



# **Direitos** **e Deveres** dos Pacientes

**Unimed**   
Tubarão

# Caro Paciente,

Este manual foi elaborado para informar sobre seus direitos e deveres durante sua permanência nas unidades de atendimento assistencial da Unimed Tubarão. Nosso objetivo é garantir a melhor experiência para você, sua família e para os nossos profissionais.

Contamos com a sua compreensão e colaboração.

# DIREITOS

- 1** Ser tratado com dignidade, respeito, dedicação e humanidade por todos os colaboradores do Hospital, sem qualquer forma de preconceito ou discriminação, respeitada a individualidade.
- 2** Ser identificado e tratado por seu nome ou sobrenome, e não por códigos, números, nome de sua doença ou de forma genérica, desrespeitosa ou preconceituosa.
- 3** Poder identificar as pessoas responsáveis direta ou indiretamente por seu cuidado, por meio dos uniformes e crachás legíveis, posicionados em lugar de fácil visualização, nos quais deverão constar nome, função e foto.
- 4** Ter sua privacidade, individualidade e integridade física asseguradas em qualquer momento do atendimento.
- 5** Ter assegurado o direito à confidencialidade de suas informações, através de Termo de Confidencialidade assinado por todo profissional que ingressa na instituição e cujo descumprimento lhe acarretará responsabilidade jurídica.
- 6** Estar acompanhado, em consultas e internações, por pessoa indicada pelo Paciente, se desejar, de acordo com as Normas Hospitalares de visitas e presença de acompanhantes.
- 7** Receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre:
  - a. Possíveis diagnósticos;
  - b. Diagnósticos confirmados;
  - c. Tipos, justificativas e riscos dos exames solicitados;
  - d. Resultados dos exames realizados;
  - e. Objetivos, riscos e benefícios de procedimentos diagnósticos, cirúrgicos, preventivos ou de tratamento;
  - f. Duração prevista do tratamento proposto;
  - g. Procedimentos diagnósticos e tratamentos invasivos ou cirúrgicos;
  - h. A necessidade ou não de anestesia e seu tipo previsto de duração;
  - i. Partes do corpo afetadas pelos procedimentos, instrumental a ser utilizado, possíveis efeitos colaterais, riscos ou consequências indesejáveis;

- j. Duração prevista dos procedimentos e tempo de recuperação;
- k. Evolução provável do problema de Saúde;
- l. Informações de custo das intervenções que foram necessárias para o tratamento;
- m. Outras informações que forem necessárias (toda pessoa tem o direito de decidir se seus familiares e acompanhantes deverão ser informados sobre seu estado de Saúde).

**8** Buscar uma segunda opinião acerca do diagnóstico ou do tratamento apresentado, bem como, substituir o médico responsável por seu atendimento a qualquer tempo, quando entender pertinente.

**9** Ter 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, bem como, identificação clara de cada profissional prestador do cuidado, de forma organizada, de acordo com os documentos padronizados pelo Hospital.

**10** Solicitar cópia ou ter acesso a seu prontuário, de acordo com a legislação vigente.

**11** O acesso à anestesia em todas as situações em que for indicada, bem como a medicações e procedimentos que possam aliviar a dor e o sofrimento.

**12** Ter acesso às contas hospitalares relativas a seu tratamento, nas quais deverão constar medicamentos e materiais usados, taxas hospitalares e todos os procedimentos pelos quais o Paciente tiver que passar.

**13** Ter situações de dores físicas avaliadas e controladas de acordo com as rotinas e procedimentos do Hospital, bem como receber analgesia e anestesia em todas as situações indicadas clinicamente, de acordo com as possibilidades terapêuticas disponíveis.

**14** Conhecer a procedência do sangue e de hemoderivados, antes de recebê-los, podendo verificar sua origem, seu prazo de validade e as sorologias realizadas, tendo tais informações anotadas em seu prontuário para posterior consulta.

**15** Ter respeitada sua crença espiritual e religiosa, receber ou recusar

## **DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES**

assistência moral, psicológica, social ou religiosa, direitos estes extensivos a seus familiares.

**16** Ser devidamente orientado e treinado, se necessário, sobre como conduzir seu tratamento após a alta, recebendo instruções e esclarecimentos médicos claros, escritos de forma legível, de forma a buscar sua cura e sua reabilitação, além da prevenção a complicações.

**17** Revogar, a qualquer tempo, ou recusar livremente, mediante assinatura do Termo de Recusa, uma vez devidamente esclarecidos os riscos inerentes, os procedimentos médicos, sejam eles diagnósticos, terapêuticos ou avaliações clínicas, desde que não haja risco de morte.

