

SÃOCAMILO
Hospital São Raimundo

**POLÍTICA DE ORIENTAÇÕES SOBRE OS DIREITOS E DEVERES
DOS PACIENTES NO ATENDIMENTO EM SAÚDE**



SÃOCAMILO
Hospital São Raimundo

POLÍTICA DE ORIENTAÇÕES SOBRE OS DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES

DATA DA IMPLANTAÇÃO	VERSÃO	DATA DA ÚLTIMA REVISÃO	SETOR	PÁG	IDENTIFICAÇÃO
11/01/2022	1	04/01/2023	HSR		Nº 01/2023

1. INTRODUÇÃO

De acordo com a Portaria nº 1.820 de 13 de Agosto de 2009, do Ministério da Saúde, dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde, garantindo a humanização e qualidade da assistência nos estabelecimentos de saúde.

Precedendo a consolidação desta portaria, ocorreu um marco histórico onde foi elaborado um documento conhecido como a “*Carta dos direitos dos usuários de saúde*”, tendo como seis princípios basilares que, juntos, asseguram ao cidadão o direito básico ao ingresso digno nos sistemas de saúde, sejam eles públicos ou privados, que são eles:

- 1. Todo cidadão tem direito ao acesso ordenado e organizado aos sistemas de saúde.*
- 2. Todo cidadão tem direito a tratamento adequado e efetivo para seu problema.*
- 3. Todo cidadão tem direito ao atendimento humanizado, acolhedor e livre de qualquer discriminação.*
- 4. Todo cidadão tem direito a atendimento que respeite a sua pessoa, seus valores e seus direitos.*
- 5. Todo cidadão também tem responsabilidades para que seu tratamento aconteça da forma adequada.*
- 6. Todo cidadão tem direito ao comprometimento dos gestores da saúde para que os princípios anteriores sejam cumpridos.*

A Instituição reconhece sua responsabilidade na definição e divulgação de diretrizes que protejam os direitos e assegurem as responsabilidades do paciente e de seus familiares. Desta forma, com base nas leis e regulamentos vigentes, bem como calcada nos seus próprios valores, a Instituição adota os seguintes princípios como direitos e responsabilidades de seus usuários, assegurados através dessa política.

2. FINALIDADE

Orientar os colaboradores desta instituição sobre os direitos e deveres dos pacientes e familiares no ambiente de saúde, corroborando com a prática clínica e assistencial de qualidade, seguindo os pilares da humanização, cidadania e respeito.

3. OBJETIVOS

3.1-Objetivo Geral

- Definir as diretrizes relacionadas aos Direitos e Deveres do Paciente em ambiente hospitalar.

3.2-Objetivos Específicos

- Assegurar que o paciente, familiares e profissionais de saúde conheçam os direitos e deveres dos pacientes.



SÃOCAMILO
Hospital São Raimundo

POLÍTICA DE ORIENTAÇÕES SOBRE OS DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES


DATA DA IMPLANTAÇÃO	VERSÃO	DATA DA ÚLTIMA REVISÃO	SETOR	PÁG	IDENTIFICAÇÃO
11/01/2022	1	04/01/2023	HSR		Nº 01/2023

- Garantir o cumprimento dos direitos e deveres dos pacientes, familiares/acompanhantes, durante todo o período de permanência nas Entidades Camilianas.

