



Direitos e Deveres dos Pacientes e Familiares

Hospital Nossa Senhora das Dores – Itabira/MG



Hospital
Nossa Senhora
das Dores

No Hospital Nossa Senhora das Dores (HNSD), a nossa prioridade é cuidar da saúde e bem-estar dos nossos pacientes. Atuamos com o compromisso de proporcionar um atendimento de excelência pautado pela ética, respeito e humanização.

Este documento é uma ferramenta essencial para garantir a **transparência, segurança e o bom relacionamento entre os pacientes, seus familiares e o hospital.**

Aqui você encontrará seus direitos e deveres durante o atendimento na nossa instituição promovendo um ambiente de confiança e colaboração.

Conheça nossa missão, visão e valores:

Missão:

Promover, com excelência, a assistência integral à saúde, pautada nos princípios da filantropia.

Visão:

Tornar-se referência macrorregional em saúde, ampliando a oferta de serviços de alta complexidade, ensino, pesquisa e inovação.

Valores:

Acolhimento, comprometimento, ética, profissionalismo, tolerância, integridade, qualidade, segurança do paciente, sustentabilidade financeira e ambiental, compromisso social, espírito cristão.



Hospital
Nossa Senhora
das Dores



DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES E FAMILIARES

Todo paciente e seus familiares têm direito a:

1- Ter atendimento com qualidade, segurança, adequado e no tempo certo para resolver o seu problema de saúde;

2- Ser tratado com dignidade, respeito, atenção e humanidade, sem qualquer forma de preconceito ou discriminação respeitada a individualidade;

3- Ser identificado pelo nome e sobrenome ou nome social. Não ser identificado por números ou códigos, nome da sua doença ou ainda outras formas impróprias, desrespeitosas ou preconceituosas;

4 - Ter assegurada a sua segurança, integridade física, psíquica e moral, repouso, privacidade, intimidade e confidencialidade de todo e qualquer segredo pessoal desde que não acarrete risco aos terceiros ou à saúde pública.

5 - Ter respeitada sua crença espiritual e religiosa, receber ou recusar assistência



moral, psicológica, social ou religiosa, direitos esses extensivos aos seus familiares.

6- Ser considerado em toda a sua singularidade, abrangendo aspectos étnico-raciais, linguístico culturais, de orientação sexual e de identidade de gênero.

7- Receber acolhimento adequado desde a entrada na instituição, com acesso claro aos serviços e agendamentos.

8- Identificar os profissionais da instituição por crachá visível, que deverá ser mantido em local de fácil visualização.

9- Participar das decisões relacionadas ao seu tratamento, de forma consciente, segura e respeitosa.

10- Expressar suas preferências e necessidades em relação à assistência à saúde, para os profissionais responsáveis.

11- Ser informado de maneira clara, simples e compreensível sobre diagnósticos, exames, tratamentos e procedimentos.

12- Ser informado das medicações prescritas e administradas, bem como ter acesso às informações sobre a procedência do sangue, hemocomponentes e hemoderivados de forma a poder verificar, antes de recebê-los, sua origem e prazo de validade.

13- Ser informado sobre seus riscos assistenciais e ser empoderado para participação da prevenção dos mesmos

14- Ter seus sintomas de dor avaliados e tratados com seriedade e conforto.

15- Recusar ou consentir, livremente, procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, sempre com base em informações completas.

16- Ter a garantia de que seus dados pessoais são processados em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados, sendo asseguradas a transparência, a responsabilidade e a segurança no uso de suas informações pessoais.

17- Ter o prontuário elaborado de forma legível, contendo sua identificação pessoal, exame físico, exames complementares com os respectivos resultados, hipóteses diagnósticas, diagnóstico definitivo, procedimentos ou tratamentos realizados,



evolução e prescrição médica diárias, quando indicadas, bem como identificação clara de cada profissional prestador do cuidado, de forma organizada, de acordo com os documentos padronizados pela instituição

18- Ter acesso às contas detalhadas referentes às despesas de seu tratamento, incluindo exames, medicações, taxas hospitalares e outros procedimentos. Quando estiver em tratamento ambulatorial ou internado no regime “particular”, a própria instituição fornecerá tais informações e, quando a internação for financiada por um convênio ou operadora de saúde, tais informações deverão ser obtidas diretamente com o convênio ou operadora de saúde

19- Ter o direito de indicar familiar ou acompanhante como seu parceiro no cuidado, para que eles recebam,

durante a prestação da assistência, às informações, orientações e processo de educação relacionadas à continuidade do cuidado, preparando-os para o pós alta hospitalar ou pós alta de seu tratamento.