**18** Ter respeitada e cumprida a Lei nº 9.434/97, que regulamenta a Política Nacional de Transplantes de Tecidos, Órgãos e Partes do Corpo Humano, além de ser tratado com o mesmo respeito e dignidade após seu óbito.

**19** Disponibilizar ao Paciente e a seus familiares informações sobre a forma e os procedimentos necessários para a doação de órgãos e tecidos.

**20** Se criança ou adolescente, ter seus direitos na forma do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/90) assegurados, entre eles, a permanência em tempo integral de um dos pais ou responsável a seu lado.

**21** Se idoso, ter os direitos previstos no Estatuto do Idoso (Lei nº. 10.741/03) assegurados, em especial a permanência, em caso de internação ou observação, de um acompanhante em tempo integral, salvo determinação médica em contrário.

**22** Toda pessoa tem direito ao atendimento humanizado e acolhedor, realizado por profissionais qualificados, em ambiente limpo, confortável e acessível a todos.

**23** O direito a acompanhante, pessoa de sua livre escolha, nas consultas e exames.

**24** O direito a acompanhante, nos casos de internação, nos casos previstos em lei, assim como naqueles em que a autonomia da pessoa estiver comprometida.

**25** O direito à visita diária não inferior a duas horas, preferencialmente aberta

## **DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES**

em todas as unidades de internação, ressalvadas as situações técnicas não indicadas.

**26** A informação a respeito de diferentes possibilidades terapêuticas de acordo com sua condição clínica, baseado nas evidências científicas, e a relação custo x benefício das alternativas de tratamento, com direito à recusa, atestado na presença de testemunha.

**27** O direito à escolha de alternativa de tratamento, quando houver, e a consideração da recusa de tratamento proposto.

**28** O direito de se expressar e 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.

**29** É direito da gestante, nos termos da Lei Federal nº 11.108/2005 a presença de acompanhante, livremente escolhido por ela, durante todo o período de trabalho de parto, parto e pós parto.

**30** O Paciente idoso, com idade igual ou superior a 60 anos, terá atendimento preferencial respeitadas as situações de urgência/emergência. É assegurado o direito a acompanhante, salvo nos casos em que o médico assistente, por meio de justificativa escrita, entender pela impossibilidade deste acompanhamento; Os idosos a partir de 80 anos têm prioridade sobre os acima de 60 anos, conforme Lei nº 13.466 de 2017.

## DEVERES

- 1** Fornecer informações completas e precisas sobre o seu histórico de Saúde, doenças prévias e outros problemas relacionados à sua Saúde.
- 2** Informar mudanças inesperadas em seu estado de Saúde para os profissionais responsáveis pelo seu tratamento.
- 3** Agir com discrição nas dependências do Hospital, seguindo os padrões e normas da instituição.
- 4** Preservar os recursos do Hospital, colocados à sua disposição.
- 5** Respeitar o direito dos demais Pacientes, empregados e prestadores de serviços do Hospital, que deverão ser tratados com cortesia, utilizando-se dos canais de comunicação disponíveis para exercer seu direito de apresentar reclamações.
- 6** Ter ciência de todas as condições de admissão ou internação de Pacientes, de acordo com o termo do Hospital.
- 7** Respeitar a proibição do ato de fumar nas dependências do Hospital, proibição essa extensiva a seus acompanhantes, conforme a legislação vigente – Lei nº 9.294/1996.
- 8** Observar todas as recomendações e instruções que lhe forem transmitidas pelos profissionais da Saúde que prestaram ou prestem atendimento, assumindo a responsabilidade pelas consequências advindas da não observação de tais instruções.
- 9** Honrar seu compromisso financeiro com o Hospital, saldando ou fazendo saldar por responsável financeiro seu atendimento médico-hospitalar, decorrentes de sua internação como particular ou aquelas não cobertas pelo seu Plano de Saúde e/ou fonte pagadora.

# Referencial

- Lei Estadual nº10.241 de 17 de março de 1999 (Direitos dos Usuários da Saúde);
  - Lei nº 13.541, de 7 de maio de 2009 (antifumo);
  - Lei 8.069 de 13 de julho de 1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA);
  - Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor);
  - Lei 9.029 de 13 de abril de 1995 (Direitos da mulher, gestante e lactante);
  - Lei 9.313 de 13 de novembro de 1996 (Direitos dos Pacientes Portadores HIV);
  - Lei 9.434 de 4 de fevereiro de 1997 (Doações de Órgãos e tecidos);
  - Lei 9.797 de 6 de maio de 1999 (Direitos do Paciente com Câncer);
  - Lei 10.741 de 1 de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso);
- Resolução CFM 1931/2009 (Código de Ética Médica).



**Hospital Unimed Tubarão**  
Rua Aldomar Cardoso, 198  
Passagem, Tubarão – SC, 88705-370