades, e você tem o direito de recusar a sua participação.

O MD Anderson proporciona assistência lingüística tal como intérpretes e outros serviços gratuitamente. Se precisar desse serviço, contate o Departamento de Assistência Lingüística pelo telefone (713) 792-7930.

3. Participe das decisões que têm a ver com o seu atendimento

Respeitamos e apoiamos o seu direito de:

- concordar com o seu tratamento por meio de seu consentimento informado, o qual inclui uma explicação completa da sua doença pelo seu médico, inclusive os riscos e benefícios do tratamento proposto e quaisquer opções de tratamento alternativas.
- recusar um procedimento de diagnóstico ou tratamento.
- receber a devida avaliação e administração da sua dor.

É seu o direito de decidir se deseja ou não receber tratamento e, em caso afirmativo, por qual método de tratamento. Caso decida recusar o tratamento, você será informado sobre as conseqüências médicas da sua decisão.

Se você for menor de idade, seus pais e/ou tutor(es) estarão envolvidos em todas as decisões referentes ao seu tratamento.

Se você estiver impossibilitado(a) de exercer esses direitos, o MD Anderson transferirá os mesmos direitos ao(s) seu(s) representante(s) nomeado(s).

4. Procuração para Fins Médicos Específicos e outras diretrizes antecipadas

Você tem o direito de preencher um modelo de Procuração para Fins Médicos Específicos, a qual lhe permite nomear uma ou mais pessoas para tomar decisões médicas em seu nome, caso você esteja temporária ou permanentemente incapacitado(a) a tomar as próprias decisões.

Você também tem o direito de preencher um modelo de Testamento Médico (“Living Will”, Diretrizes para Médicos e Parentes ou Representante). Esse documento permite que você estabeleça instruções referentes ao seu atendimento médico na eventualidade de você estar impossibilitado de comunicar os seus desejos em algum momento futuro.

© 2001, 2012 The University of Texas MD Anderson Cancer Center, Revised 12/05/2012

Se você estiver no hospital, você ou o seu representante legalmente nomeado poderá solicitar a retirada de serviços de ressuscitação ou o início ou retirada de tratamento de sustentação da vida.

Se você estiver em ambulatório, você ou o seu representante legalmente nomeado poderá, também, solicitar que o seu médico elabore um Pedido de Não Ressuscitação em Ambulatório para você, caso isso seja apropriado.

Se você precisar de informações ou assistência no preenchimento de um modelo de Procuração para Fins Médicos Específicos ou outra diretriz antecipada, telefone para o Departamento de Assistência Social no número (713) 792-6195.

5. Decisões éticas

Entendemos que você e a sua família poderão se deparar com escolhas difíceis em termos de tratamento enquanto você estiver aqui. Respeitamos o seu direito de tomar uma decisão pessoal fundamentada em suas crenças e valores particulares, bem como nas informações médicas disponíveis. Você ou o seu representante nomeado estará pessoalmente envolvido na consideração de todas as questões éticas envolvidas no seu atendimento.

A fim de ajudá-lo(a) no seu processo de tomada de decisões, sugerimos que você considere as seguintes questões:

- Você tem todas as informações de que necessita para tomar uma decisão sobre o seu atendimento?
- Caso esteja impossibilitado(a) de se expressar por conta própria, você nomeou alguém para falar em seu nome por meio da assinatura de uma Procuração para Fins Médicos Específicos?

Diversos profissionais da área de saúde, tais como assistentes sociais, capelães, enfermeiros, médicos e defensores dos direitos de pacientes estão disponíveis, no MD Anderson, para ajudá-lo(a) com quaisquer dúvidas ou preocupações que você eventualmente tenha. Para obter mais informações, ligue para o Departamento de Ética Clínica do MD Anderson no telefone (713) 792-8775.

6. Privacidade

Os funcionários do MD Anderson se empenham em respeitar a privacidade de todos os pacientes. As discussões dos casos, exames e tratamentos são de natureza confidencial e serão conduzidos com discrição.

Além disso, você tem o direito de:

- fechar a cortina em torno do seu leito ou fechar a porta quando quiser privacidade;
- pedir que nenhuma visita seja admitida;
- solicitar confidencialidade a fim de proteger a sua identidade de paciente internado;

© 2001, 2012 The University of Texas MD Anderson Cancer Center, Revised 12/05/2012

- solicitar transferência para outro quarto se você estiver sendo indevidamente incomodado(a) por outro paciente e/ou visitante. O máximo esforço será feito para atendê-lo(a) se houver outro quarto disponível que seja igualmente adequado.

7. Confidencialidade

As informações referentes aos pacientes são confidenciais e não poderão ser divulgadas a terceiros sem o consentimento do paciente, exceto em conformidade com a legislação aplicável. Você ou o seu representante legalmente nomeado poderão ter acesso ao seu prontuário médico.

8. Administração da dor

O alívio eficaz da dor é uma parte importante do seu atendimento e tratamento. Os funcionários do MD Anderson assumem o compromisso de trabalhar com você a fim de estabelecer um objetivo para aliviar a sua dor e colocar em prática um plano para atingir esse objetivo.

9. Atendimento razoável de pedidos e necessidades

Você tem o direito de receber assistência com consideração e respeito. Caso precise de algum serviço não prestado pelo MD Anderson, você tem o direito de ser assistido com a transferência a um outro centro de saúde que lhe possa prestar o serviço necessário.

Você tem o direito de analisar a sua conta hospitalar e de receber explicações a respeito dela.

