



CHS - JOÃO PAULO II

Guia completo
**DIREITOS E DEVERES
DO PACIENTE**





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

Na 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: por que eles são fundamentais no cuidado em saúde?

1. Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso

Todo atendimento em saúde começa pela forma como o paciente é tratado. Ser acolhido com respeito não é apenas uma questão de educação, mas um fator que impacta diretamente na confiança e na continuidade do cuidado. Quando um paciente sofre qualquer tipo de preconceito ou é tratado de forma indiferente, ele pode evitar retornar à unidade, interromper tratamentos ou até omitir informações importantes. Por exemplo, um paciente que se sente julgado por sua condição pode deixar de relatar sintomas ou hábitos relevantes, o que compromete o diagnóstico e o tratamento.

2. Identificação adequada

A identificação correta do paciente é uma das medidas mais importantes para garantir a segurança dentro de um serviço de saúde. Em ambientes com grande fluxo, como hospitais e unidades de atendimento, pequenas falhas nesse processo podem gerar consequências graves, como troca de medicações, realização de exames em pessoas erradas ou até procedimentos indevidos.

Um exemplo comum ocorre quando dois pacientes possuem nomes semelhantes. Sem a conferência adequada, há risco de que um exame seja realizado ou um medicamento seja administrado na pessoa errada. Outro caso frequente é a entrega de resultados ou documentos a pacientes diferentes, o que além de comprometer o cuidado, também viola a privacidade.





Além da segurança clínica, a identificação adequada também reforça o respeito à individualidade do paciente, garantindo que ele seja reconhecido corretamente durante todo o atendimento.

Assegurar esse direito é, portanto, prevenir erros evitáveis, proteger o paciente e promover um cuidado mais seguro, organizado e confiável em todas as etapas do atendimento.

3. Uso de nome social

O direito ao uso do nome social garante que o paciente seja identificado e tratado de acordo com a forma como se reconhece, respeitando sua identidade de gênero e sua individualidade. Mais do que uma questão de inclusão, esse direito está diretamente ligado à dignidade e ao acesso efetivo aos serviços de saúde.

Além disso, garantir o uso do nome social contribui para um ambiente mais humanizado e alinhado às boas práticas de cuidado, onde todas as pessoas são tratadas com equidade, independentemente de sua identidade.

Assegurar esse direito é, portanto, promover respeito, inclusão e acesso à saúde, reconhecendo que a forma como o paciente é tratado influencia diretamente sua confiança, sua permanência no cuidado e seus resultados em saúde.



4. Informação sobre pertences pessoais

Durante o atendimento, especialmente em casos de internação, o paciente se encontra em uma situação de maior vulnerabilidade, muitas vezes afastado da sua rotina e do controle sobre seus próprios objetos. Por isso, ter informações claras sobre seus pertences, onde estão guardados, como serão cuidados e quais são as orientações da instituição, é fundamental para garantir tranquilidade e segurança.

Na prática, a falta dessa informação pode gerar ansiedade, desconfiança e até conflitos. O paciente pode ficar preocupado com documentos, dinheiro, celular ou outros itens pessoais, o que acaba interferindo no seu bem-estar emocional em um momento que já é sensível. Em alguns casos, essa preocupação pode até prejudicar o descanso e a recuperação.

5. Informação clara e compreensível

Receber informações durante o atendimento em saúde é essencial, mas não é suficiente se o paciente não consegue compreendê-las de fato. Esse direito garante que todas as orientações, sobre diagnóstico, exames, tratamentos e cuidados, sejam transmitidas de forma acessível, adequada ao nível de entendimento, à cultura e à realidade de cada pessoa.

Um exemplo comum acontece na prescrição de medicamentos. Quando o paciente entende corretamente como tomar, horários, doses, duração do tratamento e possíveis efeitos, as chances de seguir a orientação de forma adequada aumentam significativamente. Por outro lado, quando há dúvidas, é comum ocorrer esquecimento, uso incorreto ou até interrupção do tratamento antes do tempo indicado.

Garantir informação clara e compreensível é, portanto, essencial para um cuidado seguro e eficaz. Um paciente bem informado não apenas entende o que está acontecendo, mas também participa ativamente do seu tratamento, toma decisões com mais confiança e contribui para melhores resultados em saúde.

6. Informação sobre medicamentos e hemoderivados

O paciente tem o direito de ser informado sobre todos os medicamentos e hemoderivados que irá receber, incluindo o nome, a finalidade, a forma de administração e possíveis efeitos. Esse direito é uma medida importante de segurança, pois permite que o próprio paciente participe ativamente do seu cuidado e ajude a prevenir erros.