4. DESCRIÇÃO

4.1 Direitos dos pacientes e familiares da saúde:

- Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso, sem qualquer preconceito ou discriminação.
 - Ser identificado por nome completo, data de nascimento e nome completo da mãe; e tratado pelo seu nome e não de modo genérico, ou pelo nome de sua doença, número de leito, código ou qualquer outra forma desrespeitosa ou preconceituosa.
 - Ser chamado pelo nome social, que é a designação que o indivíduo, de acordo com suas experiências, suas preferências e suas orientações, escolheu para lhe representar diante dos demais, por entender que o nome assentado em seus registros oficiais não condiz com sua personalidade e com sua identidade de gênero.
 - Poder identificar através do crachá com fotografia, nome e departamento a que pertence o profissional que está lhe prestando atendimento.
 - Tem direito a 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 e riscos envolvidos, bem como na continuidade do cuidado para seu retorno às atividades e convívio social.
 - Receber informações sobre medicamentos que lhe serão administrados, bem como procedência de sangue e hemoderivados, antes de recebê-los.
 - Receber tratamento hospitalar adequado para controlar e minimizar dores físicas, de acordo com diretrizes e/ou protocolos clínicos da instituição.
 - Consentir ou recusar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, de forma livre e voluntária, após receber adequada informação, desde que não esteja em risco de vida; sendo que no caso de impossibilidade de expressar sua vontade, o consentimento deve ser dado, por escrito, por seus familiares ou responsável legal.
 - Ter acesso ao seu prontuário de acordo com a legislação vigente e conforme as normas da instituição. O prontuário deve incluir o conjunto de documentos e informações padronizadas sobre o histórico do paciente, princípios e evolução da doença, condutas terapêuticas e demais anotações clínicas de forma legível.
 - Ter resguardado a confidencialidade de toda e qualquer informação, através da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiro ou à saúde pública.
 - Decidir se seus familiares e acompanhantes deverão ser informados sobre seu estado de saúde.
 - Receber ou recusar assistência psicológica, religiosa e social.
 - Ter respeitadas suas crenças espirituais e religiosas bem como seus valores éticos e culturais.

 SÃOCAMILO Hospital São Raimundo	POLÍTICA DE ORIENTAÇÕES SOBRE OS DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES					
	DATA DA IMPLANTAÇÃO	VERSÃO	DATA DA ÚLTIMA REVISÃO	SETOR	PÁG	IDENTIFICAÇÃO
	11/01/2022	1	04/01/2023	HSR		Nº 01/2023

- Ter garantida a sua segurança, individualidade, privacidade, integridade física, psíquica e moral; para tanto, o paciente tem direito a manter sua privacidade, com atendimento em lugar adequado e conduta profissional que resguarde esta privacidade.
- Ter assegurados, em se tratando de crianças e adolescentes, indivíduos deficientes ou idosos, seus direitos de acordo com a legislação vigente e política da instituição.
- Ter o direito de acompanhante de sua escolha durante todo o período da internação e visitas diárias de acordo com a legislação vigente e com as normas da instituição;
- Proibir acompanhantes para os pacientes com Síndrome Gripal (exceto em condições previstas por lei: crianças, idosos e portadores de necessidades especiais);
- Ser estimulado a participar de todas as decisões sobre seu cuidado, tendo a garantia que a equipe que o assiste fornecerá informações e esclarecimentos acerca de dúvidas, resultados do cuidado e do tratamento, bem como resultados não previstos.
- Poder indicar familiar ou responsável para tomar decisões a respeito dos procedimentos diagnósticos ou terapêuticos inclusive no que se refere a tratamentos, cuidados e procedimentos e medidas de ressuscitação ou outros tratamentos de sustentação da vida, aplicável a maiores de 18 anos ou legalmente emancipados.
- Solicitar segunda opinião médica em relação ao seu diagnóstico ou tratamento e, se desejar.
- Ter assistência respeitosa e com compaixão no fim da sua vida e ser tratado com dignidade e respeito após sua morte e não ter nenhum órgão ou tecido retirado de seu corpo sem sua prévia autorização, de sua família ou do responsável legal.
- Nas situações de urgência/emergência, qualquer serviço de saúde deve receber e cuidar da pessoa, bem como encaminhá-la para outro serviço em caso de necessidade.
- Em caso de risco de vida ou lesão grave, deverá ser assegurada a remoção do usuário, em tempo hábil e em condições seguras, para um serviço de saúde com capacidade para resolver seu tipo de problema.
- O direito à visita diária flexibilizada, em situações especiais de pacientes em assistência paliativa, alinhando com serviço social e equipe multidisciplinar.
- A continuidade das atividades escolares, bem como o estímulo à recreação, em casos de internação de criança ou adolescente;
- À escolha de alternativa de tratamento, quando houver, e à consideração da recusa de tratamento proposto;
- O recebimento de visita, quando internado, de outros profissionais de saúde que não pertençam àquela unidade hospitalar, sendo facultado a esse profissional o acesso ao prontuário;
- Toda pessoa deve ter seus valores, cultura e direitos respeitados na relação com os serviços de saúde;
- A obtenção de laudo, relatório e atestado médico, sempre que justificado por sua situação de saúde;
- O direito de se expressar e de ser ouvido nas suas queixas, denúncias, necessidades, sugestões e outras manifestações por meio das ouvidorias, urnas e qualquer outro mecanismo existente, sendo sempre respeitado na privacidade, no sigilo e na confidencialidade;



