



HOSPITAL RIO GRANDE

POLÍTICA DE DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE

Versão 1 - 2021



HOSPITAL RIO GRANDE

HOSPITAL RIO GRANDE - HRG

Avenida Afonso Pena, 754

Bairro Tirol | CEP: 59.020-100 | Natal-RN |

Telefone: (84) 4009-1000 | hospitalriogrande.com.br

DIRETORIA HOSPITAL RIO GRANDE

ANTONIO FRANCISCO LINHARES NETO

Superintendente

LUIZ ROBERTO LEITE FONSECA – CREMERN 4132 – RQE 2998

Diretor Geral

ELABORAÇÃO:

CRISTIANE FERNANDES DAS NEVES

Ouvidora

DAYANE BEZERRA DOS SANTOS – CRESS/RN 4748

Assistente Social

GABRIELLA DE MORAES CARDOSO FERREIRA – OAB/RN 6544

Advogada

MARIA ALINE GOMES DE OLIVEIRA – COREN/RN 219.991-ENF

Subgerente de Enfermagem

MARIA SOLANGE MOREIRA DE LIMA – COREN/RN 467.986-ENF

Coordenadora do Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente

COLABORAÇÃO:

ANNICK PETROVICH PEREIRA DE CARVALHO

Coordenadora de atendimento

NATAL/ RN

2021



HOSPITAL RIO GRANDE

SUMÁRIO

1. OBJETIVO (S).....	3
2. CAMPO DE APLICAÇÃO	3
3. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES	3
3.1 Diretoria	3
3.2 Gerentes e coordenadores	3
3.3 Colaboradores	3
4. DESCRIÇÃO DA POLÍTICA.....	4
4.1 Direitos.....	4
4.2 Deveres	6
5. REFERÊNCIAS	8
6. HISTÓRICO DE ATUALIZAÇÕES E REVISÕES	9

 HOSPITAL RIO GRANDE	Título do Documento	Código do Documento	POL.DIR.001
	Direitos e Deveres do Paciente	Data da Elaboração	15/09/2021
Tipo de Documento	Política	Data da próxima revisão	15/09/2025
Versão	1 – 2021		
Aprovado por	Luiz Roberto Leite Fonseca – CREMERN 4132 – RQE 2998		

1. OBJETIVO (S)

Definir os direitos e deveres dos pacientes e acompanhantes atendidos no Hospital Rio Grande (HRG) tendo como base a política institucional e legislação vigente;

Tornar público aos colaboradores do HRG os direitos e deveres do paciente atendido na instituição;

Garantir acesso digno aos pacientes sob nossos cuidados tendo como base seis princípios de cidadania que zelam pelo bem-estar, qualidade e excelência na atenção à saúde.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Todos os setores do Hospital Rio Grande.

3. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

3.1 Diretoria

Estabelecer e fazer executar a Política de Direitos e Deveres do Paciente;

Incluir informações com linguagem adequada nos meios de comunicação para propiciar a compreensão por toda e qualquer pessoa.

3.2 Gerentes e coordenadores

Implementar, dar ciência aos colaboradores e fazer cumprir a Política;

Subsidiar a divulgação dessa política inserindo em suas ações as diretrizes relativas aos direitos e deveres.

3.3 Colaboradores

Conhecer e executar a Política de direitos e deveres do paciente.

 HOSPITAL RIO GRANDE	Direitos e Deveres do Paciente		POL.DIR.001
Data da Elaboração	15/09/2021	Versão:	1 - 2021

4. DESCRIÇÃO DA POLÍTICA

4.1 Direitos

4.1.1 Ser atendido com dignidade, respeito e humanização por todos os colaboradores, sem preconceitos ou qualquer forma de discriminação.

4.1.2 Ser identificado por seu nome, sobrenome e/ou nome social e não por códigos, números ou diagnóstico durante seu atendimento, respeitando a individualidade.

4.1.3 Identificar a equipe responsável pelo seu cuidado através do uso de uniforme institucional, bem como, crachá que contenha nome, função, foto e que esteja em local visível.

4.1.4 Receber informações claras e de fácil compreensão a respeito:

- a) Exames e procedimentos diagnósticos;
- b) Hipótese diagnóstica ou doença;
- c) Possibilidade de tratamento, sua duração, riscos e benefícios.

4.1.5 Consentir ou recusar, a qualquer instante, procedimentos diagnósticos ou terapêuticos a serem realizados como parte do tratamento proposto.

