

# Direitos dos Pacientes

- 1 Obter um atendimento digno, atencioso e respeitoso de forma acolhedora, por parte de todos os profissionais de saúde envolvidos, sem discriminação de qualquer natureza.
- 2 Ser identificado(a) e tratado(a) pelo seu nome, sobrenome e data de nascimento, não por códigos, números, nome de sua doença ou de forma genérica, desrespeitosa ou preconceituosa.
- 3 Ter assegurado o direito de usar o nome social, podendo o usuário(a) indicar o nome pelo qual prefere ser chamado(a), independentemente do nome que consta no seu registro civil ou nos prontuários do serviço de saúde.
- 4 Menor de idade (até 17 anos e 11 meses), incapacitados ou impossibilitados de manifestar seu consentimento serão representados por um adulto legalmente autorizado.  
Ter o direito de acompanhante de sua escolha durante todo o período de internação, de acordo com as normas da Instituição.
- 5 Identificar o(a) profissional que prestará o atendimento por crachá, que deverá conter seu nome e setor legíveis, assim como ser mantido em local visível.
- 6 Receber do(a) profissional adequado(a) e presente no local, auxílio para melhoria do seu conforto e bem-estar.
- 7 Ser informado(a) sobre todos os formulários e documentos que necessitem de assinatura, recebendo esclarecimentos a respeito, para que tudo seja feito de forma consciente.
- 8 Ser informado(a) previamente, para consentir ou recusar, sobre participação em protocolos clínicos ou procedimentos propostos.
- 9 Exigir que a Instituição cumpra todas as normas de prevenção e controle de infecção hospitalar, conforme o regulamento pelos órgãos competentes.
- 10 Ter seu prontuário elaborado de forma legível, com acesso ao conteúdo de acordo com a Legislação vigente e as normas estabelecidas pela Instituição. O prontuário deverá conter sua identificação pessoal, anamnese, exame físico, exames complementares com respectivos resultados, hipóteses diagnósticas, diagnóstico definitivo, procedimentos ou tratamentos realizados, evolução e prescrição médica diária, bem como identificação clara de cada profissional
- 11 prestador do cuidado, de acordo com os documentos padronizados pela Instituição.
- 12 Ter sua privacidade, individualidade, confidencialidade e integridade física, asseguradas em qualquer momento do atendimento, e na satisfação de suas necessidades fisiológicas, respeitando os seus valores éticos e culturais.
- 13 Receber informações sobre medicamentos que lhe serão administrados.
- 14 Ser orientado(a) de forma clara e legível quanto a utilização de medicações após consultas ou procedimentos, recebendo informações por escrito, visando a eficiência no tratamento.
- 15 Ter livre acesso a qualquer procedimento diagnóstico e terapêutico disponível na Instituição, desde que indicado por médicos responsáveis.
- 16 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.
- 17 Ser informado(a) sobre todos os direitos relacionados acima, sobre Normas, Políticas e Regimentos da Instituição e sobre todos os canais de comunicação para ter informações, esclarecer dúvidas e poder expressar suas queixas e insatisfação através do setor da Ouvidoria.
- 18 Receber informações sobre as normas da Instituição a respeito da responsabilidade por seus pertences pessoais.
- 19 Receber informações claras, simples e compreensivas por parte da equipe que o assiste, adaptadas à sua condição cultural, a respeito de seu diagnóstico, opções terapêuticas e riscos envolvidos.
- 20 Receber informações sobre medicamentos que lhe serão administrados, bem como procedência de sangue e hemoderivados, antes de recebê-los.
- 21 Consentir ou recusar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, de forma livre e voluntária, após receber adequada informação, desde que não esteja em risco de morte. No caso impossibilidade de expressar sua vontade, o consentimento deve ser dado, por escrito, por seus familiares ou responsáveis.
- 22 Ter resguardada a confidencialidade de toda e qualquer informação, com garantia do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiros ou à saúde pública.
- 23 Receber ou recusar assistência psicológica e religiosa.
- 24 Ter respeitadas suas crenças espirituais e religiosas, bem como seus valores éticos e culturais.
- 25 Ter garantia a segurança, individualidade, privacidade, integridade física, psíquica e moral.
- 26 Ser estimulado(a) a participar de todas as decisões sobre seus cuidados, tendo a garantia de que a equipe que o assiste fornecerá informações e esclarecimentos acerca de dúvidas, resultados do cuidado e do tratamento, bem como resultados não previstos.
- 27 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 e medidas de ressuscitação ou outros tratamentos de sustentação da vida, aplicável a maiores de 18 anos ou legalmente emancipados.
- 28 Expressar suas preocupações ou queixas para a direção da Instituição, utilizando o Serviço de Ouvidoria, e receber informações e esclarecimentos pertinentes, de acordo com as normas e regulamentos.
- 29 Ter livre acesso à Ouvidoria para manifestar sua reclamação, informação, denúncia e/ou solicitação.
- 30 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.
- 31 Ter assistência respeitosa e com compaixão no fim da sua vida e ser tratado com dignidade e respeito após sua morte e não ter nenhum órgão ou tecido retirado do seu corpo, sem sua prévia autorização, de sua família ou do responsável legal.
- 32 O(a) paciente tem o direito de manifestar suas diretrizes antecipadas de vontade.