Na prática, quando o paciente sabe o que está sendo administrado, ele consegue reconhecer se algo está diferente do que foi orientado e pode alertar a equipe. Isso é especialmente relevante em ambientes hospitalares, onde diferentes profissionais atuam

e diversos medicamentos são utilizados ao mesmo tempo. Além disso, o paciente pode informar alergias, reações anteriores ou restrições que nem sempre estão registradas de forma completa no sistema.

7. Consentimento informado

O consentimento informado é o direito que garante ao paciente receber todas as informações necessárias antes de autorizar qualquer procedimento, exame ou tratamento. Isso inclui entender o diagnóstico, o objetivo da intervenção, os possíveis benefícios, os riscos envolvidos e as alternativas disponíveis. Somente após esse esclarecimento o paciente pode decidir, de forma consciente, se concorda ou não com a realização do que foi proposto, exceto em situações de emergência com risco iminente de morte, em que a intervenção imediata é necessária para preservar a vida.

Esse direito também permite que o paciente faça perguntas, peça esclarecimentos adicionais e até leve em consideração aspectos pessoais, como rotina, crenças ou condições de vida, antes de tomar uma decisão.

Garantir o consentimento informado é, portanto, respeitar a autonomia do paciente e promover um cuidado mais ético, transparente e participativo, onde ele tem clareza sobre o que está acontecendo e participa ativamente das decisões sobre sua própria saúde.

8. Documentação da recusa de consentimento

O paciente tem o direito de recusar procedimentos, exames ou tratamentos, mesmo quando são recomendados pela equipe de saúde. Essa decisão faz parte da sua autonomia e deve ser respeitada, desde que o paciente esteja devidamente informado sobre os riscos e consequências dessa escolha. A documentação dessa recusa no prontuário é uma etapa fundamental para garantir transparência, segurança e clareza para todas as partes envolvidas.

Na prática, o registro formal da recusa demonstra que o paciente recebeu as orientações necessárias, compreendeu as informações e, ainda assim, optou por não seguir determinada conduta. Isso protege tanto o paciente quanto a equipe de saúde, evitando interpretações equivocadas no futuro e garantindo que a decisão foi consciente e respeitada.

Além disso, essa documentação também permite que o cuidado continue sendo conduzido de forma adequada dentro das possibilidades aceitas pelo paciente, mantendo o acompanhamento e oferecendo alternativas sempre que possível.

9. Acesso ao prontuário

O prontuário é o registro completo da história de saúde do paciente dentro da instituição. Nele estão reunidas informações como atendimentos realizados, diagnósticos, exames, evoluções clínicas, medicações e condutas adotadas pela equipe. Ter acesso a esse documento é um direito que fortalece a transparência e permite que o paciente compreenda melhor todo o percurso do seu cuidado.

O acesso ao prontuário também reforça o papel do paciente como participante ativo do seu cuidado, permitindo que ele tenha mais autonomia e conhecimento sobre sua própria saúde.

Garantir esse direito é promover um atendimento mais transparente, seguro e integrado, onde o paciente não apenas recebe o cuidado, mas também entende e acompanha cada etapa do processo.

10. Confidencialidade

A confidencialidade garante que todas as informações sobre a saúde do paciente sejam tratadas com sigilo e respeito, sendo compartilhadas apenas com os profissionais diretamente envolvidos no seu cuidado ou em situações previstas em lei. Esse direito é fundamental para criar um ambiente de confiança entre o paciente e a equipe de saúde.

Um exemplo comum ocorre em situações consideradas sensíveis, como doenças sexualmente transmissíveis, questões de saúde mental ou uso de medicamentos específicos. Se o paciente teme que essas informações sejam divulgadas, ele pode deixar de mencioná-las, o que compromete a avaliação clínica e pode levar a condutas inadequadas.

Além disso, a confidencialidade também envolve atitudes no dia a dia, como evitar conversas sobre pacientes em locais públicos, proteger prontuários e garantir que informações não sejam acessadas por pessoas não autorizadas. Mesmo dentro da instituição, o acesso deve ser restrito a quem realmente precisa dessas informações para prestar o cuidado.

11. Assistência psicológica e religiosa

O cuidado em saúde vai além do tratamento físico e inclui também o apoio emocional e espiritual do paciente. Situações de adoecimento, especialmente quando envolvem dor, internação ou incertezas sobre o diagnóstico, podem gerar medo, ansiedade, angústia e



até sentimentos de solidão. Ter acesso à assistência psicológica ou religiosa é uma forma de acolher essas dimensões e oferecer um cuidado mais completo.



