

## **DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE**

### **1. OBJETIVO**

Estabelecer a declaração dos direitos e deveres dos pacientes/clientes e de seus familiares, conforme missão e valores institucionais e legislação vigente.

### **2. ABRANGÊNCIA**

Todos os processos da instituição.

### **3. INSTRUÇÕES: DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE**

#### **DIREITOS:**

01.) Obter um atendimento digno, atencioso e respeitoso, sem discriminação de qualquer natureza.

02.) Ser identificado e tratado pelo seu nome e sobrenome.

03.) Identificar adequadamente, por crachá, o profissional que o está atendendo.

04.) Obter informações claras e simples sobre os procedimentos diagnósticos, tratamentos e alternativas e sobre os riscos decorrentes.

05.) Ser informado sobre os medicamentos que lhe serão administrados.

06.) Consentir ou recusar de forma livre, voluntária e esclarecida, qualquer procedimento diagnóstico ou terapêutico, mediante adequada informação.

07.) Receber dos profissionais que lhe prestam atendimento no local, auxílio para melhoria do seu conforto e bem-estar.

08.) Ter seu prontuário elaborado de forma legível e de acesso ao conteúdo de acordo com a legislação vigente.

09.) Ter sua privacidade, individualidade e integridade física, asseguradas em qualquer momento do atendimento, respeitando os seus valores éticos e

culturais e a confidencialidade de toda e qualquer informação pessoal e segurança do procedimento;

10.) Ser devidamente orientado sobre como conduzir seu tratamento após a alta, recebendo instruções e esclarecimentos que visem sua cura e reabilitação.

11.) Quando o paciente for menor de idade, incapaz ou impossibilitado de manifestar consentimento, poderá realizá-lo através de representante legalmente autorizado.

12.) Ser informado sobre o regulamento interno do hospital e sobre os canais de comunicação institucionais para obtenção de informações, esclarecimento de dúvidas, podendo expressar suas preocupações e queixas para a direção da Instituição através do Serviço de Atendimento ao Cliente.

#### **DEVERES:**

01) O paciente e/ou seu representante legal tem o dever de dar informações precisas e completas durante os atendimentos; 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.

02) 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.

03) Assumir a responsabilidade pela recusa a procedimentos, exames ou tratamentos recomendados e pelo descumprimento das orientações do profissional ou da equipe de saúde.

04.) Indicar um familiar ou responsável para decidir em seu nome acerca de tratamento, caso esteja impossibilitado de fazê-lo.

05.) Se 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.

06.) Sendo paciente portador de plano de saúde, 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, sempre que isso ocorrer.

07.) No ato do atendimento, apresentar seus documentos pessoais para que seja efetivado ou atualizado o cadastro de paciente junto ao hospital.

08.) 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.

09.) 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 internas do hospital.