



# A Parceria de Cuidados ao Paciente

Compreender as expectativas,  
direitos e responsabilidades

# Conteúdo

## O que esperar durante a sua estadia no hospital:

- Cuidados hospitalares de elevada qualidade
- Um ambiente limpo e seguro
- Como esperamos colaborar consigo
- Envolvimento nos seus cuidados
- O seu direito a visitas
- Ativação da Equipa de Resposta Rápida
- Proteção da sua privacidade
- Ajuda quando sai do hospital
- Informações de faturação do fiador/paciente
- Ajuda com as suas reclamações de faturação
- Respostas a perguntas, preocupações, queixas e reclamações
- Uma oportunidade para nos dizer como estamos a agir
- Cuidados éticos
- Direitos do paciente

Os médicos, enfermeiros e equipa de cuidados de saúde do nosso hospital estão empenhados em trabalhar consigo e com a sua família para satisfazer as suas necessidades de cuidados de saúde. A nossa equipa dedicada serve a comunidade em toda a sua diversidade étnica, religiosa e económica. O nosso objetivo é que você e a sua família recebam os mesmos cuidados e atenção que desejaríamos para as nossas famílias e para nós próprios.

Este folheto explica como pode esperar ser tratado durante a sua estadia no hospital. Também aborda a forma como pode participar nos seus cuidados. Se tiver dúvidas a qualquer momento, pergunte. As perguntas que não são feitas ou que não têm resposta podem aumentar o stress de estar no hospital. O seu conforto e confiança nos seus cuidados são muito importantes para nós.

# O que esperar durante a sua estadia no hospital

## Cuidados hospitalares de elevada qualidade

A nossa primeira prioridade é prestar os cuidados de que necessita, quando necessita, com competência, compaixão e respeito. Informe os seus prestadores de cuidados se tiver preocupações sobre os seus cuidados ou se tiver dores. Tem o direito de conhecer a identidade dos médicos, enfermeiros e membros da equipa de cuidados de saúde envolvidos nos seus cuidados. Também tem o direito de saber quando são estudantes, residentes ou outros formandos.

## Um ambiente limpo e seguro

O nosso hospital trabalha arduamente para o manter seguro. Utilizamos políticas e procedimentos especiais para evitar erros nos seus cuidados e mantê-lo livre de abusos ou negligência. Se acontecer algo inesperado e significativo durante a sua estadia no hospital, ser-lhe-á dito o que aconteceu e quaisquer alterações resultantes nos seus cuidados serão faladas consigo.

## Como esperamos colaborar consigo

Temos de trabalhar para manter os pacientes e visitantes em segurança durante a sua estadia. Se o seu comportamento for perturbador e a sua equipa de cuidados de saúde considerar que não lhe pode prestar cuidados seguros e eficazes, poderá ser-lhe pedido que abandone o hospital. Este pedido é designado por Alta Administrativa. Enquanto estiver no hospital, esperamos que você e os seus visitantes:

- Tratem todo o pessoal do hospital com respeito.
- Tratem os outros pacientes e visitantes com respeito.
- Respeitem os pertences pessoais dos outros. Não toquem ou movam pertences que não sejam seus.
- Assumam a responsabilidade pelas consequências de não seguir instruções ou recusar cuidados.
- Não tirem fotografias, gravem vídeos ou façam gravações sem autorização do pessoal do hospital.
- Utilizem sempre a vossa pulseira de identificação.
- Controlem o comportamento se estiverem a sentir-se zangados. Não é permitido qualquer comportamento perturbador, como gritar, atirar objetos, bater, dizer palavrões ou ameaçar.
- Não trazer armas, medicamentos, drogas, álcool ou objetos de valor, como dinheiro e joias, para o hospital.

