

# Política de Direitos e Deveres dos Pacientes e Familiares no Hcor

## Nosso propósito é Cuidar das pessoas e fortalecer a saúde por meio de:

- Atendimento hospitalar de excelência e humanizado;
- Garantia da segurança e qualidade em toda jornada de cuidado;
- Envolvimento multidisciplinar em conjunto do paciente e família;
- Privacidade, respeito e cuidado centrado na pessoa;
- Apoio e retaguarda ao paciente desde sua entrada até o momento da alta hospitalar.



### São direitos do usuário dos serviços do Hcor:

- I** - Ter um atendimento digno, atencioso e respeitoso, sem nenhum tipo de preconceito, sendo identificado e tratado pelo seu nome/ nome social e recebendo todas as medidas necessárias para assegurar sua vida, conforme indicação do seu médico, escolhido livremente por ele.
- II** - Ter assegurados, ao longo de toda sua jornada de cuidado, a sua integridade física, a privacidade, a individualidade, o respeito aos seus valores éticos e culturais, a segurança e qualidade da assistência em saúde e a confidencialidade de toda e qualquer informação pessoal, desde que não acarrete riscos a terceiros ou à saúde pública.
- III** - Ter identificadas as pessoas responsáveis direta/ e indiretamente por sua assistência, por meio de crachás visíveis e legíveis e que contenham nome completo, função/cargo e o nome da instituição.
- IV** - Receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre todo atendimento realizado, incluindo:
- a** - as hipóteses diagnósticas, os diagnósticos realizados, os exames solicitados, as ações terapêuticas, os riscos, benefícios e inconvenientes decorrentes do tratamento proposto, a duração prevista e as alternativas de diagnóstico e terapêuticas existentes no serviço de atendimento ou em outros serviços;
  - b** - orientações acerca do seu tratamento após a alta hospitalar quanto a reabilitação, prevenção e acompanhamento;
  - c** - seu tratamento após a alta hospitalar recebendo orientações quanto a reabilitação, prevenção e acompanhamento.

**V** - Consentir ou recusar, de forma livre e voluntária, após esclarecimentos e adequada informação, os procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, conforme política institucional de obtenção do termo de esclarecimento, ciência e consentimento informado ou termo de recusa.

**VI** - Em situações de fim de vida, recusar tratamentos dolorosos ou extraordinários e escolher o local da morte, por meio de declaração expressa da sua vontade ou de seu responsável legal, quando não puder fazê-lo.

**VII** - Ter acesso a seu prontuário médico de acordo com a legislação vigente e as normas institucionais, contendo: seu histórico, princípio e evolução da doença, raciocínio clínico, exames, conduta terapêutica e demais relatórios e anotações clínicas, de modo legível.

**VIII** - Ser prévia e explicitamente informado quando o tratamento proposto for experimental ou fizer parte de pesquisa, tendo suas dúvidas esclarecidas quanto ao risco, benefícios e assistência recebida em caso de necessidade.

**IX** - Receber visitas (parentes e amigos) em horários previstos no regulamento do hospital.

**X** - Ter acompanhante em tempo integral, em caso de criança ou adolescente, conforme previstos na legislação.

**XI** - Ter acompanhante em tempo integral, em caso de idoso ou pessoa com deficiência, salvo determinação médica em contrário, conforme legislação aplicável.

**XII** - No caso de pacientes mulheres, ser acompanhada em exames, consultas e procedimentos, por pessoa maior de idade, de acordo com a Lei nº 14.737/23.

**XIII** - Ter acesso às contas detalhadas referentes às despesas de seu tratamento, exames, medicação, internação e outros procedimentos médicos.



### São deveres do usuário do Hcor e seu responsável:

**I** - Fornecer informações completas e verdadeiras sobre seu estado de saúde atual, doenças prévias, procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados à sua saúde.

**II** - Disponibilizar, quando solicitado pertinente, documentos necessários para autorização do atendimento/tratamento (documento de identificação, carteira do convênio, pedido médico, entre outros).

**III** - Permanecer com a pulseira de identificação durante toda sua jornada de atendimento.

**IV** - Informar, diretamente ou por meio do seu acompanhante, mudanças inesperadas em sua condição de saúde para os profissionais responsáveis pelo seu tratamento.

**V** - Respeitar os direitos de outros pacientes, acompanhantes, visitantes e profissionais da instituição, tratando-os com cortesia e respeito, não sendo toleradas ofensas, agressões verbais ou físicas, discriminação e preconceito com os colaboradores, outros pacientes, acompanhantes e visitantes, sob pena de responsabilização no âmbito civil e criminal.

**VI** - Atender e respeitar a proibição da realização de filmagens, fotografias ou qualquer outro meio de reprodução de imagem ou som nas dependências do hospital, sem autorização prévia dos envolvidos.

**VII** - Seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que o assiste, participando, ou indicando quem possa fazê-lo, do seu plano de tratamento e alta hospitalar, sendo responsável pelas consequências de sua recusa, registrada via termo institucional.

**VIII** - Zelar e responsabilizar-se pelo patrimônio do hospital, solicitando que seus visitantes e acompanhantes também o façam.

**IX** - Conhecer, respeitar e atender as normas e regulamentos do Hcor, como a proibição de fumo, de bebidas alcoólicas, drogas ilícitas e ruídos nas dependências do hospital, conforme a legislação vigente e extensivo aos seus acompanhantes e visitantes.

**X** - Não portar quaisquer armamentos nas dependências da Instituição, salvo comprovado o seu direito de porte.

**XI** - Honrar seu compromisso financeiro com o hospital, saldando ou fazendo saldar os custos referentes a sua assistência médico-hospitalar (conta hospitalar e honorários médicos), seja conta particular ou aquelas não cobertas pela Operadora de Saúde.