

# **DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE**



## DIREITOS DOS PACIENTES E FAMILIARES

- O paciente tem direito de ser tratado com respeito, dignidade e atenção por parte de todos os profissionais de saúde, sem nenhuma forma de preconceito.
- 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.
- 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.
- O paciente tem o direito de ser informado sobre a identidade e a profissão de todos os profissionais que participam do seu tratamento.
- Ter assegurada a sua segurança, integridade física, psíquica e moral, repouso, privacidade e individualidade.
- Ter assegurados a preservação de sua imagem e identidade e o respeito a seus valores éticos, morais e culturais, independentemente de seu estado de consciência.
- Ter conhecimento das normas e regulamentos da Instituição.
- O paciente tem o direito de receber os cuidados apropriados ao seu estado de saúde, no âmbito dos cuidados preventivos, curativo, de reabilitação ou terminais.
- Este também terá o direito de consentir ou recusar procedimentos, diagnósticos ou terapêuticos a nele serem realizados. Deve consentir de forma livre, voluntária, esclarecida com adequada informação. Nos casos comprovados de incapacidade de manifestação consciente do paciente, este deverá ser legalmente representado.
- Receber auxílio adequado e oportuno, de acordo com sua necessidade, para garantia do seu conforto e bem-estar, por profissional habilitado, presente no local, em qualquer situação.
- Receber do médico de sua escolha e dos demais membros da equipe multidisciplinar responsáveis pela sua assistência, por ocasião do início ou em qualquer fase do tratamento, informações verbais e, quando possível, relatório explicativo por escrito, claro e legível, sem códigos ou abreviaturas, identificado com o nome e assinatura do(s) respectivo(s) profissional(ais) com o(s) seu(s) número(s) de registro no(s) órgão(s) de controle e regulamentação profissional e sua(s) respectiva(s) assinatura(s), contendo: tipo e natureza do tratamento, duração esperada, possibilidades de diagnóstico, procedimento(s) proposto(s), eventuais efeitos colaterais e as informações e orientações quanto aos medicamentos a serem utilizados.
- O paciente tem direito de acesso ao seu prontuário médico e as informações deverão ser fornecidas de forma precisa e esclarecedora.
- O paciente tem direito à privacidade na prestação de toda assistência, bem como os seus segredos devem ser resguardados, através do sigilo profissional. Este também tem o direito de receber ou recusar assistência moral, psicológica, social e religiosa.
- Ter seu prontuário elaborado de forma legível, contendo o conjunto de documentos padronizados com informações a respeito de seu histórico médico, início e evolução de sua doença, raciocínio clínico, exames complementares, condutas terapêuticas, descrição dos procedimentos realizados e demais relatórios e anotações pertinentes, podendo consultá-lo a qualquer momento, mesmo após seu arquivamento,



pelo prazo estipulado em lei.

- O paciente tem o direito de expressar suas preferências e necessidades em relação a assistência à saúde, e os profissionais responsáveis por sua realização devem registrar em prontuário, mesmo que não haja prescrição médica.
- Receber, quando solicitar, toda e qualquer informação sobre os medicamentos que lhe serão administrados, assim como ter acesso às informações sobre a procedência do sangue, hemocomponentes e hemoderivados, de forma a poder verificar, antes de recebê-los, sua origem, sorologias efetuadas e prazo de validade.
- Expressar suas preocupações e queixas para a direção da Instituição, por meio da Ouvidoria e da pesquisa de satisfação e receber as informações e esclarecimentos pertinentes, de acordo com suas normas e regulamentos.
- Ter livre acesso a todo e qualquer procedimento diagnóstico e terapêutico disponível na Instituição, desde que indicado por médicos responsáveis.
- 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, com o nome dos medicamentos identificados e a identificação do(s) profissional(is) que o atendeu(ram) com o(s) seu(s) respectivo(s) número(s) de registro no(s) órgão(s) de controle e regulamentação profissional e sua(s) respectiva(s) assinatura(s).
- Poder indicar familiar ou responsável para tomar decisões a respeito dos procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, inclusive no que se referem a tratamentos, cuidados e procedimentos extraordinários para prolongamento da vida.
- Poder indicar familiar ou acompanhante como seu parceiro no cuidado para que este receba as informações, orientações e participe do processo de educação com relação a continuidade do cuidado durante o atendimento e prepará-lo para o pós-alta hospitalar.
- Receber o adequado tratamento para minimizar a dor quando existirem meios para aliviá-la.
- 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.



### **Situações especiais:**

Sendo adolescente (faixa entre 12 e 18 anos), desde que identificado como capaz de compreender seu problema e de conduzir-se por seus próprios meios, ser atendido, se o desejar, sem acompanhante em consultas e outros atendimentos, com garantia de sua individualidade e confidencialidade e quanto ao acesso a recursos diagnósticos e terapêuticos. No entanto, frente a situações consideradas de risco e quando indicado qualquer procedimento de alguma complexidade, serão necessários a participação e o consentimento dos pais ou responsáveis, devendo essa quebra de sigilo profissional ser informada e justificada previamente ao adolescente.

