

## Seus direitos

Como paciente do Dana-Farber Cancer Institute, ou como pai ou responsável de um menor paciente do Instituto, você tem certos direitos sob a lei federal e lei estadual de Massachusetts. No DFCI, reconhecemos que é nossa responsabilidade respeitar esses direitos bem como informá-los a você.

### Você tem direito a:

## Respeito

- receber cuidados médicos que respeita seus valores e crenças culturais, psicossociais e pessoais. Incluindo o direito a solicitar serviços pastorais e outros serviços espirituais. O Instituto tem o compromisso de servir todos os pacientes, independente de raça, cor, religião, origem nacional, sexo, idade, estado civil, orientação sexual, identidade ou expressão de gênero, deficiência, afiliação política, estado veterano, ou outros fatores não médicos relevantes.
- obter uma cópia de qualquer regra ou regulamento relacionado à conduta de pacientes, conforme fornecido abaixo.
- ter um cônjuge, parceiro doméstico (incluindo parceiros do mesmo sexo), membro da família, amigo ou outra pessoa presente com você para apoio durante visitas ou internação, sujeito a determinadas restrições e limitações clínicas e para retirar ou recusar tal consentimento à sua presença a qualquer momento, sem nenhuma discriminação, com base em raça, cor, origem nacional, religião, sexo, identidade de gênero, orientação sexual ou deficiência.
- receber atendimento em um ambiente seguro.
- estar livre de todas as formas de abuso ou assédio.

## Privacidade e confidencialidade

- saber que seus cadastros e comunicações são confidenciais conforme previsto por lei.
- na medida da capacidade do Instituto, esperar privacidade durante o tratamento e o cuidado médicos.

## Participação

- recusar servir como objeto de pesquisa ou receber tratamento o exame que seja primeiramente para fins educacionais ou informativos, em vez de para tratamento.
- recusar servir como objeto de pesquisa ou receber tratamento o exame que seja primeiramente para fins educacionais ou informativos, em vez de para tratamento;
- participar de qualquer consideração de questões éticas que resultem de seu tratamento ou tratamento de seu filho, como a resolução de um conflito, retenção de ressuscitação, preceder ou interromper tratamento que mantenha a vida, ou participar de estudos de pesquisa.

## Administração da dor

- receber avaliação e tratamento para dor física ou psicológica.

## Informação e tratamento

- obter uma explicação de qualquer relação (incluindo financeira) que o Instituto, ou o seu médico ou médico do seu filho, tenha com qualquer outra

instalação de cuidados médicos ou instituições educacionais, na medida em que tal relação esteja relacionada com o seu tratamento ou tratamento de seu filho.

- tenha um membro da família (ou representante de sua escolha), e seu próprio médico notificado prontamente de sua internação no hospital.
- receber informações em relação à assistência financeira ou cuidados médicos gratuitos.
- receber informações, conforme necessário e disponível, caso você tenha problemas de visão, fala, audição ou cognitivos.
- obter o nome e a especialidade do médico ou outro profissional de cuidados médicos que esteja cuidando de você ou do seu filho.
- ter todas as solicitações razoáveis respondidas em tempo oportuno e de forma adequada, de acordo com a capacidade do Instituto.
- receber informações suficientes para tomar uma decisão bem informada e dar um consentimento livre e informado para tratamento, conforme previsto em lei, incluindo uma explicação de sua condição ou da condição de seu filho, tratamentos propostos e terapias alternativas, com seus respectivos riscos e benefícios.
- tomar decisões em relação aos seus cuidados médicos, incluindo a decisão de recusar ou descontinuar o tratamento, conforme permitido por lei.
- preencher diretivas de cuidados avançados, como formulário de procuração de cuidados médicos, para designar alguém que possa tomar decisões por você caso você fique incapacitado de compreender o tratamento ou procedimento proposto, ou não seja capaz de comunicar seus desejos em relação aos seus cuidados.
- receber uma cópia completa da lei dos Direitos do Paciente de Massachusetts (M.G.L., capítulo 111, seção 70E), disponível no Escritório de em Relações Paciente/Família 617-632-3417, ou na internet em [www.mass.gov/legis/laws/mgl/111-70e.htm](http://www.mass.gov/legis/laws/mgl/111-70e.htm).
- caso você tenha câncer de mama, receber todas as informações de seu médico sobre tratamentos alternativos clinicamente viáveis.
- ter um intérprete ou outra assistência, conforme necessário e disponível, quando houver barreira de idioma, comunicação ou audição.
- inspecionar seu histórico médico, ou de seu filho, e receber uma cópia deste. Caso você solicite uma cópia, você pode precisar pagar uma taxa, a menos que você demonstre que sua solicitação apoia uma reivindicação ou um recurso sob qualquer disposição da Lei de Previdência Social [Social Security Act] em qualquer programa de benefício com base em necessidades federal ou estadual.
- receber tratamento imediato e salva-vidas em uma emergência, sem discriminação ou atraso com base em preocupações econômicas ou de pagamento.
- receber transferência segura e imediata para o tratamento de outros caso o Instituto não seja capaz de atender sua solicitação ou necessidade de tratamento ou serviço. Por exemplo, se não formos capazes de oferecer o tipo e qualidade de cuidados, com base nos recursos disponíveis, exigidos pelo seu quadro específico ou doença, ou os do seu filho, nos certificaremos de que você receba os cuidados em outro local.
- receber uma lista detalhada de cobranças enviadas pelo Instituto para a sua seguradora ou terceiros em relação aos seus cuidados ou os de seu filho, incluindo as quantias cobertas pelo pagador terceiro, e uma cópia das cobranças detalhadas do Instituto enviada para o seu médico.
- participar do desenvolvimento e implementação do seu plano de assistência.
- estar livre de todo abuso mental ou físico e punição corporal.

