



MANUAL

DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE



MANUAL DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE

OBJETIVO

O Manual de Direitos e Deveres do Paciente, tem como objetivo elencar e esclarecer aos pacientes e acompanhantes, colaboradores, fornecedores de serviços e médicos do Luz Hospital de Olhos e Laser, sobre os direitos e deveres dos pacientes durante a realização dos serviços e atendimentos.

JUSTIFICATIVA

Esse Manual do Paciente foi elaborado para o reforço, a consolidação e a adoção de boas práticas junto às Políticas Institucionais, bem como aos processos e procedimentos relativos à prestação de serviço desenvolvido pelo Luz Hospital de Olhos e Laser, que tem como destinatário final o paciente.

DIREITOS DO PACIENTE

1. Obter atendimento digno, atencioso e respeitoso por parte de todos os profissionais de saúde, sem preconceito de raça, credo, cor, idade, sexo, diagnóstico ou por qualquer outra forma de discriminação.
2. Ser identificado através de seu nome e sobrenome, ou nome social, e não pela sua patologia, apelidos, ou quaisquer outras formas improprias, preconceituosas ou desrespeitosas.
3. Poder identificar o profissional por crachá preenchido com nome completo, função e cargo.
4. Obter informações de maneira clara, simples e compreensiva, adaptadas à sua condição e limitação social.
5. Ter sua privacidade, individualidade e integridade física asseguradas em qualquer momento do atendimento.
6. Consentir ou recusar procedimentos a serem realizados. Deve consentir de forma livre, voluntária, esclarecida quanto aos riscos e benefícios. No caso de

- menores e pessoas incapazes de compreender, deverão ser legalmente representados.
7. Revogar consentimentos realizados anteriormente.
 8. Ter seu prontuário elaborado de forma legível e poder consultá-lo de acordo com as normas estabelecidas pela Instituição.
 9. Acessar as contas detalhadas referentes às despesas de procedimentos particulares.
 10. Obter a confidencialidade das informações, diagnósticos, resultados de exames e histórico de saúde por meio da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarreta risco a terceiros ou a sua saúde pública.
 11. Buscar uma segunda opinião acerca do diagnóstico, bem como substituir o profissional responsável pelo atendimento a qualquer tempo, mediante disponibilidade da Instituição.
 12. Receber os resultados dos exames realizados na Instituição.
 13. Expressar sua insatisfação, queixas e preocupações aos setores responsáveis no hospital, através do serviço de ouvidoria, receber informações, orientações e esclarecimentos pertinentes.
 14. 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. A relação dos acompanhantes será anexada ao seu prontuário.
 15. Se idoso, ter todos os direitos previstos no Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/03) assegurados, entre eles a permanência de um acompanhante em tempo integral.
 16. Se pessoas portadoras de deficiência, ter seus direitos assegurados, na forma da Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989 e Decreto nº 3.298/1999, em especial a permanência integral de um acompanhante.
 17. Se pessoas em condições econômicas ou educacionais desfavoráveis, o Luz Hospital de Olhos e Laser assegurará para que não sofram qualquer tipo de discriminação, através da adoção das melhores práticas que permitam o repasse de informação, clara, adequada e precisa, de acordo com as suas condições pessoais e de limitação pedagógica.
 18. Para pacientes portadores de deficiência visual, conforme Decreto de número 5.904/2006, o hospital adota a proibição da permanência do cão-guia durante

o atendimento. Nesse caso a instituição assegurará ao cliente um acompanhante em tempo integral, quanto ao cão-guia este ficará sob custódia do segurança na entrada do hospital, até finalizar o atendimento.

19. Ser informado sobre todos os direitos citados anteriormente, sobre as normas e os regulamentos da Instituição e sobre os canais de comunicação institucionais para obtenção de informações, esclarecimento de dúvidas e apresentação de reclamações.

DEVERES DO PACIENTE

São obrigações do paciente durante o período em que permanecer no Luz Hospital de Olhos e Laser:

1. Agir com urbanidade e discrição nas dependências do Luz Hospital de Olhos e Laser, seguindo os padrões e normas da Instituição.
2. Respeitar os direitos dos demais pacientes, acompanhantes, colaboradores e prestadores de serviços da Instituição.
3. Ter em mãos o documento pessoal com foto, necessário para o atendimento, bem como apresentá-lo sempre que solicitado.
4. Providenciar toda a documentação necessária para autorização do atendimento perante seu convênio médico, bem como entregar as guias de autorização de procedimentos que tiver em sua posse.
5. Observar todas as recomendações e instruções que lhe foram transmitidas pelos profissionais de saúde que prestaram ou prestam atendimento, assumindo a responsabilidade pelas consequências advindas da não observação de tais instruções.
6. O paciente e/ou seu responsável legal tem o dever de dar informações precisas, completas e acuradas do seu histórico de saúde, doenças prévia, procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados à sua saúde, além do uso de equipamentos incompatíveis com o atendimento a ser desenvolvido.
7. Informar as mudanças de seu estado de saúde aos profissionais responsáveis por seu tratamento.
8. Utilizar etiqueta de identificação durante todo o período de permanência no hospital.

9. Informar se compreendeu todas as orientações recebidas, e questionar em caso de dúvidas.
10. Assumir a responsabilidade pela recusa na realização dos procedimentos, ou descumprimento das orientações prestadas pelos profissionais.
11. Fornecer informações verdadeiras e completas do histórico clínico, doenças prévias, procedimentos médicos anteriores e outros dados, além de condições incompatíveis com o procedimento a ser executado.
12. Não fumar e/ou ingerir bebida alcoólica dentro da Instituição, inclusive em banheiros.
13. Zelar pela propriedade do Luz Hospital de Olhos e Laser colocadas à disposição para seu conforto e tratamento.
14. Honrar seu compromisso financeiro com o Luz Hospital de Olhos e Laser, saudando ou fazendo saldar por responsável financeiro o atendimento prestado.
15. Recomendamos em área de uso comum utilizar o celular no modo silencioso e caso haja necessidade de ouvir áudios, ou vídeos, coloque o fone de ouvido. Não use o aparelho durante a consulta ou exames.
16. A guarda e vigilância dos objetos pessoais do paciente e acompanhante, quando for o caso, permanecerão sob suas respectivas responsabilidades.
17. Os deveres descritos acima deverão ser seguidos também pelos responsáveis e acompanhantes.

DOS VISITANTES E FORNECEDORES

Fornecedores, visitantes e acompanhantes devem receber e utilizar identificação durante todo o período de permanência na unidade.

Referido pessoal deverá colaborar para que o atendimento se dê nas normas e procedimentos previstos.