Na prática, o acompanhamento psicológico pode ajudar o paciente a compreender e lidar melhor com o momento que está vivendo, reduzindo sofrimento emocional e contribuindo para uma recuperação mais equilibrada. Já o suporte religioso ou espiritual pode trazer conforto, esperança e sentido, principalmente para aqueles que têm sua fé como parte importante da vida.

Garantir assistência psicológica e religiosa é reconhecer que cuidar da saúde envolve olhar para o paciente de forma integral, considerando não apenas o corpo, mas também as emoções, crenças e necessidades individuais, promovendo um atendimento mais humano e acolhedor.

12. Respeito às crenças

O respeito às crenças espirituais, religiosas, éticas e culturais do paciente é um direito fundamental que garante um cuidado verdadeiramente humanizado. As crenças fazem parte da identidade de cada pessoa e influenciam diretamente a forma como ela compreende a doença, o sofrimento, a cura e até mesmo as decisões sobre tratamentos.

Além disso, respeitar crenças também inclui atitudes simples do dia a dia, como permitir momentos de oração, facilitar o acesso a apoio religioso quando solicitado ou adaptar condutas sempre que possível sem comprometer a segurança do paciente.



Garantir esse direito é reconhecer que o cuidado em saúde vai além do aspecto físico, envolvendo também valores, cultura e espiritualidade, e que respeitar essas dimensões é essencial para um atendimento mais acolhedor, ético e eficaz.

13. Segurança e privacidade

O direito à segurança e à privacidade garante que o paciente seja cuidado em um ambiente que proteja não apenas sua saúde física, mas também sua dignidade, intimidade e bem-estar emocional. Isso envolve desde a prevenção de riscos e acidentes até o respeito à forma como seu corpo e suas informações são tratados durante todo o atendimento.

Além disso, a privacidade também se estende às informações. Conversas sobre o estado de saúde devem ser feitas de forma discreta, em locais apropriados, evitando exposição desnecessária. Quando esse cuidado não é respeitado, o paciente pode se sentir constrangido, inseguro e até deixar de compartilhar informações importantes por medo de julgamento ou exposição.

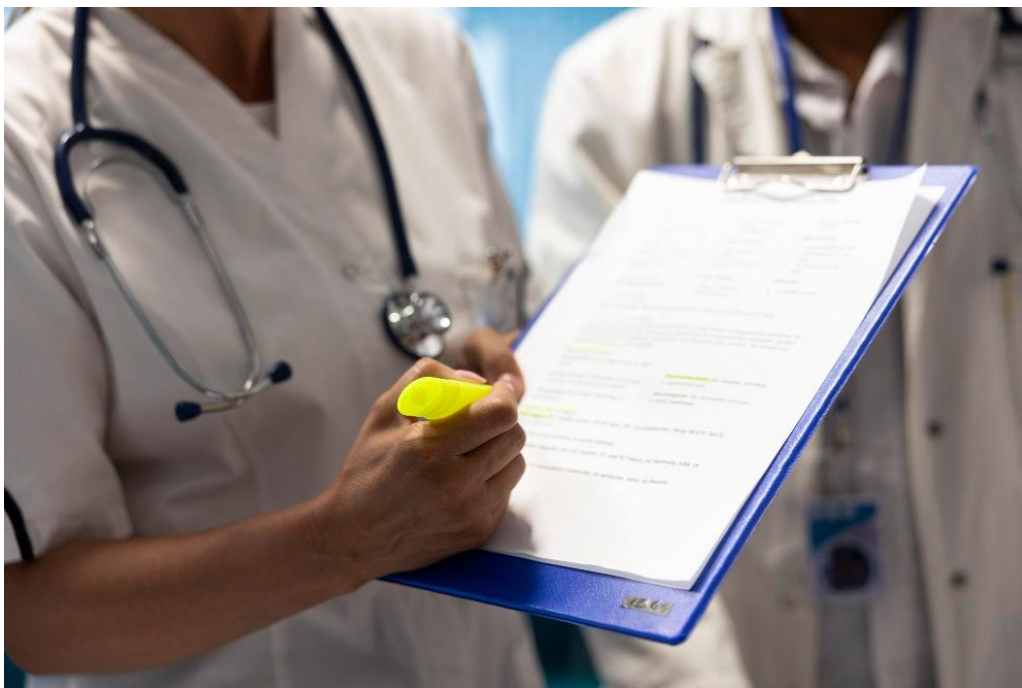
14. Receitas médicas legíveis

Receber uma receita médica clara e legível é um direito fundamental do paciente e uma medida essencial de segurança no uso de medicamentos. A prescrição é o principal meio de comunicação entre o profissional de saúde, o paciente e, muitas vezes, o farmacêutico. Quando há falhas nessa comunicação, aumentam significativamente os riscos de erro no tratamento.

