

DOS PACIENTES, ACOMPANHANTES E VISITANTES

DIREITOS DOS PACIENTES



- Ser informado sobre todos os seus direitos, sobre as normas e regulamentos do Hospital, sobre os canais de comunicação institucionais para obtenção de informações e esclarecimento de dúvidas, podendo expressar suas preocupações, reclamações e queixas, de forma verbal ou escrita para a direção da Instituição através do Serviço de Relacionamento com cliente (Contato do serviço de ouvidoria: (31) 3972- 7247);
- Obter um atendimento digno, humanizado, atencioso e respeitoso por parte de todos os profissionais de saúde, sem discriminação de qualquer natureza;
- Ser identificado e tratado pelo seu nome e sobrenome ou nome social, e não por meio de códigos, números, tipo de doença ou de forma genérica, desrespeitosa ou preconceituosa;
- Conseguir identificar o profissional por crachá, que deverá conter a fotografia, nome e setor legíveis, assim como ser mantido em local visível;
- Obter informações claras, objetivas, respeitadas e compreensíveis sobre o atendimento, a respeito da hipótese diagnóstica e ações terapêuticas e o que pode ocorrer delas, duração estimada dos tratamentos propostos, bem como os riscos de não realizá-los, se existe a necessidade ou não de utilização de anestesia, o tipo a ser aplicada e o instrumental a ser utilizado, as partes do corpo afetadas, os riscos e consequências indesejáveis e duração esperada do procedimento, além do que mais julgar necessário;
- Receber do profissional adequado, presente no local, auxílio para melhoria do seu conforto e bem-estar, de acordo com os requisitos pré-estabelecidos em contrato de prestação de serviços e dos direitos legalmente assegurados;
- Ser cuidado em ambiente seguro;
- Ter seu prontuário elaborado de forma legível e com fácil acesso ao conteúdo de acordo com a legislação vigente e as normas estabelecidas pelo Hospital;
- 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, dentro dos preceitos legais;
- Ter a gestante a presença do marido, companheiro ou outro acompanhante, por ela escolhido nos exames pré-natais e no parto, de acordo com os requisitos pré-estabelecidos em contrato de prestação de serviços;
- Receber informações sobre medicamentos que lhe serão administrados;
- 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;
- 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;
- Atendimento Prioritário às pessoas portadoras de deficiência, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo, respeitados os casos de urgência e emergência, conforme Lei Federal nº 10.048/2000;
- Em caso de menor, incapacidade ou impossibilidade de manifestação de consentimento, o mesmo poderá ser realizado por representante legalmente autorizado;
- Em caso de atendimento particular, ter acesso à conta dos serviços médicos e hospitalares, que ficará à disposição no Hospital;
- 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 extraordinários para prolongamento da vida;
- Participar e tomar decisões quanto ao seu plano de cuidados e de decidir se seus familiares e acompanhantes deverão ser informados sobre seu estado de saúde;
- Ter direito a visita e ser informado em caso de limitação clínica ou restrição aplicada a esse direito;

- Ter resguardado seus segredos, através da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete riscos a terceiros ou à saúde pública;
- Receber ou recusar assistência moral, psicológica, social e religiosa;
- Em caso de restrições alimentares, ter direito ao acesso de outras opções alimentares, de acordo com os requisitos pré-estabelecidos no contrato de prestação de serviços;
- Procurar uma segunda opinião ou parecer de um outro médico sobre o seu estado de saúde;

DEVERES DOS PACIENTES,

ACOMPANHANTES E VISITANTES



- O paciente e/ou seu representante legal têm 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, bem como informar as mudanças inesperadas do seu estado de saúde atual aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento. Qualquer omissão pode incorrer em condições danosas ao próprio paciente cuja responsabilidade será exclusiva daquele que omitiu;
- Durante a internação deve utilizar somente as medicações prescritas pelo Hospital;
- Expressar se compreendeu as informações e orientações recebidas, visando a 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;
- Informar ao profissional de saúde ou à equipe responsável sobre qualquer fato que ocorra em relação a sua condição de saúde;
- Assumir a responsabilidade exclusiva pela recusa a procedimentos, exames ou tratamentos recomendados e pelo descumprimento das orientações do profissional ou da equipe de saúde;
- Indicar um familiar ou responsável para decidir em seu nome acerca de tratamento, caso esteja impossibilitado de fazê-lo;
- Ter em mãos e apresentar seus documentos e, quando solicitados, os resultados de exames que estejam em seu poder;
- 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;
- 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;
- Agir com urbanidade, cortesia e discricção nas dependências do Hospital, respeitando e fazendo ser respeitado por seu acompanhante e visitantes o direito dos demais pacientes, empregados e prestadores de serviços, bem como as Normas e Regimento Interno do Hospital;
- Conhecer e respeitar as normas e os regulamentos do hospital, por meio do Regulamento Interno e Contrato de Prestação de Serviços;
- Respeitar os direitos dos demais pacientes, acompanhantes, colaboradores e prestadores de serviço da instituição;
- Zelar, e solicitar que os seus visitantes e acompanhantes também o façam, pelo patrimônio do hospital colocadas à sua disposição para o seu conforto e tratamento;
- Deixar o hospital somente mediante autorização por alta do seu médico assistente ou em razão de transferência para outra unidade hospitalar, desde que respeitados todos os procedimentos e requisitos necessários para a mudança. Se o paciente ou familiares decidirem pela alta sem parecer favorável do médico, devem responsabilizar-se por escrito;
- Respeitar e informar aos seus acompanhantes quanto à vedação de consumo e fornecimento de alimentos aos pacientes que não os ofertados pelo hospital, salvo na hipótese de autorização médica;
- Responsabilizar-se por objetos pessoais e de valor deixados em suas dependências. Tenha atenção e cuidado na guarda dos pertences.