



***Manual de Derechos y
Responsabilidades del
Paciente y La Familia***

Derechos de Los Pacientes y La Familia

- 1** Los pacientes y sus familias tienen derecho a recibir atención atenta y respetuosa, libre de prejuicios o discriminaciones de cualquier tipo.
- 2** Los pacientes tienen derecho a ser identificados por su nombre completo y fecha de nacimiento y a ser llamados por su nombre legal o social según su preferencia.
- 3** Los pacientes y sus familias tienen derecho a conocer los nombres de los profesionales que prestan su atención. Los trabajadores sanitarios deben ser identificados mediante placas visibles.
- 4** Los pacientes y sus familias tienen derecho a conocer las normas de la institución sobre la protección de sus pertenencias personales durante la hospitalización.
- 5** Los pacientes y sus familias tienen derecho a ser informados sobre el diagnóstico, las opciones de tratamiento y los riesgos asociados. Esta información debe ser proporcionada por el equipo sanitario de manera clara y comprensible, respetando el contexto cultural de cada paciente y familia.
- 6** Los pacientes y sus familias tienen derecho a ser informados por el equipo sanitario sobre los medicamentos que se administrarán y, en el caso de las transfusiones de sangre, sobre el origen de la sangre y/o los productos sanguíneos. Esta información debe proporcionarse antes de la administración. Los pacientes y sus familias también tienen derecho a rechazar dicha terapia en presencia de un testigo.
- 7** Los pacientes que presentan dolor físico tienen derecho a recibir el tratamiento adecuado para controlar o reducir los síntomas, según los protocolos y directrices institucionales.
- 8** Los pacientes y sus familias pueden aceptar o rechazar procedimientos diagnósticos, preventivos o terapéuticos, siempre que hayan recibido información adecuada. Esto no se aplica a situaciones que impliquen riesgos para la salud pública.
- 9** Los pacientes mayores de 18 años o las personas legalmente emancipadas tienen derecho a designar a una persona autorizada para tomar decisiones sobre tratamiento, atención y procedimientos si no pueden ejercer su autonomía.
- 10** Los pacientes y sus familias tienen derecho a acceder a los historiales médicos de acuerdo con las leyes y políticas institucionales aplicables. Los registros médicos deben contener documentación estandarizada sobre la historia clínica del paciente, la progresión de la enfermedad, las intervenciones terapéuticas y otras notas clínicas necesarias para un cuidado adecuado.

- 11** Los pacientes y sus familias tienen derecho a la confidencialidad y privacidad respecto a toda la información, incluso después de la muerte, salvo en casos que impliquen riesgos para la salud pública.
- 12** Los pacientes y sus familias tienen derecho a recibir o rechazar asistencia religiosa, psicológica y/o social.
- 13** Los pacientes y sus familias tienen derecho a que se respeten sus creencias religiosas y espirituales, valores éticos y prácticas culturales.
- 14** Los pacientes y sus familias tienen derecho a una atención respetuosa que preserve la imagen, identidad, privacidad e integridad física, psicológica y moral, independientemente del nivel de conciencia del paciente.
- 15** Los pacientes tienen derecho a ser acompañados durante consultas y exámenes, durante hospitalizaciones, cuando lo prevea la ley o cuando se vea comprometida la autonomía, de acuerdo con las políticas institucionales.
- 16** Los pacientes y sus familias tienen derecho a participar en todas las decisiones sobre la atención y a recibir información y aclaraciones sobre dudas, resultados del tratamiento y resultados inesperados.
- 17** Los pacientes y sus familias tienen derecho a solicitar una segunda opinión y reemplazar al médico responsable de su atención en cualquier momento durante el tratamiento, de acuerdo con la política institucional.
- 18** Los pacientes tienen derecho a documentar por escrito qué procedimientos aceptan o rechazan si en el futuro pierden la capacidad de expresar sus deseos.
- 19** Los pacientes tienen derecho a recibir cuidados paliativos siempre que existan condiciones médicas que pongan en peligro su vida, a recibir cuidados respetuosos al final de la vida y a ser tratados con dignidad y respeto tras la muerte, teniendo en cuenta sus creencias religiosas y culturales. Ningún órgano ni tejido puede ser extraído sin autorización previa del paciente, la familia o el representante legal.
- 20** Los pacientes tienen derecho a presentar quejas, informes o sugerencias a través del Canal del Defensor del Pueblo de la institución, manteniendo la privacidad y confidencialidad.
- 21** Los pacientes tienen derecho a recibir información clara y comprensible al recibirla sobre su estado médico, tratamiento recibido, resumen de alta y orientación para la continuidad de la atención domiciliaria, incluyendo medicación, cuidados específicos, restricciones y limitaciones de actividad.