## Envolvimento nos seus cuidados

Você e a sua equipa de cuidados de saúde tomam frequentemente decisões sobre os seus cuidados antes de se deslocar ao hospital. Outras vezes, especialmente em emergências, essas decisões são tomadas durante a sua estadia no hospital. Quando a tomada de decisões tem lugar, deve incluir:

**Discutir o seu estado clínico e informações sobre as opções de tratamento medicamente adequadas.** Para tomar decisões informadas com a sua equipa de cuidados de saúde, é necessário compreender:

- Os benefícios e riscos de cada tratamento.
- Se o seu tratamento é experimental ou faz parte de um estudo de investigação.
- O que pode razoavelmente esperar do seu tratamento e quaisquer efeitos a longo prazo que possa ter na sua qualidade de vida.
- O que você e a sua família terão de fazer depois de sair do hospital.
- As consequências financeiras da utilização de serviços não segurados ou não cobertos ou prestadores que não pertencem à rede.

**Informe a sua equipa de cuidados de saúde se necessitar de mais informações sobre as opções de tratamento.**

**Discutir o seu plano de tratamento.** Quando entra no hospital, assina um consentimento geral para o tratamento. Em alguns casos, como uma cirurgia ou um tratamento experimental, pode ser-lhe pedido que confirme por escrito que compreende o que está planeado e que concorda com o mesmo. Este processo é designado por consentimento informado. O consentimento informado garante que compreende os riscos e benefícios dos medicamentos, tratamentos ou estudos de investigação recomendados. Protege o seu direito de consentir ou recusar o tratamento ou a participação em estudos de investigação. O seu médico explicar-lhe-á as consequências médicas da recusa do tratamento recomendado. Também protege o seu direito de decidir se quer participar num estudo de investigação.

**Obter informações suas.** A sua equipa de cuidados de saúde precisa de informações completas e corretas sobre a sua saúde e cobertura de seguro para que possam tomar decisões fundamentadas sobre os seus cuidados. Isso inclui:

- Doenças, cirurgias ou internamentos hospitalares anteriores.
- Reações alérgicas anteriores.
- Quaisquer medicamentos ou suplementos dietéticos (como vitaminas e plantas) que esteja a tomar.
- Quaisquer requisitos de rede ou admissão ao abrigo do seu plano de saúde.

*continuação...*

**Compreender os seus objetivos e valores em matéria de cuidados de saúde.** Poderá ter objetivos e valores em matéria de cuidados de saúde ou crenças espirituais que sejam importantes para o seu bem-estar. Estes serão tidos em conta, tanto quanto possível, durante a sua estadia no hospital. Certifique-se de que a sua equipa de cuidados de saúde e a sua família e a sua equipa de cuidadores conhecem os seus desejos. Pode documentá-los numa diretiva antecipada.

**Compreender quem deve tomar decisões quando você não puder.** Se tiver uma procuração de cuidados de saúde ou uma diretiva antecipada assinada, entregue cópias à sua equipa de cuidados de saúde e à sua família. Uma procuração para cuidados de saúde declara quem deve falar por si se ficar incapaz de tomar decisões sobre cuidados de saúde por si próprio. Uma diretiva antecipada (também designada por testamento vital) indica os seus desejos relativamente aos cuidados no fim da vida. Se você ou a sua família precisarem de ajuda para tomar decisões difíceis, estão disponíveis conselheiros, capelães, consultores de ética e outros.

## **O seu direito a visitas**

Reconhecemos que todos os pacientes têm direito a receber visitas de entes queridos e amigos enquanto estão no hospital. Consulte a nossa equipa para obter informações sobre visitantes específicas do departamento onde está internado. Tenha em atenção que as visitas podem ser restringidas, limitadas ou recusadas se interferirem



com os cuidados médicos necessários ou forem suscetíveis de perturbar a normalidade.

## **Ativação da Equipa de Resposta Rápida**

Os familiares são frequentemente os primeiros a notar alterações subtis na condição de um paciente. Se vir algo que o preocupe, como comportamento invulgar ou dificuldade em respirar, alerte a enfermagem. Conhecer a Equipa de Resposta Rápida (Rapid Response Team) pode ajudá-lo a compreender que existe um sistema implementado para responder rapidamente a estas situações e prestar os melhores cuidados possíveis ao seu ente querido. As informações sobre como ativar uma Equipa de Resposta Rápida para um paciente ser-lhe-ão fornecidas pelo seu hospital.

