



**ORIENTAÇÃO
AO PACIENTE E
ACOMPANHANTE**



SANTA ISABEL
Hospital

DIREITOS DOS PACIENTES E ACOMPANHANTES

1. FINALIDADE

Estabelecer os processos que apoiem os direitos, deveres e responsabilidades dos pacientes e seus familiares.

2. ABRANGÊNCIA

Institucional.

3. DESCRIÇÃO

Os direitos do paciente e da família são o elemento fundamental de todos os contatos entre o hospital, sua equipe e pacientes e familiares.

A instituição reconhece sua responsabilidade no desenvolvimento e implementação de diretrizes que protejam e assegurem os direitos e as responsabilidades do paciente e de seus familiares. Baseada nas leis, estatutos e regulamentos vigentes, apoiada nos valores de seu Código de Ética, adota a declaração abaixo como norteadora dos processos que identifica como direitos e responsabilidades de seus usuários.

De acordo com a legislação, considera-se criança a pessoa até 12 anos de idade incompletos, adolescente aquela entre 12 e 18 anos de idade e idoso a pessoa com idade igual ou superior a 60 anos.

Quando algum direito for ferido ou responsabilidade não cumprida, o líder da unidade deverá garantir sua adequação, enquanto representante da instituição.

4. DESCRIÇÃO

Diretos dos Pacientes e Familiares

- 1.** Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso, sem qualquer preconceito ou discriminação, restrição ou negação em virtude de idade, raça, cor, etnia, religião, orientação sexual, identidade de gênero, condições econômicas ou sociais, estado de saúde, de anomalia, patologia ou deficiência.
- 2.** Ser identificado por nome completo e data de nascimento e tratado pelo seu nome de registro ou nome social, caso seja sua preferência, e não de modo genérico, ou pelo nome de sua doença, número, código ou qualquer outra forma desrespeitosa ou preconceituosa.
- 3.** Poder identificar os profissionais por meio de crachás visíveis, legíveis e/ou por outras formas de identificação de fácil percepção.
- 4.** Receber informações sobre normas da instituição de proteção dos seus pertences pessoais.
- 5.** Receber informações claras, simples e compreensíveis por parte da equipe que o assiste, adaptadas à sua condição cultural, a respeito do seu diagnóstico, opções terapêuticas e riscos envolvidos.

- 6.** Receber informações sobre medicamentos que lhe são administrados, bem como procedências de sangue e hemoderivados antes de recebê-los, com direito à recusa, atestado na presença de testemunha.
- 7.** Receber tratamento hospitalar adequado para controlar e minimizar dores físicas, de acordo com diretrizes ou protocolos clínicos da instituição.
- 8.** Consentir ou recusar, após receber adequada informação, procedimentos diagnósticos, preventivos ou terapêuticos, salvo nos casos que acarretem risco à saúde pública.
- 9.** Indicar, por sua livre escolha, a quem confiará a tomada de decisão para a eventualidade de tornar-se incapaz de exercer sua autonomia, inclusive no que se refere a tratamentos, cuidados, procedimentos e medidas de ressuscitação ou outros cuidados de sustentação da vida (aplicável a maiores de 18 anos ou legalmente emancipados).
- 10.** Ter acesso ao seu prontuário de acordo com a legislação vigente e conforme normas da instituição. O prontuário deve incluir o conjunto de documentos e informações padronizadas sobre o histórico do paciente, princípios e evolução da doença, condutas terapêuticas e demais anotações clínicas.

- 11.** Ter resguardado o sigilo e a confidencialidade de toda e qualquer informação, mesmo após a morte, salvo nos casos de risco à saúde pública.
- 12.** Receber ou recusar assistência religiosa, psicológica e social.
- 13.** Ter respeitadas suas crenças espirituais e religiosas de qualquer credo, bem como seus valores éticos e culturais.
- 14.** Ter garantida a preservação de sua imagem, identidade, privacidade, integridade física, psíquica e moral independentemente de seu estado de consciência.
- 15.** Ter direito a acompanhante de sua livre escolha, nas consultas e exames e durante a internação, nos casos previstos em lei, assim como naqueles em que a autonomia da pessoa estiver comprometida, de acordo com as normas da instituição.
- 16.** Participar de todas as decisões sobre seus cuidados tendo a garantia que a equipe que o assiste fornecerá informações e esclarecimentos acerca de dúvidas, resultados do cuidado e do tratamento, bem como resultados não previstos.

