

DIREITOS

- 1** Ser sempre tratado com dignidade, respeito e cordialidade;
- 2** Receber um atendimento humano, atencioso e respeitoso, sem preconceitos de origem, raça, credo, sexo, orientação sexual, cor, idade, diagnóstico e quaisquer outras formas de preconceito por parte de todos os profissionais que atuam na Instituição. Os cuidados devem ser prestados, pelas equipes, de modo a respeitar a dignidade e a autoestima do paciente, garantindo as necessidades humanas básicas;
- 3** Ser identificado pelo nome, sobrenome ou nome social. Não ser identificado pelo nome da sua doença ou agravo à saúde, número ou código, ou ainda outras formas impróprias, desrespeitosas ou preconceituosas;
- 4** Ter assegurada a sua segurança, integridade física, psíquica e moral, repouso, privacidade e individualidade e preservação da imagem;
- 5** Ter conhecimento das normas e regulamentos da Instituição, bem como, receber esclarecimentos sobre os documentos e formulários que lhe sejam apresentados para assinar, de forma a permitir sua compreensão e entendimento para uma opção consciente;
- 6** Saber o nome, a categoria profissional, a especialidade, a função e o cargo de quem lhe está prestando assistência e identificar os profissionais por meio de crachás visíveis e legíveis;
- 7** Ter informações verbais e/ou escritas claras, objetivas e compreensíveis sobre as ações diagnósticas, terapêuticas, tratamentos propostos, riscos, alternativas de tratamento e prognósticos;
- 8** Ser esclarecido sobre riscos, benefícios e alternativas do (s) tratamento (s) e procedimento (s);
- 9** Solicitar segunda opinião médica em relação ao seu diagnóstico ou tratamento, sem temer que o cuidado prestado a ele por esta instituição será comprometido; e se desejar, substituir o médico responsável por seu atendimento a qualquer tempo, quando assim entender pertinente, sendo que, na impossibilidade de tal procedimento ser feito de imediato, terá a garantia de que o será com brevidade;
- 10** Consentir ou recusar após receber adequada informação de procedimentos diagnósticos, preventivos ou terapêuticos, salvo nos casos que acarretem risco à sua vida e à saúde pública;
- 11** Ter resguardada a confidencialidade de todo e qualquer segredo pessoal, através da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiro ou à saúde pública;
- 12** Ter acesso ao seu prontuário de acordo com a legislação vigente e conforme normas internas da instituição. O prontuário deve incluir o conjunto de documentos e informações padronizadas sobre o histórico do paciente, princípios e evolução da doença, condutas terapêuticas e demais anotações clínicas;
- 13** Receber informações sobre medicamentos que lhe são administrados, bem como procedências de sangue e hemoderivados antes de recebê-los, com direito à recusa, atestado na percorra da testemunha, salvo quando houver risco à sua vida;
- 14** Expressar e ser ouvido nas suas queixas, denúncias, necessidades, sugestões e outras manifestações por meio da Ouvidoria e qualquer outro mecanismo existente, sendo respeitado em sua privacidade e confidencialidade;
- 15** Confidencialidade e sigilo profissional, desde que não acarrete riscos a terceiros ou à Saúde Pública;
- 16** Ter acesso a todo e qualquer procedimento diagnóstico e terapêutico disponível na Instituição, desde que indicado por médicos responsáveis;
- 17** Ser informado, orientado e, se necessário, treinado sobre como conduzir seu autocuidado, recebendo instruções médicas claras e legíveis sobre a continuidade de seu tratamento, visando sua cura, reabilitação e prevenção secundárias e de sequelas ou complicações;
- 18** Ter acesso às contas detalhadas referentes às despesas de seu tratamento, incluindo exames, medicações, taxas hospitalares e outros procedimentos. Quando estiver internado no regime “particular”, o próprio Hospital fornecerá tais informações; e quando a internação for financiada por um convênio ou operadora de saúde, tais informações deverão ser obtidas diretamente com o convênio ou operadora de saúde, conforme legislação vigente;
- 19** Ter direito a acompanhante de sua livre escolha, nas consultas e exames e durante a internação, nos casos previstos em lei, assim como naqueles em que a autonomia da pessoa estiver comprometida, de acordo com as normas da instituição e com a legislação vigente, como o Estatuto do Idoso;
- 20** Receber visitas de amigos e parentes, de acordo com as normas da instituição e órgãos reguladores;
- 21** Receber ou recusar assistência religiosa;
- 22** Indicar por sua livre escolha, a quem confiará a tomada de decisão para a eventualidade de tornar-se incapaz de exercer sua autonomia, inclusive no que se refere a tratamentos, cuidados, procedimentos e medidas de ressuscitação ou outros cuidados de sustentação da vida (aplicável a maiores de 18 anos ou legalmente emancipados);

