

POLÍTICA DE DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES

A promoção dos direitos e deveres dos pacientes é parte essencial do compromisso do hospital com um cuidado humano, seguro e respeitoso. Essa política reflete a postura institucional de garantir e proteger esses direitos, assegurando que todos os setores estejam alinhados na construção de um ambiente de acolhimento, dignidade e respeito mútuo. A seguir, estão descritas as responsabilidades de cada área na efetivação dessa política.

DIREITOS DO PACIENTE

1. O paciente tem direito a um atendimento digno, atencioso e respeitoso por parte de todos os profissionais de saúde, sem discriminação de raça, credo, cor, idade, sexo, diagnóstico ou qualquer outra forma de preconceito.
2. O paciente tem direito a ser identificado e tratado pelo seu nome e sobrenome, e não por códigos, números, nome de sua doença ou de forma genérica, desrespeitosa ou preconceituosa.
3. O paciente tem direito de identificar os profissionais direta ou indiretamente responsáveis pelo seu cuidado, por meio de uniforme e/ou crachá, posicionado em local de fácil visualização, nos quais deverá conter a fotografia do profissional, seu nome e sua profissão, legíveis.
4. O paciente tem direito a obter informações claras, objetivas, respeitadas e compreensíveis, adaptadas à sua condição cultural, a respeito de hipótese diagnóstica e ações terapêuticas, o que pode ocorrer delas, duração prevista dos tratamentos propostos, bem como os riscos de não realizá-los, se existe a necessidade ou não de utilização de medicamentos anestésicos, o tipo de medicação a ser aplicada e o instrumental a ser utilizado, as partes do corpo afetadas, os riscos e consequências indesejáveis e duração esperada do procedimento.
5. O paciente tem direito a ser prévia e expressamente informado, bem como consentir ou recusar de forma livre, voluntária e esclarecida, medicação e/ou procedimento a ser realizado como parte do seu tratamento.

6. Mesmo nos casos em que opte, de forma livre e esclarecida, por não realizar determinados exames, procedimentos ou tratamentos, o paciente tem direito a receber suporte e cuidados integrais, visando alívio do sofrimento, promoção do conforto, acompanhamento multiprofissional e respeito à sua dignidade.
7. O paciente tem direito a receber do profissional adequado, presente no local, auxílio para melhoria do seu conforto e bem estar.
8. O paciente tem direito a exigir que o hospital cumpra todas as normas de prevenção e controle de infecção hospitalar - conforme o regulamentado pelos órgãos competentes.
9. O paciente tem direito a ter seu prontuário preenchido corretamente, de forma legível e o prontuário deverá ser identificado com os marcadores de segurança do paciente - nome completo, data de nascimento e nome da mãe - evolução e prescrição médica diária, bem como identificação clara de cada profissional prestador do cuidado, de acordo com os documentos padronizados pelo Hospital.
10. O paciente tem direito de decidir se seus familiares e acompanhantes deverão ou não ser informados sobre seu estado de saúde, respeitando sua autonomia, privacidade e vontade expressa.
11. O paciente tem direito a ter sua privacidade, individualidade e integridade física, asseguradas em qualquer momento do atendimento, e na satisfação de suas necessidades fisiológicas, respeitando os seus valores éticos e culturais e a confidencialidade de toda e qualquer informação pessoal e segurança do procedimento.
12. A paciente gestante tem direito a presença do marido, companheiro ou outro acompanhante, por ela escolhido nos exames pré-natais e no parto.
13. O paciente tem direito a receber todas as informações sobre medicamentos que lhe serão administrados.
14. O paciente tem direito a receber informação, quando solicitar, sobre a procedência do sangue e hemoderivados e pode verificar, antes de recebê-los, os carimbos que atestam sua origem, sorologias efetuadas e prazo de validade. das essas informações deverão constar no prontuário do paciente.

