Hospital São Luiz
Fundação Luiz João Labronici

DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE

Hospital São Luiz
Fundação Luiz João Labronici

O Hospital São Luiz de Boituva zela por sua saúde, agindo com excelência, segurança e respeitando seus direitos e deveres.

Acreditamos que um ambiente seguro, acolhedor e humano é fundamental para o bem-estar de todos.
Por isso, este guia abrange não somente o paciente sob nossos cuidados, mas também acompanhantes e visitantes, nos termos das diretrizes institucionais.

A violação dessas normas será tratada com seriedade e poderá resultar em restrição de acesso ao hospital ou medidas judiciais cabíveis nos casos de infrações legais.

Contamos com você para manter um ambiente livre de violência, assédio e discriminação.

Se necessário, entre em contato com a Ouvidoria pelos telefones:

(15) 3363-8833
(15) 99785-4301

DIREITOS

Hospital São Luiz
Fundação Luiz João Labronici

1. Ser tratado com dignidade, respeito, dedicação e humanidade por todos os integrantes* 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 integridades física e psíquica asseguradas em qualquer momento do atendimento.

5. Ter assegurado o direito à confidencialidade de suas informações por um termo de confidencialidade assinado por todo profissional que ingresse na instituição, e cujo descumprimento lhe acarretará responsabilidade jurídica.

6. 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.

7. Estar acompanhado, em consultas e internações, por pessoa indicada, se assim desejar.

8. 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.

9. 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; e
c) consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida, qualquer um dos procedimentos propostos.

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

11. 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, bem como identificação clara de cada profissional prestador do cuidado, de forma organizada, de acordo com os documentos padronizados pelo hospital.

12. Solicitar cópia, ter ou acessar seu prontuário, a qualquer momento, nos termos da legislação vigente.

13. Ter acesso à tabela de valores hospitalares a qualquer tempo, que ficará à sua disposição nos caixas, bem como às contas hospitalares relativas a seu tratamento, nas quais deverão constar medicamentos e materiais utilizados, taxas hospitalares e todos os procedimentos aos quais o paciente foi submetido, tal qual acesso às suas despesas hospitalares de forma detalhada.

DIREITOS

14. Em situações de dores físicas ou outros sintomas que gerem sofrimento, tê-las avaliadas e controladas de acordo com as rotinas e os procedimentos do hospital, bem como receber analgesia e anestesia em todas as situações indicadas clinicamente, de acordo com as possibilidades terapêuticas disponíveis.

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

16. Ter respeitada sua crença espiritual e religiosa, receber ou recusar assistência moral, psicológica, social ou religiosa, direitos esses extensivos aos seus familiares.

17. 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.

18. 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 sua cura e sua reabilitação, além da prevenção às complicações.

19. 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

20. 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.

21. Observar a Lei nº 9.434, de 4 de fevereiro de 1997, 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.

22. Serem informados, o paciente e seus familiares, sobre a forma e os procedimentos necessários para a doação de órgãos e tecidos.

23. Ser informado sobre os direitos, as normas e os regulamentos do hospital, bem como sobre os canais de comunicação institucionais para a obtenção de informações, esclarecimento de dúvidas e apresentação de reclamações.

24. Caso o paciente deseje não ser informado sobre seu estado de saúde, deverá indicar um representante para receber a informação em seu lugar.

25. É garantida a vedação da realização de exames compulsórios sem a autorização do paciente ou seu representante, como condição necessária para a internação.

26. O paciente poderá gravar a consulta ou o procedimento médico assistencial, desde que obtenha consentimento e autorização prévia do profissional, para os casos de dificuldade em assimilar as informações necessárias para seguir determinado tratamento.

DIREITOS

27. Caso o paciente seja criança ou adolescente, deverão também ser observados 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.

28. Caso o paciente seja idoso, deverão também ser observados todos os direitos previstos no Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003), em especial a permanência, em caso de internação ou observação, de acompanhante em tempo integral, salvo determinação médica em contrário.

29. Caso o paciente seja portador de transtornos mentais, deverão também ser observados seus direitos, de acordo com a Lei Federal nº 10.216, de 6 de abril de 2001, e a Resolução CREMESP nº 1.408, de 8 de junho de 1994.