# Deveres dos Pacientes

- 1 O(a) paciente e/ou representante legal tem o dever de dar informações, precisas e completas, nas consultas e internações, sobre o seu histórico de saúde, doenças prévias, queixas, enfermidades e hospitalizações anteriores, histórico de uso de medicamentos, drogas, reações alérgicas e demais informações relacionadas à saúde.
- 2 Providenciar todos os documentos necessários para autorização e aprovação de atendimento de seu tratamento (Seguro Saúde ou SUS), entregando as guias de autorização, ou comunicando sua recusa à Instituição.
- 3 Durante a internação deve utilizar somente as medicações prescritas pela Instituição, salvo as autorizadas pelo(a) médico(a) responsável pelo seu atendimento e acompanhamento.
- 4 Expressar se compreendeu as informações e orientações recebidas, visando à cura dos agravos a sua saúde, a prevenção das complicações ou sequelas, sua reabilitação e a promoção de sua saúde, fazendo perguntas sempre que tiver dúvidas.
- 5 Informar ao profissional de saúde ou à equipe responsável sobre qualquer fato que ocorra em relação a sua condição de saúde.
- 6 Assumir a responsabilidade pela recusa a procedimentos, exames ou tratamentos recomendados e pelo descumprimento das orientações do profissional ou da equipe de saúde.
- 7 Indicar um familiar ou responsável para decidir em seu nome acerca de tratamento, caso esteja impossibilitado de fazê-lo.
- 8 Indicar um responsável financeiro, quando aplicável, pelo seu tratamento hospitalar, informando à Instituição quaisquer mudanças nessa indicação.
- 9 Honrar seu compromisso financeiro com a Instituição, quando aplicável, saldando ou fazendo saldar por responsável financeiro, seu atendimento médico-hospitalar, tanto no que se refere às contas hospitalares quanto aos honorários dos(as) médicos(as) assistentes.
- 10 Ter em mãos seus documentos e, quando solicitados, os resultados de exames que estejam em seu poder..
- 11 Zelar e solicitar que os seus visitantes, acompanhante e amigos contribuam para o bem-estar de todos nas dependências da Instituição, 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.
- 12 Conservar e zelar pelos equipamentos e outras propriedades da Instituição colocadas à disposição.
- 13 Zelar e se responsabilizar pelas instalações da Instituição colocadas à disposição.
- 14 Agir com urbanidade, cortesia e discrição nas dependências da Instituição, 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 da Instituição.
- 15 Dar informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, uso de medicamentos ou substâncias que provoquem farmacodependência, procedimentos médicos progressos e outros problemas relacionados a sua saúde.
- 16 Seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que assiste o(a) usuário(a), sendo responsável pelas consequências de sua recusa.
- 17 Conhecer e respeitar as normas e regulamentos da Instituição
- 18 Respeitar os direitos dos(as) demais usuários(as), funcionários(as) e prestadores de serviços da Instituição, tratando-os com civilidade e cortesia, contribuindo no controle de ruídos, número e comportamentos de seus visitantes.
- 19 Em se tratando de crianças, adolescentes ou adultos considerados incapazes, as responsabilidades acima relacionadas deverão ser exercidas pelos responsáveis legais, devidamente habilitados.

#### REFERÊNCIAS LEGAIS:

- Constituição da República Federativa do Brasil;
- Declaração Universal dos Direitos Humanos;
- Código Civil Brasileiro (Lei 10.406 de 10/01/2002);
- Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei 8.078 de 11/09/1990);
- Direitos dos Usuários dos Serviços e das Ações de Saúde do Estado de São Paulo (Lei Estadual 10.241 de 17/03/1999);
- Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei 8.069 de 13/07/1990);
- Estatuto do Idoso (Lei 10.741 de 01/10/2003);
- Portaria da Saúde nº 1.286 de 26/10/1993 e nº 74, de 04/05/1994;
- Código de Ética Médica 2010.