

# DIREITOS DOS PACIENTES E ACOMPANHANTES

- 1 - Obter tratamento digno, adequado e no tempo certo para resolver o seu problema de saúde e ser identificado e tratado pelo nome completo e/ou nome que deseja ser chamado, de forma humanizada.
- 2 - Identificar o colaborador que está lhe prestando assistência por crachá com foto e receber o auxílio imediato dos cuidados necessários, solicitando que realize a higienização das mãos e uso de máscara antes de realizar qualquer procedimento.
- 3 - Receber orientações quanto aos riscos assistenciais e protocolos de Segurança do Paciente e receber proteção e Segurança na medida em que os procedimentos e instalações possibilitem.
- 4 - Obter informações claras, objetivas, respeitadas e compreensíveis sobre seu tratamento, resultados de exames, propostas terapêuticas, evolução provável do problema de saúde. Informação a respeito de diferentes possibilidades terapêuticas de acordo com sua condição clínica. Direito à escolha de alternativa de tratamento, quando houver. Consentir ou recusar procedimentos a serem realizados como parte do tratamento, conforme Política Institucional de consentimento informado. No caso de impossibilidade de expressar sua vontade, o consentimento deve ser dado, por escrito, por seus familiares diretos e/ou responsáveis.
- 5 - O paciente e/ou responsável legal podem requerer para equipe as informações contidas no prontuário, caso assim o desejar, durante o período de hospitalização.
- 6 - Receber toda informação sobre os medicamentos que lhe serão administrados.
- 7 - Ser devidamente encaminhado, se necessário, para outro serviço de saúde e orientado sob como conduzir seu tratamento no pós-alta.
- 8 - Ser informado sobre a procedência do sangue ou hemoderivados para transfusão, bem como a comprovação das sorologias efetuadas e a sua validade.
- 9 - Interromper tratamentos indesejados e que visem apenas prolongar a vida, sem qualidade, tendo respeitados sempre seus valores, cultura e direitos individuais.
- 10 - Receber visitas em horários pré-estabelecidos que não comprometam as atividades dos colaboradores que atuam na Instituição, de acordo com as normas e regulamentos da FHSFA.
- 11 - Ter acompanhante em tempo integral, nos casos de internação de adolescentes com idade de 14 a 18 anos e maiores de 60 (casos previstos em lei).
- 12 - Assegurar a preservação de sua imagem, identidade e respeito a seus valores éticos, morais e culturais, independente de seu estado de consciência.
- 13 - O paciente tem o direito de ter sua privacidade resguardada, com atendimento em local apropriado e adequado. Ter assegurado o direito à confidencialidade de suas informações por um termo de confidencialidade assinado por todo profissional que ingressa na instituição, e cujo descumprimento lhe acarretará responsabilidade jurídica.
- 14 - Obter atendimento digno, atencioso e respeitoso, por parte de todos os colaboradores, sem preconceito de raça, credo, cor, idade, sexo, orientação sexual, identidade de gênero, diagnóstico ou qualquer outra forma de preconceito ou discriminação, respeitando a individualidade, seus valores, sua cultura, e seus direitos na relação com os serviços de saúde. O recebimento de visita de religiosos de qualquer credo, sem que isso acarrete mudança da rotina de tratamento e do estabelecimento e configure ameaça à segurança ou perturbações a si ou aos outros.
- 15 - Ter acesso ao tratamento sem ter que arcar com nenhum custo; receber todo o tratamento na instituição, não sendo necessário que o paciente precise trazer nenhum tipo de medicamento e/ou material médico hospitalar e/ou alimentos.
- 16 - Determinar qual/quais familiares ou terceiros estão autorizados a receber informações e quais poderão ser comunicadas, visto que toda pessoa tem o direito de decidir se seus familiares e acompanhantes terão acesso às mesmas.
- 17 - O direito de se expressar e ser ouvido nas suas queixas denúncias, necessidades, sugestões e outras manifestações por meio da ouvidoria, urnas e qualquer outro mecanismo existente, sendo sempre respeitado na privacidade, no sigilo e na confidencialidade. Contato ouvidoria (31)21261620.
- 18 - Atendimento humanizado, realizado por profissionais qualificados, em ambiente limpo, acolhedor e acessível a todas as pessoas.
- 19 - Recebimento, quando prescritos, dos medicamentos que compõem a farmácia básica e, nos casos de necessidade de medicamentos de alto custo deve ser garantido o acesso conforme protocolos e normas do Ministério da Saúde.
- 20 - Caso o paciente seja portador de transtornos mentais, deverão também ser observados os seus direitos, de acordo com a Lei Federal nº 10.216, de 06 de abril de 2001.
- 21 - A obtenção de laudo, relatório e atestado médico, sempre que justificado por sua situação de saúde.
- 22 - Ter a garantia de que seus dados pessoais são processados em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados, sendo assegurada a transparência, a responsabilidade e a segurança no uso de suas informações pessoais.

# DEVERES DOS PACIENTES E ACOMPANHANTES

- 1 - O paciente e/ou seu responsável legal tem o dever de dar informações precisas, completas e apuradas sobre o histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados à sua saúde.
- 2 - Informar as mudanças inesperadas do seu estado de saúde atual aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento.
- 3 - Expressar conhecimento sobre as informações e orientações recebidas, solicitando esclarecimentos em casos de dúvidas.
- 4 - Seguir as orientações recomendadas pela equipe multiprofissional que o assiste e assumir a responsabilidade pela recusa de procedimentos, exames ou tratamentos recomendados, sendo responsável pelas consequências desta recusa, deixando registrado através de documento formal com assinatura do usuário e/ou responsável.
- 5 - Utilizar somente as medicações prescritas pelo Hospital durante sua permanência e tratamento.
- 6 - Zelar pelas propriedades da instituição, patrimônio e estrutura física colocada à sua disposição para o seu conforto e tratamento.
- 7 - Participar do seu plano terapêutico e alta hospitalar.
- 8 - Respeitar os direitos dos demais pacientes, colaboradores e prestadores de serviço da Instituição, mantendo uma relação de cortesia.
- 9 - Zelar pela preservação da própria imagem, de outros pacientes e colaboradores do Complexo Hospitalar São Francisco, não expondo os mesmos através de registros fotográficos e/ou quaisquer outros meios.
- 10 - É dever do acompanhante higienizar as mãos ao entrar e ao sair das enfermarias.
- 11 - Deixar seus pertences pessoais com pessoas de sua confiança (parentes, responsável legal, etc.), sendo vedado a qualquer profissional deste hospital a guarda de tais bens.
- 12 - É proibida a entrada de alimentos, bebidas alcoólicas, drogas ilícitas, materiais hospitalares e quaisquer outros equipamentos dentro da instituição, que não sejam devidamente autorizados.
- 13 - Respeitar a proibição de uso e porte de armas brancas e armas de fogo nas dependências do hospital. Caso o paciente possua o porte de armas de fogo, deverá informar no momento da internação.
- 14 - Contribuir para o bem-estar de todos, no serviço de saúde, colaborando com a limpeza e segurança do ambiente.