Na prática, uma receita ilegível ou com abreviações pode levar à interpretação equivocada do nome do medicamento, da dose, da frequência ou da duração do uso. Isso pode resultar em situações como:

- uso de um medicamento diferente do prescrito
- administração em dose maior ou menor do que a necessária
- interrupção precoce ou prolongamento indevido do tratamento

Um exemplo comum ocorre quando o paciente não consegue entender se deve tomar o medicamento “uma vez ao dia” ou “a cada 8 horas”, o que pode comprometer totalmente o efeito esperado. Outro caso é quando o nome do medicamento é confundido com outro semelhante, levando à compra incorreta na farmácia.



15. Acompanhante durante a internação

Ter um acompanhante durante a internação é um direito que vai além do conforto, ele impacta diretamente na segurança e na qualidade do cuidado. Estar em um ambiente hospitalar pode gerar medo, insegurança e sensação de isolamento, e a presença de alguém de confiança ajuda a reduzir esses sentimentos, tornando o processo mais acolhedor e humanizado.

Na prática, o acompanhante também exerce um papel importante no próprio cuidado. Ele ajuda a reforçar informações passadas pela equipe, lembra horários de medicação, observa mudanças no estado do paciente e pode alertar os profissionais em caso de qualquer alteração. Em situações em que o paciente está debilitado, sonolento ou com dificuldade de comunicação, esse apoio se torna ainda mais essencial.

Garantir esse direito é reconhecer que o processo de recuperação não envolve apenas procedimentos médicos, mas também apoio emocional, presença e vínculo, elementos fundamentais para um cuidado mais seguro, humano e eficaz.

16. Participação nas decisões

O paciente não deve ser apenas um receptor de cuidados, mas parte ativa de todo o processo de tratamento. Esse direito reconhece que as decisões em saúde não envolvem apenas aspectos técnicos, mas também valores, rotina, condições de vida e preferências

individuais. Quando o paciente participa das escolhas, o cuidado se torna mais personalizado, realista e eficaz.

Um exemplo comum ocorre no tratamento de doenças crônicas, como hipertensão ou diabetes, em que mudanças de hábitos são essenciais. Quando o paciente participa da construção dessas mudanças, adaptando-as à sua realidade, os resultados costumam ser mais positivos e duradouros.

Garantir a participação nas decisões é, portanto, promover um cuidado mais consciente, compartilhado e centrado no paciente, onde ele deixa de ser um sujeito passivo e passa a ser protagonista da própria saúde.

17. Indicação de responsável

A possibilidade de indicar um familiar ou pessoa de confiança para tomar decisões em seu nome é um direito que garante segurança e respeito à vontade do paciente, especialmente em situações em que ele não consegue se comunicar ou expressar suas escolhas. Em momentos de maior gravidade, como emergências ou estados clínicos que afetam a consciência, decisões importantes precisam ser tomadas com rapidez, e ter alguém previamente indicado faz toda a diferença.

Na prática, esse responsável atua como um representante do paciente, ajudando a equipe de saúde a compreender seus valores, preferências e limites. Isso é fundamental para que as condutas adotadas estejam alinhadas com aquilo que o paciente gostaria, mesmo quando ele não pode se posicionar diretamente. Por exemplo, em casos que envolvem procedimentos mais invasivos ou decisões relacionadas à continuidade do tratamento, essa pessoa pode orientar a equipe com base no que conhece sobre o paciente.

18. Acesso à Ouvidoria

A Ouvidoria é o canal oficial de comunicação entre o paciente e a instituição, garantindo que sua voz seja registrada, acompanhada e considerada de forma adequada. Mais do que um espaço para reclamações, ela funciona como uma ferramenta de escuta ativa, transparência e melhoria contínua dos serviços de saúde.