30. Caso a paciente seja mulher, será assegurado o direito de se fazer acompanhar por pessoa maior de 18 anos durante o período de atendimento nas nossas dependências, conforme a Lei nº 14.737, de 27 de novembro de 2023. Durante a realização de procedimentos invasivos e/ou sob sedação/anestesia, o hospital garantirá acompanhamento por profissional de saúde do sexo feminino, sem custo adicional à paciente. Caso a paciente recuse a acompanhante definida pelo hospital, poderá indicar pessoa de sua preferência, sem custo ao hospital, que deverá ser profissional de saúde (médico, dentista, enfermeiro ou técnico de Enfermagem) e respeitar as orientações da equipe assistencial a fim de assegurar a segurança da paciente e minimizar risco de infecção associada à assistência à saúde.

* Colaboradores de qualquer nível hierárquico, incluindo corpo clínico aberto, voluntários, menores aprendizes, estagiários, trainees, diretores estatutários, membros de conselho, residentes, corpo docente, corpo discente, pacientes, acompanhantes, visitantes e quaisquer terceiros envolvidos com o Hospital São Luiz.

D E V E R E S

São deveres do paciente durante o período em que permanecer no Hospital:

1. A observância do Código de Conduta da instituição.

2. Respeitar o direito de todos os integrantes* do hospital, que deverão ser tratados com dignidade, respeito, dedicação e humanidade, sem qualquer forma de preconceito, discriminação, violência ou agressão, sendo respeitada a individualidade. Caso necessário, utilizar os canais de comunicação disponíveis para exercer seu direito de apresentar reclamações.

3. O paciente e/ou seu representante legal têm o dever de dar informações precisas e completas 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.

4. Durante a internação, devem ser utilizadas somente as medicações prescritas pelo hospital. Medicamentos de uso contínuo deverão ser devidamente prescritos pelo médico responsável pelo seu atendimento e acompanhamento para continuidade.

5. 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.

6. Ter ciência de todas as condições de sua admissão ou internação de pacientes, de acordo com o termo do hospital.

7. Designar o médico responsável por seu tratamento no período de internação.

8. Respeitar a proibição de fumo, bebidas alcoólicas, drogas ilícitas e ruídos nas dependências do hospital, proibições que são extensivas a seus acompanhantes, conforme a legislação vigente e a Política Antitabagismo do hospital.

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. Honrar seu compromisso financeiro com o hospital, saldando ou fazendo saldar por responsável financeiro seu atendimento médico-hospitalar, tanto no que se refere às contas hospitalares quanto aos honorários de seus médicos assistentes.

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 ao hospital

12. Respeitar a proibição de uso e porte de armas brancas e armas de fogo nas dependências do hospital. 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 local onde está internado, salvo exceções autorizadas pelo médico responsável, relacionadas à continuidade do cuidado médico assistencial.

14. Respeitar a privacidade dos demais pacientes internados no hospital.

15. Não divulgar informações pessoais de outros pacientes, empregados e prestadores de serviços do hospital, sem seu consentimento prévio.

16. Deixar seus pertences pessoais com pessoas de sua confiança (parentes, responsável legal etc.), sendo vedada a qualquer profissional deste hospital a guarda de tais bens.

17. Não filme ou fotografe sem consentimento.

Hospital São Luiz
Fundação Luiz João Labronici

CANAIS DE OUVIDORIA

- Telefone: (15) 3363-8833
- Whatsapp: (15) 99785-4301
- Site: www.hospitalsaoluiz.org.br

Referências legais: • Código Civil Brasileiro. Lei nº 10.406, de 10/1/2002. • Código de Defesa do Consumidor. Lei nº 8.078, de 11/9/1990. • Estatuto do Idoso. Lei nº 10.741, de 1º/10/2003. • Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). Lei nº 8.069, de 13/7/1990. • Estatuto do Desarmamento. Lei nº 10.826, de 22/12/2003. • Sistema Nacional de Políticas Públicas sobre Drogas. Lei nº 11.343, de 23/8/2006. • Lei Federal nº 10.216, de 6/4/2001. • Lei Federal nº 9.294, de 15/7/1996. • Lei Federal nº 13.709, de 14/8/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