15. O paciente tem direito a ser devidamente orientado e treinado, se necessário, sobre como conduzir seu tratamento após a alta, recebendo instruções e esclarecimentos médicos claros, escritos de forma legível, visando buscar sua cura, reabilitação além da prevenção de complicações.
16. O paciente tem direito a revogar a qualquer tempo, ou recusar livremente, uma vez devidamente esclarecido os riscos inerentes, os procedimentos médicos sejam eles diagnósticos, terapêuticos ou mesmo avaliações clínicas, desde que não haja risco de morte.
17. Gestantes, idosos, crianças e adolescentes tem legalmente garantida prioridade de atendimento nos serviços de saúde, respeitadas as situações de urgência e emergência.
18. Em caso de menor, incapacidade ou impossibilidade de manifestação de consentimento, o mesmo poderá ser realizado por representante legalmente autorizado.
19. O paciente tem direito a ter acesso à tabela de preços para os serviços médicos e hospitalares, que ficará a disposição no Hospital, bem como as contas relativas ao tratamento prestado, em que deverão constar medicações utilizadas, taxas hospitalares e todos os procedimentos a que o paciente foi submetido.
20. Em atenção à Lei nº 14.737/2023, a paciente mulher tem o direito de ser acompanhada por pessoa maior de idade de sua escolha durante consultas, exames e procedimentos, inclusive os que envolvem sedação. Caso não indique acompanhante, tem o direito de ser acompanhada por profissional do hospital, preferencialmente do sexo feminino, sem custo adicional. A paciente também tem o direito de recusar essa indicação ou renunciar ao acompanhamento, mediante assinatura de termo.
21. O paciente tem direito a ter seu diagnóstico resguardado, por meio da manutenção do sigilo profissional, desde que isso não acarrete riscos à terceiros ou à saúde pública.
22. O paciente tem direito a ter livre acesso a qualquer procedimento diagnóstico e terapêutico disponível na Instituição, desde que indicado por médicos responsáveis.

23. O paciente tem direito a receber visita de amigos e parentes em horários preestabelecidos, desde que não comprometam as atividades dos profissionais que atuam no serviço, e que estejam de acordo com as normas e os regulamentos do hospital.
24. Atendendo ao Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069 de 13 de julho de 1990), que em seu Artigo 1º dispõe sobre a proteção integral à criança e ao adolescente - considerando criança a pessoa até 12 anos de idade incompletos e adolescentes a pessoa entre 12 e 18 anos de idade - o hospital deverá proporcionar condições para a permanência em tempo integral de um dos pais ou responsáveis, nos casos de internação de crianças e adolescentes.
25. Atendendo ao Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741, de outubro de 2003), que em seu Artigo 1º destina-se a regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 anos, o hospital deverá proporcionar condições adequadas para a permanência em tempo integral de acompanhante, nos casos de internação de idosos.
26. O paciente tem direito de ter respeitada sua crença espiritual e religiosa e de receber ou recusar assistência moral, psicológica e social.
27. O paciente tem direito a receber assistência religiosa, atendendo a Lei 9.982 de 14 de julho de 2000, que regula a assistência religiosa à pacientes internados, desde que em comum acordo com estes, ou com seus familiares, em caso onde o paciente não esteja no gozo de suas faculdades normais. Os religiosos chamados a prestar assistência ao paciente deverão, em suas atividades, acatar as normas internas de acesso ao hospital, a fim de não por em risco as condições do paciente ou a segurança do ambiente hospitalar.
28. O paciente tem direito a 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.
29. O paciente tem direito de ter assegurada a preservação de sua imagem e identidade e respeito a seus valores éticos, morais e culturais, independentemente de seu estado de consciência.

30. O paciente tem direito a receber prescrições e orientações de uso contendo o nome genérico dos medicamentos, forma de administração, sem abreviaturas, devidamente datadas e assinadas, com identificação do profissional responsável (nome, registro e carimbo).
31. O paciente tem direito a ter acesso, por si ou por seu representante legal, às informações registradas em seu prontuário, incluindo cópias de documentos clínicos e administrativos sempre que solicitado.
32. O paciente tem direito a aguardar atendimento em local limpo, ventilado, com assentos adequados, acesso a água potável e sanitários.
33. O paciente tem direito a ter garantido o acesso à estrutura física, tecnologias e comunicação compatíveis com suas necessidades, incluindo adaptações para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.
34. O paciente tem direito a decidir, sempre que possível, sobre o local onde deseja morrer, considerando suas condições clínicas e a viabilidade assistencial.
35. O paciente tem direito a ter garantido o sigilo sobre todas as informações pessoais e clínicas, inclusive após o seu falecimento.
36. O paciente tem direito a solicitar e receber, sempre que necessário, laudos, relatórios e atestados para fins de trabalho, previdência social, continuidade do cuidado ou outros interesses legítimos.
37. O paciente tem direito de se expressar e ser ouvido em suas manifestações, como queixas, denúncias, sugestões e necessidades, por meio do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), urnas e demais canais disponíveis, sendo respeitado em sua privacidade, sigilo e confidencialidade.
38. O paciente tem direito de ser informado sobre todos os direitos acima, sobre as normas e regulamentos do Hospital e sobre os canais de comunicação institucionais para obtenção de informações, esclarecimento de dúvidas, podendo expressar suas preocupações e queixas para a liderança dos setores onde estiver sendo atendido ou direcionado ao Serviço de Atendimento ao Cliente.

