

DIREITOS

1. Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso, sem qualquer preconceito ou discriminação;
2. Ser identificado por nome completo e data de nascimento e não pelo nome da sua doença, número código ou qualquer outra forma de preconceito;
3. Poder identificar através do crachá com fotografia, nome e cargo a que pertence;
4. Receber informações sobre as normas da instituição de proteção de seus pertences pessoais;
5. Tem direito a receber informações claras, simples e compreensivas, por parte da equipe que o assiste, adaptadas à sua condição cultural, a respeito de seu diagnóstico, opções terapêuticas e riscos envolvidos;
6. Consentir ou recusar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, de forma livre e voluntária, após receber adequada informação, 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;
7. Receber informações sobre medicamentos que lhe serão administrados, bem como procedência de sangue e hemoderivados, antes de recebê-los;
8. Receber tratamento hospitalar adequado para controlar e minimizar dores físicas; de acordo com diretrizes ou protocolos clínicos da instituição;
9. Ter acesso ao seu prontuário de acordo com a legislação vigente e conforme as normas 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;
10. Ter resguardado a confidencialidade de todo e qualquer informação, através da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiro ou à saúde pública;
11. Receber ou recusar assistência psicológica e religiosa;
12. Ter respeitadas suas crenças espirituais e religiosas bem como seus valores éticos e culturais;
13. Ter garantida a sua segurança, individualidade, privacidade, integridade física, psíquica e moral; para tanto, o paciente tem direito a manter sua privacidade, com atendimento em lugar adequado e conduta profissional que resguarde esta privacidade;
14. Ter assegurados, em se tratando de crianças e adolescentes, indivíduos deficientes ou idosos, seus direitos de acordo com a legislação vigente;
15. Ter o direito de acompanhante de sua escolha durante todo o período da internação, de acordo com as normas da instituição;
16. Ser estimulado a participar de todas as decisões sobre seus cuidados, tendo a garantia que a equipe que o assiste fornecerá informações e esclarecimentos acerca de dúvidas, resultados do cuidado e do tratamento, bem como resultados não previstos;
17. Poder indicar familiar ou responsável pelas informações e pela tomada de decisões a respeito dos procedimentos diagnósticos ou terapêuticos inclusive no que se refere a tratamentos, cuidados e procedimentos e medidas de ressuscitação ou outros tratamentos de sustentação da vida, aplicável a maiores de 18 anos ou legalmente emancipados;
18. 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)3261-3030, de segunda a sexta das 08 às 18 horas, ou e-mail ouvidoriahsh@hshelena.com.br;

19. Solicitar segunda opinião médica em relação ao seu diagnóstico ou tratamento e, se desejar, substituição do médico responsável pelo seu atendimento, conforme política da instituição, com evidência em prontuário;
20. Ter assistência respeitosa e com compaixão no fim da sua vida e ser tratado com dignidade e respeito após sua morte e não ter nenhum órgão ou tecido retirado de seu corpo sem sua previa autorização, de sua família ou do responsável legal;
21. 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;
22. Ter todos os seus dados fornecidos para o fim de cadastramento tratamento/atendimento resguardando e utilizando apenas para os fins necessários, sendo proibida a sua apresentação a terceiros quando não para as finalidades de tratamento.

RESPONSABILIDADES

1. Fornecer informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos pregressos, uso de medicamentos ou substâncias que provoquem fármaco dependência e outros problemas relacionados à sua saúde;
2. Informar mudanças inesperadas de seu estado de saúde atual;
3. Demonstrar entendimento das ações efetuadas ou propostas, visando a cura, prevenção e reabilitação, questionando sempre que tiver dúvidas;
4. Não manipular equipamentos hospitalares;
5. Agir com boa-fé, informando, quando conhecidas, as possíveis mudanças inesperadas do seu estado de saúde atual aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento;
6. Providenciar todos os documentos necessários para autorização e aprovação de seu tratamento pela operadora (plano ou seguro saúde), entregando as guias de autorização ou comunicando a sua recusa ao hospital;
7. Conhecer e respeitar as normas e regulamentos do Hospital conforme os programas de atendimento das unidades de internação, Unidades de terapia intensiva, e unidade de pronto atendimento;
8. Conservar, zelar e responsabilizar-se pelas propriedades da Instituição colocadas à sua disposição para o tratamento (incluindo-se equipamentos variados), e solicitar que os seus visitantes e acompanhantes ajam do mesmo modo;
9. Acatar as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que o assiste, sendo responsável pela consequência de sua recusa;
10. 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 comportamentos de seus visitantes;
11. Atender e respeitar a proibição de fumo nas dependências do hospital, extensiva aos seus acompanhantes, conforme legislação vigente;
12. Indicar o responsável financeiro pelo seu tratamento hospitalar, informando ao Hospital sobre quaisquer mudanças nesta indicação;
13. Honrar o seu compromisso financeiro com a instituição, saldando, ou fazendo saldar por responsável financeiro, seu atendimento médico-hospitalar, tanto no que se refere às contas

hospitalares quanto aos honorários dos médicos assistentes. Em se tratando de crianças, adolescentes ou adultos considerados incapazes, os direitos e responsabilidades acima relacionados, deverão ser exercidos pelos seus respectivos representantes.

DIRETIVA ANTECIPADA DE VONTADE (DAV)

A Resolução 1.995/2012 regulamenta as diretivas antecipadas de vontade do paciente acometido de doença em estado terminal de vida. De acordo com o Art. 1º as diretivas antecipadas de vontade ou testamento vital, trata-se do conjunto de desejos, prévia e expressamente manifestados pelo paciente, que esteja no gozo de suas capacidades mentais, com o objetivo de evidenciar acerca dos cuidados, tratamentos e procedimentos médicos e terapêuticos que deseja, ou não, ser submetido enquanto estiver vivo, no entanto, se estiver inconsciente em decorrência de doença ou acidente. Conforme § 4º O médico deverá registrar em prontuário, as diretivas antecipadas de vontade que lhes foram diretamente comunicadas pelo paciente.

Trata-se de documento público (Escritura Pública Declaratória), lavrado no Tabelionato de Notas que exterioriza a vontade de uma pessoa que assegura o respeito à dignidade da pessoa humana, posto que permite ao paciente escolher previamente a que tipo de tratamento médico deseja ou não ser submetido, preservando o direito à vida e morte dignas. Qualquer indivíduo considerada em estado de consciência pode fazer seu testamento vital perante um tabelião de notas. Basta apresentar seus documentos pessoais e declarar que tipos de cláusulas deseja incluir.

A escritura será apresentada aos médicos pelos familiares ou por quem o declarante indicar, caso futuramente ele seja acometido por uma doença grave ou fique impossibilitado de manifestar sua vontade em decorrência de algum acidente.

É indicado que os interessados procurem um Tabelionato de Notas, faça sua Diretiva Antecipada de Vontade (DAV), apresente o documento durante seu atendimento e garanta que você seja submetido apenas aos tratamentos que desejar.

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.