

Direitos e Deveres do Paciente: Guia Completo para a Melhor Experiência de Atendimento em Saúde

No CHS João Paulo II, entendemos que a relação entre pacientes e profissionais de saúde é fundamental para garantir um atendimento de qualidade. Para promover um ambiente de respeito, confiança e transparência, é essencial que todos estejam cientes dos seus direitos e deveres. Este guia tem como objetivo esclarecer quais são esses direitos e deveres, assegurando que todos possam usufruir de um atendimento digno e eficiente.

Direitos do Paciente

1. **Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso:** O paciente tem o direito de receber atendimento independente de etnia, credo, cor, sexo, orientação sexual ou diagnóstico, sem qualquer preconceito ou discriminação.
2. **Identificação adequada:** Ser identificado por nome completo e data de nascimento, sendo tratado pelo seu nome e não de forma genérica ou desrespeitosa.
3. **Uso do nome social:** Direito de usar o nome social, independente do nome registrado no civil, especialmente em casos de transição de gênero.
4. **Informação sobre pertences pessoais:** Receber informações sobre a proteção de seus pertences pessoais.
5. **Informação clara e compreensível:** Receber informações adaptadas à sua condição cultural sobre diagnóstico, opções terapêuticas e riscos envolvidos.
6. **Informação sobre medicamentos e hemoderivados:** Ser informado sobre os medicamentos e hemoderivados antes de recebê-los.
7. **Consentimento informado:** Consentir ou recusar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos após receber adequada informação, salvo em risco de morte.
8. **Documentação da recusa de consentimento:** Recusar ou anular consentimento sem responsabilização ou punição, sendo documentado em prontuário.
9. **Acesso ao prontuário:** Acessar seu prontuário conforme legislação vigente, contendo histórico, evolução da doença, terapias e medicações.
10. **Confidencialidade:** Garantia de sigilo de informações, exceto em casos de risco a terceiros ou saúde pública.
11. **Assistência psicológica e religiosa:** Receber ou recusar assistência psicológica e religiosa.
12. **Respeito às crenças:** Ter respeitadas suas crenças espirituais, religiosas, éticas e culturais.
13. **Segurança e privacidade:** Garantia de segurança, individualidade, privacidade e integridade física, psíquica e moral.

14. **Receitas médicas legíveis:** Receber receitas com nome genérico, datilografadas ou em caligrafia legível, sem códigos ou abreviaturas, com assinatura e registro do profissional.
15. **Acompanhante durante a internação:** Direito a um acompanhante de sua escolha durante a internação, conforme normas da instituição.
16. **Participação nas decisões:** Ser estimulado a participar das decisões sobre seus cuidados, com informações e esclarecimentos fornecidos pela equipe de saúde.
17. **Indicação de responsável:** Poder indicar familiar ou responsável para decisões sobre procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, inclusive em tratamentos de sustentação da vida.
18. **Acesso à Ouvidoria:** Livre acesso à Ouvidoria para manifestar solicitações, reclamações, informações, denúncias e/ou sugestões.
19. **Expressão de queixas:** Expressar preocupações ou queixas para a direção da Instituição, utilizando o Serviço de Ouvidoria.
20. **Segunda opinião médica:** Solicitar segunda opinião médica e substituição do médico responsável pelo atendimento, conforme política da instituição.
21. **Assistência no fim da vida:** Receber assistência respeitosa e com compaixão no fim da vida, sem retirada de órgãos ou tecidos sem autorização prévia.
22. **Escolha do local de morte:** Optar pelo local de morte.
23. **Informação sobre tratamentos experimentais:** Ser informado previamente quando o tratamento for experimental ou parte de pesquisa.
24. **Direitos de crianças e adolescentes:** Observância dos direitos conforme o Estatuto da Criança e do Adolescente, incluindo permanência de um dos pais ou responsável.
25. **Direitos dos idosos:** Observância dos direitos conforme o Estatuto do Idoso, incluindo permanência de acompanhante durante internação.
26. **Direitos de portadores de transtornos mentais:** Observância dos direitos conforme a Lei Federal nº 10.216 e Resolução CREMESP nº 1.408.
27. **Identificação dos profissionais:** Identificar os profissionais por meio de crachá com fotografia e nome.
28. **Esclarecimento de dúvidas:** Tirar dúvidas com a equipe médica após a visita médica.

Deveres do Paciente

1. **Fornecer informações precisas:** Dar informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, uso de medicamentos e outras condições.
2. **Informar mudanças de saúde inesperadas:** Informar as mudanças de saúde inesperadas aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento.
3. **Seguir as instruções médicas:** Seguir as recomendações da equipe multiprofissional, sendo responsável pelas consequências da recusa.

4. **Conhecer e respeitar normas:** Conhecer e respeitar as normas e regulamentos do hospital.
5. **Zelar pelas instalações:** Zelar e se responsabilizar pelas instalações da instituição.
6. **Respeitar direitos dos outros:** Respeitar os direitos de outros pacientes, funcionários e prestadores de serviços, contribuindo no controle de ruídos e comportamento dos visitantes.
7. **Proibição de fumo:** Respeitar a proibição de fumar, aplicável também a acompanhantes e visitantes.
8. **Responsabilidade de responsáveis legais:** Responsáveis legais devem cumprir os deveres em nome de crianças, adolescentes ou adultos incapazes.

Conformidade com a Lei Federal nº14.737/2023

As unidades do CHS João Paulo II estão em plena conformidade com a [Lei Federal nº14.737/2023](#), garantindo que todas as pacientes mulheres tenham o direito a um acompanhante em *qualquer* procedimento de saúde, como consultas e exames, tanto em unidades públicas como privadas.

Em procedimentos que envolvem sedação, se a paciente não indicar um acompanhante, o hospital disponibilizará um profissional de saúde, preferencialmente do sexo feminino, para acompanhar o procedimento, assegurando conforto e segurança.

Para mais informações sobre a **Lei Federal nº14.737/2023**, acesse nosso blog: <https://chs.org.br/lei-14-737-direito-da-mulher-ter-acompanhante-em-servicos-de-saude/>

Conclusão

Conhecer os direitos e deveres dos pacientes é essencial para a construção de um sistema de saúde mais justo e eficiente. No CHS João Paulo II, trabalhamos continuamente para garantir que todos os pacientes recebam um atendimento de qualidade, respeitando suas necessidades e promovendo um ambiente de confiança e respeito mútuo. Ao estarmos informados e conscientes de nossos direitos e deveres, podemos contribuir para uma melhor experiência de saúde para todos.