

## Manual de Direitos do Paciente Relacionados à Área da Saúde

O Hospital Bom Clima busca sempre priorizar o bem-estar de todos e garantir um atendimento de excelência e qualidade. Seu objetivo é ser o mais transparente possível em todos os quesitos que envolvam essa relação. Assim, é de suma importância que o paciente tenha conhecimento de todos os seus direitos e deveres.

### Direitos do Paciente e Familiares, Ética da Organização e Educação.

A síntese foi elaborada pela equipe interdisciplinar do **Hospital Bom Clima**, visando esclarecer as principais dúvidas que podem surgir durante a estadia das pessoas internadas no hospital e seus respectivos acompanhantes.

### Direitos do paciente

1. Saber o nome, a categoria profissional, a especialidade, a função e o cargo de quem lhe está prestando assistência;
2. Ter informações claras, objetivas e compreensíveis sobre as ações diagnósticas, terapêuticas, tratamentos propostos, riscos, alternativas de tratamento e prognósticos;
3. Autorizar um representante legal ou familiar, mediante termo de decisão por antecipação, para ter acesso às suas informações durante o período de internação;
4. Recusar procedimentos e/ou terapêuticas e revogar consentimentos anteriores;
5. O paciente tem direito de receber toda a informação sobre os medicamentos que lhe serão administrados;
6. Solicitar uma segunda opinião médica;
7. Confidencialidade e sigilo profissional, desde que não acarrete riscos a terceiros ou à Saúde Pública;
8. O paciente acima de 60 anos e/ou com dependência física e/ou psíquica tem o direito à permanência, em tempo integral, de um acompanhante durante o tratamento em regime de internação;
9. Privacidade;
10. Não sofrer qualquer espécie de discriminação;
11. Avaliação, orientação e manejo da dor;
12. Ter acesso às contas referentes às suas despesas particulares;
13. Receber resultados dos exames que desejar;
14. Receber proteção e segurança, à medida em que os procedimentos e as instalações possibilitem;
15. Ter um ambiente de cuidado que favoreça a recuperação, sendo o silêncio respeitado em todos os momentos;
16. O paciente tem direito a ser ouvido, por meio de um canal direto de comunicação o **SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente)**, sendo suas queixas, críticas e/ou elogios encaminhados aos setores responsáveis. Quando apresentar alguma reclamação, esta deverá ser averiguada, com retorno ao paciente / acompanhante.

### Deveres do paciente

1. Fornecer informações precisas e completas sobre assuntos relacionados à sua saúde;
2. Seguir as instruções fornecidas pelos profissionais responsáveis pelo seu tratamento;

3. O paciente tem o dever de informar as mudanças inesperadas do seu estado de saúde atual aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento;
4. Responsabilizar-se quando da recusa em receber tratamento ou seguir orientações da equipe assistencial;
5. O paciente deve confirmar o entendimento das ações que estão sendo efetuadas ou propostas visando a cura dos agravos à sua saúde, à prevenção das complicações ou sequelas à sua reabilitação e à promoção da sua saúde, fazendo perguntas sempre que tiver dúvidas;
6. Cumprir os regulamentos da Instituição, respeitar as orientações de silêncio e preservar os recursos da Instituição;
7. O paciente e/ou acompanhante não devem manusear qualquer equipamento utilizado no auxílio à assistência;
8. Respeitar os direitos, a saúde física e mental dos demais pacientes e dos profissionais da Instituição;
9. Não fumar em nenhum local dentro da Instituição;
10. O paciente tem o dever de indicar o responsável financeiro pelo seu tratamento hospitalar, informando ao hospital quaisquer mudanças nessa indicação;
11. No ato de sua alta, o paciente deve desocupar o leito em até 1 hora.

## Informações Úteis

Esta seção traz respostas para as perguntas mais comuns dos clientes. Se as dúvidas persistirem, faça também a sua pergunta e aguarde o contato do Hospital. Teremos o maior prazer em atendê-lo (a).

### 1. Como solicitar cópia de prontuário?

Se necessitar de cópia do prontuário médico, essa deve ser solicitada no **SAC** das **08:00 às 16:00 horas, de segunda a sexta**, mediante pagamento antecipado das cópias.

**Informações:** 11 2472-4200 ramal 207 / 295

### 2. O que são urgência e emergência?

#### Urgência

São casos em que há risco de perda de vida ou função dentro de um curto espaço de horas ou dias. Exemplos: cólica renal, desidratação, febre acima de 38,3°C, fraturas isoladas, dor abdominal, dores de cabeça com sinais de alerta como pressão alta, crise hipertensiva (pressão arterial acima de 180x110), pós-crise convulsiva, tentativa planejada de suicídio, diabetes descompensados, queimadura ocular, trombose venosa profunda, acidentes com serpentes e queimaduras de segundo grau (partes isoladas do corpo).

