

# **DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE**

O Hospital Evangélico de Cachoeiro de Itapemirim zela por sua saúde e pelo seu bem-estar, agindo com excelência e respeitando seus direitos. Para garantir a transparência no relacionamento, desenvolvemos este manual de direitos e deveres dos pacientes.

Ao referimo-nos ao paciente, abrangemos não somente o paciente HECI sob nossos cuidados, mas também seu acompanhante e visitantes, nos termos do Código de Conduta da instituição.

Cada um dos profissionais da instituição trabalha para garantir os seus direitos. Conte com eles.

Se preciso, entre em contato com a Ouvidoria.  
O telefone está na página final deste guia.

# DIREITOS



- 1.** Ser tratado com dignidade, respeito, dedicação e humanidade por todos os colaboradores da instituição, sem qualquer forma de preconceito ou discriminação, respeitada a individualidade.
- 2.** Ser identificado e tratado por seu nome e sobrenome civil, devendo existir em todo documento do usuário e usuária um campo para se registrar o nome social, independente do registro civil sendo assegurado o uso do nome de preferência, não podendo ser identificado por número, nome ou código da doença ou outras formas desrespeitosas ou preconceituosas.
- 3.** Ser bem acolhido por toda a equipe de saúde e dispor de fácil acesso ao sistema de agendamento de consultas e procedimentos da instituição.
- 4.** Receber um cuidado integral e coordenado com o intuito de ter assegurado seu bem estar físico, mental e social.
- 5.** Ser ouvido de forma atenta e empática, observando-se não só a doença, mas também a experiência do adoecimento.
- 6.** Participar da definição do seu tratamento de forma conjunta com a equipe de saúde, pactuando as decisões no manejo dos problemas apresentados.
- 7.** 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.
- 8.** Ter a sua privacidade, individualidade e integridades física e psíquica asseguradas em qualquer momento do atendimento.
- 9.** 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.
- 10.** Estar acompanhado, em consultas e internações, por pessoa indicada, se assim desejar, dentro das normas vigentes da instituição.
- 11.** Indicar um familiar ou um responsável que atue como seu responsável legal para tomar decisões em seu nome, relacionadas ao tratamento, caso esteja impossibilitado de fazê-lo.
- 12.** Receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre:
  - a) Sua doença ou hipótese diagnóstica, procedimentos, exames diagnósticos, medicações, tratamentos e duração prevista para estes, bem como os riscos de não realizar o tratamento proposto.
  - b) Riscos, benefícios, efeitos inconvenientes e alternativas para os procedimentos diagnósticos e terapêuticos invasivos a serem realizados.
  - c) Consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida, qualquer um dos procedimentos propostos.



- 13.** 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.
- 14.** Solicitar cópia, ter ou acessar seu prontuário, a qualquer momento, nos termos da legislação vigente.
- 15.** Em situações de dores físicas ou outros sintomas que gerem sofrimento, tê-las avaliadas e controladas de acordo com as rotinas e os procedimentos da instituição. Bem como receber analgesia e anestesia em todas as situações indicadas clinicamente, de acordo com as possibilidades terapêuticas disponíveis.
- 16.** Quando indicado, conhecer a procedência do sangue e de hemoderivados, antes de recebê-los, podendo verificar a sua origem, o prazo de validade e as sorologias realizadas, tendo tais informações anotadas em seu prontuário para posterior consulta.
- 17.** Ter respeitada sua crença espiritual e religiosa, receber ou recusar assistência moral, psicológica, social ou religiosa, direitos esses extensivos aos seus familiares.
- 18.** Ser considerado em toda a sua singularidade, abrangendo aspectos étnico-raciais, linguísticoculturais, de orientação sexual e de identidade de gênero.
- 19.** Ser prévia e expressamente 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.
- 20.** 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, para buscar a sua cura e sua reabilitação, além da prevenção às complicações.
- 21.** Revogar, a qualquer tempo, bem como recusar livremente, desde que esclarecidos os riscos inerentes, os procedimentos médicos, sejam eles diagnósticos, terapêuticos ou avaliações clínicas, não estando configurado o risco de morte.
- 22.** Interromper tratamentos indesejados e que sejam voltados a prolongar sua vida, sem qualidade, sendo assim respeitados sempre seus valores, cultura e direitos individuais, podendo também escolher o local de óbito.
- 23.** A observância da 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.
- 24.** Serem informados, o paciente e seus familiares, sobre a forma e os procedimentos necessários para a doação de órgãos e tecidos.
- 25.** Ser informado sobre os direitos, as normas e os regulamentos da instituição, bem como sobre os canais de comunicação institucionais para a obtenção de informações, esclarecimento de dúvidas e apresentação de reclamações.
- 26.** Caso o paciente deseje não ser informado sobre o seu estado de saúde, deverá indicar um representante para receber a informação em seu lugar.
- 27.** É garantida a vedação de realização de exames compulsórios, sem a autorização do paciente ou seu representante, como condição necessária para a internação.