## **Proteção da sua privacidade**

A sua privacidade é importante para nós. As leis estaduais e federais e as políticas do hospital protegem a privacidade das suas informações médicas. Irá receber um Aviso de Práticas de Privacidade que descreve as formas como utilizamos, partilhamos e protegemos a sua informação. Também explica como apresentar uma reclamação sobre privacidade e como obter uma cópia dos seus registos clínicos.

**Partilhar as suas informações de saúde com outras pessoas** Se quiser que partilhem as suas informações de saúde com outras pessoas, pode nomear uma pessoa de contacto, também chamada de defensor. O seu defensor pode fazer perguntas por si quando não for capaz. Eles podem ajudá-lo

*continuação...*

a tomar decisões e a receber informações sobre as suas condições de cuidados de saúde e atualizações clínicas. Na maioria das circunstâncias, apenas um representante legal autorizado ou uma procuração para cuidados de saúde pode tomar decisões por si.

## **Preparar-se a si e à sua família para quando sair do hospital**

Você e a sua família desempenham um papel importante nos seus cuidados. O sucesso do seu tratamento depende muitas vezes dos seus esforços para seguir os planos de medicação, dieta e terapia. A sua equipa de cuidados de saúde irá dar-lhe informações e ensinar-lhe a cuidar de si quando regressar a casa. Poderá precisar da ajuda da sua família ou de outros prestadores de cuidados.

A sua equipa de cuidados de saúde pode trabalhar com outros profissionais na sua comunidade para garantir que tem os cuidados de que necessita quando sair do hospital. Se nos der autorização para partilhar informações sobre os seus cuidados, podemos ajudar a organizar cuidados de seguimento e encaminhamentos. Será informado se o nosso hospital tiver um interesse financeiro em qualquer encaminhamento.

## **Faturação do fiador/paciente**

Um fiador é a pessoa ou grupo que é responsável pelo pagamento da fatura do paciente. O fiador é sempre o paciente ou o seu pai/mãe ou representante legal autorizado.

- Se o paciente for um adulto com 18 anos ou mais, é o fiador, a menos que seja um adulto dependente. Se sim, o representante legal autorizado é o fiador.
- Se o paciente for uma criança com menos de 18 anos, o fiador é o pai/mãe ou representante legal autorizado que o acompanha no momento da consulta inicial. Se o paciente for menor emancipado (legalmente independente), é o fiador. Uma pessoa pode ser um fiador para vários membros da família. Isto ajuda a reduzir as contas.

Para mais informações, visite  
**[mainehealth.org/billing](http://mainehealth.org/billing)**.

## **Ajuda com a sua fatura e apresentação de pedidos de indemnização de seguros**

Iremos apresentar pedidos de indemnização (faturação) por si às seguradoras de saúde, incluindo a Medicare e a Medicaid. Se não tiver cobertura de saúde, tentaremos ajudá-lo a si e à sua família a encontrar ajuda financeira ou a tomar outras providências. Precisamos da sua ajuda para recolher as informações necessárias e outros requisitos para obter cobertura ou assistência.

As faturas dos hospitais e a cobertura de seguro são muitas vezes confusas. Se tiver dúvidas sobre a sua fatura, contacte o nosso gabinete comercial.

Se algo correr mal durante o tratamento, tem o direito a uma explicação honesta.

*continuação...*

As nossas instalações de cuidados de saúde não podem cobrar-lhe a si, à sua seguradora ou à sua entidade patronal por serviços de cuidados de saúde que sejam necessários como resultado de ou para corrigir determinados erros evitáveis e acontecimentos adversos definidos pela lei estatal.

## **Respostas a perguntas, preocupações, queixas e reclamações**

**Se tiver quaisquer perguntas, preocupações ou queixas sobre os seus cuidados ou segurança, ou se passar por situações que suscitem questões éticas,** fale com o enfermeiro gestor, o médico assistente ou outro membro da sua equipa de cuidados de saúde. Se estas abordagens não conduzirem a um resultado satisfatório, ou se preferir não falar sobre as suas preocupações com estas pessoas, pode procurar ajuda adicional contactando o local onde recebeu cuidados, consultando a lista nas páginas 16-19.

