

DEVERES

1. O paciente e/ou o 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. Demonstrar o entendimento das ações que estão sendo efetuadas ou propostas visando a cura dos agravos à sua saúde, a prevenção das complicações ou sequelas, a sua reabilitação e a promoção da sua saúde, fazendo perguntas sempre que tiver dúvidas;
4. Seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que o assiste, sendo responsável pelas consequências da sua recusa;
5. Conhecer e respeitar as normas e os regulamentos do Hospital;
6. Zelar e solicitar que os seus visitantes e acompanhantes também respeitem as normas e os regulamentos da Instituição, pelas propriedades do Hospital colocadas à disposição para o seu conforto e tratamento;
7. Participar do seu plano de tratamento e alta hospitalar ou indicar quem possa fazê-lo;
8. Atender e respeitar a proibição de fumo nas dependências do Hospital, extensiva aos seus acompanhantes e visitantes, conforme a legislação vigente;
9. Indicar o responsável financeiro por seu atendimento médico-hospitalar, informando ao Hospital quaisquer mudanças na indicação e no caso de receber cobertura da fonte pagadora;
10. Conhecer e dar conhecimento ao Hospital da extensão da cobertura financeira do seu Plano de Saúde, Seguradora ou Empresa, assim como as possíveis restrições;
11. Notificar o Hospital sobre as mudanças inesperadas na cobertura do seu Plano de Saúde, Seguradora ou Empresa, assim como as outras restrições;
12. Ser responsável por toda e qualquer despesa incorrida

durante a sua internação ou seu atendimento ambulatorial ou seu atendimento ambulatorial, mediante glosa ou situações de conflito com seu Plano de Saúde, Seguradora ou Empresa comprometendo-se a negociar diretamente com os mesmos e isentando o Hospital de qualquer responsabilidade;

13. Respeitar os direitos dos demais pacientes, funcionários e prestadores de serviço da Instituição, tratando-os com cortesia, contribuindo no controle de ruídos, número e comportamento de seus acompanhantes e visitantes;

14. Em se tratando de adolescentes ou adultos considerados incapazes, as responsabilidades acima relacionadas deverão ser exercidas pelos seus responsáveis legais, devidamente habilitados.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. Lei nº 10.406. **Código Civil**. Brasília, DF, 2002.
- BRASIL. Lei nº 8.078. **Código de Proteção e Defesa do Consumidor**. São Paulo, SP, 1990.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 1988.
- BRASIL. Lei nº 10.241. **Direitos dos Usuários dos Serviços e das Ações de Saúde do Estado de São Paulo**. São Paulo, SP, 1999.
- BRASIL. Lei nº 8.069. **Estatuto da Criança e do Adolescente**. Brasília, DF, 1990.
- BRASIL. Lei nº 10.741. **Estatuto do Idoso**. Brasília, DF, 2003. Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde / Ministério da Saúde. – 4. ed. – Brasília: Ministério da Saúde, 2013.
- DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS. Assembleia Geral das Nações Unidas em Paris. 10 dez. 1948.



AA Hospital Dom Alvarenga
NOSSO DOM É SALVAR VIDAS



HospitalAlvarenga
Avenida Nazaré, 1361, Ipiranga
11 2163 1700 alvarenga.org.br

SAC: (11) 2163 1719
E-mail: sac@alvarenga.org.br

Dr. Cesar Buchalla Ferreira - *Responsável Técnico*
CRM-SP: 150124 – RQE 73711

A.DTEC.0005-v.2

AA Hospital Dom Alvarenga
NOSSO DOM É SALVAR VIDAS

DIREITOS E DEVERES
dos Pacientes Internados

PREZADO(A), Seja bem-vindo(a)!

Nós do Hospital Dom Alvarenga reconhecemos que é condição importante para o pleno exercício da cidadania que nossos pacientes tomem consciência de seus direitos e deveres.

Reconhecemos, ainda, o compromisso na definição e divulgação de condutas que protejam os direitos e assegurem as responsabilidades do paciente e de seus familiares ou acompanhantes.

Sendo assim, baseados nas leis e regulamentos vigentes, bem como alicerçados em nossos próprios valores, empregamos a lista abaixo como reguladora daquilo que identificamos como direitos e responsabilidades de nossos usuários.