20- Ser informado, orientado e, se necessário, treinado sobre como conduzir seu autocuidado, recebendo instruções médicas claras e legíveis sobre seu tratamento e continuidade do mesmo após a alta visando sua cura, reabilitação e prevenção de sequelas ou complicações. Receber, no momento da alta, orientações claras sobre o cuidado em casa.

21- Garantir o atendimento prioritário às pessoas portadoras de deficiência, idosos com idade igual a 60 anos, idosos com mais de 80 anos terão preferência em relação ao idosos com mais de 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças

crianças de colo, pacientes com TEA (Transtorno do Espectro Autista), respeitados os casos de urgência e emergência.

22- Garantir o acesso aos direitos do paciente com câncer e receber orientações da equipe sobre a Lei Nº 14.238/2021, conhecida como Estatuto da Pessoa com Câncer.

23- Ter direito a um acompanhante o paciente com idade inferior a 18 anos, maiores de 60 anos e pacientes com necessidades especiais.

24- Caso o paciente seja portador de transtornos mentais, será assegurados os seus direitos, conforme a Lei Federal nº 10.216, de 06 de abril de 2001

25- Sendo adolescente (faixa entre 12 e 18 anos), desde que identificado como capaz de compreender seu problema e de conduzir-se

por seus próprios meios, ser atendido, se o desejar, sem acompanhante em consultas e outros atendimentos, com garantia de sua individualidade e confidencialidade e quanto ao acesso a recursos diagnósticos e terapêuticos. Contudo, em situações consideradas de risco e quando indicado qualquer procedimento de alguma complexidade, serão necessários a participação e o consentimento dos pais ou responsáveis, devendo essa quebra de sigilo profissional ser informada e justificada previamente ao paciente

26. Sendo criança ou adolescente ter o representante legal considerado defensor dos seus interesses, participando nas decisões relacionadas aos procedimentos diagnósticos, terapêuticos e anestésicos, recebendo todas as informações e esclarecimentos pertinentes, salvo quando existir determinação judicial em contrário. A relação dos

acompanhantes do menor será anexada ao seu prontuário.

27. Em caso de gestante, ter o direito de ser acompanhada pelo cônjuge, companheiro, ou outro acompanhante nos exames e consultas de pré natal bem como durante todo processo de trabalho de parto e pós parto imediato.

28- Sendo recém-nascido, ter o direito de manter com



sua mãe ao nascer, salvo quando o próprio recém-nascido ou sua mãe necessitem de cuidados especiais. Receber aleitamento materno exclusivo, salvo quando isso representar risco à saúde da mãe ou do recém-nascido

29- Sendo idoso, obter o cumprimento do Estatuto do Idoso que garante o direito a acompanhante, opção por tratamento que lhe seja mais favorável, bem como o de ser atendido por profissionais treinados e capacitados para o atendimento de suas necessidades;

30- Sendo mulher, estar acompanhada, em consultas, exames, procedimentos e internações, por pessoa indicada, se assim desejar. No caso de atendimento que envolva qualquer tipo de sedação ou rebaixamento do nível de consciência, caso a paciente não indique acompanhante, a unidade de

saúde responsável pelo atendimento poderá indicar um profissional de saúde preferencialmente do sexo feminino para acompanhá-la, sem custo adicional.

31- Receber visitas em horários pré-estabelecidos, de acordo com as normas e regulamentos do hospital e ser informado em caso de restrições clínicas. Crianças e adolescentes têm direito à visitação à mãe ou pai internados conforme lei 14950 de 2024

32- Ter a observância da Lei 9434/97 que regulamenta a Política Nacional de transplantes de tecidos, órgãos e partes do corpo humano além de ser tratado com dignidade e respeito, mesmo após a morte. Os familiares ou responsáveis devem ser avisados imediatamente após o óbito. É garantido que nenhum órgão seja retirado do seu corpo sem prévia autorização.

33- Ser previamente informado e poder consentir ou recusar de forma livre, voluntária e esclarecida quando o tratamento proposto for total ou parcialmente experimental ou fizer parte de protocolos de pesquisa.

