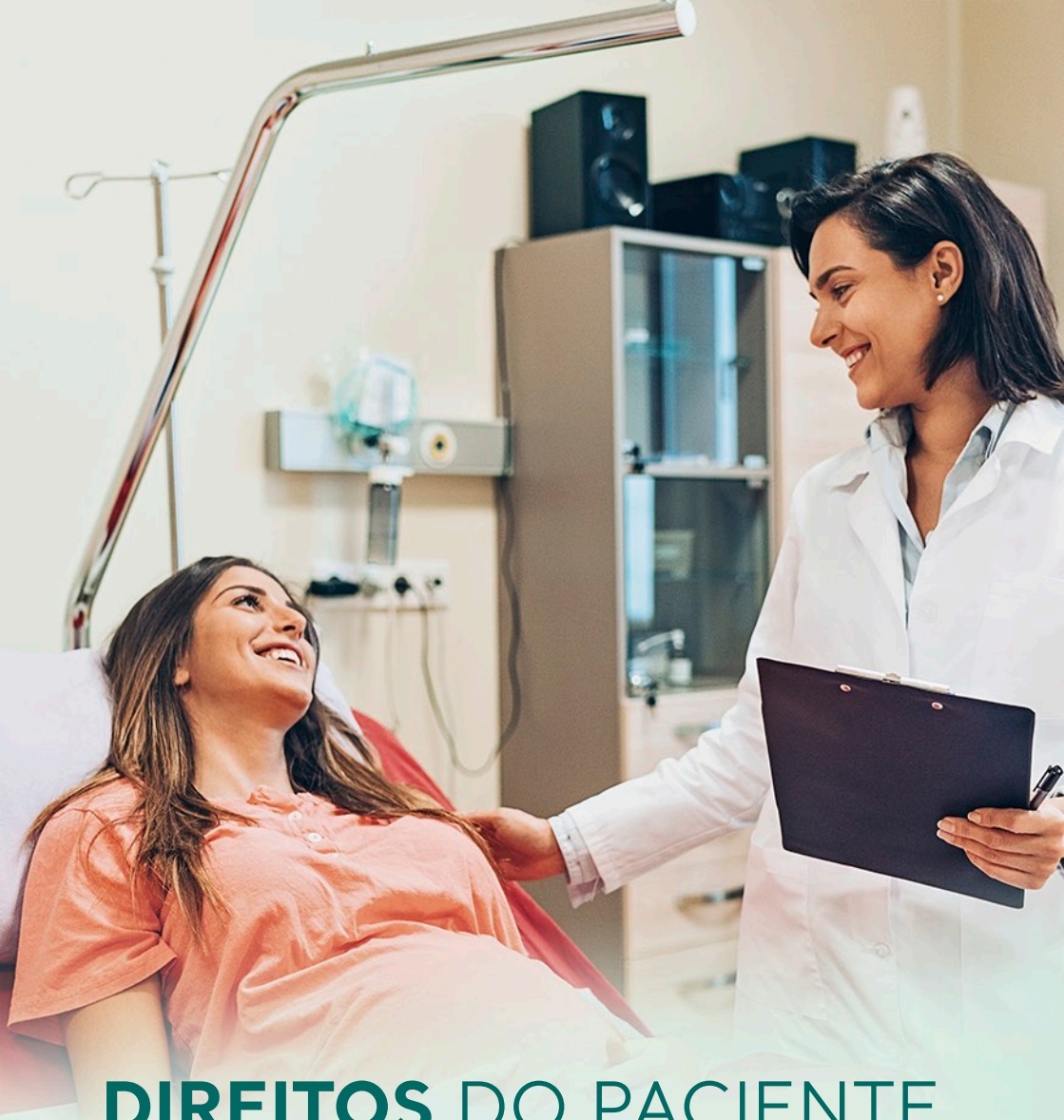

DIREITOS DO PACIENTE, REPRESENTANTES LEGAIS, ACOMPANHANTES E VISITANTES

01. Obter um atendimento digno, atencioso e respeitoso por parte de todos os profissionais de saúde, sem discriminação de qualquer natureza;

02. Ser identificado e tratado pelo seu nome ou sobrenome, e não por códigos, números, nome de sua doença ou de forma genérica, desrespeitosa ou preconceituosa;

03. Identificar as pessoas responsáveis direta e indiretamente por sua assistência, por meio de uniformes e, crachás visíveis e legíveis, contendo identificação e nome da instituição;

04. Obter informações claras, objetivas, respeitosas e compreensíveis sobre hipótese diagnóstica, e ações terapêuticas, o que pode ocorrer delas, duração prevista 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;

05. Ser prévia e expressamente informado, bem como consentir ou recusar de forma livre, voluntária e esclarecida, quando o tratamento proposto for, total ou parcialmente, experimental, ou fizer parte de protocolos de pesquisa;

06. Ter seu prontuário elaborado de forma legível e ter acesso ao conteúdo de acordo com a legislação vigente, e as normas estabelecidas pelo hospital. O prontuário deverá conter sua identificação pessoal, anamnese (histórico de todos os sintomas narrados pelo paciente sobre determinado caso clínico), exame físico, exames complementares com os respectivos resultados, hipóteses diagnósticas, diagnóstico definitivo, procedimentos ou tratamentos realizados, evolução e prescrição médica diária, bem como identificação clara de cada profissional prestador do cuidado, de acordo com os documentos padronizados pelo hospital;

