

DIREITOS E DEVERES



cartilha do
**paciente,
familiar e
acompanhante**



É fundamental que o **paciente, familiar ou acompanhante** receba as **informações, verbais ou escritas**, necessárias para que **compreenda os procedimentos e tratamentos** ao qual o **paciente** será submetido, além dos cuidados prévios e posteriores. **É de extrema importância que as informações transmitidas ao paciente sejam claras e de fácil acesso para que ele** tenha o entendimento das informações oferecidas.

No momento da internação, todo paciente e/ou seu acompanhante recebe o documento “**Direitos e Deveres do Paciente, Acompanhante e Familiares**”, assegurados por **lei**. Devem ler esse documento e, se houver alguma **dúvida, solicitar esclarecimentos** de um dos profissionais da equipe.

Se o paciente **não puder expressar seus desejos**, por ser menor de idade ou por estar incapacitado, o **responsável legal** poderá exercer os direitos dele em seu nome.

Entre os deveres do paciente, está o de fornecer **informações confiáveis** para que a avaliação de seu estado de saúde seja adequada. Entre essas informações estão: **antecedentes clínicos e cirúrgicos, hospitalizações, uso de medicamentos, hábitos sociais e crenças/valores**.

É de extrema importância que o paciente tenha **entendimento das informações oferecidas** pelos profissionais da equipe, tanto na internação hospitalar quanto na realização de exames e no período após a alta. Algumas dessas **informações podem ser transmitidas ao paciente por meio de informativos ou folhetos**.

Se tiver alguma dúvida, ele deve procurar um dos profissionais da equipe multidisciplinar.

**CONHEÇA SEUS DIREITOS E RESPONSABILIDADES
ENQUANTO ESTIVER EM NOSSO AMBIENTE.**

**AQUI, VOCÊ ENCONTRA AS PRINCIPAIS INFORMAÇÕES
SOBRE SUA INTERNAÇÃO!**

ÍNDICE



Direitos dos pacientes, familiares e acompanhantes	5,6 e 7
Responsabilidades dos pacientes, familiares e acompanhantes	8
Consentimento informado	8
Recusa de tratamento	8
Divulgação de informação	8
Objetos pessoais e valores	10
Achados e perdidos	10
Trotes eletrônicos	10
Uso de imagem	10
Tabagismo	11
Horários de visitas	11
Trocas de acompanhantes	12
Refeição de acompanhantes	12

ELABORAÇÃO

Arte e Edição
DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO DO HOSPITAL SÃO VICENTE DE PAULO

Equipe Responsável
DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO DO HOSPITAL SÃO VICENTE DE PAULO

É PERMITIDA A REPRODUÇÃO PARCIAL OU TOTAL DESTA OBRA, DESDE QUE CITADA A FONTE.

REFERÊNCIAS

- **Constituição da República Federativa do Brasil;**
- **Declaração Universal dos Direitos Humanos;**
- **Código Civil Brasileiro (Lei nº 10.406, de 10/01/2002);**
- **Lei Estadual nº 10.241, de 17/03/1999 - Direitos dos Usuários dos Serviços e das Ações de Saúde do Estado de São Paulo;**
- **Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069, de 13/07/1990);**
- **Estatuto da Pessoa Idosa (Lei nº 10.741, de 1º/10/2003);**
- **Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação GM/MS nº 5, de 28 de setembro de 2017;**
- **Ministério da Saúde. Portaria MS/GM nº 1.820, de 13 de agosto de 2009 - Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde.**



cuidada

PACIENTES, FAMILIARES E ACOMPANHANTES



- Receber um atendimento digno e respeitoso por todos os profissionais de saúde, sem preconceito de raça, cor, idade, sexo ou qualquer outra forma de preconceito;
- Ser tratado por seu nome e sobrenome. Não deve ser chamado pelo número do leito, nome da doença, do agravo à saúde, de modo genérico ou de quaisquer formas impróprias, desrespeitosas ou preconceituosas;
- Identificar o profissional que o assiste por crachá com nome, foto, função ou cargo;
- Obter informações precisas a respeito das ações diagnósticas e terapêuticas, o que pode decorrer delas, a duração do tratamento, bem como os riscos de não realizá-lo, a localização de sua patologia, se existe necessidade de anestesia, qual o instrumental a ser utilizado e quais regiões do corpo serão afetadas pelo procedimento;
- Ser informado com antecedência, assim como consentir ou recusar qualquer tratamento experimental e a fazer parte de protocolos de pesquisa;
- Receber do profissional presente no local, auxílio imediato e oportuno para melhoria do seu conforto e bem-estar;
- Exigir que o hospital cumpra todas as normas de prevenção e controle de infecção hospitalar, conforme regulamentado pelos órgãos competentes;
- Solicitar, por meio do paciente ou seu representante legal, cópia integral do prontuário, mediante solicitação formal, conforme previsto na Resolução CFM nº 1.821/2007 e no Código de Ética Médica. O documento será disponibilizado de acordo com os procedimentos estabelecidos pela instituição e dentro dos prazos aplicáveis.