Na prática, por meio da Ouvidoria, o paciente pode registrar diferentes tipos de manifestações, como:

- **reclamações**, quando algo não ocorreu como esperado;
- **solicitações**, quando precisa de alguma informação ou apoio;



- **sugestões**, contribuindo com ideias de melhoria;
- **elogios**, reconhecendo boas práticas e atendimentos positivos;
- **denúncias**, em casos mais graves que exigem apuração.

Ter acesso à Ouvidoria é, portanto, exercer um direito de participação ativa no serviço de saúde, contribuindo não apenas para a resolução de situações individuais, mas também para a melhoria do atendimento oferecido a toda a população.

19. Expressão de queixas

Ter espaço para relatar insatisfações, dúvidas ou problemas vivenciados durante o atendimento é um direito fundamental do paciente e um importante instrumento de melhoria nos serviços de saúde. Mais do que uma forma de reclamação, a expressão de queixas permite identificar falhas, corrigir processos e aprimorar a qualidade do cuidado oferecido a todos.

Na prática, muitas situações que parecem pontuais podem revelar problemas maiores quando são registradas. Por exemplo, uma demora recorrente no atendimento, falhas na comunicação entre equipe e paciente ou dificuldades no acesso a informações podem passar despercebidas pela gestão se não forem relatadas. Quando o paciente se manifesta, ele contribui diretamente para que esses pontos sejam analisados e ajustados.

Garantir a expressão de queixas é, portanto, valorizar a voz do paciente como parte ativa do processo de cuidado, contribuindo para um serviço mais eficiente, humano e alinhado às necessidades de quem utiliza.

20. Segunda opinião médica

Buscar uma segunda opinião médica é um direito que contribui diretamente para decisões mais seguras e conscientes sobre a própria saúde, especialmente em situações que envolvem maior complexidade, dúvidas diagnósticas ou tratamentos de maior impacto. A medicina envolve diferentes possibilidades de avaliação e conduta, e ouvir outro profissional pode ajudar a ampliar a compreensão do caso.

Na prática, esse direito permite que o paciente confirme um diagnóstico, entenda melhor sua condição e conheça outras opções de tratamento que talvez não tenham sido inicialmente apresentadas. Isso é particularmente relevante em casos como indicação de cirurgia, doenças crônicas, tratamentos prolongados ou diagnósticos que geram insegurança.

Ao assegurar esse direito, promove-se um cuidado mais transparente, participativo e centrado no paciente, fortalecendo sua autonomia e permitindo escolhas mais alinhadas às suas necessidades e expectativas.

21. Assistência no fim da vida



Mesmo quando não há possibilidade de cura, o cuidado em saúde não se encerra. Pelo contrário, ele passa a ter um novo foco: garantir conforto, dignidade e qualidade de vida ao paciente até os seus últimos momentos. Esse direito assegura que nenhuma pessoa seja abandonada ou tenha seu sofrimento ignorado, mesmo diante de doenças avançadas ou irreversíveis.

Na prática, isso significa oferecer um cuidado voltado ao alívio da dor e de outros sintomas que causam desconforto, como falta de ar, ansiedade ou angústia. Esse tipo de abordagem, conhecido como cuidado paliativo, busca reduzir o sofrimento físico, emocional e até espiritual, respeitando sempre os valores e desejos do paciente.

22. Escolha do local da morte

Sempre que possível e clinicamente viável, o paciente tem o direito de expressar onde deseja passar seus últimos momentos. Essa escolha faz parte do cuidado humanizado e

respeita valores, vínculos afetivos e a forma como cada pessoa deseja viver esse momento final da vida.

Na prática, essa decisão está profundamente ligada ao conforto emocional e à dignidade. Muitos pacientes preferem estar em casa, próximos da família, em um ambiente conhecido e acolhedor. Outros podem optar por permanecer no hospital, onde se sentem mais seguros pela presença contínua da equipe de saúde. O mais importante é que essa vontade seja ouvida, registrada e considerada no planejamento do cuidado.

Um exemplo comum ocorre em pacientes com doenças avançadas ou sem possibilidade de cura, que, junto à equipe e à família, optam por cuidados voltados ao conforto (cuidados paliativos). Nesses casos, pode ser organizada a continuidade do cuidado em casa, com suporte adequado, permitindo que o paciente esteja em um ambiente mais íntimo e tranquilo.

23. Informação sobre tratamentos experimentais

Quando um tratamento ainda está em fase de estudo ou faz parte de uma pesquisa, o paciente tem o direito de ser informado de forma clara, completa e acessível antes de qualquer decisão. Isso inclui entender que aquele procedimento não é considerado padrão, quais são os possíveis benefícios, os riscos envolvidos e quais alternativas já consolidadas existem.

