

Hospital da  
**Baleia**

Política de

# **DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES**

# POLÍTICA DE DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES

## I. FINALIDADE

Definir os direitos e responsabilidades dos pacientes e familiares, **garantindo conformidade com a legislação vigente, princípios éticos e boas práticas assistenciais.**

## II. BASE LEGAL E NORMATIVA

- **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)** – Lei nº 13.709/2018
- **Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA)** – Lei nº 8.069/1990
- **Estatuto do Idoso** – Lei nº 10.741/2003
- **Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência** – Lei nº 13.146/2015
- **Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde** – Portaria MS nº 1.820/2009
- **Resoluções CFM sobre Telemedicina e Prontuário Eletrônico**



# POLÍTICA DE DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES

## II. DESCRIÇÃO

A Instituição Benjamin Guimarães/Hospital da Baleia reconhece sua responsabilidade na definição e divulgação de diretrizes que protejam os direitos e assegurem as responsabilidades dos pacientes e de seus familiares. Dessa forma, com base nas leis e regulamentações vigentes, bem como calcada nos valores de seu próprio Código de Ética, a Instituição adota a lista abaixo, como norteadora daquilo que identifica como direitos e responsabilidades de seus usuários.



# POLÍTICA DE DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES

## Direito dos pacientes e familiares

---

- 1.** O paciente é identificado pelo nome, sobrenome ou nome social. Não deverá ser identificado pelo nome da sua doença ou agravo à saúde, número ou código, ou ainda outras formas impróprias, desrespeitosas ou preconceituosas.
- 2.** Os pacientes e seus familiares deverão ser tratados com dignidade e respeito, sem preconceitos de origem, etnia, credo, gênero, orientação sexual, cor, idade, diagnóstico e quaisquer outras formas de preconceito por parte de todos os profissionais que atuam na Instituição. Os cuidados devem ser prestados pelas equipes, de modo a respeitar a dignidade e a autoestima do paciente.
- 3.** Os pacientes e seus familiares deverão ter assegurados a sua segurança, integridade física, psíquica e moral, repouso, privacidade e individualidade.
- 4.** Os pacientes e seus familiares deverão ter assegurados a preservação de sua imagem e identidade e o respeito a seus valores éticos, morais e culturais, independentemente de seu estado de consciência.
- 5.** Os pacientes e seus familiares deverão receber esclarecimentos sobre os documentos e formulários que lhes sejam apresentados para assinatura, de forma a permitir sua compreensão e entendimento para uma opção consciente, incluindo explicações claras sobre diagnósticos, riscos, benefícios e alternativas, com a utilização de recursos acessíveis.



# POLÍTICA DE DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES

## Direito dos pacientes e familiares

---

- 6.** Os pacientes e seus familiares deverão ter assegurados o recebimento de auxílio adequado e oportuno, de acordo com sua necessidade, para garantia de seu conforto e bem-estar, por profissional habilitado, presente no local, em qualquer situação.
- 7.** Os pacientes e seus familiares deverão ter assegurados o recebimento do médico e dos demais membros da equipe multidisciplinar responsáveis por sua assistência, por ocasião do início ou em qualquer fase do tratamento, informações verbais e, quando possível, relatório explicativo por escrito, claro e legível, sem códigos ou abreviaturas, identificado com o nome e assinatura do(s) respectivo(s) profissional (ais) com o(s) seu(s) número(s) de registro no(s) órgão(s) de controle e regulamentação profissional e sua(s) respectiva(s) assinatura(s), contendo: tipo e natureza do tratamento, duração esperada, possibilidades de diagnóstico, procedimento(s) proposto(s), eventuais efeitos colaterais e as informações e orientações quanto aos medicamentos a serem utilizados.
- 8.** Os pacientes e seus familiares deverão poder identificar os profissionais da Instituição que atuam, direta ou indiretamente, na assistência dos pacientes, por meio de crachá com fotografia, nome, cargo e/ou função.



# POLÍTICA DE DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES

## Direito dos pacientes e familiares

---

- 9.** Os pacientes e seus familiares deverão ter resguardada a confidencialidade de todo e qualquer segredo pessoal, sob a manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete risco à terceiros ou à saúde pública. Os segredos do paciente correspondem a tudo aquilo que, mesmo desconhecido pelo próprio paciente, possa o profissional de saúde ter acesso e compreender por meio das informações obtidas no histórico do paciente, exame físico, exames laboratoriais ou de imagem.
- 10.** Os pacientes e seus familiares deverão receber toda informação sobre medicamentos que serão administrados durante o tratamento na Instituição.
- 11.** Os pacientes e seus familiares deverão ser informados sobre a procedência do sangue ou hemoderivados para a transfusão, bem como a comprovação das sorologias efetuadas e suas validades.
- 12.** Os pacientes e seus familiares deverão ser informados, orientados e, se necessário, treinados sobre como conduzir o autocuidado do paciente em tratamento, recebendo instruções médicas claras e legíveis sobre a continuidade de seu tratamento, visando sua cura, reabilitação e prevenção secundárias e de sequelas ou complicações, com o nome dos medicamentos identificados e a identificação do(s) profissional (is) que o atendeu (ram) com o(s) seu(s) respectivo(s) número(s) de registro no(s) órgão(s) de controle e regulamentação profissional e sua(s) respectiva(s) assinatura(s).



# POLÍTICA DE DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES

## Direito dos pacientes e familiares

---

- 13.** Os pacientes e seus familiares deverão poder indicar familiar ou acompanhante como parceiro no cuidado, para que esse receba as informações e orientações e participe do processo de educação com relação à continuidade do cuidado durante o atendimento e prepará-lo para o pós-alta hospitalar.
- 14.** Os pacientes e seus familiares deverão ser tratados com dignidade e respeito em caso de óbito, não tendo nenhum órgão ou tecido retirado de seu corpo sem prévia autorização da família ou do respectivo responsável legal.