POLÍTICA DE ORIENTAÇÕES SOBRE OS DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES

DATA DA IMPLANTAÇÃO	VERSÃO	DATA DA ÚLTIMA REVISÃO	SETOR	PÁG	IDENTIFICAÇÃO
11/01/2022	1	04/01/2023	HSR		Nº 01/2023

4.2 Deve ser assegurado aos usuários pela gestão e profissionais de saúde:

• Atendimento ágil, com tecnologia apropriada, por equipe multiprofissional capacitada e em condições adequadas de atendimento;

• Informações sobre o seu estado de saúde, de maneira clara, objetiva, respeitosa e compreensível quanto a:


- possíveis diagnósticos;
- diagnósticos confirmados;
- tipos, justificativas e riscos dos exames solicitados;
- resultados dos exames realizados;
- objetivos, riscos e benefícios de procedimentos diagnósticos, cirúrgicos, preventivos ou de tratamento;
- duração prevista do tratamento proposto;
- procedimentos diagnósticos e tratamentos invasivos ou cirúrgicos;
- necessidade ou não de anestesia e seu tipo e duração;
- partes do corpo afetadas pelos procedimentos, instrumental a ser utilizado, efeitos colaterais, riscos ou consequências indesejáveis;
- duração prevista dos procedimentos e tempo de recuperação;
- evolução provável do problema de saúde;
- outras informações que forem necessárias.

• Registro atualizado e legível no prontuário das seguintes informações:

- motivo do atendimento e/ou internação;
- dados de observação e da evolução clínica;
- prescrição terapêutica;
- avaliações dos profissionais da equipe;
- procedimentos e cuidados de enfermagem;
- quando for o caso, procedimentos cirúrgicos e anestésicos, resultados de exames complementares laboratoriais e radiológicos;
- a quantidade de sangue recebida e dados que garantam a qualidade do sangue, como origem, sorologias efetuadas e prazo de validade;
- identificação do responsável pelas anotações;
- outras informações que se fizerem necessárias.

• O recebimento das receitas e as prescrições terapêuticas devem conter:

- o nome genérico das substâncias prescritas;
- clara indicação da dose e do modo de usar;
- escrita impressa, digitada, ou em caligrafia legível;
- textos sem códigos ou abreviaturas;
- o nome legível do profissional e seu número de registro no conselho profissional;
- a assinatura do profissional e a data.

 SÃOCAMILO Hospital São Raimundo	POLÍTICA DE ORIENTAÇÕES SOBRE OS DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES					
	DATA DA IMPLANTAÇÃO	VERSÃO	DATA DA ÚLTIMA REVISÃO	SETOR	PÁG	IDENTIFICAÇÃO
	11/01/2022	1	04/01/2023	HSR		Nº 01/2023

• O acesso à continuidade da atenção no domicílio, quando pertinente, com estímulo e orientação ao autocuidado que fortaleça sua autonomia, e a garantia de acompanhamento em qualquer serviço que for necessário;

• O encaminhamento para outros serviços de saúde deve ser por meio de um documento que contenha:

- a) caligrafia legível, ou digitada, ou por meio eletrônico;
- b) resumo da história clínica, possíveis diagnósticos, tratamento realizado, evolução e o motivo do encaminhamento;
- c) linguagem clara, evitando-se códigos ou abreviaturas;
- d) nome legível do profissional e seu número de registro no conselho profissional, assinado e datado;
- e) identificação da unidade de saúde que recebeu a pessoa, assim como da unidade para a qual está sendo encaminhada.