- Ter sua privacidade, individualidade e integridade física preservadas durante todo atendimento e na satisfação de suas necessidades fisiológicas, respeitando seus valores éticos e culturais, assim como o sigilo de qualquer informação pessoal e segurança do procedimento;
- Receber informações sobre os medicamentos que lhe serão administrados;
- Ser informado sobre a procedência do sangue, ou hemoderivados, para a transfusão, a comprovação das sorologias efetuadas e a sua validade. Essas informações deverão constar no prontuário do paciente;
- Ser orientado sobre como conduzir seu tratamento após a alta, com instruções e esclarecimentos médicos claros, escritos de forma legíveis, visando a busca da sua cura, reabilitação, além da prevenção de complicações;
- Consentir ou recusar livremente, uma vez devidamente esclarecidos os riscos inerentes, os procedimentos diagnósticos ou terapêuticos nele realizados ou mesmo as avaliações clínicas, desde que não haja risco de morte;
- Contemplar expressamente as Pessoas com Deficiência (PCD), garantindo prioridade no atendimento e o direito à presença de acompanhante em tempo integral, conforme previsto na Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015);
- No caso de incapacidade ou impossibilidade do consentimento do paciente menor de idade, o mesmo poderá ser feito por representante legalmente autorizado;
- O paciente tem livre acesso a qualquer procedimento diagnóstico e terapêutico, desde que indicado por médicos responsáveis;
- O paciente pode indicar um familiar ou responsável para tomar decisões sobre procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, inclusive nos cuidados, tratamentos e procedimentos extraordinários para o prolongamento da vida;
- O paciente adolescente, com idade entre 12 e 18 anos, desde que identificado como capaz de compreender o seu problema e conduzir-se por seus próprios meios, tem o direito de ser atendido se assim o desejar, sem acompanhantes, sendo-lhe garantida a individualidade e a confidencialidade de seus depoimentos. Em situações de risco ou diante da complexidade, serão necessários a participação e o consentimento dos pais ou responsáveis;
- Ser informado sobre todos os direitos acima, sobre as normas e regulamentos do Hospital e sobre os canais de comunicação institucionais, para obtenção de informações, esclarecimento de dúvidas, podendo expressar suas preocupações e queixas à direção da Instituição pelo Serviço de Atendimento ao Cliente/Ouvidoria.

- O paciente tem o direito de registrar, por meio das Diretivas Antecipadas de Vontade (Testamento Vital), suas vontades e preferências em relação aos tratamentos e cuidados de saúde que deseja ou não receber, especialmente em situações de incapacidade para manifestar sua vontade ou em fase terminal, conforme previsto na Resolução CFM nº 1.995/2012.
- O paciente tem o direito de buscar uma segunda opinião médica sobre seu diagnóstico, prognóstico ou tratamento, podendo consultar outro profissional de saúde para obter esclarecimentos e subsídios para a tomada de decisões sobre seus cuidados, respeitando sua autonomia e liberdade de escolha.
- O paciente tem o direito de ter sua dor e demais sintomas avaliados de forma contínua e tratados de maneira adequada pela equipe multiprofissional, com acesso aos cuidados paliativos quando indicados, visando promover conforto, qualidade de vida e respeito às suas necessidades e preferências.



PACIENTES, FAMILIARES E ACOMPANHANTES



responsabilidades

- O paciente ou responsável legal tem o dever de dar informações precisas, completas e detalhadas sobre o seu histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados à sua saúde;
- Durante a internação deverá utilizar somente as medicações e alimentações prescritas pelo Hospital, salvo as autorizadas pelo médico responsável pelo seu atendimento e acompanhamento;
- 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, sua reabilitação e a promoção de sua saúde, fazendo perguntas sempre que tiver dúvidas;
- Informar as mudanças inesperadas do estado de saúde atual do paciente aos profissionais responsáveis pelo seu atendimento;
- Seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que assiste ao paciente, sendo responsável pelas consequências de sua recusa;
- Indicar um familiar ou responsável para decidir em seu nome acerca de tratamento, caso esteja impossibilitado de fazê-lo;
- Ter seus documentos em mãos e, quando solicitados, os resultados de exames que estejam em seu poder;
- Zelar e solicitar que os seus visitantes, acompanhante e amigos contribuam para o bem-estar de todos nas dependências do Hospital, respeitando a proibição do fumo, bebidas alcoólicas e ruídos, colaborando com a segurança e limpeza do ambiente;