4.1.6 Ser informado sobre a procedência do sangue ou hemocomponentes antes da transfusão, bem como a comprovação das sorologias efetuadas e a sua validade.

4.1.7 Ter respeitada sua privacidade, individualidade, com atendimento em lugar adequado e conduta profissional que lhe resguarde.

4.1.8 Ter, em tempo integral, a permanência de um acompanhante durante o tratamento em regime de internação e atendimento ambulatorial no Pronto Atendimento, se maior de 60 ou menor de 18 anos e/ou se pessoa com deficiência, salvo nas condições específicas, conforme avaliação médica.

4.1.9 Ter respeitada suas crenças e valores e de receber ou recusar assistência psicológica, social e ou religiosa.

4.1.10 Ser ouvido, por meio de um canal direto de comunicação (ouvidoria), sendo suas queixas, críticas e/ou elogios encaminhados aos setores responsáveis e após averiguação receber uma devolutiva.

4.1.11 Ter garantido que seus dados pessoais e sensíveis serão tratados conforme a Lei de Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709 de 14 de agosto de 2018).

4.1.12 Ter respeitada a confidencialidade e sigilo profissional, de suas informações, desde que não acarrete riscos a terceiros ou à saúde pública. As informações confidenciais do paciente correspondem a tudo aquilo que, mesmo desconhecido pelo próprio paciente, possa o profissional ter acesso por meio das informações obtidas no prontuário do paciente.

 HOSPITAL RIO GRANDE	Direitos e Deveres do Paciente		POL.DIR.001
Data da Elaboração	15/09/2021	Versão:	1 - 2021

4.1.13 Ter seu prontuário elaborado de forma legível contendo os documentos padronizados com informações a respeito do seu histórico de saúde início e evolução da doença, exames complementares, condutas terapêuticas e descrição dos procedimentos realizados.

4.1.14 Expressar suas preferências e necessidades em relação a assistência à saúde, devendo ser registrado em prontuário.

4.1.15 Ter acesso ao seu prontuário e resultados de exames realizados e solicitar cópia conforme as normas institucionais.

4.1.16 Designar um representante legal ou familiar para tomada de decisão, em seu nome, caso esteja impossibilitado para tanto. Por tomadas de decisões, entende-se aquelas que dizem respeito ao tipo de procedimentos diagnósticos, terapêuticos ou cuidados para o prolongamento da vida.

4.1.17 Solicitar uma segunda opinião médica, sobre o diagnóstico e /ou tratamento proposto, bem como, substituir o médico assistente em qualquer momento.

a) É direito do médico renunciar ao atendimento de um paciente, desde que não se caracterize risco iminente de morte e que comunique tal atitude previamente ao paciente ou seu responsável, assegurando-lhe a continuidade dos cuidados e fornecendo todas as informações necessárias ao médico que o suceder.

4.1.18 Ser informado previamente e aceitar ou recusar a participação de forma voluntária quando o tratamento proposto for experimental ou fizer parte de pesquisa.

4.1.19 Receber as orientações necessárias para seguir seu tratamento após a alta.

4.1.20 Ter acesso as contas das suas despesas particulares, como também, as que o plano de saúde não cobrir.

4.1.21 Ter conhecimento das políticas e normas da instituição.

4.1.22 Receber esclarecimentos sobre os documentos e formulários que forem apresentados para assinatura, de forma a permitir sua compreensão e entendimento.

4.1.23 Receber visitas de parentes e amigos em horário previsto nas normas da instituição, salvo na hipótese em que o paciente expresse desejo contrário, ou situações que configurem riscos à sua segurança, dos demais pacientes ou colaboradores do hospital.

4.1.24 Receber adequado tratamento para minimizar a dor quando existir meios para aliviá-la.

4.1.25 Ser tratado com dignidade e respeito após sua morte e não ter nenhum órgão ou tecido retirado sem autorização de sua família ou representante legal. Conforme Lei Nº 9.434 de 04 de fevereiro de 1997, que regulamenta a Política Nacional de Transplantes de Tecidos, órgãos e partes do corpo humano.

4.1.26 Ter seus direitos cumpridos, se pessoa com deficiência, na forma do Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei Nº 13.146, de 6 de julho de 2015).