Na prática, esse direito está diretamente ligado à ética e à proteção do paciente. Participar de um tratamento experimental pode trazer avanços importantes, mas também envolve incertezas. Por isso, a decisão precisa ser consciente e voluntária, sem qualquer tipo de pressão. O paciente deve ter tempo para refletir, tirar dúvidas e, se desejar, conversar com familiares antes de autorizar sua participação.

Um exemplo comum é quando o paciente é convidado a participar de um estudo com um novo medicamento. Nesse caso, ele precisa saber, por exemplo:

- se o medicamento já foi testado anteriormente;
- quais efeitos colaterais podem ocorrer;
- se existe a possibilidade de não receber o tratamento principal (em casos de estudos comparativos).

24. Direitos de crianças e adolescentes

Crianças e adolescentes possuem direitos específicos garantidos pelo Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), que reconhece que esse público está em condição de desenvolvimento e, portanto, necessita de proteção integral no cuidado em saúde. Isso

significa que o atendimento deve ir além do aspecto clínico, considerando também o bem-estar emocional, a segurança e o vínculo familiar.

Um dos principais direitos é a permanência de um dos pais ou responsável durante todo o período de atendimento ou internação. Essa presença não é apenas um apoio afetivo, mas também contribui diretamente para a recuperação da criança ou adolescente. Estar acompanhado reduz o medo, a ansiedade e o estresse, especialmente em ambientes hospitalares, que podem ser desconhecidos e assustadores.

25. Direito dos idosos

Os idosos possuem direitos específicos assegurados pelo Estatuto do Idoso, que reconhece as particularidades dessa fase da vida e a necessidade de um cuidado mais atento, respeitoso e integral. No contexto da saúde, isso significa garantir não apenas o tratamento da doença, mas também a preservação da autonomia, da dignidade e da qualidade de vida.



Um dos principais direitos é a permanência de um acompanhante durante a internação. Essa presença vai além do apoio emocional: o acompanhante atua como um elo entre o paciente e a equipe de saúde, auxiliando na compreensão das orientações, na tomada de decisões e na observação de mudanças no estado de saúde. Em muitos casos, o idoso pode apresentar dificuldades de audição, memória ou compreensão, e o acompanhante contribui para evitar falhas de comunicação que possam comprometer o cuidado.

Outro ponto importante é que o Estatuto do Idoso reforça o direito a um atendimento prioritário e humanizado, respeitando suas limitações e necessidades específicas. Isso inclui linguagem acessível, escuta qualificada e atenção individualizada.

26. Direito dos portadores de transtornos mentais

As pessoas com transtornos mentais têm seus direitos assegurados por legislações específicas, como a Lei Federal nº 10.216, que estabelece a proteção e os direitos desse público, com foco em um cuidado mais humano, digno e voltado à reintegração social. Esse marco legal surgiu justamente para superar práticas antigas de exclusão e isolamento, reforçando que o tratamento em saúde mental deve respeitar a pessoa em sua totalidade — e não apenas a condição clínica.

Na prática, isso significa que o paciente deve ser tratado com respeito, sem qualquer forma de discriminação ou estigmatização. O cuidado em saúde mental precisa priorizar a liberdade, a autonomia e o convívio social sempre que possível. A internação, por exemplo, não deve ser a primeira opção, mas sim utilizada apenas quando realmente necessária e pelo menor tempo possível, sempre com critérios bem definidos e acompanhamento adequado.

Outro ponto fundamental é o direito à informação e à participação nas decisões sobre o próprio tratamento. Mesmo em situações de maior vulnerabilidade, o paciente deve ser ouvido e incluído no processo de cuidado, dentro dos seus limites. Quando isso não é possível, a participação da família ou de um responsável torna-se essencial para garantir que as decisões respeitem sua dignidade e seus interesses.

27. Identificação dos profissionais

Saber quem está prestando o atendimento é um direito fundamental do paciente e um elemento importante para a construção de confiança dentro do ambiente de saúde. A identificação dos profissionais por meio de crachá com fotografia e nome garante transparência e permite que o paciente reconheça quem está envolvido no seu cuidado, evitando dúvidas ou inseguranças.

Na prática, esse direito também está diretamente relacionado à segurança. Em um ambiente com grande circulação de pessoas, como hospitais e unidades de saúde, a identificação ajuda a diferenciar profissionais autorizados de outras pessoas, prevenindo situações inadequadas ou até riscos à integridade do paciente. Além disso, facilita a comunicação: o paciente sabe com quem está falando, a quem pode direcionar dúvidas e quem procurar em caso de necessidade.

