POLÍTICA DE DIREITOS E DEVERES

DOS PACIENTES E FAMILIARES

REDE METROPOLITANA

SUMÁRIO

Direitos 1
Deveres 3

Direitos

• O cliente/paciente tem o direito de um atendimento digno, atencioso e respeitoso, por parte de todos os profissionais de saúde, sem preconceito de raça, credo, cor, idade, sexo, diagnóstico ou qualquer outra forma de preconceito.

• O cliente/paciente tem o direito de ser identificado pelo nome completo e data de nascimento. Não deve ser chamado pelo nome da doença, do agravo à saúde, de forma genérica ou quaisquer outras formas impróprias, desrespeitosas e/ou preconceituosas.

• O cliente/paciente tem o direito de receber atendimento adequado do colaborador presente no local, auxílio imediato e oportuno para melhoria de seu conforto e bem-estar.

• O cliente/paciente tem o direito de identificar o profissional através do crachá, que deve ser mantido em local de fácil visualização, como parte do uniforme de cada categoria profissional.

• O cliente/paciente tem direito de exigir que todo material utilizado seja rigorosamente esterilizado ou descartável e manipulado segundo normas de higiene e prevenção de infecções, expedidas pelos órgãos competentes, e contidas no Programa de Controle de Infecção Hospitalar do Ministério da Saúde.

• O cliente/paciente tem direito a informações claras, simples e compreensivas a respeito do seu tratamento.

• O cliente/paciente tem o direito de consentir ou recusar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos a serem realizados como parte de seu tratamento. O consentimento deve ser de forma livre, voluntária e esclarecida com adequada informação. Quando ocorrem alterações significativas no estado de saúde inicial ou da causa pela qual o consentimento foi dado, este deverá ser renovado. Nos casos comprovados da incapacidade de manifestação consciente do paciente, este deverá ser legalmente representado.

• O cliente/paciente tem direito de revogar o consentimento anterior a qualquer instante, por decisão livre, consciente e esclarecida, sem que lhe sejam imputadas sanções morais ou legais.

• O cliente/paciente tem direito a um prontuário clínico e de consultá-lo de acordo com a legislação vigente e as normas estabelecidas pelo Hospital Metropolitano.

• O cliente/paciente tem direito de solicitar e receber toda e qualquer informação sobre os medicamentos que lhe serão administrados.

• O paciente tem direito a sua segurança e integridade física, respeitados os recursos e procedimentos de segurança estabelecidos pelo Hospital Metropolitano.

• O cliente/paciente tem o direito de ser resguardado de seus segredos através da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete riscos a terceiros ou à saúde pública.

• O paciente tem o direito de manter sua privacidade, com atendimento em lugar adequado e conduta profissional.

• O cliente/paciente tem o direito de receber visitas de amigos e parentes em horários que não comprometam as atividades profissionais que atuam no serviço, de acordo com as normas e regulamentos do Hospital Metropolitano.

• O cliente/paciente, criança ou adolescente tem o direito de permanência, em tempo integral, de um dos pais ou responsável durante o tratamento em regime de internação. O nome do pai/mãe ou acompanhante autorizado deverá ser de conhecimento da equipe profissional, sendo registrado em seu prontuário.

•O cliente/paciente idoso, com idade igual ou superior a 60 anos tem direito a atendimento preferencial imediato, sendo-lhe assegurado o direito de um acompanhante em todo o período de permanência no Hospital Metropolitano.

• O cliente/paciente tem o direito de ter respeitada sua crença espiritual e religiosa e de receber ou recusar assistência moral, psicológica, social e religiosa.

• O cliente/paciente tem o direito de ter uma morte digna e serena. A escolha do local ou acompanhamento e ainda, se deseja ou não o uso de tratamentos dolorosos e extraordinários para prolongar sua vida pode ser tomada pelo próprio paciente (desde que lúcido), pela família ou pelo responsável legal.

• O cliente/paciente tem direito à dignidade e respeito, mesmo após a morte. Os familiares ou responsáveis devem ser avisados imediatamente após o óbito.

• O cliente/paciente tem direito de não ter nenhum órgão retirado de seu corpo sem sua prévia autorização, ou do responsável legal, nos casos de comprovada incapacidade de manifestação de vontade do paciente.

• O cliente/paciente tem o direito de ser informado sobre todos os direitos acima, normas e regulamentos do Hospital Metropolitano e sobre como se comunicar com os setores para obter informações, esclarecimentos de dúvidas e apresentação de reclamações.

Deveres

• O cliente/paciente e/ou seu responsável legal tem o dever de dar informações precisas, completas e acuradas sobre o seu histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados à sua saúde.

• O cliente/paciente tem o dever de informar as mudanças inesperadas de seu estado de saúde atual aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento.

• O cliente/paciente tem o dever de demonstrar o entendimento das ações que estão sendo realizadas ou propostas visando a cura dos agravos à sua saúde, a prevenção das complicações das sequelas, da reabilitação e da promoção de sua saúde, questionando sempre quando houver dúvidas.

• O cliente/paciente tem o dever de seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que o assiste, sendo responsável pelas consequências de sua recusa.

• O cliente/paciente tem o dever de indicar o responsável financeiro pelo seu tratamento médico, informando ao hospital quaisquer mudanças nesta indicação.

• O cliente/paciente tem o dever de conhecer e respeitar as normas e regulamentos do Hospital, através do Manual do Cliente Paciente, que estará à disposição para acesso.

• O cliente/paciente tem o dever de respeitar os direitos dos demais pacientes, acompanhantes, colaboradores e prestadores de serviços da instituição.

• O cliente/paciente, seus acompanhantes e visitantes têm o dever de zelar pelas propriedades do Hospital Metropolitano colocadas à disposição para o seu conforto e tratamento.

• O cliente/paciente tem o dever de participar do seu plano de tratamento e alta médica ou indicar quem o possa fazer.

• O cliente/paciente e acompanhantes têm o dever de atender e respeitar à proibição de fumo nas dependências do Hospital Metropolitano, conforme a legislação vigente (Lei 13.254 de 19 agosto de 2009).

SITE INSTITUCIONAL

REDES SOCIAIS

Facebook: /hospitalmetropolitanodesarandi
Instagram: @rede.metropolitana
Linkedin: /rede-metropolitana

Telefone: (44) 3264-8800

REDE METROPOLITANA

Especializados em cuidar de você.