10. Como registrar reclamações e/ou queixas

Você tem o direito de registrar reclamações e/ou queixas formais referentes à qualidade do atendimento e/ou serviço prestados no MD Anderson. Em caso de alguma dúvida ou preocupação sobre qualquer aspecto do atendimento ou serviço prestado a você, incentivamos o seu encaminhamento do assunto aos funcionários do MD Anderson envolvidos. Você poderá também falar com o administrador responsável.

Se você ainda achar que a sua dúvida ou preocupação não foi devidamente atendida, queira entrar em contato com o defensor dos direitos de pacientes local pelo telefone (713) 792-7776 ou dirigir-se à secretaria de Defesa dos Direitos de Pacientes no Prédio Principal (“Main Building”), 3º Andar, sala G3.3240. Depois do expediente normal, o defensor dos direitos de pacientes de plantão ou outro funcionário adequado poderá ser contatado por meio da telefonista de contato no número (713) 792-7090.

Uma vez que o MD Anderson tenha recebido uma reclamação e/ou queixa formal, todo esforço razoável será empenhado em resolver a sua reclamação e/ou queixa formal assim que possível. O MD Anderson esforça-se em resolver as reclamações de pacientes dentro de 24 horas e as respectivas queixas formais dentro de sete dias úteis, desde que isso seja praticável. Se você tiver alguma dúvida ou pergunta sobre a situação de uma reclamação e/ou queixa formal que tenha registrado no MD Anderson, queira entrar em contato com o defensor dos direitos de pacientes local pelo telefone (713) 792-7776.

Se o MD Anderson não puder resolver uma dúvida ou preocupação sua com relação ao atendimento de pacientes ou à segurança de pacientes, incentivamos o seu contato com a

© 2001, 2012 The University of Texas MD Anderson Cancer Center, Revised 12/05/2012

Secretaria de Monitoração de Qualidade da Comissão Conjunta de Credenciamento de Organizações de Saúde ("Office of Quality Monitoring for the Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations") pelo telefone 1-800-994-6610 ou por e-mail no endereço complaint@jointcommission.org.

Além disso, beneficiários do Medicare podem apresentar reclamações referentes a questão(ões) de qualidade do atendimento, decisão(ões) quanto à cobertura de seguro, e recebimento(s) de alta prematura, entrando em contato com o Departamento de Revisão de Beneficiários ("Beneficiary Review Department") do TMF Health Quality Institute, com endereço em Barton Oaks Plaza Two, Suite 200, 901 MoPac Expressway South, Austin, Texas 78745-5799.

O MD Anderson valoriza a comunicação aberta e, assim sendo, a apresentação de uma reclamação e/ou queixa formal não comprometerá de forma alguma o seu atendimento.

Adaptado da seção sobre Direitos dos Pacientes e Ética da Organização do Manual de Credenciamento Abrangente para Hospitais da Comissão Conjunta de Credenciamento de Organizações de Saúde, edição de 2010.

Você tem a responsabilidade de:

1. Fornecer informações médicas completas

Fornecer, dentro do seu melhor conhecimento, informações precisas e completas sobre o seu estado de saúde atual, bem como sobre o seu histórico médico completo, inclusive doenças, internações, medicamentos, diretrizes antecipadas e outros assuntos relacionados com a sua saúde.

2. Pedir explicações claras

Se a explicação do seu diagnóstico, tratamento ou papel a ser desempenhado no seu atendimento não for clara, faça perguntas até o seu esclarecimento.

3. Tomar decisões informadas

Uma vez que você é responsável pelas decisões que toma acerca do seu atendimento, incentivamos a sua obtenção de todas as informações de que necessita para tomar as suas decisões. Os Centros de Aprendizado ("Learning Centers") do MD Anderson poderão fornecer-lhe informações úteis pelos telefones 713-745-8063 (Prédio Principal – "Main Building") ou 713-563-8010 (Prédio de Ambulatório Clínico – "Ambulatory Clinical Building"). Assim que você e o seu médico tiverem decidido sobre um plano de tratamento, não deixe de avisar o seu médico se você achar que estará impossibilitado de seguir o plano.

É possível que lhe peçam o seu consentimento por escrito para certos testes, procedimentos ou operações cirúrgicas. Faça todas as perguntas que forem necessárias para entender plenamente cada um dos documentos que lhe pedirem para assinar.

4. Entender

© 2001, 2012 The University of Texas MD Anderson Cancer Center, Revised 12/05/2012

Entenda o papel que você desempenha no seu atendimento. Conheça o seus problemas de saúde. Se houver algo que você não entenda, peça que um integrante da equipe de assistência à saúde lhe dê uma explicação.

5. **Relatar mudanças**
   Fale com o seu médico a respeito de qualquer mudança na sua saúde.

6. **Aceitar obrigações financeiras**
   Assegure-se de que as suas obrigações financeiras sejam cumpridas com toda a brevidade possível.

7. **Respeitar a privacidade alheia**
   É importante mostrar consideração pelos outros pacientes, observando o seu direito à privacidade, limitando o número de visitantes se estiver em um quarto de leitos múltiplos, e mantendo um ambiente silencioso. Telefones, televisões, rádios e luzes devem ser utilizados de forma condizente aos interesses alheios.

8. **Tratar o pessoal hospitalar, empregados e outros com consideração e respeito**
   Promover um ambiente seguro e atencioso é uma prioridade e requer que todas as pessoas na instituição se tratem com dignidade e respeito, independentemente de sua raça, religião, crenças, valores culturais, sexo, orientação sexual, identidade/expressão do seu sexo, idade ou função.

9. **Seguir as normas e o regulamento do hospital**
   Os pacientes, as famílias, as visitas e o(s) seu(s) representante(s) nomeado(s) devem seguir as normas e o regulamento do hospital.

© 2001, 2012 The University of Texas MD Anderson Cancer Center, Revised 12/05/2012