34- Ser informado sobre direitos institucionais, formas de contato com o relacionamento com o cliente, canais para dúvidas ou reclamações e denúncias.

É dever de todo paciente e seus familiares:

Para garantir um atendimento eficaz, o paciente e seus familiares têm os seguintes deveres:

1- Respeitar os profissionais, pacientes, visitantes e normas internas da instituição.

2- Comparecer a consultas,

exames e procedimentos no horário marcado ou comunicar antecipadamente a ausência.

3- Ter em mãos os documentos, e quando solicitado, os exames que estejam em sua responsabilidade.

4- Fornecer informações verdadeiras e completas sobre seu histórico de saúde, alergias, medicações em uso, procedimentos e doenças prévias e sintomas.

5- Comunicar as mudanças inesperadas de seu estado de saúde atual aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento e cuidados



6- 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.

7- Não manusear qualquer equipamento utilizado no auxílio à assistência;

8- Cumprir as normas internas do Hospital quanto ao descarte de resíduos nos locais indicados.

9- Seguir as orientações médicas e da equipe de saúde, assumindo a responsabilidade por eventuais recusas de tratamento.

10- Durante a permanência na instituição utilizar apenas as medicações prescritas pelo hospital.

11- Não portar ou utilizar armas, bebidas alcoólicas,

drogas ilícitas ou promover tumultos nas dependências do hospital.

12- Zelar pelo patrimônio do hospital, preservando equipamentos, mobiliários e ambientes.

13- Respeitar a privacidade de outros pacientes, não divulgando informações ou imagens sem autorização e contribuindo no controle de ruídos.

14- Não realizar filmagens nas dependências do hospital sem autorização prévia.

15- Não utilizar o telefone celular nas áreas restritas, devido às interferências nos aparelhos médicos.

16- Respeitar a proibição de fumo nas dependências do hospital conforme a legislação vigente.

17- Visitantes e acompanhantes devem receber e utilizar identificação

durante todo o período de permanência na instituição.

18- Cumprir as exigências para uso de convênios, autorizando procedimentos e fornecendo documentos solicitados.

19- Aceitar a alta médica, assistencial ou hospitalar quando o processo ou tratamento for considerado finalizado pelos profissionais envolvidos

20- Honrar os compromissos financeiros assumidos com a instituição, quando aplicável.

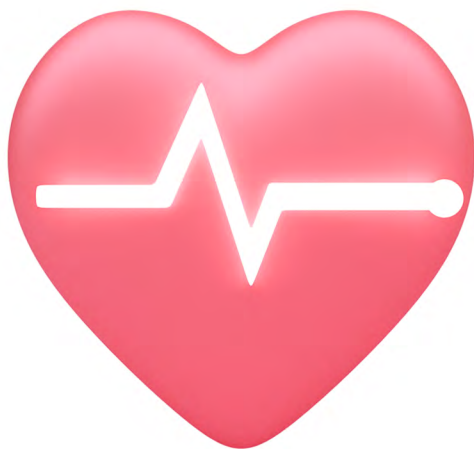
21- Em casos de crianças, adolescentes ou adultos considerados legalmente incapazes, os direitos e deveres do paciente acima relacionado deverão ser exercidos pelos seus respectivos responsáveis legais

22- É direito do médico renunciar ao atendimento de um paciente, desde que não

caracterize risco iminente de morte e que comunique tal atitude previamente ao paciente ou seu responsável, assegurando-lhe a continuidade dos cuidados e fornecendo todas as informações necessárias ao médico que o suceder.

Relacionamento com o Cliente e canal de denuncia:

Se você tem dúvidas, sugestões ou deseja registrar uma reclamação, entre em contato com o nosso setor de Relacionamento com o Cliente.



Seu contato é fundamental para a melhoria contínua dos nossos serviços e para que possamos atender com excelência.

Agora, além dos canais tradicionais, o setor também poderá ir até você,

levando escuta, acolhimento e soluções onde for preciso.

Telefone: 3839-1419

E-mail:

relacionamentocliente@hnsd.org.br

Atendimento: 07h às 17h

Hospital Nossa Senhora das Dores

Tradição e inovação no cuidado.

Siga nossas redes: @hnsd_itabira
Site: hnsd.org.br



**Hospital
Nossa Senhora
das Dores**