



Hospital Geral Unimed
www.unimedpg.com.br/hgu
Rua Carlos Osternack, 144
84.040-120 - Vila Estrela, Ponta Grossa - PR
T. (42) 3220-3900



HOSPITAL GERAL



Direitos e deveres de pacientes no HGU

DIREITOS:

1. O(a) paciente deve ser sempre tratado, por parte de todos os profissionais da instituição, com dignidade e respeito e receberá atendimento humanizado, sem preconceitos de origem, raça, credo, sexo, orientação sexual, cor, idade, diagnóstico e quaisquer outras formas.
2. O(a) paciente possui direito de ser identificado pelo nome, sobrenome ou nome social. Não deverá ser identificado pelo nome da doença ou agravo à saúde, número de atendimento ou prontuário, ou ainda outras formas impróprias, desrespeitosas ou preconceituosas.
3. Ter garantida a segurança, integridade física, psíquica e moral, repouso, privacidade e individualidade.
4. Ter a preservação de imagem e identidade e o respeito aos valores éticos, morais e culturais, independentemente do estado de consciência.
5. O(a) paciente tem o direito de conhecer as normas e regulamentos da instituição.
6. Receber esclarecimentos sobre os documentos e formulários que lhe sejam apresentados para assinar, de forma a permitir a compreensão e entendimento para uma opção consciente.
7. Receber auxílio adequado, por profissional habilitado, de acordo com a necessidade, para que se garanta o bem-estar, em qualquer situação.
8. Poder identificar os profissionais que atuam direta ou indiretamente na assistência da instituição, por meio de crachá com fotografia, nome, cargo e/ou função.
9. Ser esclarecido sobre riscos, benefícios e alternativas do(s) tratamento(s) e procedimento(s) a que será submetido.
10. Solicitar segunda opinião em relação ao diagnóstico e/ou tratamento e, se desejar, substituição do médico responsável pelo atendimento.
12. Consentir ou recusar — de forma livre, voluntária e esclarecida, após ter recebido adequada informação — procedimentos diagnósticos, terapêuticos e avaliações clínicas a serem nele realizados. Revogar, desde que não haja risco de morte, qualquer consentimento que tenha dado anteriormente, previamente à realização do procedimento, por decisão livre, consciente e esclarecida, sem que lhe sejam imputadas sanções morais ou legais.
13. Ter o prontuário elaborado de forma legível, contendo o conjunto de documentos padronizados com informações a respeito do histórico médico, início e evolução da doença, raciocínio clínico, exames complementares, condutas terapêuticas, descrição dos procedimentos realizados e demais relatórios e anotações pertinentes, podendo consultá-lo a qualquer momento, mesmo após o arquivamento, pelo prazo estipulado em lei.



Hospital Geral Unimed
www.unimedpg.com.br/hgu
Rua Carlos Osternack, 144
84.040-120 - Vila Estrela, Ponta Grossa - PR
T. (42) 3220-3900



HOSPITAL GERAL



14. Receber, quando solicitar, toda e qualquer informação sobre os medicamentos que lhe serão administrados, assim como ter acesso às informações sobre a procedência do sangue, hemocomponentes e hemoderivados, de forma a poder verificar, antes de recebê-los, a origem, sorologias efetuadas e prazo de validade.

16. Expressar preocupações e queixas para a direção da instituição, por meio do Serviço de Experiência do Paciente e Família (Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC), e receber as informações e esclarecimentos pertinentes, de acordo com as normas e regulamentos.

17. Ter resguardada a confidencialidade de todo e qualquer segredo pessoal, sob a manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiros ou à saúde pública. Os segredos do paciente correspondem a tudo aquilo que, mesmo desconhecido pelo próprio paciente, possa o profissional de saúde ter acesso e compreender por meio das informações obtidas no histórico do paciente, exame físico, exames laboratoriais ou de imagem.

18. Ser informado, orientado e, se necessário, treinado sobre como conduzir o autocuidado, recebendo instruções médicas claras e legíveis sobre a continuidade do tratamento, visando à reabilitação e prevenção secundárias e de sequelas ou complicações.

19. Ter acesso às contas detalhadas referentes às despesas do tratamento, incluindo exames, medicações, taxas hospitalares e outros procedimentos. Quando estiver internado no regime particular, o próprio hospital fornecerá tais informações; e quando a internação for financiada por um convênio ou operadora de saúde, tais informações deverão ser obtidas diretamente com o convênio ou operadora de saúde.

20. Ser acompanhado, se assim desejar, por familiar ou pessoa indicada, desde que preencha os critérios para permanência de acompanhantes (vide PPU 1249), salvo em situações em que haja risco à saúde do acompanhante.

