

Direitos e deveres dos pacientes e familiares

Objetivo

Estabelecer a declaração de direitos e deveres do paciente e família, conforme a missão e valores do Hospital Sepaco, respeitando a legislação vigente no país.

Público-alvo

Pacientes assistidos no hospital e colaboradores prestadores de serviços.

Instruções específicas:

Direitos

1. Ser sempre tratado com dignidade, atenção e respeito por parte de todos os profissionais da saúde, recebendo atendimento humano, sem preconceito de origem, raça, credo, sexo, idade, diagnóstico e quaisquer outras formas de preconceito.
2. Ser identificado pelo nome e sobrenome e não ser chamado pelo nome de sua doença ou agravo à saúde, número ou código, ou ainda outras formas impróprias, desrespeitosas ou preconceituosas.
3. Receber auxílio adequado e oportuno por profissional habilitado, de acordo com sua necessidade, para garantia do seu conforto e bem estar.
4. Poder identificar os profissionais que atuam direta ou indiretamente em sua assistência na instituição, por meio de crachá com fotografia, nome, cargo e/ou função, que deverá ser mantido em local de fácil visualização.
5. Ter garantida a sua segurança, integridade física, psíquica e moral, repouso, privacidade e individualidade.
6. Receber esclarecimentos sobre os documentos e formulários que lhe sejam apresentados para assinar, de forma a permitir sua compreensão e entendimento para uma opção consciente.
7. Receber do médico e dos demais membros da equipe multidisciplinar responsável pela sua assistência, informações claras, simples, de fácil compreensão e adaptadas a sua condição cultural, e quando explicativo por escrito, claro e legível, identificado com o nome e assinatura do(s)

- profissional(s) responsável(s) com o seu(s) número(s) de registro no(s) órgão(s) de controle e regulamentação profissional e sua(s) respectiva(s) assinatura(s).
8. Receber, quando solicitar, qualquer informação sobre medicamentos que lhe serão administrados, assim como ter acesso às informações sobre a procedência do sangue, hemocomponentes e hemoderivados de forma a poder verificar, antes de recebê-los, sua origem, sorologias efetuadas e prazo de validade.
 9. Ser esclarecido sobre riscos, benefícios e alternativas do(s) tratamento(s) e procedimento(s) a que será submetido e a quem caberá a responsabilidade financeira na eventualidade de aceitar sua inclusão em um protocolo de pesquisa.
 10. Ser esclarecido se o tratamento ou diagnóstico é experimental ou faz parte de pesquisas, se os benefícios a serem obtidos são proporcionais aos riscos e se existe probabilidade de alteração das condições de dor, sofrimento e desenvolvimento da sua patologia.
 11. Solicitar segunda opinião em relação ao diagnóstico ou tratamento e, se desejar, a substituição do médico responsável pelo seu atendimento.
 12. Consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida, após ter recebido adequada informação, procedimentos diagnósticos, terapêuticos, inclusão em protocolos de pesquisa e avaliações clínicas a serem realizados. Revogar, desde que não haja risco de vida, qualquer consentimento que tenha dado anteriormente, previamente à realização do procedimento, por decisão livre, consciente e esclarecida, sem que lhe sejam imputadas sanções morais ou legais.
 13. Ter seu prontuário elaborado de forma legível, contendo o conjunto de documentos padronizados pela Instituição, com informações a respeito de seu histórico médico, início e evolução de sua doença, raciocínio clínico, exames complementares, condutas terapêuticas, descrição dos procedimentos realizados e demais relatórios e anotações pertinentes, bem como identificação clara de cada profissional prestador do cuidado, podendo consultá-lo a qualquer momento, mesmo após seu arquivamento, pelo prazo estipulado pela lei.
 14. Receber as receitas com o nome genérico do medicamento e não o código. As receitas devem ser datilografadas, digitadas ou ter caligrafia legível, além da assinatura e do carimbo com o número do registro do respectivo Conselho Profissional.

15. Ter resguardada a confidencialidade de todo e qualquer segredo pessoal através da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiros ou à saúde pública. Os segredos do paciente correspondem a tudo aquilo que, mesmo desconhecido pelo próprio paciente, possa o profissional de saúde ter acesso e compreender através das informações obtidas no histórico do paciente, exame físico, exames laboratoriais ou de imagem.
16. Manter sua privacidade, com atendimento em local adequado e conduta profissional que resguarda esta privacidade.
17. Ser informado, orientado e, se necessário, treinado sobre como conduzir seu auto-cuidado, recebendo instruções médicas claras e legíveis sobre a continuidade de seu tratamento visando sua cura, reabilitação e prevenção secundárias e de seqüelas ou complicações, com nome dos medicamentos identificados e a identificação do(s) profissional(is) que atendeu(ram) com seu(s) respectivo número(s) de registro no(s) órgão(s) de controle e regulamentação profissional e sua(s) respectiva(s) assinatura(s).
18. Ter acesso a contas detalhadas, referente às despesas de seu tratamento, incluindo exames, medicações, taxas hospitalares e outros procedimentos.
19. Ser acompanhado por pessoa por ele indicada, ou receber visitas, conforme as normas e regulamentos da Instituição durante sua internação.
20. Receber assistências emocionais, morais e religiosas.
21. Poder indicar familiar ou responsável para tomar decisões a respeito dos procedimentos diagnósticos e terapêuticos, inclusive no que se refere a tratamentos, cuidados e procedimentos extraordinários para prolongamento da vida.
22. Receber o adequado tratamento para minimizar a dor quando existirem meios para aliviá-la.
23. Ser tratado com dignidade e respeito após a sua morte e não ter nenhum órgão ou tecido retirado de seu corpo sem sua prévia autorização, de sua família ou de seu responsável legal.

