

# POLÍTICA DE DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE



*O Hospital Madre Teresa, norteado pelas leis, regulamentos vigentes, seus valores institucionais e seu Código de Ética, adota a Política de Direitos e Deveres do Pacientes, conforme abaixo designado:*

## **I. DIREITOS DO PACIENTE**

**O paciente possui direito à:**

- 1.** Ser tratado de forma digna, humanizada, respeitosa, cordial e livre de quaisquer preconceito ou discriminação, garantida a preservação de sua imagem e identidade, bem como, respeito a seus valores éticos, morais e culturais.
- 2.** Ser identificado pelo seu nome e sobrenome, sem qualquer associação desrespeitosa, como a seu quadro clínico ou outras formas impróprias ou preconceituosas.
- 3.** Ter respeitada sua crença espiritual e religiosa, podendo receber ou recusar assistência moral, psicológica, social ou religiosa, estendida a seus familiares.
- 4.** Ser atendido em ambiente seguro, livre de assédio ou abuso.
- 5.** Ter preservada sua privacidade, individualidade, e, em especial, à ter preservado o sigilo sobre todas as informações de seu tratamento médico. O paciente poderá autorizar familiares ou terceiros a receber informações e ter acesso ao seu prontuário médico.
- 6.** Solicitar cópia ou ter acesso ao seu prontuário médico, de acordo com a legislação vigente e conforme as normas da instituição.
- 7.** Ser esclarecido sobre o seu tratamento e/ou procedimento médico, incluindo possíveis riscos, sequelas e tratamentos alternativos, podendo consentir de forma livre e esclarecida, bem como participar e tomar decisões quanto ao seu plano de cuidados.
- 8.** Revogar ou recusar livremente a realizar tratamento e/ou procedimentos médicos, desde que não haja risco iminente de morte.
- 9.** Indicar um familiar ou responsável para decidir em seu nome sobre tratamento e/ou realização de procedimento, caso esteja impossibilitado de fazê-lo.
- 10.** Solicitar a desistência de seu tratamento a qualquer momento, exceto quando haja risco iminente de morte.
- 11.** Ser informado sobre os medicamentos que lhe serão administrados.
- 12.** Solicitar a qualquer momento profissional da equipe de cuidados para avaliar queixas, para melhoria do seu conforto e bem-estar.
- 13.** Pedir uma segunda opinião sobre o seu atendimento, bem como solicitar substituição de seu médico assistente a qualquer momento, quando estiver internado na Instituição.
- 14.** Receber instruções e esclarecimentos claros de como proceder após a alta hospitalar.

**15.** Receber visitas e ser informado em caso de limitação clínica ou restrição aplicada a esse direito. A visitação ocorrerá, quando autorizada, em horários pré-estabelecidos e no limite de quantidade autorizada pelas normas do Hospital Madre Teresa.

**16.** Ter assistência respeitosa e com compaixão no fim da sua vida, podendo ele próprio (desde que lúcido), a família ou responsável legal, decidir em conjunto com a equipe assistencial sobre a utilização de tratamentos e/ou procedimentos dolorosos e extraordinários para prolongar a vida.

**17.** Ter acesso a tabela hospitalar com os valores praticados na Instituição, bem como solicitar a qualquer tempo o extrato de sua conta hospitalar detalhada, discriminando materiais, medicamentos, diárias, taxas, exames, entre outros e seus respectivos valores, quando seu atendimento se der na modalidade particular.

**18.** Na condição de idoso, ter cumprido todos os direitos estabelecidos na Lei 10.741/2003 – “Estatuto do Idoso”.

**19.** Sendo o paciente ou familiar, esclarecidos sobre a possibilidade de doação de órgãos, nos termos da Lei n.º 94.394/1997.

**20.** Apresentar manifestação verbal ou escrita, no SOU - Serviço de Ouvidoria, pelo seguintes canais de comunicação:

**Telefone: (31) 3339-8008;**

**E-mail: [sou@hospitalmadreteresa.org.br](mailto:sou@hospitalmadreteresa.org.br);**

**Site: [www.hospitalmadreteresa.org.br](http://www.hospitalmadreteresa.org.br).**



## II. DEVERES

### O paciente e/ou o seu responsável legal tem os seguintes deveres:

1. Prestar informações precisas, completas e apuradas sobre o histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados à saúde.
2. Informar as mudanças de saúde inesperadas aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento.
3. Seguir as recomendações e instruções transmitidas pela equipe de cuidado multiprofissional que o assiste, sendo responsável pelas consequências de sua recusa.
4. Expressar se compreendeu as informações e orientações recebidas e fazer perguntas sempre que tiver dúvidas.
5. Utilizar somente as medicações prescritas pelo Hospital durante a sua permanência e tratamento, salvo as autorizadas pelo médico responsável pelo seu atendimento e acompanhamento.
6. Tratar com cortesia e educação, pacientes, acompanhantes, membros das equipes assistenciais, colaboradores e prestadores de serviços da Instituição, respeitando os seus direitos.
7. Zelar, e solicitar que os seus visitantes e acompanhantes também o façam, pelas propriedades do Hospital colocadas à sua disposição para o seu conforto e tratamento, bem como, contribuir para o bem-estar de todos nas dependências do Hospital, atendendo e respeitando a proibição de ruídos, uso de fumo e derivados do tabaco, e bebidas alcoólicas, colaborando com a segurança e limpeza do ambiente.
8. Conhecer e respeitar as normas e os regulamentos do Hospital, por meio do Manual do Paciente.
9. Indicar o responsável financeiro pelo seu tratamento hospitalar, no momento de sua admissão na Instituição.
10. Ler todos os documentos de admissão, o contrato de prestação de serviços com o Hospital, manifestar sua ciência, bem como dar conhecimento dos referidos termos ao seu responsável, quando houver.
11. Conhecer e dar conhecimento expresso ao Hospital da extensão da cobertura financeira do seu Plano de Saúde, Seguradora ou Empresa, assim como as possíveis restrições;
12. Informar qualquer mudança em seu contrato com a operadora de saúde, tais como: mudança de plano, de cobertura, de carteira. O paciente ou seu responsável deverá comunicar imediatamente a alteração para o setor de Internação, para que todas as medidas burocráticas sejam realizadas em tempo hábil.
13. Ser responsável por toda e qualquer despesa incorrida durante a internação do paciente ou seu atendimento ambulatorial, mediante glosa, negativa de cobertura ou situações de conflito com seu Plano de Saúde, Seguradora ou Empresa, honrando o compromisso financeiro com o Hospital.