• A espera por atendimento em lugares protegidos, limpos e ventilados, tendo à sua disposição água potável e sanitários, e devendo os serviços de saúde se organizarem de tal forma que seja evitada a demora nas fila.

• O acesso da pessoa ao conteúdo do seu prontuário ou de pessoa por ele autorizada e a garantia de envio e fornecimento de cópia. Conforme formulário institucional e prazo previamente estabelecido.

• O consentimento livre, voluntário e esclarecido a quaisquer procedimentos diagnósticos, preventivos ou terapêuticos, salvo nos casos que acarretem risco à saúde pública, considerando que o consentimento anteriormente dado poderá ser revogado a qualquer instante, por decisão livre e esclarecida, sem que sejam imputadas à pessoa sanções morais, financeiras ou legais;

4.3 Deveres dos pacientes e familiares:

“Toda pessoa tem responsabilidade para que seu tratamento e recuperação sejam adequados e sem interrupção”

O usuário de saúde tem o dever de:

• Fornecer informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, uso de medicamentos ou substâncias que provoquem fármaco dependência, procedimentos médicos progressos e outros problemas relacionados à sua saúde.

• Informar as mudanças inesperadas do seu estado de saúde atual aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento.

• Confirmar o entendimento das ações que estão sendo efetuadas ou propostas visando à cura dos agravos à sua saúde à prevenção das complicações ou sequelas, à sua reabilitação e à promoção da sua saúde, fazendo perguntas sempre que tiver dúvidas.

• Seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que assiste o paciente, sendo responsável pelas consequências de sua recusa.

• Conhecer e respeitar as normas e regulamentos da Instituição.

• Zelar e responsabilizar-se pelas instalações da Instituição colocadas à sua disposição, não manuseando qualquer equipamento utilizado no auxílio à assistência.



SÃOCAMILO
Hospital São Raimundo

POLÍTICA DE ORIENTAÇÕES SOBRE OS DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES

DATA DA IMPLANTAÇÃO	VERSÃO	DATA DA ÚLTIMA REVISÃO	SETOR	PÁG	IDENTIFICAÇÃO
11/01/2022	1	04/01/2023	HSR		Nº 01/2023

- Participar do seu plano de tratamento e alta hospitalar ou indicar quem possa fazê-lo.
- Respeitar os direitos dos demais pacientes, funcionários e prestadores de serviços da Instituição, tratando-os com civilidade e cortesia, contribuindo no controle de ruídos, número e comportamentos de seus visitantes;
 - Respeitar a proibição do fumo, extensivo aos seus acompanhantes e visitantes, conforme a legislação vigente.
 - Em se tratando de crianças, adolescentes ou adultos considerados incapazes, as responsabilidades acima relacionadas, deverão ser exercidas pelos seus responsáveis legais, devidamente habilitados.
 - Expressar se compreendeu as informações e orientações recebidas e, caso ainda tenha dúvidas, solicitar esclarecimento sobre elas;

5- CONSIDERAÇÕES GERAIS

Na comunicação de direito desrespeitado ou descumprimento de responsabilidade, a Unidade analisará todo contexto buscando a garantia de sua adequação. Em última instância, tanto pacientes e familiares, quanto à própria instituição, devem contar com o auxílio do serviço de pesquisa de satisfação do paciente representado pela pastoral da saúde, que fará interface entre ambos.

