

1. Objetivo

Este manual tem como objetivo o estabelecimento de diretrizes para orientar os direitos e deveres de pacientes em todas as unidades do IRSSL.

O documento em questão foi elaborado em conformidade com a Constituição Federal; Decreto Lei Nº 2.848, de 07 de Dezembro de 1940 (Código Penal); Lei nº 14.737, de 27 de Novembro de 2023; e Portaria 1.820 de 13 de agosto de 2009 do Ministério da Saúde;

As práticas e orientações aqui estabelecidas devem ser aplicadas em todas as unidades de saúde vinculadas ao IRSSL, considerando as particularidades de cada serviço.

2. Campo de Aplicação

Todas as unidades geridas pelo IRSSL.

3. Descrição

Direitos

1 – É direito do paciente, na rede de serviços de saúde, ter atendimento humanizado, acolhedor, livre de qualquer discriminação, restrição ou negação em virtude de idade, raça, cor, etnia, religião, orientação sexual, identidade de gênero, condições econômicas ou sociais, estado de saúde, de anomalia, patologia ou deficiência.

2 – É direito de toda mulher, fazer-se acompanhar por pessoa maior de idade, durante todo o período do atendimento, independentemente de notificação prévia em consultas, exames e procedimentos realizados em unidades de saúde públicas ou privadas, nos termos do Art; 19-J, da Lei nº 14.737, de 27 de Novembro de 2023.

3-Ser identificado pelo nome e sobrenome civil ou nome social, 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.

4 – Poder identificar as pessoas responsáveis por seu cuidado, por meio dos crachás visíveis, legíveis e/ou por outras formas de identificação de fácil percepção.

Elaborado: Jurídico, Qualidade e Segurança	Versão: 5
Validado: Não se aplica	Última Revisão: 09/12/2024
Aprovado: Marisa Dias Von Atzingen	Validade: 09/12/2025

- 5 - Ter a sua privacidade, individualidade, integridade física e psíquica, bem como, seus valores éticos, culturais e religiosos, asseguradas em qualquer momento do atendimento.
- 6 – Ter assegurado o direito à confidencialidade de suas informações pessoais.
- 7 – Ter garantia de que seus dados pessoais são processados em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados, sendo assegurada a transparência, a responsabilidade e a segurança no uso de suas informações pessoais.
- 8 – Estar acompanhado nos casos de consultas, exames e internações por pessoa de sua livre escolha.
- 9 – A continuidade das atividades escolares, bem como o estímulo à recreação, em casos de internação de criança ou adolescente.
- 10 – O direito à escolha alternativa de tratamento, quando houver, e à consideração da recusa de tratamento proposto.
- 11 – O recebimento de visita de religiosos de qualquer credo, sem que isso acarrete mudança da rotina de tratamento e do estabelecimento e ameaça à segurança ou perturbações a só ou aos outros.
- 12– O recebimento de visita, quando internado, de outros profissionais de saúde que não pertençam àquela unidade de saúde, sendo facultado a este profissional o acesso ao prontuário.
- 13 – O recebimento de visita, preferencialmente aberta em todas as unidades de internação, ressalvadas as situações técnicas não indicadas.
- 14 – Ter acesso ao prontuário ou de pessoa autorizada e a garantia de envio e fornecimento de cópia, em caso de encaminhamento a outro serviço ou mudança de domicílio.
- 15 – A obtenção de laudo, relatório e atestado médico, sempre que justificado por sua situação de saúde.
- 16 – O consentimento livre, voluntário e esclarecido a quaisquer procedimentos diagnósticos, preventivos ou terapêuticos, salvo nos casos que acarretem risco à saúde pública.

Elaborado: Jurídico, Qualidade e Segurança	Versão: 5
Validado: Não se aplica	Última Revisão: 09/12/2024
Aprovado: Marisa Dias Von Atzingen	Validade: 09/12/2025

17 – Revogar a qualquer momento, bem como, recusar livremente, desde que esclarecidos os riscos inerentes, os procedimentos médicos, sem que sejam imputadas à pessoa sanções morais ou legais.

18 – Buscar uma segunda opinião sobre seu estado de saúde ou procedimentos recomendados, de outro profissional ou serviço de saúde, em qualquer fase do tratamento.

19 – Não participar de pesquisa que envolva ou não tratamento experimental sem que tenha garantias claras da sua liberdade e escolha e, no caso de recusa em participar ou continuar na pesquisa, não poderá sofrer constrangimentos, punições ou sanções pelos serviços de saúde:

- a) Que o dirigente do serviço cuide dos aspectos éticos da pesquisa e estabeleça mecanismos para garantir a decisão livre e esclarecida da pessoa.
- b) Que o pesquisador garanta, acompanhe e mantenha a integridade da saúde dos participantes de sua pesquisa, assegurando-lhes os benefícios dos resultados encontrados.
- c) Que a pessoa assine o termo de consentimento livre e esclarecido.

20 – Indicar uma pessoa que atue como seu responsável legal para tomar decisões em seu nome, relacionadas ao tratamento, caso esteja impossibilitado de fazê-lo.

21 – Ter assegurado o direito de se expressar e ser ouvido nas suas queixas denúncias, necessidades, sugestões e outras manifestações por meio das ouvidorias, sendo respeitado na sua privacidade, no sigilo e na confidencialidade.

22 – A participação nos processos de indicação e/ou eleição de seus representantes nas conferências, nos conselhos de saúde da rede SUS.

