direitos e deveres *dos pacientes*

CLIGED

WWW.CLINICACLIGED.COM.BR

direitos

1. Ser sempre tratado com dignidade e respeito.

2. Receber um atendimento humanizado, atencioso e respeitoso, sem preconceitos de origem, raça, credo, sexo, orientação sexual, cor, idade, diagnóstico e quaisquer outras formas de preconceito por parte de todos os profissionais e funcionários que atuam na Instituição. Os cuidados devem ser prestados, pelas equipes, de modo a respeitar a dignidade e a autoestima do paciente.

3. Ser identificado pelo nome, sobrenome ou nome social. Não ser identificado pelo nome da sua doença ou agravo à saúde, número ou código, ou ainda outras formas impróprias, desrespeitosas ou preconceituosas.

4. Ter assegurada a sua segurança, integridade física, psíquica e moral, repouso, privacidade e individualidade.

5. Ter assegurados a preservação de sua imagem e identidade e o respeito a seus valores éticos, morais e culturais, independentemente de seu estado de consciência.

6. Ter conhecimento das normas e regulamentos da Instituição.

7. Receber esclarecimentos sobre os documentos e formulários que lhe sejam apresentados para assinar, de forma a permitir sua compreensão e entendimento para uma opção consciente.

8. Receber auxílio adequado e oportuno, de acordo com sua necessidade, para garantia do seu conforto e bemestar, por profissional habilitado, presente no local, em qualquer situação.

9. Poder identificar os profissionais que atuam direta ou indiretamente em sua assistência na Instituição por meio de crachá com fotografia, nome, cargo e/ou função.

10. Receber do médico de sua escolha e dos demais membros da equipe multidisciplinar responsáveis pela sua assistência, por ocasião do início ou em qualquer fase do tratamento, informações verbais e, quando possível, relatório explicativo por escrito, claro e legível, sem códigos ou abreviaturas, identificado com o nome e assinatura do(s) respectivo(s) profissional(ais) com o(s) seu(s) número(s) de registro no(s) órgão(s) de controle e regulamentação profissional e sua(s) respectiva(s) assinatura(s), contendo: tipo e natureza do tratamento, duração esperada, possibilidades de diagnóstico, procedimento(s) proposto(s), eventuais efeitos colaterais e as informações e orientações quanto aos medicamentos a serem utilizados.

11. Ser esclarecido sobre riscos, benefícios e alternativas do(s) tratamento(s) e procedimento(s) a que será submetido, e a quem caberá a responsabilidade financeira na eventualidade de aceitar sua inclusão em um protocolo de pesquisa.

12. Solicitar segunda opinião em relação ao seu diagnóstico ou tratamento e, se desejar, substituição do médico responsável pelo seu atendimento.

13. Consentir ou recusar — de forma livre, voluntária e esclarecida, após ter recebido adequada informação — procedimentos diagnósticos, terapêuticos, avaliações clínicas e pesquisas clínicas a serem nele realizados. Revogar, desde que não haja risco de morte, qualquer consentimento que tenha dado anteriormente, previamente à realização do procedimento, por decisão livre, consciente e esclarecida, sem que lhe sejam imputadas sanções morais ou legais.

14. Ter seu prontuário elaborado de forma legível, contendo o conjunto de documentos padronizados com informações a respeito de seu histórico médico, início e evolução de sua doença, raciocínio clínico, exames complementares, condutas terapêuticas, descrição dos procedimentos realizados e demais relatórios e anotações pertinentes, podendo consultá-lo a qualquer momento, mesmo após seu arquivamento, pelo prazo estipulado em lei.

14.1. O paciente tem o direito de expressar suas preferências e necessidades em relação a assistência à saúde, e os profissionais responsáveis por sua realização devem registrar em prontuário, mesmo que não haja prescrição médica.

15. Receber, quando solicitar, toda e qualquer informação sobre os medicamentos que lhe serão administrados.

16. Expressar suas preocupações e queixas para a direção da Instituição, por meio da Ouvidoria, e receber as informações e esclarecimentos pertinentes, de acordo com suas normas e regulamentos.

17. Ter livre acesso a todo e qualquer procedimento diagnóstico e terapêutico disponível na Instituição, desde que indicado por médicos responsáveis.

18. Ter resguardada a confidencialidade de todo e qualquer segredo pessoal, sob a manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiros ou à saúde pública. Os segredos do paciente correspondem a tudo aquilo que, mesmo desconhecido pelo próprio paciente, possa o profissional de saúde ter acesso e compreender por meio das informações obtidas no histórico do paciente, exame físico, exames laboratoriais ou de imagem.

19. Ser informado, orientado e, se necessário, treinado sobre como conduzir seu autocuidado, recebendo instruções médicas claras e legíveis sobre a continuidade de seu tratamento, visando sua cura, reabilitação e prevenção secundárias e de sequelas ou complicações, com o nome dos medicamentos identificados e a identificação do(s) profissional(is) que o atendeu(ram) com o(s) seu(s) respectivo(s) número(s) de registro no(s) órgão(s) de controle e regulamentação profissional e sua(s) respectiva(s) assinatura(s).

20. Ter acesso às contas detalhadas referentes às despesas de seu tratamento, incluindo exames, medicações, taxas hospitalares e outros procedimentos. Quando estiver internado no regime "particular", a própria Instituição fornecerá tais Informações; e quando a internação for financiada por um convênio ou operadora de saúde, tais informações deverão ser obtidas diretamente com o convênio ou operadora de saúde.