Outro ponto importante é a responsabilização. Quando o profissional está devidamente identificado, há mais clareza sobre quem realizou determinado atendimento ou procedimento, o que contribui para a organização do cuidado e para a qualidade do serviço prestado.

28. Esclarecimento de dúvidas

Tirar dúvidas com a equipe de saúde, especialmente após a visita médica, é um direito essencial para garantir que o paciente compreenda de forma adequada o seu estado de saúde e o plano de tratamento. Muitas vezes, durante a visita, as informações são transmitidas de forma rápida ou com termos técnicos, o que pode dificultar o entendimento naquele momento. Ter a oportunidade de perguntar e esclarecer pontos depois é fundamental para evitar interpretações equivocadas.

Na prática, dúvidas não esclarecidas podem gerar insegurança, ansiedade e até erros no seguimento do tratamento. Um paciente que não entende corretamente como tomar uma medicação, por exemplo, pode usar de forma inadequada, seja no horário, na dose ou na duração, comprometendo os resultados. Da mesma forma, a falta de compreensão sobre restrições, cuidados ou sinais de alerta pode levar a complicações que poderiam ser evitadas.

Deveres do Paciente: sua participação faz a diferença no cuidado.

1. Fornecer informações precisas

Fornecer informações completas e verdadeiras sobre seu estado de saúde é um dos deveres mais importantes do paciente, pois influencia diretamente na qualidade do diagnóstico e na eficácia do tratamento. A equipe de saúde toma decisões com base no que é relatado, e qualquer informação incompleta ou incorreta pode levar a condutas inadequadas, atrasos no diagnóstico ou até riscos à segurança.

Na prática, isso inclui informar corretamente:

- doenças anteriores e atuais;
- uso de medicamentos contínuos ou recentes;
- alergias e reações a medicamentos;
- histórico familiar relevante;
- hábitos de vida, como alimentação, uso de álcool, tabaco ou outras substâncias.

Mesmo informações que possam parecer simples ou desconfortáveis de compartilhar são fundamentais para o cuidado. Por exemplo, omitir o uso de um medicamento pode gerar interações medicamentosas perigosas. Da mesma forma, não informar uma alergia pode resultar na administração de um medicamento que cause reação grave.

2. Informar mudanças de saúde inesperadas

Manter a equipe de saúde informada sobre qualquer mudança inesperada no seu estado é um dever fundamental para garantir um cuidado seguro e eficaz. O quadro clínico de um paciente pode se alterar rapidamente, e a identificação precoce dessas mudanças permite que a equipe aja com agilidade, evitando complicações e ajustando o tratamento quando necessário.

Cumprir esse dever é contribuir ativamente para a própria segurança, permitindo intervenções mais rápidas e eficazes. Um paciente que comunica alterações no seu estado de saúde ajuda a equipe a tomar decisões mais assertivas e a garantir um acompanhamento mais próximo e adequado ao longo de todo o tratamento.

3. Seguir as instruções médicas



Seguir as orientações da equipe multiprofissional é um dever essencial para que o tratamento tenha os resultados esperados. Médicos, enfermeiros e demais profissionais elaboram as condutas com base em conhecimento técnico e na avaliação individual de

cada paciente. Quando essas recomendações não são seguidas, o cuidado pode ser comprometido, trazendo riscos à saúde e dificultando a recuperação.

Também é importante compreender que, ao optar por não seguir determinada recomendação, o paciente assume a responsabilidade pelas possíveis consequências dessa decisão. Por isso, em caso de dúvidas ou dificuldades para cumprir alguma orientação, o ideal é dialogar com a equipe para buscar alternativas viáveis e seguras.

Cumprir esse dever é fundamental para garantir a eficácia do tratamento, reduzir riscos e contribuir para uma recuperação mais rápida e segura, reforçando o papel do paciente como parte ativa no seu próprio cuidado.

4. Conhecer e respeitar as normas da instituição

Conhecer e respeitar as normas e regulamentos do hospital é um dever importante para garantir a organização, a segurança e o bom funcionamento do ambiente de cuidado. Essas normas não existem por acaso, elas são definidas para proteger pacientes, acompanhantes e profissionais, além de contribuir para um atendimento mais eficiente e seguro para todos.

Na prática, isso envolve seguir orientações como horários de visita, regras para permanência de acompanhantes, uso adequado dos espaços, restrições em determinadas áreas e cumprimento de protocolos de segurança, como higienização das mãos ou uso de equipamentos de proteção quando necessário.

