



DERECHOS Y DEBERES PACIENTES Y FAMILIAS

Derechos de los pacientes y sus familias

- 1.** Recibir atención digna, atenta y respetuosa, sin prejuicios ni discriminación alguna;
- 2.** Ser identificados por su nombre completo y fecha de nacimiento y tratados por su razón social o denominación social, si así lo prefieren, y no en forma genérica, ni por el nombre de su enfermedad, número, código o cualquier otra forma irrespetuosa o lesiva.
- 3.** Ser capaz de identificar a los profesionales mediante distintivos visibles y legibles y/u otras formas de identificación que sean de fácil comprensión.
- 4.** Recibir información sobre las normas de la institución respecto a la protección de sus pertenencias personales.
- 5.** Tienen derecho a recibir información clara, sencilla y comprensible del equipo que los atiende, adaptada a su condición cultural, sobre su diagnóstico, opciones terapéuticas y riesgos involucrados;
- 6.** Recibir información sobre los medicamentos que se le administran, así como el origen de la sangre y hemoderivados antes de recibirlos;
- 7.** Recibir tratamiento hospitalario adecuado para controlar y minimizar el dolor físico; de acuerdo con las guías clínicas o protocolos de la Institución.

- 8.** Consentir o rechazar procedimientos diagnósticos o terapéuticos, libre y voluntariamente, previa información adecuada, siempre que no ponga en peligro la vida. En caso de imposibilidad de manifestar su voluntad, el consentimiento deberá ser otorgado, por escrito, por sus familiares o tutores;
- 9.** Tener acceso a su expediente médico de conformidad con la legislación vigente y de acuerdo con las normas de la institución. La historia clínica debe incluir un conjunto de documentos e información estandarizada sobre la historia del paciente, principios y evolución de la enfermedad, procedimientos terapéuticos y otras notas clínicas;
- 10.** Haber salvaguardado la confidencialidad de toda y cualquier información, manteniendo el secreto profesional, siempre que no represente un riesgo para terceros o para la salud pública;
- 11.** Recibir o rechazar asistencia psicológica y religiosa;
- 12.** Que se respeten sus creencias espirituales y religiosas, así como sus valores éticos y culturales;
- 13.** Tener garantizada su seguridad, individualidad, privacidad, integridad física, psíquica y moral. Por lo tanto, el paciente tiene derecho a mantener su privacidad, con cuidado en un lugar adecuado y una conducta profesional que salvaguarde esta privacidad;

- 14.** Tener asegurados, tratándose de niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad o de la tercera edad, sus derechos de conformidad con la legislación vigente y la política de la Institución;
- 15.** Tener derecho a un acompañante de su elección durante todo el período de hospitalización, de acuerdo con las normas de la Institución;
- 16.** Anímate a participar en todas las decisiones sobre tu atención, teniendo la garantía de que el equipo que te atiende te brindará información y aclaraciones sobre dudas, resultados de atención y tratamiento, así como resultados imprevistos;
- 17.** Poder designar a un familiar o tutor para tomar decisiones sobre procedimientos diagnósticos o terapéuticos, incluso sobre tratamientos, cuidados y procedimientos y medidas de reanimación u otros tratamientos de soporte vital, aplicables a personas mayores de 18 años o legalmente emancipadas;
- 18.** Expresar sus inquietudes o quejas a la dirección de la Institución, a través del Servicio de Defensoría del Pueblo y recibir la información y aclaraciones pertinentes, de acuerdo con sus normas y reglamentos. Teléfono 3245-5461, de lunes a jueves, de 7:30 a 17:30 y viernes de 7:30 a 16:30, o por el sitio web www.hospitalhsi.com.br;

19. Solicitar una segunda opinión sobre su diagnóstico o tratamiento y, si lo desea, sustituir al médico responsable de su atención, de acuerdo con la política de la Institución;

20. Recibir atención respetuosa y compasiva al final de su vida y ser tratado con dignidad y respeto después de su muerte y que no se extraiga ningún órgano o tejido de su cuerpo sin la autorización previa de su familia o tutor legal.

RESPONSABILIDADES Y DEBERES DE LOS PACIENTES Y SUS FAMILIAS

- 1.** Facilitar información completa y exacta sobre su historia clínica, enfermedades previas, consumo de medicamentos o sustancias que causen drogadicción, procedimientos médicos previos y otros problemas relacionados con su salud.;
- 2.** Seguir las instrucciones recomendadas por el equipo multiprofesional que asiste al paciente, responsabilizándose de las consecuencias de su no aceptación.;
- 3.** Conocer y respetar las normas y reglamentos del Hospital;
- 4.** Cuidar y responsabilizarse de las instalaciones de la Institución puestas a su disposición;
- 5.** Respetar los derechos de los demás pacientes, empleados y prestadores de servicios de la Institución, tratándolos con educación y cortesía, contribuyendo al control del ruido, cantidad y comportamiento de sus visitantes.;
- 6.** Hacerse cargo de todos y cada uno de los gastos ocasionados durante la hospitalización y/o asistencia ambulatoria o indicar la persona responsable legal y económicamente de su tratamiento hospitalario, informando al Hospital de cualquier cambio en este sentido;

7. Respetar la prohibición de fumar, extensiva a acompañantes y visitantes, de acuerdo con la legislación vigente.;

8. En caso de niños, niñas, adolescentes o adultos considerados incapaces, las responsabilidades enumeradas anteriormente serán ejercidas por sus tutores legales, debidamente capacitados.

En el momento del ingreso, el paciente y/o su familiar responsable reciben una guía con información sobre los servicios y el funcionamiento del hospital y que contiene la lista completa de Derechos y Responsabilidades. Esta lista también puede consultarse fácilmente en tableros de anuncios distribuidos en lugares de fácil acceso, tanto para los empleados como para los pacientes y familiares.

Cuando se vulnere algún derecho o se incumpla alguna responsabilidad, el responsable de la Unidad, como representante de la Institución, actuará para asegurar su cumplimiento. En última instancia, tanto los pacientes y familiares como la propia Institución cuentan con la asistencia de la Defensoría, que ejercerá de intermediario entre ambos.



Hospital Santa Isabel

(11) 3245-5000

Rua Dona Veridiana, 311

Higienópolis | São Paulo - SP