23 – Ser informado sobre direitos, sobre normas e os regulamentos da unidade de saúde bem como sobre canais de comunicação institucionais para obtenção de informações, esclarecimento de dúvidas e apresentação de reclamações.

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

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

Elaborado: Jurídico, Qualidade e Segurança	Versão: 5
Validado: Não se aplica	Última Revisão: 09/12/2024
Aprovado: Marisa Dias Von Atzingen	Validade: 09/12/2025

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

27 - 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.

28 - 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.

29 - 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 a Resolução CREMESP nº 1.408, de 08 de junho de 1994.

30. Esta unidade de saúde oferece atendimentos integralmente gratuitos, sendo vedada qualquer cobrança de natureza financeira. É direito do paciente ter acesso completo e irrestrito a todos os serviços, conforme recomendação/prescrição médica.

Deveres

1 – Prestar informações apropriadas nos atendimentos, consultas, exames e internações no que se refere às queixas, enfermidades e hospitalizações anteriores, história de uso de medicamentos, drogas, reações alérgicas, demais informações sobre o seu estado de saúde.

2 – É obrigação do acompanhante preservar o sigilo das informações de saúde de que tiver conhecimento em razão do acompanhamento, nos termos do §1º, do Art. 19-J, da Lei nº 14.737, de 27 de Novembro de 2023

Elaborado: Jurídico, Qualidade e Segurança	Versão: 5
Validado: Não se aplica	Última Revisão: 09/12/2024
Aprovado: Marisa Dias Von Atzingen	Validade: 09/12/2025

3-Expressar se compreendeu as informações e orientações recebidas e, caso ainda tenha dúvidas, solicitar esclarecimento sobre elas.

4 - Seguir o plano de tratamento proposto pelo profissional ou pela equipe de saúde responsável pelo seu cuidado, que deve ser compreendido e aceito pela pessoa que também é responsável pelo seu tratamento.

5 - Informar ao profissional de saúde ou à equipe responsável sobre qualquer fato que ocorra em relação a sua condição de saúde.

6 - Assumir a responsabilidade pela recusa a procedimentos, exames ou tratamentos recomendados e pelo descumprimento das orientações do profissional ou da equipe de saúde.

7 - Contribuir para o bem-estar de todos nos serviços de saúde, evitando ruídos, uso de fumo e derivados do tabaco e bebidas alcoólicas, colaborando com a segurança e a limpeza do ambiente;

8 – Respeitar o direito dos demais pacientes, empregados e prestadores de serviços da unidade de saúde, que deverão ser tratados com cortesia, utilizando-se dos canais de comunicação disponíveis para exercer seu direito de apresentar reclamações.

9 - Ter em mão seus documentos e, quando solicitados, os resultados de exames que estejam em seu poder.

10 – Seguir as diretrizes dos regulamentos internos da unidade de saúde responsável pelo atendimento.

11 - Ficar atento às situações de sua vida cotidiana que coloquem em risco sua saúde e a da comunidade, e adotar medidas preventivas.

12 - Comunicar aos serviços de saúde, às ouvidorias ou à vigilância sanitária irregularidades relacionadas ao uso e à oferta de produtos e serviços que afetem a saúde em ambientes públicos e privados.

13 - Comunicar à autoridade sanitária local a ocorrência de caso de doença transmissível, quando a situação requerer o isolamento ou quarentena da pessoa ou quando a doença constar da relação do Ministério da Saúde; e

14 - Não dificultar a aplicação de medidas sanitárias, bem como as ações de fiscalização sanitária;

Elaborado: Jurídico, Qualidade e Segurança	Versão: 5
Validado: Não se aplica	Última Revisão: 09/12/2024
Aprovado: Marisa Dias Von Atzingen	Validade: 09/12/2025

15 – Respeitar a proibição de uso e porte de armas brancas e armas de fogo nas dependências da unidade. Caso o paciente possua porte de armas de fogo, deverá informar isso para a segurança, exceto pelo serviço de segurança armada regulamentada no exercício da função.

16 – Respeitar a privacidade dos demais pacientes internados na unidade.

17 – Não divulgar informações pessoais de outros pacientes, empregados e prestadores de serviços da unidade, sem seu consentimento prévio.

18 – Deixar seus pertences pessoais com pessoas de sua confiança (parentes, responsável legal etc.), sendo vedado a qualquer profissional desta unidade a guarda de tais bens.

19 - Respeitar e Agir de acordo, seguindo as orientações previstas no Termo de Conduta recebido em conjunto com esse Manual.

20 - Considerando o disposto no item 30, em que se afirma que não há qualquer cobrança para a manutenção dos cuidados dos pacientes nesta unidade de saúde, é expressamente proibida a arrecadação de recursos por meio de 'caixinhas', 'vaquinhas' ou a comercialização de produtos dentro das dependências desta unidade de saúde.

4. Abreviações

CREMESP – Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo.

SUS – Sistema Único de Saúde.

5. Referências

Constituição Federal; Portaria 1.820 de 13 de agosto de 2009 do Ministério da Saúde; Lei nº 14.737, de 27 de Novembro de 2023 (que Altera a Lei nº 8.088, de 19 de Setembro de 1990- Lei Orgânica da Saúde); Código de Ética Médica e Manual de Direito e Deveres dos Pacientes do Hospital Sírio Libanês.

Elaborado: Jurídico, Qualidade e Segurança	Versão: 5
Validado: Não se aplica	Última Revisão: 09/12/2024
Aprovado: Marisa Dias Von Atzingen	Validade: 09/12/2025