4.1.27 Ter seus direitos cumpridos, caso seja criança ou adolescente, na forma do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei Nº. 8.069, de 13 de julho de 1990), que dispõe

 HOSPITAL RIO GRANDE	Direitos e Deveres do Paciente		POL.DIR.001
Data da Elaboração	15/09/2021	Versão:	1 - 2021

sobre a proteção integral à criança e ao adolescente, considerando criança a pessoa até 12 anos de idade incompletos e adolescente pessoa entre 12 e 18 anos de idade.

4.1.28 Ter seus direitos cumpridos, na condição de idoso, conforme Estatuto do Idoso (Lei Nº 10.741, de 1 de outubro de 2003).

4.1.29 Nos casos das gestantes ou parturientes:

a) Indicar 01 (um) acompanhante, homem ou mulher, maior de 18 anos, para acompanhamento durante todo o período de trabalho de parto, parto e pós-parto, nos casos das gestantes;

b) Ter assegurada a presença de doula, sempre que solicitada pela mulher gestante ou parturiente, durante todo o período de trabalho de parto, parto e pós-parto imediato, nos termos e forma estabelecido pela Lei nº 10.611 de 18/10/2019, do Rio Grande do Norte.

4.1.30 Na condição de recém-nascido não ser separado de sua mãe ao nascer, salvo quando o próprio recém-nascido ou sua mãe necessitarem de cuidados especiais e receber aleitamento materno exclusivo, exceto quando isso representar risco à saúde da mãe ou do recém-nascido.

4.1.31 Ter garantido atendimento integral e gratuito, sem qualquer ônus ou custos, se paciente regulado pelas Secretarias de Saúde do Município, Estado ou do Ministério da Saúde, em razão dos convênios e contratos estabelecidos entre o Hospital Rio Grande e os entes Federal, Estadual e Municipal.

4.2 Deveres

4.2.1 Buscar informações para tomar ciência de todas as condições de atendimento no Hospital Rio Grande, principalmente das condições para admissão de paciente neste hospital.

4.2.2 Dar informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos pregressos e outros problemas relacionados à sua saúde, responsabilizando-se pela omissão de alguma dessas informações.

4.2.3 Conhecer e respeitar todas as normas vigentes da Instituição.

4.2.4 Ter em mãos os documentos oficiais com foto, necessários para o atendimento, bem como apresentá-los sempre que solicitado.

4.2.5 Indicar o responsável financeiro por seu atendimento médico-hospitalar e pagar suas despesas provenientes de procedimentos diagnósticos e/ou terapêuticos, ou quaisquer serviços prestados pela instituição.

4.2.6 No caso de estar recebendo cobertura de fonte pagadora (plano de saúde, seguradora ou empresa):

a) Portar documento de identificação nos termos do contrato firmado com o Plano de Saúde, Seguradora ou Empresa;

 HOSPITAL RIO GRANDE	Direitos e Deveres do Paciente		POL.DIR.001
Data da Elaboração	15/09/2021	Versão:	1 - 2021

b) Providenciar toda a documentação necessária para autorização do atendimento perante o Plano de Saúde, Seguradora ou Empresa, bem como entregar as guias de autorização de procedimentos que tiver na sua posse;

c) Conhecer e dar conhecimento ao Hospital e ao seu médico da extensão da cobertura financeira de seu Plano de Saúde, Seguradora ou Empresa, assim como as possíveis restrições;

d) Notificar ao Hospital e ao seu médico titular sobre as mudanças inesperadas na cobertura do seu Plano de Saúde, Seguradora ou Empresa, assim como outras restrições;

e) Ser responsável por toda e qualquer despesa incorrida durante a internação ou atendimento ambulatorial, mediante glosas ou situações de conflito com o Plano de Saúde, Seguradora ou Empresa, comprometendo-se a negociar diretamente com estes e isentando o Hospital de qualquer responsabilidade.

4.2.7 Respeitar os direitos dos demais pacientes e profissionais da instituição, tratando-os de forma civilizada e cortês.

4.2.8 Zelar pelo patrimônio privado da instituição colocado à sua disposição, visando seu conforto e o dos demais pacientes durante o período de atendimento.

4.2.9 Não fumar nas dependências da instituição, incluindo áreas de circulação pública, restaurantes, escadas, banheiros, pátios internos, estacionamentos e qualquer outro lugar coberto ou aberto, inclusive dentro de veículos nas proximidades das entradas imediatas dos edifícios.

4.2.10 O paciente hospitalizado não pode se ausentar do local onde está internado, salvo exceções autorizadas pelo médico responsável, relacionadas à continuidade do cuidado médico assistencial.

