

DIREITOS E RESPONSABILIDADES
DOS PACIENTES E FAMILIARES

Direitos

- 1 Ser informado sobre **todos** os seus direitos, responsabilidades e normas institucionais. Ter estes direitos promovidos e protegidos pelos profissionais da instituição. 
- 2 Receber **atendimento digno, atencioso e respeitoso**, indiferente de raça, credo, cor, idade, sexo, orientação sexual, diagnóstico ou qualquer outra forma de preconceito. 
- 3 Ser tratado com **cortesia, atenção, respeito e dignidade** e sem qualquer forma de preconceito ou discriminação pelos profissionais de todas as áreas. 
- 4 Ter seus **valores e crenças** espirituais e religiosas respeitados. 
- 5 Ser esclarecido quando seu **tratamento ou diagnóstico forem experimentais** ou fizerem parte de pesquisa clínica, podendo consentir formalmente ou recusar a participação. 
- 6 Saber quem são os **profissionais envolvidos em seu cuidado**, que devem estar identificados através de uniformes e crachás profissionais. 
- 7 Ser identificado por **nome completo e data de nascimento**, não devendo ser tratado de formas impessoais ou desrespeitosas. Utilizar nome social pelo qual o(a) paciente deva ser chamado(a), independente do registro civil. 
- 8 Ter **garantida** sua privacidade, segurança e integridades física, psíquica e moral.
- 9 Receber **atendimento prioritário** em caso de pacientes idosos e/ou portadores de deficiências, conforme legislação vigente.
- 10 **Ter sua dor avaliada e controlada** sempre que necessário, baseado no protocolo de gerenciamento da dor.
- 11 **Receber auxílio imediato e oportuno pelo profissional adequado**, quando necessário, para melhoria de seu conforto e bem-estar e dentro das possibilidades.
- 12 Receber os cuidados dentro das **melhores práticas de prevenção e controle de infecções** e higiene, incluindo a esterilização e limpeza dos materiais antes do uso, conforme necessário. 
- 13 **Receber informações objetivas e compreensíveis**, conforme sua condição cultural, sobre a doença, opções e duração do tratamento, exames, riscos e benefícios. 
- 14 **Consentir ou recusar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos** por meio de autorização por escrito (Termos de Consentimento), de forma livre, voluntária e esclarecida, exceto em risco de morte. 
- 15 Indicar um responsável para **participar das decisões sobre os cuidados de sua saúde**, no caso de impossibilidade futura de expressar sua vontade. 
- 16 Ter resguardada a **confidencialidade de todas as suas informações**, caso não impliquem em riscos a outros ou à saúde pública. 
- 17 **Receber receitas médicas legíveis e compreensíveis**, sem a utilização de códigos ou abreviaturas, contendo assinatura, nome do profissional e número de registro no conselho. 
- 18 **Ter prontuário legível, com sua história clínica documentada** pela equipe multiprofissional envolvida nos atendimentos, e consultá-lo conforme as normas estabelecidas pela instituição e a legislação vigente. 
- 19 **Ter acesso a orçamentos e contas detalhadas**, referentes às despesas de seu tratamento, incluindo exames, medicamentos, procedimentos médicos, quando particular.
- 20 **Ter acesso a canal de comunicação direta com a empresa para o registro de reclamações, sugestões e elogios.** O contato com a Ouvidoria pode ser realizado através do e-mail ouvidoria@oncologiador.com.br, site rededorsaoluiz.com.br/onco/oncologiador/fale-conosco e telefone (2ª a 6ª feira, de 08h às 18h) 3003-4330 ou através do registro da Pesquisa de Satisfação que é enviado para e-mail cadastrado.

Responsabilidades

- 1 Atender às **normas de funcionamento** da instituição. 
- 2 **Prestar informações completas e precisas** sobre o seu histórico de saúde, que inclui doenças prévias, alergias, uso de medicamentos, procedimentos médicos pregressos e outros problemas relacionados à sua saúde, assim como informar mudanças inesperadas no seu estado de saúde aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento. 
- 3 **Seguir as orientações passadas pelos profissionais** que prestaram o cuidado ou manifestar-se sempre que houver dúvidas relacionadas a elas. 
- 4 **Respeitar os direitos dos profissionais, dos demais pacientes e de seus familiares e dos prestadores de serviços** da instituição, tratando-os com civilidade e cortesia, contribuindo também para o controle de ruídos. 
- 5 **Zelar pelas propriedades e ambientes** da clínica colocados à disposição para o seu bem-estar, conforto e tratamento.
- 6 **Participar do seu plano de tratamento** e acompanhamento ou indicar quem possa fazê-lo. 
- 7 Assumir a responsabilidade pela **suspensão à revelia ou recusa, ainda que parcialmente, do tratamento ou procedimento proposto** assim como descumprimento das instruções recebidas dos profissionais responsáveis pelo seu acompanhamento. 
- 8 Atender e respeitar a **proibição de fumo nas dependências da clínica**, conforme legislação vigente. 
- 9 **Não é permitido fotografar, filmar ou gravar áudios** nas dependências da instituição. 
- 10 **Indicar, uma pessoa para permanecer em sua companhia** durante os procedimentos, que tenha idade igual ou superior 18 anos.