No momento da internação deve ser oferecido ao paciente e/ou seu familiar responsável, um guia com informações sobre os serviços e funcionamento do hospital e que contém a lista dos Direitos e Responsabilidades, ou então a referida lista também pode ser facilmente acessada em quadros informativos distribuídos em locais de fácil visualização, tanto para colaboradores quanto para pacientes e familiares.

6. MONITORAMENTO

Número de eventos relacionados a violação dos direitos e deveres dos pacientes / Total de eventos notificados.

7. REGISTROS

- Documento padronizado para registro de reclamações/comentários do paciente, através da pesquisa de satisfação.

8. REFERÊNCIAS

- BRASIL. Portaria Nº 1.820, de 13 de Agosto de 2009. Dispões sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde. Disponível em:
<https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2009/prt1820_13_08_2009.htm
> Acesso em 28/11/2022



SÃOCAMILO
Hospital São Raimundo

POLÍTICA DE ORIENTAÇÕES SOBRE OS DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES

DATA DA IMPLANTAÇÃO	VERSÃO	DATA DA ÚLTIMA REVISÃO	SETOR	PÁG	IDENTIFICAÇÃO
11/01/2022	1	04/01/2023	HSR		Nº 01/2023

<p>ELABORADO POR: Gerência de Enfermagem</p> <p>Data: ____/____/____</p> <p><i>Emily Ferreira de Sousa</i> Gerência de Enfermagem COREN 323399 CARIMBO/ASSINATURA</p>	<p>REVISADO POR Serviço social</p> <p>Data: ____/____/____</p> <p><i>Thais Pereira da Silva</i> Assistente Social CRESS 9725 CARIMBO/ASSINATURA</p>	<p>REVISADO POR: Gerência Administrativa</p> <p>Data: ____/____/____</p> <p><i>Yara Kilvia da C. de Melo Lima</i> Gerente Administrativa CRA-CE 20.89263 CARIMBO/ASSINATURA</p>
---	---	--

<p>REVISADO POR: Coordenação de Atendimento</p> <p>Data: ____/____/____</p> <p><i>Andréa Gregório da Rocha</i> Coord. de Atendimento CPF 945.800.813-15 CARIMBO/ASSINATURA</p>	<p>REVISADO POR: Coordenação de Enfermagem Clínica</p> <p>Data: ____/____/____</p> <p><i>Maria Osineide Monteiro Oliveira</i> Coord. de Enfermagem CLÍNICA COREN 615699 CARIMBO/ASSINATURA</p>	<p>REVISADO POR: Pastoral da Saúde</p> <p>Data: ____/____/____</p> <p><i>Monica de Souza Freire Silva</i> CARIMBO/ASSINATURA</p>
--	--	--

<p>REVISADO POR: Coordenação de Enfermagem UTI</p> <p>Data: ____/____/____</p> <p><i>Cynara Hakssa Medino Grilo</i> Coord. de Enfermagem UTI ADULTO COREN 5377431S CARIMBO/ASSINATURA</p>	<p>REVISADO POR: Coordenação de Enfermagem Pediátrica e Obstétrica</p> <p>Data: ____/____/____</p> <p><i>Laise Malthara Carneiro Lima Sousa</i> Coord. de Enfermagem OBS e PEDIATRICA COREN 411240 CARIMBO/ASSINATURA</p>	<p>REVISADO POR: Coordenação de Fisioterapia</p> <p>Data: ____/____/____</p> <p><i>Niara M. Andrade</i> Fisioterapeuta CREFITO: 197483-F CARIMBO/ASSINATURA</p>
---	---	---

<p>APROVADO POR: Direção Clínica</p> <p>Data: ____/____/____</p> <p><i>Dr. Diego Onilton Costa Sales</i> CREMEC 18484 Diretor Clínico CARIMBO/ASSINATURA</p>	<p>APROVADO POR: Direção Administrativa</p> <p>Data: ____/____/____</p> <p><i>Helaine Silva Loura Henrique</i> Diretora Administrativa CRA/CE: 10875 CARIMBO/ASSINATURA</p>
--	---