#### Emergência

São os casos em que há necessidade de atendimento imediato, pois corre risco de morte. Exemplos: pacientes inconscientes sem respostas, politraumatismos, hemorragia franca em atividade, ferimentos por arma de fogo, afogamento, edema agudo de pulmão, estado de

mal asmático e epilético, dor torácica súbita e de forte intensidade, eletrocussão associada a desmaio, queimaduras de segundo e terceiro graus.

### **3. O que a acompanhante pode fazer?**

O (a) acompanhante pode auxiliar na alimentação do paciente, no banho, na troca de fraldas e na mudança de posição na cama.

### **4. Por que é proibido trazer qualquer tipo de alimento para o hospital?**

É proibida a entrada de alimentos que podem prejudicar a dieta do paciente. Não é permitido trazer alimentos de casa porque sua manipulação não obedece aos critérios de higienização, temperatura, embalagem e transporte.

É importante o cumprimento dessa regra para garantir ao paciente uma alimentação conforme a prescrição do médico ou do nutricionista, que visa mais breve recuperação do mesmo.

Vale lembrar também que é proibida a entrada de alimentos para acompanhantes.

### **5. O paciente pode ficar com celular?**

Orientamos que o paciente não fique com objetos de valor, apenas os óculos de grau. Isso é importante quando o paciente é levado do quarto para algum exame e retorne ao quarto, não perca seus pertences.

No momento da internação, já indicamos a necessidade de não ter esses objetos. O hospital não se responsabiliza por perda de itens de valor, principalmente celulares.

### **6. Quais são os itens necessários na mala do bebê e da gestante?**

Veja guia específico em <https://hospitalbomclima.com.br/maternidade/>

### **7. Como posso obter informações sobre o estado de saúde de um paciente?**

Não passamos informações sobre o estado de saúde de pacientes através de Redes Sociais ou por telefone. Essas informações são repassadas pessoalmente pelo médico para o paciente e/ ou acompanhante e familiares, em caso de dúvidas procurar o **SAC** para auxílio e obtenção de informações complementares.

### **8. Como conseguir um leito para um paciente?**

Se o paciente precisa de transferência de um hospital para o outro, os próprios hospitais se encarregam de realizar a transferência e encontrar o leito. Se o paciente não está em atendimento médico e procura um leito pois está passando mal, então deve ser trazido ao Serviço de Emergência para avaliação e atendimento médico.

### - Horários de visitas e recomendações:

Devido aos baixos números de internações Covid e de novos registros na cidade, o **Hospital Bom Clima** liberou a visita aos pacientes internados na instituição.

**Para o visitante é obrigatório:** O uso de máscara durante a permanência no ambiente hospitalar.

**Para segurança do visitante e paciente é recomendado o esquema vacinal completo.**

- 1 – O (a) acompanhante deve ser maior de 18 anos;
- 2 – A troca de acompanhante deve ser feita pela porta principal, nunca pelo Pronto Socorro;
- 3 – O acompanhante deverá fazer companhia e auxiliar o paciente em suas necessidades;
- 4 – Pessoas com infecção, gripe ou fumantes não devem ser acompanhantes;
- 5 – Não é permitido o acesso de crianças;
- 6 – Visite somente seu paciente. Evite circular nos corredores;
- 7 – Para evitar infecção não é permitido visitas entre pacientes internados. Sentar na cama do paciente, comer a dieta do paciente, trazer cobertor, travesseiro e roupa de cama de casa.

### Horários de visitas:

• <b>Maternidade: 15:00 às 16:00:</b> é permitida a entrada de 2 pessoas.
• <b>2º Andar: 14:00 às 15:00:</b> é permitida a entrada de 1 pessoa com 1 troca de visitante.
• <b>3º Andar: 16:30 às 17:30:</b> é permitida a entrada de 1 pessoa com 1 troca de visitante.
• <b>Pediatria: 13:00 às 14:00:</b> é permitida a entrada de 2 pessoas.
• <b>UTI Adulto: 15:30 às 16:00:</b> é permitida a entrada de 2 pessoas.
• <b>UTI Infantil: 13:00 às 13:30:</b> é permitida a entrada de 2 pessoas.

### - Qualidade (Gestão de Qualidade e a Segurança do Paciente)

Visando a **Segurança do Paciente** são desenvolvidos treinamentos para pessoal de enfermagem e para área de atendimento.

A **Educação Continuada** é o setor responsável pela atualização de conhecimentos dos funcionários de enfermagem.

A **CCIH – Comissão de Controle de Infecção Hospitalar** se encarrega de ministrar treinamento a todos os funcionários de atendimento sobre o tema.