5. Zelar pelas instalações

Zelar pelas instalações da unidade de saúde é um dever que contribui diretamente para a segurança, organização e qualidade do atendimento oferecido a todos. O ambiente hospitalar é compartilhado por diversos pacientes, acompanhantes e profissionais, e sua conservação adequada é fundamental para garantir um espaço limpo, funcional e seguro.

Um exemplo comum ocorre em quartos de internação ou áreas de espera: o uso indevido de equipamentos, como macas, cadeiras ou dispositivos médicos, pode causar danos e até comprometer o atendimento de outros pacientes. Da mesma forma, o descarte incorreto de lixo pode impactar a higiene do ambiente e aumentar riscos, como contaminações.

Cumprir esse dever é reconhecer que o espaço de saúde é coletivo e que sua preservação depende da colaboração de todos. Ao cuidar das instalações, o paciente contribui para um ambiente mais seguro, acolhedor e preparado para atender a todos com qualidade.

6. Respeitar direitos dos outros

O ambiente de saúde é um espaço coletivo, onde diferentes pessoas compartilham o mesmo local em momentos de vulnerabilidade. Por isso, respeitar os direitos de outros pacientes, acompanhantes, profissionais e prestadores de serviço é um dever essencial para garantir um ambiente mais harmonioso, seguro e acolhedor para todos.

Além disso, o respeito mútuo contribui para um ambiente mais organizado e colaborativo, onde todos conseguem exercer seus papéis de forma adequada — seja no cuidado, na recuperação ou no apoio.

Cumprir esse dever é entender que o cuidado em saúde não acontece de forma isolada. Ao respeitar o outro, o paciente também contribui para um ambiente mais tranquilo, humano e propício à recuperação de todos.

7. Proibição de fumo

Respeitar a proibição de fumar nas dependências da instituição é um dever fundamental para garantir um ambiente seguro e saudável para todos. O ambiente hospitalar reúne pessoas em diferentes condições de saúde, muitas delas com maior vulnerabilidade, e a exposição à fumaça do cigarro pode agravar quadros clínicos, especialmente em pacientes com problemas respiratórios, cardíacos ou imunológicos.

Na prática, essa proibição se aplica não apenas ao paciente, mas também a acompanhantes e visitantes. Isso inclui qualquer tipo de produto fumígeno, como cigarros, charutos ou dispositivos eletrônicos. A fumaça, mesmo em pequenas quantidades, pode circular pelos ambientes e afetar outras pessoas, além de impregnar roupas, superfícies e equipamentos.

8. Responsabilidade dos responsáveis legais

Quando o paciente é uma criança, adolescente ou adulto que não possui plena capacidade de decisão, cabe ao responsável legal assumir os deveres relacionados ao cuidado em saúde. Esse papel é fundamental para garantir que todas as orientações sejam compreendidas, seguidas e que as decisões sejam tomadas de forma consciente e alinhada ao melhor interesse do paciente.

Além disso, o responsável também deve respeitar as normas da instituição, orientar visitantes e contribuir para um ambiente adequado ao cuidado, assumindo um papel ativo em todo o processo.

Cumprir esse dever é garantir que o paciente, mesmo em situação de maior vulnerabilidade, receba um cuidado seguro, contínuo e de qualidade, com decisões tomadas de forma responsável e consciente.

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-desaudef/](https://chs.org.br/lei-14-737-direito-da-mulher-ter-acompanhante-em-servicos-desaudef)

Conclusão

Conhecer os direitos e deveres dos pacientes é um passo fundamental para fortalecer um cuidado em saúde mais seguro, humano e eficiente. Quando o paciente entende seus direitos, ele se sente mais confiante para buscar informações, participar das decisões e exigir um atendimento de qualidade. Ao mesmo tempo, ao compreender seus deveres, ele contribui ativamente para o bom funcionamento do serviço e para melhores resultados no próprio tratamento.

No CHS João Paulo II, esse compromisso vai além da assistência. A instituição atua para promover um ambiente onde o respeito, a escuta e a transparência fazem parte do cuidado diário, valorizando cada paciente em sua individualidade e garantindo um atendimento alinhado às boas práticas em saúde.

Ao estarmos informados e conscientes de nossos direitos e deveres, contribuimos não apenas para a nossa própria saúde, mas também para a construção de um sistema mais justo, acolhedor e preparado para atender a todos com qualidade e dignidade.