4.2.11 Aceitar a alta médica, assistencial ou hospitalar quando o processo ou tratamento for considerado finalizado, pelos profissionais envolvidos; quando todos os recursos disponíveis no Hospital para atender às necessidades do paciente e família já tenham sido oferecidos; ou quando a equipe do Hospital se sentir incapaz de atender às expectativas do paciente.

4.2.12 Procurar obter todos os esclarecimentos necessários para a compreensão dos procedimentos e tratamentos realizados e propostos; confirmar o entendimento sobre os procedimentos e tratamentos realizados e propostos, informando se compreendeu todas as orientações recebidas, e questionar em caso de dúvidas.

4.2.13 Seguir as instruções recomendadas pela equipe multidisciplinar que o assiste, respondendo pelas consequências de sua não observância.

4.2.14 Assumir a responsabilidade pela recusa na realização dos procedimentos, ou descumprimento das orientações prestadas pelos profissionais.

4.2.15 Respeitar a proibição de uso e porte de armas brancas e armas de fogo nas dependências do hospital. Caso o paciente possua o porte de armas de fogo, deverá informar isso para a segurança, exceto pelo serviço de segurança armada regulamentada no exercício da função.

 HOSPITAL RIO GRANDE	Direitos e Deveres do Paciente		POL.DIR.001
Data da Elaboração	15/09/2021	Versão:	1 - 2021

4.2.16 Não divulgar informações pessoais de outros pacientes, empregados e prestadores de serviços do hospital, sem seu consentimento prévio.

4.2.17 Deixar seus pertences pessoais com pessoas de sua confiança (parentes, responsável legal, etc.), sendo vedado a qualquer profissional deste hospital a guarda de tais bens.

4.2.18 Tratando-se de crianças, adolescentes ou adultos considerados legalmente incapazes, os direitos e deveres do paciente acima relacionado deverão ser exercidos pelos seus respectivos responsáveis legais.

5. REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da saúde. Portaria nº 1820 de 13 de agosto de 2009. Dispõe sobre direitos e deveres dos usuários da saúde. Acesso em 10 de setembro de 2021. Disponível: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2009/prt1820_13_08_2009.html

BRASIL. Ministério da saúde. Carta dos direitos dos usuários da saúde. 3ª edição - MS, 2011. 28p. - (Série E. Legislação de saúde). Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cartas_direitos_usuarios_saude_3ed.pdf

RESOLUÇÃO CNS N. 553, DE 9 DE AGOSTO DE 2017. Atualização da carta dos direitos e deveres da pessoa usuária da saúde. Disponível: <https://www.conselho.saude.gov.br>

RIO GRANDE DO NORTE (Estado). Lei 10.611 de 18 de outubro de 2019. Dispõe sobre o direito à presença de doulas em maternidades, casas de parto e estabelecimentos hospitalares congêneres da rede pública e privada do Estado do Rio Grande do Norte, durante o período de trabalho de parto, parto e pós-parto imediato da mulher, e dá outras providências. Diário oficial do estado do Rio Grande do Norte, DOE Nº. 14.523, 19 de outubro de 2019, pág. 01

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 13 set. 2021.

BRASIL. Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8069.htm. Acesso em: 10 set. 2021.

BRASIL. Lei nº 10.741, de 01 de outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.741.htm. Acesso em: 10 set. 2021.

 HOSPITAL RIO GRANDE	Direitos e Deveres do Paciente		POL.DIR.001
Data da Elaboração	15/09/2021	Versão:	1 - 2021

BRASIL. Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em: 10 set. 2021.

BRASIL. Lei Nº 9.434 de 1997 de 04 de fevereiro de 1997. Dispõe sobre a remoção de órgãos, tecidos e partes do corpo humano para fins de transplante e tratamento e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9434.htm. Acesso em: 08 set. 2021.

6. HISTÓRICO DE ATUALIZAÇÕES E REVISÕES

Versão	Data	Elaboração	Aprovação	Descrição
1 - 2021	15/09/2021	Cristiane Fernandes das Neves Dayane Bezerra dos Santos – CRESS/RN 4748 Gabriella de Moraes Cardoso Ferreira – OAB/RN 6544 Maria Aline Gomes de Oliveira – COREN/RN 219.991-ENF Maria Solange Moreira de Lima – COREN/RN 467.986-ENF	Luiz Roberto Leite Fonseca – CREMERN 4132 – RQE 2998	Elaboração