21. Receber visitas de familiares e amigos, salvo nas hipóteses em que o paciente expresse desejo contrário, em razão de restrição médica ou que configure risco à sua segurança ou para terceiros, assim como nas hipóteses em que existam orientações dos órgãos reguladores e administrativos quanto à limitação de visitas em razão de situações excepcionais.

22. Receber assistência emocional, moral e religiosa, se assim desejar.

23. Poder indicar familiar ou acompanhante como parceiro no cuidado para que este receba as informações, orientações e participe do processo de educação com relação a continuidade do cuidado durante o atendimento e prepará-lo para o pós-alta hospitalar.

24. Receber o adequado tratamento para minimizar a dor quando existirem meios para aliviá-la.

25. Situações especiais:

25.1 Sendo criança ou adolescente:

- Ter a mãe e o pai ou responsáveis, considerados defensores dos seus interesses, participando ativamente nas decisões relativas aos procedimentos diagnósticos,



Hospital Geral Unimed
www.unimedpg.com.br/hgu
Rua Carlos Osternack, 144
84.040-120 - Vila Estrela, Ponta Grossa - PR
T. (42) 3220-3900



HOSPITAL GERAL



terapêuticos e anestésicos, recebendo todas as informações e esclarecimentos pertinentes, salvo quando existir determinação judicial em contrário;

- Poder desfrutar de acompanhamento do currículo escolar e de alguma forma de recreação;
- Não ser exposto aos meios de comunicação sem expressa vontade e a dos pais ou responsáveis.

25.2 Sendo recém-nascido:

- Não ser separado da mãe ao nascer, salvo quando o próprio recém-nascido ou a mãe necessitarem de cuidados especiais;
- Receber aleitamento materno exclusivo, salvo quando isso representar risco à saúde da mãe ou do recém-nascido.

25.3 Sendo idoso:

- Obter o cumprimento do disposto nos artigos 16 a 18, do Estatuto do Idoso - direito a acompanhante, opção por tratamento que lhe seja mais favorável, bem como o de ser atendido por profissionais treinados e capacitados para o atendimento das necessidades do paciente.

DEVERES

1. Tomar ciência das condições para admissão de pacientes nesta Instituição.
2. Prestar informações completas e precisas sobre o histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados à saúde.
3. Informar aos profissionais responsáveis pelo tratamento e cuidados, se houve mudanças inesperadas no estado de saúde atual.
4. Procurar obter todos os esclarecimentos necessários para a compreensão dos procedimentos e tratamentos realizados e propostos; confirmar o entendimento sobre os procedimentos e tratamentos realizados e propostos.
5. Respeitar as normas e regulamentos da instituição.
6. Seguir as instruções recomendadas pela equipe multidisciplinar que o assiste, respondendo pelas consequências da não observância.
7. Indicar o responsável financeiro pelo atendimento médico-hospitalar.
8. Conhecer e dar conhecimento ao hospital e ao médico sobre a extensão da cobertura financeira do plano de saúde, seguradora ou empresa, assim como as possíveis restrições.



Hospital Geral Unimed
www.unimedpg.com.br/hgu
Rua Carlos Osternack, 144
84.040-120 - Vila Estrela, Ponta Grossa - PR
T. (42) 3220-3900



HOSPITAL GERAL



9. Ser responsável por toda e qualquer despesa incorrida durante a internação do paciente de atendimento ambulatorial, mediante glosas ou situações de conflito com o plano de saúde, seguradora ou empresa.
10. Respeitar os direitos dos demais pacientes, funcionários e prestadores de serviço da instituição, tratando-os com civilidade e cortesia, contribuindo no controle de ruídos, número e comportamentos dos visitantes.
11. Não fumar no hospital e nas unidades e serviços assistenciais, incluindo áreas de circulação pública, restaurantes, escadas, banheiros, pátios internos, estacionamentos e qualquer outro lugar coberto ou aberto, inclusive dentro de veículos nas proximidades das entradas imediatas dos edifícios.
12. Zelar e responsabilizar-se pelas propriedades da instituição colocadas à disposição visando ao conforto e tratamento durante o período do atendimento hospitalar.
13. Aceitar a alta médica, assistencial ou hospitalar quando o processo ou tratamento for considerado finalizado, pelos profissionais envolvidos; quando todos os recursos disponíveis no hospital para atender às necessidades do paciente e família já tenham sido oferecidos; ou quando a equipe do hospital se sentir incapaz de atender às expectativas do paciente.
14. Tratando-se de crianças, adolescentes ou adultos considerados legalmente incapazes, os direitos e deveres do paciente acima relacionados deverão ser exercidos pelos respectivos responsáveis legais.
15. É direito do médico renunciar ao atendimento de um paciente, desde que não se caracterize risco iminente de morte e que comunique tal atitude previamente ao paciente ou responsável, assegurando-lhe a continuidade dos cuidados e fornecendo todas as informações necessárias ao médico que o suceder.