24. Ser informado sobre todos os direitos acima, sobre as normas e regulamentos da Instituição e sobre como se comunicar com as autoridades e lideranças para obter informações, esclarecimentos de dúvidas e apresentação de reclamações.

Situações Especiais:

24.1. Sendo adolescente (faixa etária entre 12 e 18 anos), desde que identificado como capaz de compreender seu problema e de conduzir-se por seus próprios meios:

- Ser atendido, se desejar, sem acompanhante em consultas e outros atendimentos, com garantia de sua individualidade e confidencialidade e quanto ao acesso a recursos diagnósticos e terapêuticos. No entanto, frente a situações consideradas de risco e quando indicado qualquer procedimento de alguma complexidade, será necessária a participação e o consentimento dos seus pais ou responsáveis, devendo esta quebra de sigilo profissional ser informada e justificada previamente ao adolescente.

24.2. Sendo criança ou adolescente:

- Ter a mãe e o pai considerados defensores dos seus interesses, participando ativamente nas decisões relativas aos procedimentos diagnósticos, terapêuticos e anestésicos, recebendo todas as informações e esclarecimentos pertinentes, salvo quando existir determinação judicial em contrário;
- Poder desfrutar de acompanhamento de seu currículo escolar e de alguma forma de recreação;
- Não ser exposto aos meios de comunicação, sem sua expressa vontade e a de seus pais ou responsáveis.

24.3. Sendo recém-nascido:

- Não ser separado da mãe ao nascer, salvo quando o próprio recém-nascido ou sua mãe necessitarem de cuidados especiais;
- Receber aleitamento materno exclusivo, salvo quando isto representar risco à saúde da mãe ou do recém-nascido.

24.4. Sendo idoso:

- Obter o cumprimento do disposto nos artigos 16 e 18, do “Estatuto do Idoso” – direito e acompanhante, opção por tratamento que lhe seja mais favorável, bem como o de ser atendido por profissionais treinados e capacitados para atendimento de suas necessidades.

Deveres:

1. Tomar ciência das condições para admissão de pacientes nesta Instituição.
2. Dar informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos pregressos e outros problemas relacionados à sua saúde.
3. Notificar as mudanças inesperadas de seu estado de saúde atual aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento e cuidados.
4. Procurar obter todos os esclarecimentos necessários para a compreensão dos procedimentos e tratamentos realizados e propostos, e, confirmar o entendimento sobre esses procedimentos.
5. Conhecer e respeitar as normas e regulamentos da Instituição.
6. Seguir as instruções recomendadas pela equipe multidisciplinar que o assiste, respondendo pelas conseqüências de sua não observância.
7. Participar do seu plano de tratamento e alta hospitalar ou indicar quem possa fazer.
8. Indicar o responsável financeiro por seu atendimento médico hospitalar, e no caso de estar recebendo cobertura da fonte pagadora:
 - 8.1. Conhecer e dar conhecimento à Instituição da extensão da cobertura financeira de seu Plano de Saúde, Seguradora ou Empresa, assim como as possíveis restrições;
 - 8.2. Notificar à Instituição sobre as mudanças inesperadas na cobertura do seu Plano de Saúde, Seguradora ou Empresa, assim como outras restrições;

- 8.3. Ser responsável por toda e qualquer despesa incorrida durante a internação do paciente ou seu atendimento ambulatorial, mediante glosas ou situações de conflito com seu Plano de Saúde, Seguradora ou Empresa, se comprometendo a negociar diretamente com os mesmos e isentando a Instituição de qualquer responsabilidade.
9. Respeitar os direitos dos demais pacientes, funcionários e prestadores de serviço da Instituição, tratando-os com civilidade e cortesia, contribuindo no controle de ruídos, número e comportamentos de seus visitantes.
10. Atender e respeitar a proibição de fumo nas dependências da Instituição, extensivo aos seus acompanhantes, conforme legislação vigente.
11. Zelar e responsabilizar-se pelas propriedades da Instituição colocadas à sua disposição, visando seu conforto e tratamento durante o período de atendimento.

Em se tratando de crianças, adolescentes ou adultos considerados legalmente incapazes, os direitos e deveres do paciente que foram relacionados, deverão ser exercidos pelos seus respectivos responsáveis legais.

Ter ciência de que é direito do médico renunciar ao atendimento de um paciente, desde que não se caracterize risco iminente de vida e que comunique tal atitude previamente ao paciente ou seu responsável, assegurando-lhe a continuidade dos cuidados e fornecendo todas as informações necessárias ao médico que o suceder.

Todos os direitos e deveres estão de acordo com a legislação brasileira.