DEVERES DO PACIENTE E DA FAMÍLIA

1. O paciente e/ou seu representante legal tem o dever de dar informações precisas e completas nas consultas e internações, sobre o seu histórico de saúde, doença prévias, queixas, enfermidades e hospitalizações anteriores, história de uso de medicamentos, drogas, reações alérgicas e demais informações relacionadas à sua saúde.
2. Durante a internação deve utilizar somente as medicações prescritas pelo Hospital, salvo as autorizadas pelo médico responsável pelo seu atendimento e acompanhamento.
3. Expressar se compreendeu as informações e orientações recebidas, visando à cura dos agravos à sua saúde, a prevenção das complicações ou sequelas, sua reabilitação e a promoção de sua saúde, fazendo perguntas sempre que tiver dúvidas.
4. Informar ao profissional de saúde ou à equipe responsável sobre qualquer fato que ocorra em relação a sua condição de saúde.
5. Assumir a responsabilidade pela recusa a procedimentos, exames ou tratamentos recomendados e pelo descumprimento das orientações do profissional ou da equipe de saúde.
6. Indicar um familiar ou responsável para decidir em seu nome a cerca de tratamento, caso tenha risco de ficar impossibilitado de fazê-lo.
7. Se familiar ou responsável de paciente criança, adolescente ou idoso, garantir permanência de um acompanhante junto a esse paciente, familiar ou não, em tempo integral, ou conforme critério médico.
8. Ter em mãos seus documentos e, quando solicitados, os resultados de exames que estejam em seu poder.
9. No caso de ser paciente particular, honrar o seu compromisso financeiro com o Hospital, saldando, ou fazendo saldar por responsável financeiro, seu atendimento médico-hospitalar, tanto no que se refere às contas hospitalares, quanto aos honorários de seus médicos assistentes.

10. Providenciar todos os documentos necessários para autorização e aprovação de atendimento e tratamento pelo seu convênio médico ou assemelhado, entregando as guias de autorização, ou comunicando sua recusa ao Hospital.

11. O paciente e seu familiar/responsável têm o dever de contribuir para o bem-estar de todos no hospital, evitando ruídos excessivos, o uso de fumo, derivados do tabaco, bebidas alcoólicas e colaborando com a segurança e a limpeza do ambiente.

12. O paciente e sua família têm o dever de manter comportamento respeitoso e cordial com todos no hospital, especialmente com os profissionais que prestam atendimento, contribuindo para um ambiente seguro, colaborativo e livre de agressões, intimidações ou qualquer forma de desrespeito.

13. Zelar e solicitar que os seus visitantes, acompanhante 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.

14. Agir com urbanidade, cortesia e discrição nas dependências do Hospital, respeitando e fazendo ser respeitado por seu acompanhante e visitantes os direitos dos demais pacientes, empregados e prestadores de serviços, bem como as Normas e Regimento Interno do Hospital, respeitando os princípios que asseguram o cuidado, a segurança, a dignidade e os direitos de todos os envolvidos na atenção à saúde.

REFERÊNCIA

BRASIL. Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências.

BRASIL. Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências.

BRASIL. Portaria nº 1.820, de 13 de agosto de 2009. Dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde.

BRASIL. Lei nº 9.982, de 14 de julho de 2000. Altera dispositivos da Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, e dá outras providências.

BRASIL. Lei nº 14.737, de 27 de novembro de 2023. Altera a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990.