

# DIREITOS E RESPONSABILIDADES DOS PACIENTES E FAMILIARES

Transparência e respeito do  
tamanho do nosso cuidado.

Um dos compromissos do Hospital São Rafael com os seus clientes é oferecer uma assistência segura e humanizada. Por isso, aqui você encontra informações a respeito dos seus direitos e deveres para promover um ambiente saudável e respeitoso entre paciente, familiares e a nossa instituição.

Leia as informações com atenção e, caso precise de alguma explicação, solicite ajuda da nossa equipe.

## DIREITOS DO PACIENTE/FAMILIAR



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



2) Ser identificado por seu nome e sobrenome ou nome social, caso queira, e data de nascimento. O paciente nunca será identificado de modo genérico, ou pelo nome de sua doença, número, código ou qualquer outra forma desrespeitosa ou preconceituosa.



3) Poder identificar os profissionais responsáveis por seu cuidado através do crachá com fotografia, constando pelo menos o nome e o cargo que ocupa no Hospital.



4) Receber informações sobre as normas da Instituição referente à proteção de seus pertences pessoais.



5) Receber informações claras, simples e compreensivas, por parte da equipe que o assiste, adaptadas à sua condição cultural e idioma, a respeito de seu diagnóstico ou hipótese diagnosticada, procedimentos, exames, bem como os riscos envolvidos.



6) Receber informações sobre medicamentos que lhe serão administrados, bem como procedência de sangue e hemoderivados, antes de recebê-los.



7) Consentir ou recusar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, de forma livre e voluntária, após receber adequada informação sobre o tratamento sugerido, desde que não esteja em risco de morte, sem que lhe sejam imputadas quaisquer sanções morais e/ou legais. No caso de impossibilidade de expressar sua vontade, o consentimento deve ser dado, por escrito, por seus familiares ou responsáveis. Em situação que envolve cuidados paliativos a expressão de vontade poderá ser verbal devidamente registrada em prontuário pelo profissional de referência.



8) Interromper tratamentos indesejados e que visem apenas a prolongar sua vida, sem qualidade, tendo respeitados sempre seus valores, cultura e direitos individuais, podendo também escolher o local de óbito.



9) Receber tratamento hospitalar adequado para controlar e minimizar dores físicas, de acordo com diretrizes ou protocolos clínicos da instituição.



10) 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.



11) 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. A solicitação de uma cópia poderá ser realizada pelo paciente, seu representante legal ou pessoa por ele nomeada, mediante solicitação ao SAME - Serviço de Arquivo Médico e Estatística.



12) Ter resguardada a confidencialidade de toda e qualquer informação, através da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiro ou à saúde pública.



13) 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 de sustentação da vida, aplicável a maiores de 18 anos ou legalmente emancipados.



14) Ter respeitada sua crença espiritual e religiosa, receber ou recusar assistência religiosa. Direitos estes extensivos aos seus familiares.



15) Ter assegurados, em se tratando de crianças e adolescentes, indivíduos deficientes ou idosos, mulher e LGBTQIAPN+, seus direitos de acordo com a legislação vigente.



16) Ter, de acordo com a lei e as normas da instituição, acompanhante de sua escolha.



17) Toda mulher (sexo feminino ou mulher trans) tem direito de ser acompanhada por uma pessoa maior de idade durante todo o atendimento, independente de notificação prévia, de acordo com os critérios da Lei 14.737/2024. No caso de atendimento no Centro Cirúrgico ou Unidade de Terapia Intensiva para condições críticas com restrições à segurança do paciente, somente será admitido acompanhante que seja profissional de saúde, conforme o 4º do Art 19-j da Lei 8080/90.

-  18) 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.
-  19) Ter garantida a sua segurança, privacidade, integridade física, psíquica, social e moral em qualquer momento do atendimento.
-  20) Ser informado prévia e expressamente, podendo consentir ou recusar de forma livre, voluntária e esclarecida quando o tratamento proposto for total ou parcialmente experimental, ou fizer parte do protocolo de pesquisa.
-  21) Ser devidamente orientado e treinado, se necessário, pela equipe multidisciplinar sobre como conduzir seu tratamento após a alta.
-  22) Ter direito a sair de alta a pedido com relatório médico, informando o que ocorreu durante a internação e orientação a partir da alta.
-  23) Expressar suas preocupações ou queixas para direção da Instituição, através de Serviço de Ouvidoria e receber informações e esclarecimentos pertinentes, de acordo com suas normas e regulamentos.
-  24) Ter respeitada e cumprida a legislação vigente, que regulamenta o transplante e captação de órgãos, tecidos e partes do corpo humano, tendo disponibilizado ao paciente e seus familiares informações sobre a forma e procedimentos necessários para a doação de órgão e tecidos.

## RESPONSABILIDADES DOS PACIENTES E FAMILIARES



1) Dar informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, uso de medicamentos ou substâncias que provoquem fármaco dependência, 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.



5) Zelar e solicitar que os seus visitantes, acompanhantes e amigos contribuam para o bem-estar de todos nas dependências do Hospital, atendendo e respeitando a proibição de uso de fumo e derivados do tabaco, bebidas alcoólicas e ruídos, colaborando com a segurança e limpeza do ambiente.



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) Utilizar somente as medicações prescritas pelo Hospital, durante a internação, salvo as autorizadas pelo médico responsável pelo seu atendimento e acompanhamento.



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



9) Proibido fotografar, filmar ou retirar documentos do prontuário sem autorização expressa, em qualquer situação.



10) Não divulgar imagens (foto ou vídeo) das dependências do Hospital, assim como de colaboradores no exercício de suas atividades profissionais para terceiros e/ou redes sociais.

**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 com o auxílio do Serviço Social e da Ouvidoria, que fará interface entre ambos.**