



**DIREITOS E DEVERES
DOS PACIENTES E
FAMILIARES**

Direitos dos Pacientes e Familiares

- 1.** Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso, sem qualquer preconceito ou discriminação;
- 2.** Ser identificado por nome completo e data de nascimento e tratado pelo seu nome e não de modo genérico, ou pelo nome de sua doença, número, código ou qualquer outra forma desrespeitosa ou preconceituosa;
- 3.** Poder identificar através do crachá com fotografia, nome e departamento a que pertence;
- 4.** Receber informações sobre normas da instituição, de proteção dos seus pertences pessoais;
- 5.** Têm direito a receber informações claras, simples e compreensíveis, por parte da equipe que o assiste, adaptadas à sua condição cultural, a respeito de 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;
- 7.** Receber tratamento hospitalar adequado para controlar e minimizar dores físicas; de acordo com diretrizes ou protocolos clínicos da Instituição.

- 8.** Consentir ou recusar procedimento diagnósticos ou terapêuticos, de forma livre e voluntária, após receber adequada informação, desde que não esteja em risco de vida. No caso de impossibilidade de expressar a sua vontade, o consentimento dever ser dado, por escrito, por seus familiares ou responsáveis;
- 9.** Ter acesso ao seu prontuário de acordo com a legislação vigente e conforme as 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;
- 10.** Ter resguardado a confidencialidade de toda e qualquer informação, através da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiro ou à saúde pública;
- 11.** Receber ou recusar assistência psicológica e religiosa;
- 12.** Ter respeitadas suas crenças espirituais e religiosas bem como seus valores éticos e culturais;
- 13.** Ter garantida a sua segurança, individualidade, privacidade, integridade física, psíquica e moral. Para tanto, o paciente tem direito a manter a sua privacidade, com atendimento em lugar adequado e conduta profissional que resguarde esta privacidade;

- 14.** Ter assegurados, em se tratando de crianças e adolescentes, indivíduos deficientes ou idosos, seus direitos de acordo com a legislação vigente e política da Instituição;
- 15.** Ter direito a acompanhante de sua escolha durante todo o período da internação, de acordo com as normas da Instituição;
- 16.** Ser estimulado 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 resultado não previstos;
- 17.** Poder indicar familiar ou responsável para tomar decisões a respeito dos procedimentos diagnósticos ou terapêuticos inclusive no que 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;
- 18.** Expressar as suas preocupações ou queixas para direção da Instituição, através de Serviço de Ouvidoria e receber informações e esclarecimentos pertinentes, de acordo com as suas normas e regulamentos. Telefone 3245-5461, de 2ª a 5ª feira, das 7h30 às 17h30 e 6ª feira das 7h30 às 16h30, ou pelo site www.hospitalhsi.com.br;

19. Solicitar segunda opinião em relação ao seu diagnóstico ou tratamento e, se desejar, substituição do médico responsável pelo seu atendimento, conforme política da Instituição;

20. 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 de seu corpo sem sua prévia autorização, de sua família ou do responsável legal.

RESPONSABILIDADES E DEVERES DOS PACIENTES E FAMILIARES

- 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.** 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.** Respeitar a proibição do fumo, extensivo aos seus acompanhantes e visitantes, conforme a legislação vigente;
- 8.** 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.



Hospital Santa Isabel

(11) 3245-5000

Rua Dona Veridiana, 311

Higienópolis | São Paulo - SP