DIREITOS

1. Receber atendimento digno, respeitoso e atencioso, sem qualquer preconceito ou discriminação;
2. Ser identificado por seu nome completo e data de nascimento e tratado de igual modo, e não de forma genérica de forma genérica ou quaisquer outras formas impróprias, desrespeitosas ou preconceituosas;
3. Receber informações sobre as regras institucionais de proteção de seus pertences pessoais;
4. Identificar o profissional que lhe presta atendimento, por meio de crachá, que deverá ser mantido em local de fácil visualização;
5. Receber informações claras, simples e compreensivas por parte da equipe que o assiste adaptadas à sua condição cultural, a respeito de seu diagnóstico, opções terapêuticas, riscos envolvidos, duração do tratamento, a localização da patologia, a necessidade de cirurgia, a necessidade e tipo de anestesia, o instrumental a ser utilizado e quais

regiões do corpo serão afetadas pelos procedimentos;

6. Receber informações sobre medicamentos que lhe serão administrados;
7. Receber informações sobre a procedência de sangue ou hemoderivados para transfusão, bem como a comprovação das sorologias efetuadas e a sua validade;
8. Ter seu prontuário preenchido corretamente de forma legível, incluindo o conjunto de documentos e informações padronizadas sobre seu histórico, princípios e evolução da doença, condutas terapêuticas e demais anotações clínicas;
9. Receber tratamento hospitalar adequado para controlar e minimizar dores físicas, de acordo com diretrizes ou protocolos clínicos da Instituição;
10. Consentir ou recusar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos a serem realizados como parte do tratamento, de forma livre, voluntária, esclarecida e com adequada informação;
11. Receber receitas de forma legível, sem códigos e abreviaturas, com assinatura e o número do registro do respectivo conselho profissional;
12. Ter resguardada a confidencialidade de toda e qualquer informação, através da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete riscos a terceiros ou à saúde pública;
13. Ter respeitadas suas crenças espirituais e religiosas bem como seus valores éticos e culturais;
14. Receber visitas seguindo as normas e regulamentos do Hospital Dom Alvarenga, bem como não recebê-las mediante expressa manifestação de sua vontade ou por recomendação médica;
15. Ter garantida a sua segurança, individualidade, privacidade, integridade física, psíquica e moral;
16. Ter acesso ao seu prontuário, de acordo com legislação vigente e conforme as normas da Instituição;
17. Em se tratando de crianças e adolescentes, indivíduos deficientes ou idosos, ter seus direitos garantidos de acordo com a legislação vigente e a política do Hospital Dom Alvarenga;
18. Ter uma morte digna e serena, podendo opinar ele próprio

(desde que lúcido) ou responsável legal, sobre tratamento proposto e, ainda, se quer ou não o uso de tratamentos dolorosos e extraordinários para prolongar a vida;

19. Ter o direito à dignidade e ao respeito, mesmo após a morte. Os familiares ou responsáveis devem ser avisados imediatamente após o óbito;
20. De ter nenhum órgão retirado do seu corpo sem a sua prévia autorização ou do seu responsável legal, nos casos de comprovada incapacidade de manifestação de vontade do paciente;
21. Ter assegurada a preservação de sua imagem e identidade e respeito a seus valores éticos, morais e culturais, independentemente de seu estado de consciência;
22. Ter a opção de buscar uma segunda opinião em relação ao seu diagnóstico ou tratamento, dentro ou fora da instituição, ficando sob a responsabilidade do paciente, ou da família, o custo;
23. 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 secundária e de sequelas ou complicações;
24. Ser informado sobre todos os direitos citados anteriormente, sobre as normas e regulamentos do Hospital Dom Alvarenga e sobre como se comunicar com as autoridades e lideranças da Instituição para obter informações, esclarecimentos de dúvidas, apresentação de reclamações;
25. Expressar suas queixas, críticas e sugestões para a Instituição, por meio do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e receber informações e esclarecimentos a respeito do que foi manifestado;
26. Idosos (pessoas com idade igual ou superior a 60 anos) devem ter seus direitos assegurados, com suas peculiaridades, de acordo com Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003);
27. Crianças (pessoas com idade até 12 anos incompletos) e/ou adolescentes (entre 12 e 18 anos de idade) devem ter seus direitos assegurados, com suas peculiaridades, de acordo com Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069 de 13 de julho de 1990).