*continuou no outro lado*

- estar livre de restrições ou isolamento, de qualquer que seja a forma, imposta como meio de coerção, disciplina, conveniência e retaliação pela equipe.
- relatar reclamações e apresentar reclamações para o hospital se tiver preocupações a respeito do seu cuidado ou tratamento.
  - › Qualquer preocupação ou reclamação pode ser informada diretamente por telefone para o Escritório de Relacionamento Paciente/Família em 617-632-3417, ou por pager, 617-632-2337 (ID do pager 42137).
  - › Você deve esperar que a reclamação e/ou preocupação seja reconhecida mediante o recebimento pela equipe de Relacionamento Paciente/Família.
  - › Os detalhes da reclamação serão comunicados para a equipe de nível de supervisão para análise e investigação e a equipe de Relacionamento Paciente/Família será informada sobre as decisões e qualquer informação posterior.
  - › Todos os esforços serão feitos para resolver a reclamação em até 7 dias, momento em que você receberá uma resposta por escrito sobre a resolução. Se uma resolução em 7 dias não for possível, a equipe de Relacionamento Paciente/Família informará você, verbalmente, e em até 30 dias sobre o status da reclamação.
  - › Ao final do processo investigativo, você receberá notificação por escrito sobre as decisões e a resolução.
  - › A qualquer momento durante o atendimento no Instituto, você tem a opção de registrar uma reclamação diretamente com o Departamento de Saúde Pública de Massachusetts, a Comissão de Registro Médico, a Comissão Conjunta, ou a Organização de Melhoria de Qualidade do Instituto, KEPRO (veja abaixo a informação de contato).
- cumpra com os horários de suas consultas agendadas, ou nos ligue quando não o puder fazer.
- seja honesto em relação às suas necessidades financeiras, para que possamos disponibilizar para você os recursos adequados.
- forneça-nos qualquer procuração de cuidados médicos ou outros documentos legais, como procuração ou ordem judicial, que possam afetar sua habilidade de tomar decisões ou cuidados médicos.
- nos informe caso você não concorde com a participação de estudantes ou pesquisadores em seu tratamento.

## Suas responsabilidades

Ao ter um papel ativo em seus cuidados médicos, você pode ajudar aqueles que cuidam de você a atender suas necessidades como paciente ou membro da família. É por isso que pedimos que você e sua família compartilhem certas responsabilidades conosco.

### Pedimos que você:

- forneça, da melhor forma possível, informações precisas e completas sobre seu quadro atual, doenças anteriores, internações, medicações, e outras questões relacionadas com sua saúde ou a de seu filho, incluindo informações sobre seu lar e/ou trabalho que possam impactar sua habilidade ou a de seu filho de seguir o tratamento proposto.
- siga o plano de tratamento desenvolvido com seu médico. Você deve informar qualquer preocupação que tiver em relação à sua habilidade de cumprir com o curso de tratamento proposto. Você é responsável pelos seus resultados caso recuse o tratamento ou não siga as instruções de seu profissional da saúde.
- tenha consideração por outros pacientes e pelo pessoal do Instituto e seus bens. Linguagem ou comportamento abusivo, ameaçador ou inadequado não será tolerado.

## Favor enviar suas dúvidas para:

### Instituto de Câncer Dana-Farber Relacionamento Paciente/Família

450 Brookline Ave.  
Boston, MA 02215  
Telefone: 617-632-3417  
Ligação gratuita: 800-551-7034  
Fax: 617-632-6988

### Organização de Melhoria de Qualidade – KEPRO

5700 Lombardo Center Drive, Suite 100  
Seven Hills, OH 44131  
Telefone: 888-319-8452  
Fax: 833-868-4055

### Departamento de Saúde Pública de Massachusetts

#### Escritório de Segurança e Qualidade em Assistência à Saúde

67 Forest Street  
Marlborough, MA 01752  
Telefone: 800-462-5540  
Fax: 617-753-8165

### Comissão de Registro em Medicina de Massachusetts

200 Harvard Mill Square, Suite  
330  
Wakefield, MA 01880  
Telefone: 800-377-0550  
Fax: 781-876-8383

### Comissão Conjunta Escritório de Monitoração de Qualidade

1 Renaissance Blvd.  
Oakbrook Terrace, IL 60181  
Telefone: 630-792-5000  
[www.jointcommission.com](http://www.jointcommission.com)