

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 Paciente, conforme abaixo designado.

DIREITOS DO PACIENTE

O paciente possui direito a:

1. Ser tratado de forma digna, humanizada, respeitosa, cordial e livre de qualquer 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 ou nome social, 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, confidencialidade e individualidade e, em especial, 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 estado de saúde, tratamento e/ou procedimento médico, incluindo possíveis riscos e benefícios, sequelas e tratamentos alternativos, efeitos adversos de medicamentos prescritos, podendo consentir de forma livre e esclarecida, bem como participar e tomar decisões quanto ao seu plano de cuidados.
8. Revogar o consentimento concedido 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 qualquer queixa, para melhoria do seu conforto e bem-estar.
13. Solicitar 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 visita 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 à 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. Se idoso, ter cumprido todos os direitos estabelecidos na Lei 10.741/2003 –“Estatuto do Idoso”.
19. Esclarecimentos sobre a possibilidade de doação de órgãos, nos termos da Lei n.º 94.394/1997.
20. Contar com um acompanhante em consultas e internações, salvo quando o médico ou profissional responsável pelos seus cuidados entender que a presença do acompanhante pode acarretar prejuízo à saúde, à intimidade ou à segurança do paciente ou de outrem.
21. Ter acesso a cuidados em saúde de qualidade, no tempo oportuno, e ser atendido em instalações físicas limpas e adequadas, bem como por profissionais de saúde adequadamente formados e capacitados.
22. Ser transferido para outra unidade de saúde, quando se encontrar em condições clínicas que permitam a transferência em segurança, em conformidade com seu melhor interesse, respeitadas a disponibilidade de leitos e a ordem de regulação.
23. Que o registro do atendimento ou dos procedimentos efetuados seja encaminhado pelo serviço médico de origem ao local de sua transferência.
24. Realizar perguntas aos profissionais de saúde sobre a higienização das mãos e de instrumentos, o local correto de seu corpo que será submetido a procedimento cirúrgico ou invasivo e o nome do médico que está encarregado de seus cuidados.
25. Ser informado sobre a procedência dos insumos de saúde e dos medicamentos que lhe são destinados e de verificar, antes de recebê-los, a dosagem prescrita, eventuais efeitos adversos e outras informações que visem à assegurar-lhe sua segurança.
26. Não ser tratado com distinção, exclusão, restrição ou preferência de atendimento baseados em sexo, raça, cor, religião, enfermidade, deficiência, origem nacional ou étnica, renda, particularidade cultural, ou qualquer outra forma de discriminação que provoque restrições de seus direitos.
27. Fazer uso de intérprete ou, no caso da pessoa com deficiência, a meios que assegurem sua acessibilidade.
28. Ser informado se o tratamento, o medicamento e o método de diagnóstico são experimentais, bem como de consentir ou de recusar participar de pesquisa em saúde, em conformidade com as normativas específicas sobre ética em pesquisa.
29. Ter respeitadas as diretivas antecidadadas de vontade.
30. Ter a vida privada respeitada quando submetido a cuidados em saúde, o que compreende:
 - I - o direito de ser examinado em lugar privado, salvo em situações de emergência ou de cuidados intensivos;
 - II - o direito de recusar qualquer visita; e
 - III - o direito de consentir ou não a presença de estudantes e profissionais de saúde estranhos a seus cuidados em saúde.
31. Ter acesso a seu prontuário médico, sem necessitar apresentar justificativa e de solicitar retificação de informações comprovadamente incorretas.
32. Apresentar manifestação verbal ou escrita, no SOU - Serviço de Ouvidoria, pelos seguintes canais de contato:
 - Telefone: **(31) 3339-8008**;
 - E-mail: **sou@hospitalmadreteresa.org.br**;
 - site: **www.hospitalmadreteresa.org.br**;

DEVERES DO PACIENTE

O paciente (e/ou o seu responsável legal) tem os deveres abaixo citados:

- a. Prestar informações precisas, completas e apuradas sobre o histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos anteriores, medicamentos dos quais o mesmo faz uso, bem como quaisquer outros problemas relacionados à sua saúde e outras informações pertinentes.
- b. Informar as mudanças inesperadas do seu estado de saúde atual aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento.
- c. Seguir as recomendações e instruções transmitidas pela equipe de cuidado multiprofissional que o assiste, sendo responsável pelas consequências de sua recusa.
- d. Expressar se compreendeu as informações e orientações recebidas e fazer perguntas sempre que tiver dúvidas.
- e. Utilizar somente as medicações prescritas durante a sua permanência e tratamento, salvo as autorizadas pelo médico responsável pelo seu atendimento e acompanhamento.
- f. Indicar formalmente um familiar que possa ser contactado em caso de urgências e emergências.
- g. Tratar com cortesia e educação pacientes, acompanhantes, os membros das equipes assistenciais, colaboradores e prestadores de serviços da Instituição, respeitando os seus direitos.
- h. 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 e uso de fumo e derivados do tabaco e bebidas alcoólicas, colaborando com a segurança e limpeza do ambiente.
- i. Conhecer e respeitar as normas e os regulamentos do Hospital, por meio do Manual do Paciente.
- j. Indicar o responsável financeiro pelo seu tratamento hospitalar, no momento de sua admissão na Instituição.
- k. 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.
- l. 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.
- m. Informar qualquer mudança em seu contrato com a operadora de saúde, tal 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.
- n. Ser responsável por toda e qualquer despesa incorrida durante a internação 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.
- o. Assegurar que a instituição de saúde guarde uma cópia de suas diretivas antecipadas de vontade por escrito, caso tenha.
- p. Informar aos profissionais de saúde acerca da desistência do tratamento prescrito, bem como de mudanças inesperadas em sua condição.

