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 comportamentos 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 Respeitar a proibição do fumo, extensivo aos seus acompanhantes e visitantes, conforme a legislação vigente;

8 Em se tratando de crianças, adolescentes ou adultos considerados incapazes, as responsabilidades acima relacionadas deverão ser exercidas pelos seus responsáveis legais, devidamente habilitados.

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. A referida lista também pode ser facilmente acessada em quadros informativos distribuídos em locais de fácil visualização, tanto para funcionários quanto para pacientes e familiares.

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 a própria Instituição, contam com o auxílio da Ouvidoria, que fará interface entre ambos.

REPORT DE EVENTOS RELACIONADOS A SEGURANÇA DO PACIENTE, FALAR COM JOINT COMMISSION INTERNATIONAL.

PREOCUPAÇÕES SOBRE A SEGURANÇA DO PACIENTE, FALE CONOSCO.

LEI FEDERAL N°14.737, TODA PACIENTE MULHER TEM O DIREITO A UM(A) ACOMPANHANTE DE SUA ESCOLHA EM CONSULTA, EXAMES E PROCEDIMENTOS. POR FAVOR, ACESSE:

DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES E FAMILIARES

RIGHTS AND RESPONSIBILITIES OF PATIENTS AND FAMILY MEMBERS

DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES Y FAMILIARES

www.rededor.com.br

448947 / 143320 - Jul.2018

REDE D'OR



Direitos e Deveres dos Pacientes e Familiares

Direitos dos Pacientes e Familiares

1 Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso, sem qualquer preconceito ou discriminação;

2 Ser identificado por nome completo e data de nascimento e tratado pelo seu nome e não de modo genérico, ou pelo nome de sua doença, número, código ou qualquer outra forma desrespeitosa ou preconceituosa;

3 Poder identificar através do crachá com fotografia, nome e departamento a que pertence;

4 Receber informações sobre as normas da Instituição, de proteção de seus pertences pessoais;

5 Têm direito a receber informações claras, simples e compreensíveis, por parte da equipe que o assiste, adaptadas à 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 tratamento hospitalar adequado para controlar e 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 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;

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 toda 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 e política da Instituição;

15 Ter o direito a 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 de 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 para tomar 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 3003-4300, de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h, ou pelo site www.saoluiz.com.br, acessar o Fale Conosco;

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;

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 prévia autorização, de sua família ou do responsável legal.

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 pregressos e outros problemas relacionados à 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 da Instituição colocadas à sua disposição;