- 23** Receber o adequado tratamento para minimizar a dor quando existirem meios para aliviá-la;
- 24** Ser tratado com dignidade e respeito após sua morte e não ter nenhum órgão ou tecido retirado de seu corpo sem sua prévia autorização, de sua família ou de seu responsável legal;
- 25** Ter um ambiente de cuidado que favoreça a recuperação, sendo o silêncio respeitado em todos os momentos;
- 26** Receber proteção e segurança, à medida em que os procedimentos e as instalações possibilitem.

DEVERES

- 1** Conhecer e respeitar as normas e regulamentos da Instituição;
- 2** Participar do seu plano de tratamento e alta hospitalar, ou indicar responsável pelas decisões em seu lugar;
- 3** O paciente ou responsável legal deve dar informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos progressivos, utilização de medicamentos ou de quaisquer outras substâncias, bem como, outros problemas relacionados à sua saúde;
- 4** Se houver, informar quem é o médico assistente responsável pelo seu acompanhamento, sabendo que este médico terá acesso total ao seu prontuário, inclusive atendimentos anteriores, exames diagnósticos e procedimentos realizados na Instituição;
- 5** Informar as mudanças inesperadas de seu estado de saúde atual aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento e cuidados;
- 6** Solicitar esclarecimento caso não tenha compreendido as informações e orientações recebidas;
- 7** Seguir as orientações, protocolos assistenciais e tratamento proposto pela equipe multiprofissional responsável pelo seu cuidado e assumir a responsabilidade pela recusa a procedimentos, exames ou tratamentos recomendados e pelo descumprimento das orientações da equipe de saúde;
- 8** Respeitar os direitos dos demais pacientes, funcionários e prestadores de serviço da Instituição, tratando-os com civilidade e cortesia, independente do credo, etnia, sexo, orientação sexual, idade, cor e quaisquer outras formas de preconceito;
- 9** Contribuir para um ambiente saudável, sendo proibido ruídos, uso de bebidas alcoólicas, de cigarro e derivados, em todo e qualquer ambiente do hospital seja internamente ou em áreas externas como varandas e solário, extensivo aos acompanhantes e visitantes;

- 10** Zelar e responsabilizar-se pelas propriedades da Instituição colocadas à sua disposição visando seu conforto e tratamento durante o período do atendimento hospitalar;
- 11** Responsabilizar-se pelos seus objetos (de valor ou não) trazidos para Instituição;
- 12** Consumir somente alimentos fornecidos pelo hospital, sendo terminantemente proibido oferecer ao paciente internado alimentos de procedência externa, sem autorização médica;
- 13** Comunicar à enfermagem e/ou farmácia a necessidade de uso de medicamento próprio e não fazer uso dos mesmos sem o conhecimento das equipes para que não haja evento relacionado a medicação;
- 14** É proibido filmar ou fotografar e veicular imagens de profissionais, procedimentos e dependências do hospital;
- 15** É proibido ao acompanhante utilizar leito do paciente para repouso;
- 16** Não manusear por conta própria materiais e equipamentos como soros, válvulas de gases, entre outros;
- 17** Aceitar a alta médica, assistencial ou hospitalar quando o processo ou tratamento for considerado finalizado;
- 18** Ser responsável por toda e qualquer despesa incorrida durante a internação e/ou atendimento ambulatorial ou indicar o responsável legal e financeiro pelo seu tratamento hospitalar, informando ao hospital quaisquer mudanças nessa indicação;

Situações especiais:

Tratando-se de crianças, adolescentes ou adultos considerados incapazes, as responsabilidades relacionadas deverão ser exercidas pelos seus responsáveis legais, devidamente habilitados.

É direito do médico renunciar ao atendimento de um paciente, desde que não se caracterize risco iminente de morte e que comunique tal atitude previamente ao paciente ou seu responsável, assegurando-lhe a continuidade dos cuidados e fornecendo todas as informações necessárias ao médico que o suceder.

Quando algum direito for ferido ou responsabilidade não cumprida, o líder da unidade buscará garantir sua adequação, enquanto representante da instituição. Em última instância, tanto pacientes e familiares, quanto à própria instituição, contam com o auxílio da Ouvidoria, que fará interface entre ambos.