

Direitos e deveres dos pacientes

Hospital DFStar

1. Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso, sem qualquer preconceito ou discriminação;
2. Ser identificado por nome completo e data de nascimento, ser tratado pelo nome e não de modo genérico (nome de sua doença, número e código) ou qualquer outra forma desrespeitosa ou preconceituosa;
3. Poder identificar o profissional que o está assistindo por crachá com fotografia, nome e departamento a que pertence em local de fácil visibilidade;
4. Receber informações sobre as normas da instituição e de proteção de seus pertences pessoais;
5. Receber informações claras, simples e compreensíveis, por parte da equipe que o assiste, adaptadas a sua condição cultural, a respeito de seu diagnóstico, opções terapêuticas e riscos envolvidos;
6. Receber informações sobre medicamentos que lhe serão administrados, bem como procedência de sangue e hemoderivados antes de recebê-los;
7. Receber assistência completa e adequada para controlar e/ou minimizar dores físicas de acordo com diretrizes ou protocolos clínicos da instituição;
8. Consentir ou recusar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, de forma livre e voluntária, após receber informação adequada, desde que não esteja em risco de vida. No caso de impossibilidade de expressar sua vontade, o consentimento deve ser dado, por escrito, por seus familiares ou responsáveis;
9. Ter acesso ao seu prontuário de acordo com legislação vigente e conforme as normas da instituição. O prontuário deve incluir o conjunto de documentos e informações padronizadas sobre o histórico do paciente, evolução da doença, condutas terapêuticas e demais anotações clínicas;
10. Ter resguardada a confidencialidade de toda e qualquer informação na preservação implícita do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiro ou a saúde pública;
11. Ter respeitadas suas crenças espirituais e religiosas bem como seus valores éticos e culturais;
12. Ter garantia de sua segurança, individualidade, privacidade, integridade física, psíquica e moral. Para tanto, o paciente tem direito à privacidade com atendimento em local adequado e conduta profissional que resguarde esta privacidade;
13. Ter assegurados, em se tratando de crianças e adolescentes, indivíduos deficientes ou idosos, seus direitos de acordo com legislação vigente e a política da instituição;
14. Ter o direito à acompanhante de sua escolha durante todo o período da internação, de acordo com as normas da instituição;
15. Ser estimulado a participar de todas as decisões sobre seus cuidados, tendo a garantia de que a equipe que o assiste fornecerá informações e esclarecimentos acerca de dúvidas, resultados do cuidado e do tratamento;
16. Poder indicar familiar ou responsável para tomar decisões a respeito dos procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, inclusive no que se refere a tratamentos, cuidados e procedimentos, além medidas de ressuscitação ou outros tratamentos de sustentação da vida, aplicável a maiores de 18 anos ou legalmente emancipados, respeitada a legislação vigente;
17. Expressar suas preocupações ou queixas para a direção da instituição, através de serviço de Ouvidoria e receber informações e esclarecimentos pertinentes, de acordo com suas normas e regulamentos. Telefone: (61) 3251-3311, de segunda a sexta das 08h às 18h, ou e-mail ouvidoria@dfstar.com.br. No período noturno e finais de semana, o contato deverá ser feito através do Plantão Administrativo pelo telefone: (61) 3251-3787;
18. Solicitar segunda opinião médica em relação ao seu diagnóstico ou tratamento e, se desejar, substituição da equipe médica responsável pelo seu atendimento conforme política da instituição;
19. Ter assistência respeitosa e com compaixão no fim da sua vida e ser tratado com dignidade e respeito após a sua morte e não ter nenhum órgão retirado de seu corpo sem sua prévia autorização, de sua família ou do responsável legal;
20. Garantir que em situações de dor física ou outros sintomas que gerem sofrimento seja avaliada e tratada com respeito e compaixão pelos profissionais de acordo com as possibilidades terapêuticas disponíveis;
21. Receber as orientações da equipe médica e multidisciplinar com instruções legíveis, contendo a assinatura e o carimbo com registro do respectivo conselho regional do profissional que a realizou;
22. As visitas são livres, porém devem obedecer aos critérios de segurança e os protocolos institucionais;
23. O hospital oferece acessibilidade como elevadores com identificação em braille para pessoas com deficiência visual, além de acesso apropriado. Contamos com mensageiro hospitalar que pode, em caso de necessidade, levar paciente e/ou familiar com cuidados especiais até o local desejado;
24. As populações de risco serão identificadas e protegidas conforme protocolos institucionais e conforme lei;
25. O acesso ao prontuário referente ao tratamento durante a internação, será disponibilizado pelo hospital através do site: rededorsaoluiz.com.br/paciente mediante a realização de cadastro. Conforme necessidade, o paciente poderá optar pelo atendimento no SAME de forma presencial e/ou pelo telefone (61) 3251 3550 ou (61) 3251 3870, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h;
26. Os resultados de exames laboratoriais serão disponibilizados pelo site do Sabin mediante a solicitação do login/senha;
27. O acesso as contas hospitalares detalhadas referentes as despesas do seu tratamento particular, incluindo exames, medicação, internação, entre outros procedimentos médicos, será disponibilizado pelo hospital através do setor de finanças. Com atendimento presencial realizado todos os dias, das 8h às 18h;
28. Toda mulher tem o direito a um acompanhante durante a realização de consultas, exames e procedimentos realizados na unidade. No caso de procedimento que envolva qualquer tipo de sedação ou rebaixamento do nível de consciência, caso a paciente não indique acompanhante, o hospital indicará uma pessoa para acompanhá-la, preferencialmente profissional de saúde do sexo feminino;
29. Não é solicitado por esse hospital incluindo por via telefone qualquer valor/pagamento/transferência/pix referente ao tratamento de pacientes durante seu período de internação. Se você, bem como um familiar, receber ligações durante o período de internação para tratativas de cobrança, favor entrar em contato imediatamente com a Enfermagem.