## 15. Situações especiais:

---

### 15.1 Crianças:

- Ter a mãe, o pai ou responsável legal, considerados defensores dos seus interesses, participando ativamente nas decisões relativas aos procedimentos diagnósticos, terapêuticos e anestésicos, recebendo todas as informações e esclarecimentos pertinentes, salvo quando existir determinação judicial em contrário;
- Não serem expostas aos meios de comunicação, sem sua expressa vontade e a de seus pais ou responsáveis.



# POLÍTICA DE DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES

## Direito dos pacientes e familiares

---

### 15. Situações especiais:

---

#### 15.2 Idosos:

- Obter o cumprimento do disposto nos artigos 16 a 18, do "Estatuto do Idoso" - direito a acompanhante, opção por tratamento que lhe seja mais favorável, bem como o de ser atendido por profissionais treinados e capacitados para o atendimento de suas necessidades.

**16.** Ter direito a ser ouvido, por meio de um canal direto de comunicação (SAC), sendo suas queixas, críticas e/ou elogios encaminhados aos setores responsáveis. Quando apresentar alguma reclamação, essa deverá ser averiguada, com retorno ao paciente/acompanhante.

**17.** Ter livre acesso a todo e qualquer procedimento diagnóstico e terapêutico, disponível na Instituição, desde que indicado por médicos responsáveis e solicitado formalmente.

**18.** Receber o adequado tratamento para minimizar a dor quando existirem meios para aliviá-la.

**19.** Garantia de sigilo sobre informações pessoais e de saúde, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados, bem como a proteção dos dados em prontuário eletrônico, formulários, exames e outros.





# POLÍTICA DE DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES

## Deveres dos pacientes e familiares

---

- 1.** Repassar informações precisas, completas e acuradas sobre o histórico de saúde, doenças prévias, medicamentos em uso, procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados à sua saúde.
- 2.** Comunicar as mudanças inesperadas do seu estado de saúde atual aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento.
- 3.** Procurar obter todos os esclarecimentos necessários para a compreensão dos procedimentos, tratamentos realizados e propostos, além de confirmar o entendimento sobre os procedimentos, tratamentos realizados e propostos.
- 4.** Respeitar os direitos dos demais pacientes, funcionários e prestadores de serviço da Instituição, tratando-os com civilidade e cortesia, contribuindo no controle de ruídos e comportamentos de visitantes.
- 5.** Não fumar nas dependências internas do hospital, incluindo corredores, banheiros e acomodações.



# POLÍTICA DE DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES

## Deveres dos pacientes e familiares

---

- 6.** Higienizar as mãos, antes e depois de entrar em contato com o paciente.
- 7.** Não entrar com alimentos, a não ser que seja autorizado pela Equipe de Nutrição do Hospital.
- 8.** Evitar tocar/manusear os equipamentos e materiais que o paciente esteja usando.
- 9.** Evitar ruídos durante a visita ou permanência no hospital.
- 10.** Não tirar foto do paciente, nem realizar filmagem ou gravação de conversas com a Equipe Médica ou Equipe Multidisciplinar, salvo com devidas autorizações.
- 11.** Zelar e responsabilizar-se pelas propriedades da Instituição visando conforto e tratamento durante o período do atendimento hospitalar.
- 12.** Zelar pelo ambiente ocupado, deixando os pertences pessoais sempre organizados.
- 13.** Aceitar a alta médica, assistencial ou hospitalar, quando o processo ou tratamento for considerado finalizado pelos profissionais envolvidos e quando todos os recursos disponíveis no Hospital para atender às necessidades do paciente e família já tenham sido oferecidos.



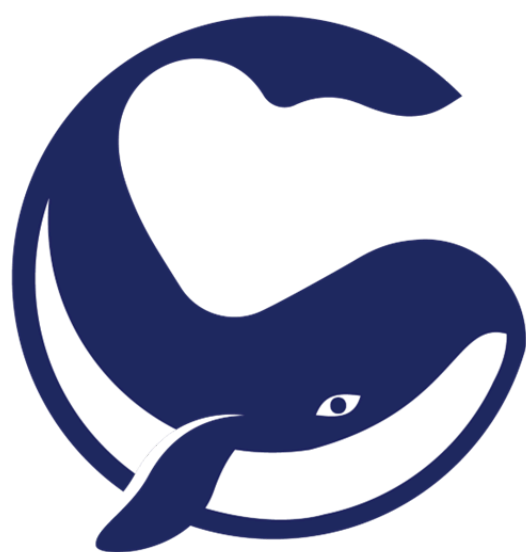
# POLÍTICA DE DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES

## Deveres dos pacientes e familiares

---

Quando algum direito for ferido ou responsabilidade não cumprida, o gestor da unidade buscará garantir sua adequação, enquanto representante da Instituição. Em última instância, tanto pacientes e familiares, quanto a própria Instituição contam com o auxílio da **Ouvidoria**, que fará a interface entre ambos. O atendimento deverá ser solicitado diretamente no **Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)**, em caso de paciente desacompanhado ou impossibilitado de locomoção, ele deverá passar a solicitação para o **Supervisor de enfermagem**, que encaminhará para o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) tal demanda.





# Hospital da Baleia



**FUNDAÇÃO BENJAMIN GUIMARÃES/HOSPITAL DA BALEIA**  
Rua Juramento, 1464, Bairro Saudade, Belo Horizonte/MG, CEP 30285-408

 **hospbaleia**

   **hospitaldabaleia**