IMPORTANTE

Sempre que é admitido em uma de nossas unidades (Internação, Centro Cirúrgico e UTIs), o paciente passa a receber informações regulares sobre a diretriz do atendimento.

Haverá consentimento informado do paciente para a realização dos procedimentos/tratamentos propostos, exceto em casos de emergência. Nos casos de incapacidade do paciente, o consentimento deverá ser do responsável legal.



RECUSA DE TRATAMENTO

É possível recusar algum item de seu tratamento ou procedimento, apenas, se essa decisão não trazer risco de morte ou agravamento clínico. Um formulário específico para esta finalidade está disponível e pode ser solicitado pelo paciente ou por seu acompanhante.



PROTEÇÃO DE DADOS / LGPD

O tratamento de dados pessoais e dados sensíveis de saúde dos pacientes segue as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), garantindo a privacidade, a segurança e o uso adequado das informações. O acesso e o compartilhamento de dados médicos são realizados de forma restrita e responsável, observando as normas legais e a proteção dos direitos dos pacientes.



OBJETOS PESSOAIS E VALORES

O Hospital não se responsabiliza pela guarda de pertences ou objetos pessoais, tais como: joia, dinheiro, aparelho celular, relógio, próteses móveis, etc. Solicitamos ao paciente que realize a entrega de seus pertences aos familiares e/ou responsáveis legais no momento da internação. Caso opte por manter itens sob sua guarda, o paciente deverá assumir integralmente a responsabilidade pela posse e guarda dos seus pertences durante a internação. Nos casos em que o paciente esteja desacompanhado e impossibilitado de manter a guarda de seus pertences, estes poderão ser recolhidos e encaminhados ao local destinado pelo Hospital, conforme os procedimentos institucionais. A mesma medida poderá ser adotada para pacientes que também estejam sozinhos e, após a alta, permaneçam nas dependências do Hospital e necessitem de guarda de seus pertences. Este local dispõe de câmeras de segurança.

Todas as bagagens são identificadas com os dados do paciente e só podem ser retiradas por acompanhante identificado por documento oficial (RG/ CPF ou CNH). É de inteira responsabilidade do paciente os objetos, bens, valores e demais pertences trazidos para as dependências do Hospital. Não nos responsabilizamos por pertences deixados nas áreas comuns.



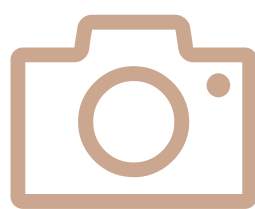
ACHADOS E PERDIDOS

Pertences e documentos encontrados nas dependências do Hospital serão guardados por 30 dias e depois desprezados, caso não haja procura.



TROTES TELEFÔNICOS

Pacientes e acompanhantes devem ficar atentos a ligações externas. Em várias instituições públicas, pessoas mal-intencionadas têm utilizado o contato telefônico para aplicar golpes financeiros. O Hospital recomenda que não façam nenhum pagamento ou transação bancária sem antes comprovar a sua veracidade na administração da instituição. Em caso de dúvida, entre em contato pelo telefone: (11) 4583-8155.



USO DE IMAGEM

É estritamente proibido o uso, reprodução ou manipulação de qualquer imagem nas dependências do hospital. O uso não autorizado de imagens está sujeito a penalidades legais e pode resultar em ações judiciais, incluindo reivindicações por danos e/ou ordens de cessação imediata.