**Se a sua queixa estiver relacionada com preocupações de que tenha sido discriminado com base na idade, raça, etnia, religião, cultura, língua, incapacidade física ou mental, estatuto socioeconómico, sexo, orientação sexual e identidade ou expressão de género,** é aconselhado a apresentar a queixa por escrito. Consulte a lista nas páginas 16-19 para contactar o local onde recebeu os cuidados.

A sua reclamação deve indicar o seu nome e endereço e descrever sucintamente o ato discriminatório. A nossa equipa irá investigar a sua queixa, coordenar a resolução da queixa e emitir uma decisão por escrito sobre a validade da queixa, incluindo qualquer ação tomada, na maioria das vezes no prazo de 7 dias úteis após a receção da queixa.

**Também tem o direito de contactar o Departamento de Saúde e Serviços Humanos do Estado do Maine, Divisão de Licenciamento e Certificação, através do número 800-383-2441 ou 207-287-9300 (voz) ou do número TDD Maine relay 711.** Pode contactá-los por correio para:

Dept. of Health & Human Services  
Division of Licensing & Regulatory Services  
41 Anthony Avenue  
11 State House Station, Augusta, ME 04333-0011

**E-MAIL:** [dlrs.complaint@maine.gov](mailto:dlrs.complaint@maine.gov)

### **Em New Hampshire, contacte:**

NH Department of Health & Human Services  
Health Facility Licensing Unit  
129 Pleasant Street, Concord, NH 03301

**TELEPHONE:** 603-271-9039

**E-MAIL:** [HFA-Licensing@dhhs.nh.gov](mailto:HFA-Licensing@dhhs.nh.gov)

*continuação...*

**Se a sua queixa ou reclamação disser respeito a discriminação com base na idade, raça, etnia, religião, cultura, língua, incapacidade física ou mental, estatuto socioeconómico, sexo, orientação sexual e identidade ou expressão de género, também pode apresentar a sua queixa junto do:**

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, S.W.  
Room 509F HHH Bldg.  
Washington, D.C. 20201

A sua queixa deve ser apresentada no prazo de 180 dias após tomar conhecimento do alegado incidente de discriminação. Pode apresentar uma reclamação pessoalmente, por correio, telefone ou e-mail.

Telefone **800-368-1019** ou **800-537-7697 TDD**. Os formulários de queixa estão disponíveis em **[hhs.gov/ocr/office/file/index.html](https://hhs.gov/ocr/office/file/index.html)**.

Também pode apresentar eletronicamente uma queixa sobre direitos civis junto do Gabinete de Direitos Civis do Departamento de Saúde e Serviços Humanos dos EUA em [ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf](https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf).

## **Uma oportunidade para nos dizer como estamos a agir**

Depois de receber alta, poderá receber um formulário de inquérito por correio, e-mail, telefone ou mensagem de texto. O inquérito ao paciente é a nossa ferramenta para saber o que estamos a fazer bem e onde

precisamos de melhorar. É a sua ferramenta para nos dizer como cuidamos de si. A sua resposta é importante para nós. Se receber um inquérito ao paciente, incentivamo-lo a preenchê-lo de forma honesta e a devolvê-lo no envelope fornecido. Esperamos que reserve algum tempo para responder.

## Cuidados éticos

O Gabinete de Ética Clínica é um recurso para pacientes, familiares e prestadores de cuidados de saúde que tenham dúvidas sobre questões éticas nos cuidados de saúde. Pode contactar-nos com perguntas sobre os aspetos éticos dos cuidados que recebe. Estamos disponíveis para o ajudar a falar com o seu médico, enfermeiro e outros prestadores de cuidados sobre os seus objetivos e valores em matéria de cuidados de saúde. Também o podemos ajudar a preparar uma Diretiva Antecipada. Pode solicitar uma consulta de ética, que é um serviço hospitalar gratuito e confidencial. Numa consulta, os membros da equipa de Consulta de Ética reúnem-se com pacientes, familiares e equipa de cuidados de saúde para ajudar a responder a questões decorrentes de conflitos de valor ou preocupações éticas. Os pareceres da equipa da Consulta de Ética são apenas consultivos.