RESPONSABILIDADES E DEVERES DOS PACIENTES E FAMILIARES

1. Dar informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, uso de medicamentos ou substâncias que provoquem farmacodependência, procedimentos médicos progressos e outros problemas relacionados a sua saúde;
2. Seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que assiste o paciente, sendo responsável pelas consequências de sua recusa;
3. Conhecer e respeitar as normas e regulamentos do Hospital;
4. Zelar e responsabilizar-se pelas instalações e pelo patrimônio da instituição colocadas a sua disposição;
5. Respeitar os direitos dos demais pacientes, funcionários e prestadores de serviços da instituição, tratando-os com civilidade e cortesia, contribuindo no controle de ruídos, número e comportamento de seus visitantes;
6. 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 sobre quaisquer mudanças nesta indicação;
7. Atender e respeitar a proibição de fumo, bebidas alcoólicas e drogas ilícitas nas dependências do hospital, extensivo aos seus acompanhantes, conforme legislação vigente;
8. Em se tratando de crianças, adolescentes e adultos considerados incapazes, as responsabilidades acima relacionadas deverão ser exercidas pelos seus responsáveis legais, devidamente habilitados;
9. Não entrar com alimentos sem autorização específica;
10. Não visitar leitos e circular pelo hospital sem etiqueta de identificação e sem autorização e/ou objetivo específico.

No momento da internação é oferecido ao paciente, e/ou seu familiar responsável, um guia com informações sobre os serviços e funcionamento do hospital e que contém a lista completa dos direitos e responsabilidades. Quando algum direito for ferido ou responsabilidade não cumprida, o líder da unidade buscar garantir sua adequação enquanto representante da instituição. Em última instância, tanto pacientes e familiares, quanto a própria instituição, contam com o auxílio da Ouvidoria, que fará interface entre ambos.

DF★STAR
REDE D'OR