TABAGISMO

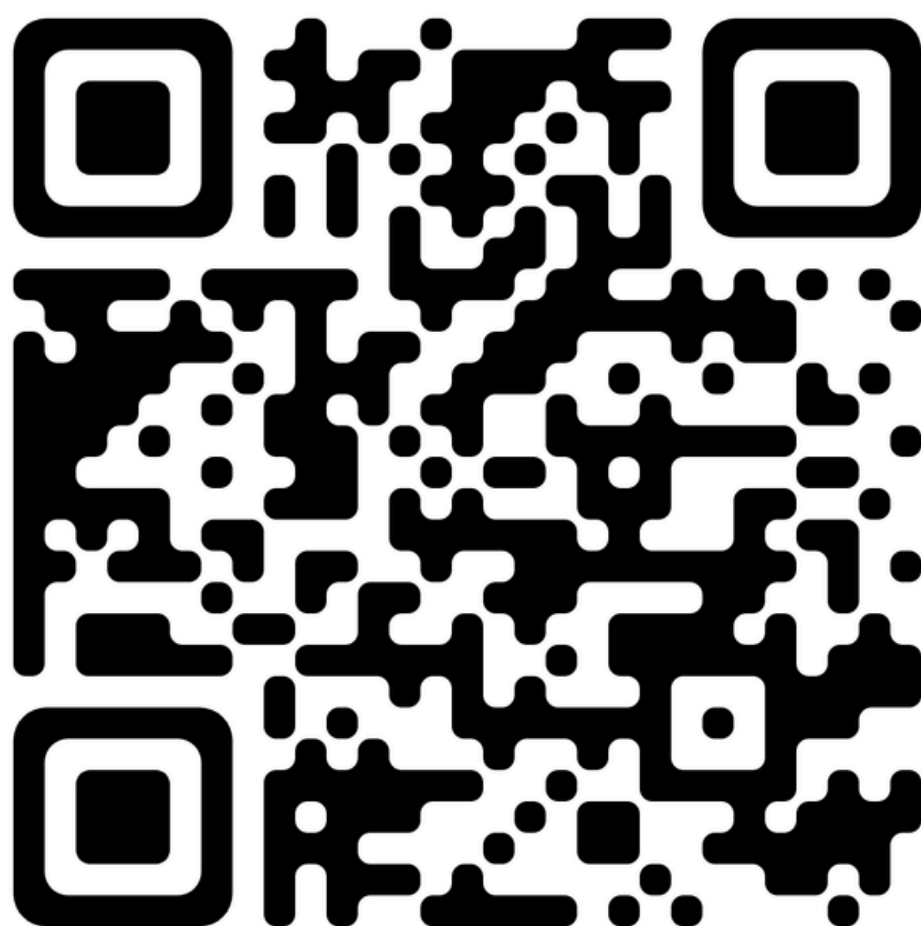
O Hospital São Vicente mantém uma política antitabagista, a fim de promover a saúde de todos os pacientes, visitantes e colaboradores. Não é permitido fumar em qualquer dependência da instituição e isto inclui áreas de circulação livre, escadas, banheiros, pátios internos, estacionamentos e qualquer outro lugar coberto ou aberto, inclusive dentro de veículos nas proximidades das entradas dos edifícios.



HORÁRIOS DE VISITAS

Confira os horários de visita e demais orientações na plataforma do site institucional, por meio do link ou QR Code abaixo.

<https://hsvicente.org.br/horarios-de-visitas/>





TROCA DE ACOMPANHANTES

A troca de acompanhantes pode ser realizada das 06h às 21h. Limitado a 3 trocas de acompanhantes diárias por paciente.



REFEIÇÃO DE ACOMPANHANTES

Acompanhantes de pacientes menores de 18 anos ou maiores de 60 anos internados, são servidos conforme abaixo: Os acompanhantes devem apresentar etiqueta de identificação, para usufruir do benefício.

Local: Refeitório Institucional - Térreo;

Café da manhã – 06h às 06h15;

Almoço – 10h às 10h30;

Café da tarde – 14h40 às 14h50;

Jantar – 17h30 às 18h;

Ceia – 21h às 21h15.



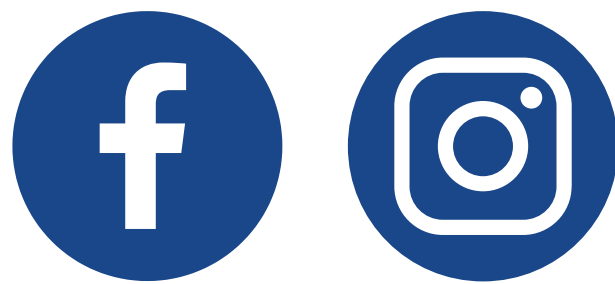


Hospital de Caridade São Vicente de Paulo

Rua São Vicente de Paulo, 223 - Centro - Jundiaí/SP

Tel: (11) 4583-8155

Siga nossas redes sociais:



@hsvpjundiai

Acesse nosso site:



WWW.HSVVICENTE.ORG.BR