21. Ser acompanhado, se assim o desejar, na consulta, por pessoa por ele indicada.

22. Receber assistência emocional e moral.

23. Poder indicar familiar ou responsável para tomar decisões a respeito dos procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, inclusive no que se referem a tratamentos e cuidados.

24. Poder indicar familiar ou acompanhante como seu parceiro no cuidado para que este receba as informações, orientações e participe do processo de educação com relação a continuidade do cuidado durante o atendimento.

25. Receber o adequado manejo para minimizar a dor quando existirem meios para aliviá-la.

26. Situações especiais:

26.1. Sendo adolescente (faixa entre 12 e 18 anos), desde que identificado como capaz de compreender seu problema e de conduzir-se por seus próprios meios, ser atendido, se o desejar, sem acompanhante em consultas e outros atendimentos, com garantia de sua individualidade e confidencialidade e quanto ao acesso a recursos diagnósticos e terapêuticos. 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, devendo essa quebra de sigilo profissional ser informada e justificada previamente ao adolescente.

26.2. Sendo criança ou adolescente:
- Ter os responsáveis legais considerados defensores dos seus interesses, participando ativamente nas decisões relativas aos procedimentos diagnósticos, terapêuticos e anestésicos, recebendo todas as informações e esclarecimentos pertinentes, salvo quando existir determinação judicial em contrário;
- Poder desfrutar de acompanhamento e de alguma forma de recreação;
- Não ser exposto aos meios de comunicação sem sua expressa vontade e a de seus pais ou responsáveis.

26.3. Sendo criança/adolescente:
- Não ser separado de seu representante legal, salvo quando necessitar de cuidados especiais;
- Receber aleitamento materno exclusivo, salvo quando isso representar risco à saúde da mãe ou do recém nascido.

26.4. Sendo idoso, obter o cumprimento do disposto nos artigos 16 a 18, do "Estatuto do Idoso" - direito a companhante, opção por tratamento que lhe seja mais favorável, bem como o de ser atendido por profissionais treinados e capacitados para o atendimento de suas necessidades.

deveres

1. Tomar ciência das condições para admissão de pacientes nesta Instituição.

2. Designar médico responsável pelo seu tratamento, sabendo que este médico terá acesso total ao seu prontuário, inclusive atendimentos anteriores, exames diagnósticos e procedimentos realizados na Instituição.

3. Dar informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos pregressos e outros problemas relacionados à sua saúde.

4. Notificar as mudanças inesperadas de seu estado de saúde atual aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento e cuidados.

5. Procurar obter todos os esclarecimentos necessários para a compreensão dos procedimentos e tratamentos realizados e propostos; confirmar o entendimento sobre os procedimentos e tratamentos realizados e propostos.

6. Conhecer e respeitar as normas e regulamentos da Instituição.

7. Seguir as instruções recomendadas pela equipe multidisciplinar que o assiste, respondendo pelas consequências de sua não observância.

8. Indicar o responsável financeiro por seu atendimento médico-hospitalar, e no caso de estar recebendo cobertura da fonte pagadora:

8.1. Conhecer e dar conhecimento à Instituição e ao seu médico da extensão da cobertura financeira de seu Plano de Saúde, Seguradora ou Empresa, assim como as possíveis restrições;

8.2. Notificar a Instituição e ao seu médico titular sobre as mudanças inesperadas na cobertura do seu Plano de Saúde, Seguradora ou Empresa, assim como outras restrições;

8.3. Ser responsável por toda e qualquer despesa incorrida durante a internação do paciente ou seu atendimento ambulatorial, mediante glosas ou situações de conflito com seu Plano de Saúde, Seguradora ou Empresa, comprometendo-se a negociar diretamente com estes e isentando a Instituição de qualquer responsabilidade.

9. Respeitar os direitos dos demais pacientes, funcionários e prestadores de serviço da Instituição, tratando-os com civilidade e cortesia, contribuindo no controle de ruídos, número e comportamentos de seus visitantes.

10. Não fumar nas dependências da Instituição.

11. Zelar e responsabilizar-se pelas propriedades da Instituição colocadas à sua disposição visando seu conforto e tratamento durante o período do atendimento hospitalar.

12. Aceitar a alta médica, assistencial ou hospitalar quando o processo ou tratamento for considerado finalizado, pelos profissionais envolvidos; quando todos os recursos disponíveis na Instituição para atender às necessidades do paciente e família já tenham sido oferecidos; ou quando a equipe de saúde se sentir incapaz de atender às expectativas do paciente.

13. Conservar, armazenar e transportar medicamentos termolábeis em temperatura recomendada, sendo os profissionais de saúde respaldados pelo não recebimento e administração da medicação em caso contrário.

Tratando-se de crianças, adolescentes ou adultos considerados legalmente incapazes, os direitos e deveres do paciente acima relacionado deverão ser exercidos pelos seus respectivos responsáveis legais.

É direito do médico renunciar ao atendimento de um paciente, 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 ao médico que o suceder.

Todos os direitos e deveres estão de acordo com a legislação brasileira.

Unidade Macaé	Unidade Rio de Janeiro	Unidade Cabo Frio
(22) 2762-4800	(21) 3550-6794	(22) 3343-6695