Situaciones Especiales

- Niños, adolescentes, personas con necesidades especiales y personas mayores tendrán garantizados sus derechos conforme a la legislación aplicable y la política institucional.
- La atención a las personas con trastorno del espectro autista y movilidad reducida se proporcionará conforme a la Ley N° 14.626/2023.
- El cuidado de las personas con obesidad y movilidad reducida debe cumplir con la Ley n° 13.146/2015.
- El cuidado de personas con discapacidad, ancianos, mujeres embarazadas, mujeres lactantes y personas acompañadas de bebés debe cumplir con la Ley N° 14.364/2022.

Nota

Una persona con discapacidad se considera alguien con una discapacidad física, mental, intelectual o sensorial a largo plazo que, al interactuar con una o más barreras, puede dificultar la participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás.

Responsabilidades del Paciente

- 1** Los pacientes y sus familias deben informar con precisión a los equipos sanitarios sobre su historial médico, incluyendo enfermedades previas, enfermedades transmisibles, medicamentos o sustancias consumidas, alergias, procedimientos médicos previos y cualquier otra condición de salud relevante.
- 2** Los pacientes y sus familias deben preguntar a los profesionales sanitarios sobre información o instrucciones que no comprenden.
- 3** Los pacientes y sus familias deben seguir las instrucciones y tratamientos propuestos por el equipo multidisciplinar y debatirlos con ellos. También son responsables de rechazar los procedimientos, pruebas o tratamientos recomendados y de no seguir los consejos médicos.

- 4** Los pacientes y sus familias deben conocer y respetar las normas y regulaciones de la institución.
- 5** Los pacientes y sus familias deben preservar los activos institucionales disponibles durante la hospitalización y evitar dañar instalaciones o materiales.
- 6** Los pacientes y acompañantes son responsables de mantener un comportamiento respetuoso y respetar los derechos de otros pacientes, empleados y proveedores de servicios, tratando a todos con civilidad y cortesía.
- 7** Los pacientes, familias y visitantes deben contribuir a un entorno saludable. Está prohibido el ruido excesivo y el uso de bebidas alcohólicas, tabaco y productos relacionados.
- 8** Los pacientes deben designar a una persona responsable de los gastos incurridos durante la hospitalización y/o atención ambulatoria, o asumir la responsabilidad por sí mismos.
- 9** Los pacientes y acompañantes deben informar al equipo sanitario de cualquier evento inesperado o cambio en su estado de salud.
- 10** Los pacientes deben consumir alimentos proporcionados por el hospital. El consumo de alimentos externos está estrictamente prohibido, salvo que esté autorizado previamente por el equipo médico responsable y documentado en los registros institucionales.
- 11** Los pacientes y acompañantes deben notificar al equipo de enfermería si es necesario el uso de medicamentos personales.
- 12** Los pacientes y acompañantes no deben interferir con el equipo ni llevar dispositivos electrónicos u objetos metálicos al Departamento de Diagnóstico de Imagen.
- 13** A pacientes, familiares y acompañantes se les prohíbe filmar o fotografiar a profesionales sanitarios, procedimientos o instalaciones hospitalarias. También está prohibida la transmisión de imágenes desde el interior del hospital a través de redes sociales u otros canales de comunicación.
- 14** A los acompañantes se les prohíbe usar las camas de los pacientes o las camas de las habitaciones para descansar.
- 15** A pacientes, familiares, acompañantes y visitantes se les prohíbe manipular materiales y equipos médicos, como soluciones intravenosas, válvulas de gas y artículos similares.

- 16** Los pacientes y acompañantes deben llevar ropa adecuada al entrar o permanecer en las zonas comunes del hospital.
- 17** Los pacientes y acompañantes son responsables de aceptar el alta médica, relacionada con el cuidado o hospitalaria tras la finalización del tratamiento.
- 18** En el caso de niños, adolescentes o adultos considerados legalmente incapaces, estas responsabilidades serán ejercidas por sus representantes legales debidamente autorizados.
- 19** Los pacientes no pueden abandonar la institución a menos que sean dados de alta formalmente. Si deciden marcharse, deben firmar el formulario de exención en contra del consejo médico proporcionado por la institución.



INFORMAR SOBRE EVENTOS RELACIONADOS
CON LA SEGURIDAD DEL PACIENTE, HABLAR
CON LA JOINT COMMISSION INTERNACIONAL.



¿LE PREOCUPA LA SEGURIDAD DE LOS PACIENTES?
HABLE CON NOSOTROS.

VILA NOVA *STAR*
REDE D'OR

*R. Dr. Alceu de Campos Rodrigues
Torre I, nº 126 e Torre II nº 165
Vila Nova Conceição, São Paulo - SP
CEP 04544-000 - Telefone: 11 3457-1000*