**28.** Caso o paciente seja criança ou adolescente, deverão também ser observados os seus direitos na forma do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990), dentre eles a permanência a seu lado em tempo integral de um dos pais ou responsável. A relação dos acompanhantes do menor será anexada ao seu prontuário.

**29.** Caso o paciente seja idoso, deverão também ser observados todos os direitos previstos no Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741, de 01 de outubro de 2003), em especial a permanência, em caso de internação ou observação, de acompanhante em tempo integral, salvo determinação médica em contrário.

**30.** Caso o paciente seja portador de transtornos mentais, deverão também ser observados os seus direitos, de acordo com a Lei Federal nº 10.216, de 06 de abril de 2001, e todas as outras normas que regem o tema.

## DEVERES



São deveres do paciente durante o período em que permanecer na instituição:

- 1.** Comparecer às consultas, tratamentos e exames na hora marcada ou comunicar a Unidade em caso de desistência.
- 2.** A observância do Código de Conduta da instituição, disponível no site.
- 3.** Respeitar o direito dos demais pacientes, empregados e prestadores de serviços da instituição, que deverão ser tratados com cortesia, utilizando-se dos canais de comunicação disponíveis para exercer seu direito de apresentar reclamações.



**4.** O paciente e/ou seu representante legal tem o dever de dar informações precisas e completas sobre sua identificação nas consultas e informações sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, queixas, enfermidades e hospitalizações anteriores, histórico de medicamentos, drogas, reações alérgicas e demais informações relacionadas à sua saúde.

**5.** Durante o atendimento, o paciente deve utilizar somente os materiais e medicamentos disponíveis no ambulatório e prescritos por um profissional da equipe. Medicamentos de uso contínuo deverão ser devidamente prescritos pelo médico responsável pelo seu atendimento e acompanhamento para continuidade. Medicamentos não disponíveis no ambulatório somente serão administrados mediante prescrição realizada por um médico do ambulatório e validação do medicamento pela equipe de enfermagem.

**6.** Indicar um familiar ou responsável como seu representante legal para decidir em seu nome sobre o tratamento proposto, mesmo que ainda não esteja impossibilitado de fazê-lo.

- 7.** Ter ciência de todas as condições de sua admissão ou internação de pacientes, de acordo com o termo da instituição.
- 8.** Respeitar a proibição de fumo, bebidas alcoólicas, drogas ilícitas e ruídos nas dependências da instituição, proibições essas extensivas a seus acompanhantes, conforme a legislação vigente e a Política Antitabagismo da instituição.
- 9.** Observar todas as recomendações e instruções que lhe foram transmitidas pelos profissionais da saúde que prestaram ou prestam atendimento, assumindo a responsabilidade pelas consequências advindas da não observação de tais instruções.
- 10.** Quando aplicável, honrar seu compromisso financeiro com a instituição, saldando ou fazendo saldar por responsável financeiro sua conta referente ao atendimento prestado em materiais e medicamentos utilizados.
- 11.** Providenciar todos os documentos necessários para a autorização e aprovação de atendimento e tratamento pelo convênio médico ou assemelhado, entregando as guias de autorização, ou comunicando sua recusa à instituição.
- 12.** Respeitar a proibição de uso e porte de armas brancas e armas de fogo nas dependências da instituição. Caso o paciente possua o porte de armas de fogo, deverá informar isso para a segurança, exceto pelo serviço de segurança armada regulamentada no exercício da função.
- 13.** O paciente hospitalizado não pode se ausentar do ambulatório ou local onde está internado, até o término do atendimento, salvo exceções autorizadas pelo médico responsável, relacionadas à continuidade do cuidado médico assistencial.
- 14.** Respeitar a privacidade dos demais pacientes que estão passando em consultas e dos que aguardam na sala de espera, inclusive dos demais pacientes internados na instituição.
- 15.** Não divulgar imagens ou informações pessoais de outros pacientes, empregados e prestadores de serviços da instituição, sem o registro por escrito ou gravado do consentimento prévio.
- 16.** Caso necessário, deixar seus pertences pessoais com pessoas de sua confiança (parentes, responsável legal, etc.), sendo vedada a qualquer profissional desta instituição a guarda de tais bens.



Ouvidoria - HECI  
De segunda a sexta, das 7h às 17h  
Tel.: (28) 3526-6166  
EVA - 28-98804-4543  
e-mail: [ouvidoria@heci.com.br](mailto:ouvidoria@heci.com.br)  
Site: [www.heci.com.br](http://www.heci.com.br)

#### Referências legais

• Código Civil Brasileiro. Lei nº 10.406, de 10/01/2002. • Código de Defesa do Consumidor. Lei nº 8.078, de 11/09/1990. • Estatuto do Idoso. Lei nº 10.741, de 01/10/2003. • Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). Lei nº 8.069, de 13/07/1990. • Estatuto do Desarmamento. Lei nº 10.826, de 22/12/2003. • Sistema Nacional de Políticas Públicas sobre Drogas. Lei nº 11.343, de 23/08/2006. • Lei Federal nº 10.216, de 06/04/2001. • Lei Federal nº 9.294/1996, de 15/07/1996. • Lei Federal nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).