

Direitos e Deveres do Paciente

Hospital de Olhos de Vitória

O Hospital de Olhos de Vitória zela pela sua saúde e seu bem-estar em prol do cuidado na realização de serviços com excelência e qualidade, agindo com compromisso e respeitando os seus direitos

Desenvolvemos este manual a fim de garantir a transparência e o compromisso, Direitos e Deveres para você e seu acompanhantes e visitantes do HOV.



**HOSPITAL
DE OLHOS**
VITÓRIA

direitos

- ▶ Receber um atendimento cordial, respeitoso, humanizado e atencioso;
- ▶ Tem direito a um local digno e adequado, para seu atendimento.
- ▶ Ser identificado por meio de seu nome e sobrenome, ou nome social.
- ▶ Ter assegurada sua integridade física e moral, sua segurança, individualidade e privacidade.
- ▶ Conseguir identificar todos os profissionais que atuam direta ou indiretamente no HOV.
- ▶ Sempre que necessitar e em qualquer situação, receber auxílio de um profissional que esteja presente no local e devidamente habilitado
- ▶ Exigir que todo o material utilizado seja rigorosamente esterilizado ou descartável e manipulado segundo normas de higiene e prevenção.
- ▶ Informações claras, simples e compreensivas, adaptadas à sua condição cultural, sobre as ações diagnósticas e terapêuticas, exames a que será submetido, o que pode decorrer.
- ▶ Ser informado, orientado e, se necessário, treinado sobre como conduzir seu autocuidado, recebendo instruções médicas claras e legíveis sobre a continuidade de seu tratamento.
- ▶ Ser esclarecido quanto aos riscos e benefícios do procedimento que compõe o diagnóstico.
- ▶ Consentir de forma livre, voluntária e esclarecida ou recusar procedimentos, diagnósticos ou terapêuticas a serem realizados.
- ▶ Revogar o consentimento anterior, a qualquer instante, por decisão livre, consciente e esclarecida, sem que lhe sejam imputadas sanções

direitos

- ▶ Ter seu prontuário médico elaborado de forma legível e de consultá-lo a qualquer momento. Esse prontuário deve conter o conjunto de documentos padronizados do histórico do paciente, princípio e evolução da doença, raciocínio clínico, exames, conduta terapêutica e demais relatórios e anotações clínicas.
- ▶ Ter seu diagnóstico e tratamento por escrito, identificado com o nome do profissional de saúde e seu registro no respectivo Conselho Profissional, de forma clara e legível.
- ▶ Não sofrer discriminação nos serviços de saúde por ser portador de qualquer tipo de patologia, principalmente no caso de HIV/AIDS ou doenças infectocontagiosas.
- ▶ Ter assegurada a confidencialidade de seu diagnóstico e os resultados de seus exames clínicos ou de imagem e tudo aquilo que, mesmo desconhecido pelo próprio paciente, possa o profissional que atua no HOV ter acesso por intermédio do histórico do paciente.
- ▶ Expressar sua insatisfação, queixas e preocupações, ao setor de Ouvidoria (ouvidoria@hovitoria.com.br) e receber informações, orientações e esclarecimentos pertinentes, de acordo com as normas vigentes;
- ▶ Se paciente menor de 18 anos de idade, ter como defensores de seus interesses a mãe, o pai ou o responsável legal, que poderá participar ativamente das decisões acerca dos procedimentos diagnósticos, sendo diretamente orientado e esclarecido, exceto quando existir determinação judicial que diga o contrário.
- ▶ Para os pacientes acima de 60 anos, abaixo de 18 anos e com necessidades especiais, será permitida a permanência de um acompanhante.
- ▶ Receber os resultados dos exames realizados, quando solicitado.

direitos

- ▶ Receber informação sobre a duração prevista dos procedimentos e tempo de recuperação.
- ▶ Ter acesso às contas detalhadas referentes às despesas de seu tratamento, incluindo exames, medicações, taxas hospitalares e outros procedimentos.

deveres

- ▶ Prestar informações apropriadas nos atendimentos, tais como: queixas, enfermidades e hospitalizações anteriores, história de uso de medicamentos, drogas, reações alérgicas, demais informações sobre seu estado de saúde.
- ▶ Ter em mãos os documentos oficiais com foto, necessários para o atendimento, bem como apresentá-los sempre que solicitado.
- ▶ Providenciar toda a docu-

mentação necessária para autorização do atendimento, perante seu convênio médico, bem como entregar as guias de autorização de procedimentos que estiverem em sua posse.

- ▶ Informar se compreendeu todas as orientações recebidas, e questionar em caso de dúvidas.

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

- ▶ Ser responsável por suas ações, caso se recuse a receber o tratamento ou não siga as instruções recebidas dos profissionais responsáveis pela sua recuperação.

- ▶ Manter a etiqueta de identificação e as pulseiras no pulso em perfeitas condições, com seu nome e demais informações, durante sua permanência no Hospital.

deveres

- ▶ Buscar informações para tomar ciência de todas as condições de atendimento no Hospital de Olhos.
- ▶ Respeitar as determinadas normas impostas nos locais do ambiente hospitalar, para preservar e garantir os cuidados básicos como higiene, segurança e outros cuidados preventivos.
- ▶ Conhecer e respeitar todas as normas vigentes do HOV.
- ▶ Honrar com seu compromisso financeiro e saldar suas despesas, provenientes de procedimentos diagnósticos ou quaisquer serviços prestados pelo HOV que não sejam cobertos pelo convênio.
- ▶ Respeitar os direitos dos demais pacientes e profissionais do HOV, tratando-os de forma civilizada e cortês.
- ▶ Zelar pelo patrimônio privado do hospital colocado à sua disposição, visando seu conforto e o dos demais pacientes, durante o período de atendimento.
- ▶ Não fumar nas dependências do hospital, manter o controle do ruído e o número de acompanhantes permitidos.
- ▶ Se atentar para situações de sua vida cotidiana, que coloquem em risco a saúde e a da comunidade e adotar medidas preventivas.
- ▶ Obedecer às normas e legislações relacionadas aos serviços de saúde.
- ▶ Comunicar à autoridade sanitária local a ocorrência de caso de doença transmissível, quando a situação requerer o isolamento ou quarentena da pessoa ou quando a doença constar da relação do Ministério da Saúde.
- ▶ Nos casos de pacientes menores de 18 anos, os deveres acima mencionados deverão ser seguidos também pelos seus pais, ou responsáveis.

 documento clicável



DIR. TEC.: RENATO V. GOMES
CRM: 8182 ES

ouvidoria@hovitoria.com.br

www.hovitoria.com.br

Referências legais

• Código Civil Brasileiro. Lei nº 10.406, de 10/01/2002. • Código de Defesa do Consumidor. Lei nº 8.078, de 11/09/1990. • Estatuto do Idoso. Lei nº 10.741, de 01/10/2003. • Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). Lei nº 8.069, de 13/07/1990. • Lei Federal nº 9.294/1996, de 15/07/1996. • Lei Federal nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais • Decreto nº 8.262, de 31/05/2014.