### **Sendo criança ou adolescente:**

- Ter a mãe e o pai considerados defensores dos seus interesses, participando ativamente nas decisões relativas aos procedimentos diagnósticos, terapêuticos e anestésicos, recebendo todas as informações e esclarecimentos pertinentes, salvo quando existir determinação judicial em contrário;
- Poder desfrutar de acompanhamento de seu currículo escolar e de alguma forma de

- recreação;
- Não ser exposto aos meios de comunicação sem sua expressa vontade e a de seus pais ou responsáveis.



Sendo idoso, obter o cumprimento do disposto nos artigos 16 a 18, do "Estatuto do Idoso" - direito a acompanhante, opção por tratamento que lhe seja mais favorável, bem como o de ser atendido por profissionais treinados e capacitados para o atendimento de suas necessidades.

“Art. 69-A. Terão prioridade na tramitação, em qualquer órgão ou instância, os procedimentos administrativos em que figure como parte ou interessado: I - pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos; II - pessoa portadora de deficiência, física ou mental; III - (VETADO) IV - pessoa portadora de tuberculose ativa, esclerose múltipla, neoplasia maligna, hanseníase, paralisia irreversível e incapacitante, cardiopatia grave, doença de Parkinson, espondiloartrose anquilosante, nefropatia grave, hepatopatia grave, estados avançados da doença de Paget (osteíte deformante), contaminação por radiação, síndrome de imunodeficiência adquirida, ou outra doença grave, com base em conclusão da medicina especializada, mesmo que a doença tenha sido contraída após o início do processo.

§ 1º A pessoa interessada na obtenção do benefício, juntando prova de sua condição, deverá requerê-lo à autoridade administrativa competente, que determinará as providências a serem cumpridas.

§ 2º Deferida a prioridade, os autos receberão identificação própria que evidencie o regime de tramitação prioritária.”

## DEVERES DOS PACIENTES E FAMILIARES

- O paciente tem o dever de fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para obtenção de um correto diagnóstico e adequado tratamento, como também deverá informar mudanças inesperadas de seu estado atual.
- Conhecer e respeitar as normas e regulamentos da Instituição.
- O paciente tem o dever de zelar pelo seu estado de saúde, procurando seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que o assiste, sendo responsável pelas consequências de sua recusa.
- O paciente deverá indicar o responsável financeiro pelo seu tratamento hospitalar informando ao hospital de quaisquer mudanças nesta indicação.
- Conhecer e dar conhecimento ao Hospital e ao seu médico da extensão da cobertura financeira de seu Plano de Saúde, Seguradora ou Empresa, assim como as possíveis restrições;
- Notificar ao Hospital e ao seu médico titular sobre as mudanças inesperadas na cobertura do seu Plano de Saúde, Seguradora ou Empresa, assim como outras restrições;
- Ser responsável por toda e qualquer despesa incorrida durante a internação do paciente ou seu atendimento ambulatorial, mediante glosas ou situações de conflito com seu Plano de Saúde, Seguradora ou Empresa, comprometendo-se a negociar diretamente com estes e isentando o Hospital de qualquer responsabilidade.
- O paciente tem o dever de respeitar os outros pacientes, acompanhantes,

profissionais da instituição e prestadores de serviços. Este também tem o dever de respeitar as normas e regulamentos da instituição, através do guia de orientações ao paciente.

- O paciente deverá zelar e solicitar que seus visitantes e acompanhantes também o façam pelas propriedades do Hospital colocadas à sua disposição para seu conforto e tratamento.
- Designar médico responsável pelo seu tratamento durante o período da internação, sabendo que este médico terá acesso total ao seu prontuário, inclusive atendimentos anteriores, exames diagnósticos e procedimentos realizados na Instituição.
- Seguir as instruções recomendadas pela equipe multidisciplinar que o assiste, respondendo pelas consequências de sua não observância.
- É dever do paciente participar do seu cuidado, assegurando a assistência segura em saúde, colaborando e envolvendo-se em decisões sobre sua saúde.
- Respeitar os direitos dos demais pacientes, funcionários e prestadores de serviço da Instituição, tratando-os com civilidade e cortesia, contribuindo no controle de ruídos, número e comportamentos de seus visitantes.
- Não fumar no Hospital e nas unidades e serviços assistenciais, incluindo áreas de circulação pública, restaurantes, escadas, banheiros, pátios internos, estacionamentos e qualquer outro lugar coberto ou aberto, inclusive dentro de veículos nas proximidades das entradas imediatas dos edifícios.
- Aceitar a alta médica, assistencial ou hospitalar quando o processo ou tratamento for considerado finalizado, pelos profissionais envolvidos; quando todos os recursos disponíveis no Hospital para atender às necessidades do paciente e família já tenham sido oferecidos; ou quando a equipe do Hospital se sentir incapaz de atender às expectativas do paciente.
- Tratando-se de crianças, adolescentes ou adultos considerados legalmente incapazes, os direitos e deveres do paciente acima relacionado deverão ser exercidos pelos seus respectivos responsáveis legais.
- 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.
- Todos os direitos e deveres estão de acordo com a legislação brasileira.



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 buscará garantir sua adequação, enquanto representante da Instituição. Em última instância, tanto pacientes e familiares, quanto à própria instituição, contam como auxílio do Ouvidoria, que fará interface entre ambos.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Portaria nº 1820 de 13 de agosto de 2009. Ministério da Saúde.



REDE *D'OR*