- 17.** Solicitar segunda opinião ou parecer de outro profissional, bem como a substituição do médico responsável pelo seu atendimento, em qualquer fase do tratamento conforme política da instituição.
- 18.** Ter assistência respeitosa e com compaixão no fim de sua vida e ser tratado com dignidade e respeito após sua morte, sem que nenhum órgão ou tecido de seu corpo seja retirado sem sua autorização prévia, de sua família ou do responsável legal.
- 19.** Expressar e ser ouvido nas suas queixas, denúncias, necessidades, sugestões e outras manifestações por meio da Ouvidoria e qualquer outro mecanismo existente, sendo respeitado em sua privacidade e confidencialidade.

Situações Especiais

1. Assegurar às crianças, adolescentes, indivíduos com necessidades especiais e idosos seus direitos de acordo com a legislação vigente e a política institucional.

1.1 Sendo criança ou adolescente:

- ter a mãe ou o pai como responsável pelas decisões e interesses;
- manter a continuidade das atividades escolares, bem como o estímulo à recreação.

1.2 Sendo recém-nascido:

- não ser separado de sua mãe ao nascer, exceto quando o próprio recém-nascido ou a mãe necessitarem de cuidados especiais;
- receber aleitamento materno exclusivo, salvo quando isso representar risco à saúde da mãe ou do recém-nascido.

1.3 Sendo idoso:

- assegurar o direito a acompanhante e proporcionar as condições adequadas para sua permanência em tempo integral segundo critério médico;
- garantir atenção integral em especial às doenças que afetam preferencialmente os idosos.

Nota: considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.

RESPONSABILIDADES E DEVERES DOS PACIENTES E FAMILIARES

- 1.1.** Dar informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, uso de medicamentos ou substâncias que provoquem farmacodependência, procedimentos médicos pregressos e outros problemas relacionados à sua saúde;
- 2.** Seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que assiste o paciente, sendo responsável pelas consequências de sua recusa;
- 3.** Conhecer e respeitar as normas e regulamentos do Hospital;
- 4.** Zelar e responsabilizar-se pelas instalações da Instituição colocadas à sua disposição;
- 5.** Respeitar os direitos dos demais pacientes, funcionários e prestadores de serviços da Instituição, tratando-os com civilidade e cortesia, contribuindo no controle de ruídos, número e comportamentos de seus visitantes;
- 6.1.** Ser responsável por toda e qualquer despesa incorrida durante a internação e/ou atendimento ambulatorial ou indicar o responsável legal e financeiro pelo seu tratamento hospitalar, informando ao Hospital sobre quaisquer mudanças nesta indicação;

7. 1. Respeitar a proibição do fumo, extensivo aos seus acompanhantes e visitantes, conforme a legislação vigente;

8. 1. Em se tratando de crianças, adolescentes ou adultos considerados incapazes, as responsabilidades acima relacionadas deverão ser exercidas pelos seus responsáveis legais, devidamente habilitados.

No momento da internação é oferecido ao paciente e/ou seu familiar responsável, um guia com informações sobre os serviços e funcionamento do hospital e que contém a lista completa dos Direitos e Responsabilidades. A referida lista também pode ser facilmente acessada em quadros informativos distribuídos em locais de fácil visualização, tanto para funcionários quanto para pacientes e familiares.

Quando algum direito for ferido ou responsabilidade não cumprida, o líder da Unidade buscará garantir sua adequação, enquanto representante da Instituição. Em última instância, tanto pacientes e familiares, quanto a própria Instituição, contam com o auxílio da Ouvidoria, que fará interface entre ambos.

BRASIL. Portaria Nº 1.820, de 13 de Agosto de 2009. Dispõe sobre direitos e deveres dos usuários de saúde. Ministério da Saúde.

BRASIL. Estatuto do Idoso 3ª ed./ Ministério da Saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2013.

BRASIL. Estatuto da Criança e do Adolescente/ Ministério da Saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2019.

FENAPAE, 2007. Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde: Organização Mundial de Saúde, tradução e edição Edusp, São Paulo, 2003.

JOINT COMMISSION INTERNATIONAL. Padrões de Acreditação da Joint Commission International para Hospitais. 7ª ed. Rio de Janeiro: CBA, 2020.