



Vision One®



**DIREITOS
& DEVERES**
do Paciente

OBJETIVO

Declarar aos pacientes e acompanhantes seus direitos e deveres, de acordo com o nosso propósito, visão e valores, sempre respeitando a legislação vigente no país, bem como as políticas institucionais.

PROPÓSITO, VISÃO E VALORES

Propósito

Cuidar de pessoas e seus sentidos.

Visão

Inspirar novos padrões de excelência em cuidado, humanização e gestão.

Valores

CUIDAR

Corretos

Unidos

Inclusivos

Dedicados

Ágeis

Resolutivos.



DIREITOS *dos Pacientes*

- ✦ Ter um atendimento digno, atencioso, respeitoso e de forma acolhedora por parte de todos os profissionais envolvidos no processo de atendimento, sem preconceito ou discriminação quanto a origem, diversidade religiosa e étnica, sexo, idade, diagnóstico ou de qualquer outra maneira.
- ✦ O paciente deverá ser identificado com no mínimo 02 identificadores, a ser definido conforme protocolo da unidade.
- ✦ Todo paciente deve ter a orientação sexual/identidade de gênero respeitada, não sendo julgado pela aparência ou característica física.
- ✦ Garantir que o paciente LGBTQIA+ tenha autonomia e seja respeitado, bem como possa ser chamado pelo nome de preferência.
- ✦ Identificar o colaborador que prestará o atendimento por meio de crachá utilizado em local de fácil visualização, com nome e cargos escritos de forma legível e clara.

✦ Pessoas idosas, gestantes, crianças de colo, lactantes, obesos, pessoas com deficiência – PCD, como seus respectivos acompanhantes, têm garantia legal para prioridade no atendimento no que diz respeito à urgência e emergência.

✦ Menores de idade (até 17 anos e 11 meses), incapacitados ou impossibilitados de manifestar consentimento serão representados pelos pais ou responsáveis legais. Para pacientes emancipados, o atendimento pode ser realizado a partir dos 16 anos com a comprovação conforme Certidão de Registro de Emancipação, feito por meio de um Cartório de Notas.

✦ Indicar familiar ou responsável para procedimentos que requerem acompanhantes, a fim de tomar decisões a respeito do atendimento que se faça necessário.

✦ Ser informado sobre todos os formulários e documentos que necessitam de assinatura, recebendo esclarecimento a respeito, compreendendo e entendendo para que tudo seja feito de forma consciente.


✦ Ser informado previamente para consentir ou recusar a participação em protocolos clínicos ou procedimentos propostos.

✦ Ter assegurada a confidencialidade de informações pessoais e sobre estado clínico, respeitando privacidade e individualidade, bem como valores éticos e culturais em qualquer etapa do atendimento.

✦ Ter informações claras e objetivas no que diz respeito ao quadro clínico e hipótese diagnóstica, bem como estar descrito em prontuário e com acesso ao conteúdo de acordo com a legislação vigente e normas estabelecidas pelo hospital.

✦ 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.



- 
- * Ter acesso a todos os procedimentos diagnósticos e terapêuticos disponíveis na instituição, sempre respeitando as regras de convênio ou via particular.
 - * Ter acesso ao detalhamento da conta hospitalar, referente às despesas de procedimentos e/ou tratamentos.
 - * Ter informações sobre medicações a serem administradas.
 - * Ser orientado de forma clara e legível quanto à utilização de medicamentos pós-consultas ou procedimentos, recebendo informações por escrito, visando a eficácia no tratamento.
 - * Exigir que o hospital cumpra as Normas de Prevenção e Controle Hospitalar de acordo com os órgãos vigentes.
 - * 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.
 - * Ser informado sobre todos os direitos relacionados acima, sobre normas, políticas e regimentos da instituição, e sobre todos os canais de comunicação para ter informações, esclarecer dúvidas e poder expressar queixas e insatisfações por meio do Serviço de Atendimento ao Cliente.

DEVERES

dos Pacientes

- * O paciente ou seu representante deve fornecer documento oficial com foto ou digital por meio de aplicativos oficiais, pedido médico, carteira do convênio, autorização (quando for de sua responsabilidade), e dar informações verídicas para o preenchimento do cadastro, respeitando as políticas da instituição.
- * Informar a equipe de atendimento multidisciplinar sobre o histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos ou qualquer mudança inesperada na condição clínica.
- * Esclarecer todas as dúvidas sobre procedimentos e tratamentos realizados e propostos.
- * Assumir a responsabilidade sobre a recusa de procedimentos e tratamentos recomendados ou o não cumprimento das orientações dos profissionais de saúde.
- * Indicar um responsável, quando necessário, para decidir sobre tratamento, pagamentos ou procedimentos, caso esteja impossibilitado de fazê-lo.
- * Respeitar as normas, políticas e regulamentos da instituição.

- * Ser responsável pelo pagamento de atendimento médico hospitalar e honorários que não estejam cobertos pela operadora do plano de saúde.
- * Entregar, no ato do atendimento, toda a documentação necessária para a realização do procedimento/atendimento no que diz respeito à autorização (quando de responsabilidade do paciente) ou negativa do mesmo.
- * Respeitar a tolerância mínima para atendimento.
- * Respeitar os demais pacientes, colaboradores e prestadores de serviço, tratando-os com educação e cortesia.
- * Atender as políticas sanitárias instituídas pelos órgãos competentes ou por políticas internas devidamente sinalizadas.
- * Zelar pela estrutura da instituição, bem como seus acompanhantes, respeitando todas as dependências para manter a ordem e bem-estar de todos, respeitando a proibição de fumo e bebidas alcoólicas.
- * É autorizado o acesso de cães guias, desde que devidamente sinalizados.
- * Respeitar a tolerância para atendimento em caso de atraso.



REFERÊNCIAS

legais

Todos os direitos e deveres estão de acordo com a legislação brasileira, normas políticas e regulamentos da instituição

- Constituição da República Federativa do Brasil
- Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei 8.069 de 13/07/1990)
- Estatuto do Idoso (Lei 10.741 de 01/10/2003)
- Código de Proteção e Defesa do Consumidor
- Código Civil Brasileiro Declaração Universal dos Direitos Humanos
- Estatuto da Pessoa com Deficiência - Lei nº 13.146, 6 de julho de 2015
- Lei nº 13.709/2018 e Lei nº 10.048/2000

Material válido para todas as unidades da Vision One.



Vision One®

visionone.com.br

 /visiononebr

 @visiononebr