Para pedir para falar com alguém do Gabinete de Ética Clínica, pode telefonar para **207-662-3131** ou pedir à sua equipa de cuidados de saúde para nos contactar em seu nome.

## Direitos do paciente: Tem o direito a:

- Ser tratado com respeito
- Ser informado sobre os seus cuidados
- Privacidade
- Obter informações sobre os seus cuidados no seu idioma preferido
- Tomar decisões sobre os seus cuidados, incluindo aceitar ou recusar cuidados
- Cuidados seguros, sem abuso
- Gestão da dor
- Conhecer o progresso e os detalhes sobre os seus cuidados
- Fazer perguntas
- Aceder a registos clínicos, conforme apropriado
- Receber cuidados a qualquer hora do dia, conforme apropriado
- Receber informações sobre os seus direitos
- Receber cuidados e serviços. Se a nossa equipa/prestadores de cuidados de saúde considerar que são necessários serviços ou tratamentos adicionais para os seus cuidados, tem o direito de transferir os seus cuidados para outro hospital.



# **Informações de contacto para os pacientes que pretendam apresentar uma queixa ou reclamação.**

Contacte o local onde recebeu cuidados.

## **MaineHealth CHANS Home Health and Hospice**

Quality & Safety Department  
60 Baribeau Dr.  
Brunswick, ME 04011

**207-729-6782**

## **MaineHealth Franklin Hospital**

Quality & Safety Department  
111 Franklin Health Commons  
Farmington, ME 04938

**207-779-2227**

## **MaineHealth Lincoln Hospital**

Quality & Safety Department  
35 Miles Street  
Damariscotta, ME 04543

**207-633-1923**

*continuação...*

## **MaineHealth Memorial Hospital**

Quality, Safety, Advocacy & Risk  
3073 White Mountain Highway  
North Conway, NH 03860

**603-356-0642**

## **MaineHealth Behavioral Health**

Quality & Safety Department  
123 Andover Road  
Westbrook, ME 04092

**207-661-6330**

## **MaineHealth Behavioral Health at Spring Harbor**

Quality & Safety Department  
123 Andover Road  
Westbrook, ME 04092

**207-661-6330**

## **MaineHealth Home Health and Hospice**

Quality & Safety Department  
15 Industrial Park Rd.  
Saco, Maine 04072

**800-660-4867**

## **MaineHealth Maine Medical Center Biddeford**

Patient Relations Department  
1 Medical Center Drive  
Biddeford, ME 04005

**207-662-2983**

## **MaineHealth Maine Medical Center Sanford**

Patient Relations Department  
1 Medical Center Drive  
Biddeford, ME 04005

**207-662-2983**

## **MaineHealth Maine Medical Center Portland**

Patient Relations Department  
22 Bramhall Street  
Portland, ME 04102

**207-662-2983**

## **MaineHealth Mid Coast Hospital**

Quality & Safety Department  
123 Medical Center Drive  
Brunswick, ME 04011

**207-373-6377**

*continuação...*

### **NorDx Laboratory**

Compliance Department  
301A US Route 1  
Scarborough, Maine 04107

**207-396-7830**

### **MaineHealth Pen Bay Hospital**

Quality & Safety Department  
6 Glen Cove Drive  
Rockport, ME 04856

**207-301-8491**

### **MaineHealth Stephens Hospital**

Quality & Safety Department  
181 Main Street  
Norway, ME 04268

**207-744-6124**

### **MaineHealth Waldo Hospital**

Quality & Safety Department  
6 Glen Cove Drive  
Rockport, ME 04856

**207-301-8491**

## Notas e perguntas

## Notas e perguntas



Durante a sua estadia no hospital, receberá avisos mais pormenorizados sobre alguns dos direitos que lhe assistem enquanto paciente do hospital e sobre a forma de os exercer. Estamos sempre interessados em melhorar.

Se tiver dúvidas, comentários ou preocupações, consulte as páginas 16-19 deste folheto para obter as informações de contacto adequadas.