07. 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, a confidencialidade de toda e qualquer informação pessoal, e segurança do procedimento;

08. Ser devidamente orientado, se necessário, sobre como conduzir seu tratamento após a alta, recebendo instruções e esclarecimentos médicos claros, escritos de forma legível, visando buscar sua cura e reabilitação, além da prevenção de complicações;

09. Revogar a qualquer tempo ou recusar livremente, uma vez devidamente esclarecidos os riscos inerentes, os procedimentos médicos sejam eles diagnósticos, terapêuticos ou mesmo avaliações clínicas, desde que não haja risco de morte;

10. Gestantes, idosos, crianças e adolescentes têm legalmente garantida prioridade de atendimento nos serviços de saúde, respeitadas as situações de urgência e emergência;

11. Em caso de menor de idade, incapacidade ou impossibilidade de manifestação de consentimento, esta poderá ser realizada por representante legalmente autorizado;

12. Ter acesso à tabela de preços para os serviços médicos e hospitalares a qualquer tempo, que ficará à disposição no setor de internação do hospital, bem como as contas hospitalares relativas ao tratamento prestado, em que deverão constar medicações utilizadas, taxas hospitalares e todos os procedimentos a que o paciente foi submetido;

13. Ter livre acesso a qualquer procedimento diagnóstico e terapêutico disponível na instituição, desde que indicado por médicos responsáveis;

14. 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;

15. Ser o adolescente 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, salvo quando a não revelação possa acarretar dano ao paciente. No entanto, frente a situações consideradas de risco e quando indicado qualquer procedimento de alguma complexidade, serão necessários a participação e o consentimento dos pais ou responsáveis;

16. Ser informado sobre todos os direitos acima, sobre as normas e regulamentos 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 por meio do Serviço de Atendimento ao Cliente ou órgãos competentes, tais como Procon, Conselho Regional de Medicina.

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) - Lei Estadual 10.241 de 17/03/1999 - Direitos dos Usuários dos Serviços e das Ações de Saúde do Estado de São Paulo - Estatuto da criança e do Adolescente (lei 8.069 de 13/07 de 1990) - Estatuto do Idoso (lei de 10.741 de 1/10/2003) – portaria da Saúde no 1.286 de 26/10/1993 e no74, de 04/05/1994.

Santa Joana
Hospital e Maternidade

DEVERES DO PACIENTE, REPRESENTANTES LEGAIS, ACOMPANHANTES E VISITANTES

01. O paciente e/ou seu 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, história de uso de medicamentos, drogas, reações alérgicas e demais informações relacionadas à sua saúde;

02. Durante a internação, deve utilizar somente as medicações prescritas pelo hospital, salvo as autorizadas pelo médico responsável pelo seu atendimento e acompanhamento;

03. 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;

04. Informar ao profissional de saúde ou à equipe responsável sobre qualquer fato que ocorra em relação a sua condição de saúde;

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

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

07. Ter em mãos seus documentos e, quando solicitados, os resultados de exames que estejam em seu poder;

08. 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;

09. 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;

10. 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;

11. Agir com respeito, cordialidade, urbanidade, cortesia e discrição nas dependências do hospital, respeitando e fazendo ser respeitados, por seu representante legal, acompanhante e visitantes os direitos dos demais pacientes, empregados e prestadores de serviços, bem como as Normas e Regimento Interno do Hospital.

12. Como parte dos seus direitos, todo o paciente pode ter acesso a qualquer informação sobre seu prontuário (total ou parcial). Para isso, é necessária a apresentação de um consentimento por escrito do paciente ou representante legal.

13. Aceitar a alta médica, assistencial ou hospitalar quando o processo ou tratamento for considerado finalizado, pelos profissionais envolvidos; quando todos os recursos disponíveis no Hospital para atender às necessidades do paciente e família já tenham sido oferecidos; ou quando a equipe do Hospital se sentir incapaz de atender às expectativas do paciente; ou aceitar a transferência para outra entidade ou médico quando houver a quebra de confiança estabelecida na relação médico-paciente.

14. Reconhecer que é direito do médico e do Hospital renunciar ao atendimento de um paciente e/ou realização de determinado procedimento em caso de por razões morais, éticas ou religiosas (objeção de consciência), desde que não se caracterize risco iminente de morte e que comunique tal atitude previamente ao paciente ou seu responsável, assegurando-lhe a continuidade dos cuidados e fornecendo todas as informações necessárias a entidade hospitalar ou médico que o suceder.

15. Em havendo descumprimento dos deveres estabelecidos, poderá ser o paciente, representante legal, acompanhante e visitante e afins, ser advertido acerca da indevida conduta, podendo ainda, ser transferido, caso tenha condições para tanto (no caso do paciente) e/ou retirado do local e/ou, limitando-se no todo ou em parte o acesso a instituição, e/ou proibindo a entrada no recinto, em sendo identificada a possibilidade de exposição de risco à saúde e/ou integridade física e psíquica dos demais pacientes, funcionários, visitantes, acompanhantes e terceiros; risco de dano ao patrimônio; em caso de tumulto; conflitos; agressões e ameaças de todas as ordens; e/ou em havendo a necessidade do restabelecimento da ordem no local para não prejudicar o atendimento médico-hospitalar prestado.