



CLÍNICA
ARO

MANUAL DE DIREITOS E DEVERES DO
PACIENTE

○ OBJETIVO

O presente Manual de Direitos e Deveres do Paciente ("Manual do Paciente"), tem como objetivo elencar e esclarecer aos colaboradores e médicos da ARO, aos pacientes e acompanhantes, quando for o caso, sobre os direitos e deveres destes durante a realização dos serviços e atendimentos.

○ JUSTIFICATIVA

Esse Manual do Paciente foi elaborado para o reforço, a consolidação e a adoção de boas práticas junto as Políticas Institucionais, bem como aos processos e procedimentos relativos à prestação de serviço desenvolvido pela ARO, que tem como destinatário final o paciente.

○ DIREITOS DO PACIENTE

- a) Obter atendimento digno, atencioso e respeitoso por parte de todos os profissionais de saúde, sem preconceito de raça, credo, cor, idade, sexo, diagnóstico ou por qualquer outra forma de discriminação;
- b) Poder identificar o profissional por crachá preenchido com nome completo, função e cargo;
- c) Obter informações de maneira clara, simples e compreensiva, adaptadas a sua condição cultural;
- d) Ter sua privacidade, individualidade e integridade física asseguradas em qualquer momento do atendimento;
- e) Consentir ou recusar procedimentos, diagnósticos ou terapêuticos a serem nele realizados. Deve consentir de forma livre, voluntária, esclarecida com adequada informação. Nos casos comprovados de incapacidade de manifestação consciente, o paciente deverá ser legalmente representado;

- f) Revogar consentimentos anteriores;
- g) Ter seu prontuário elaborado de forma legível e poder consultá-lo de acordo com as normas estabelecidas pela Instituição;
- h) Acessar as contas detalhadas referentes as despesas de procedimentos particulares;
- i) Ter resguardados os seus segredos, por meio da manutenção do sigilo profissional, desde que isso não acarrete riscos a terceiros ou a saúde pública;
- j) O paciente tem o direito a manter sua privacidade, com atendimento em lugar adequado e conduta profissional que resguarde esta privacidade;
- k) Ter respeitada sua crença espiritual e religiosa, receber ou recusar assistência moral, psicológica, social e religiosa;
- l) Buscar uma segunda opinião acerca do diagnóstico, bem como substituir o profissional responsável pelo atendimento a qualquer tempo e mediante disponibilidade da instituição;
- m) Receber resultados dos exames realizados na instituição;
- n) Se criança ou adolescente, tem seus direitos na forma do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/90) assegurados, entre eles, a permanência em tempo integral de um dos pais ou responsável ao seu lado;
- o) Se idoso, tem todos os direitos previstos no Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/03) assegurados, em especial a permanência de um acompanhante em tempo integral, salvo determinação médica em contrário;
- p) Se pessoas portadoras de deficiência, tem seus direitos assegurados, na forma da Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989 e Decreto nº 3.298/1999, em especial a permanência de um acompanhante;
- q) Se pessoas em condições econômicas ou educacionais desfavoráveis, a ARO assegurará para que não sofram qualquer tipo de

discriminação, através da adoção das melhores práticas que permitam o repasse de informação, clara, adequada e precisa, de acordo com as suas condições pessoais e de limitação pedagógica;

r) Ser informado sobre todos os direitos citados anteriormente, sobre as normas e os regulamentos da Instituição e sobre os canais de comunicação institucionais para obtenção de informações, esclarecimento de dúvidas e apresentação de reclamações.

DEVERES DO PACIENTE

São obrigações do paciente durante o período em que permanecer na ARO:

- a) Agir com urbanidade e discrição nas dependências da ARO, seguindo os padrões e normas da instituição;
- b) Respeitar os direitos dos demais pacientes, acompanhantes, funcionários e prestadores de serviços da Instituição;
- c) Observar todas as recomendações e instruções que lhe foram transmitidas pelos profissionais de saúde que prestaram ou prestam atendimento, assumindo a responsabilidade pelas consequências advindas da não observação de tais instruções;
- d) O paciente e/ou seu responsável legal tem o dever de dar informações precisas, completas e acuradas do seu histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados a sua saúde, além do uso de equipamentos incompatíveis com o atendimento a ser desenvolvido;
- e) Informar as mudanças de seu estado de saúde aos profissionais responsáveis por seu tratamento;
- f) Demonstrar o entendimento das ações efetuadas ou propostas visando a cura dos agravos a sua saúde, a prevenção das complicações ou sequelas, sua reabilitação e a promoção de sua saúde, podendo

fazer perguntas sempre que tiver dúvidas;

g) Não fumar dentro da Instituição, inclusive banheiros, proibição essa extensiva a seus acompanhantes, conforme legislação vigente;

h) Zelar pelas propriedades da ARO colocadas à disposição para seu conforto e tratamento, e solicitar que seus acompanhantes também o façam;

i) Honrar seu compromisso financeiro com a ARO, saudando ou fazendo saldar por responsável financeiro o atendimento prestado.

○ DOS VISITANTES E ACOMPANHANTES

Visitantes e acompanhantes devem receber e utilizar identificação durante todo o período de permanência na unidade.

Referido pessoal deverá colaborar para que o atendimento se dê dentro das normas e procedimentos previstos.

○ USO DE APARELHOS E TELEFONES CELULARES NAS DEPENDÊNCIAS DA ARO

Recomendamos não utilizar aparelhos celulares e ou outros equipamentos após ser convocado para o atendimento, devido ao risco de interferências, além de danos ao equipamento, perda e/ou extravio.

A guarda e vigilância dos objetos pessoais do Paciente e do acompanhante, quando for o caso, permanecerá sob suas respectivas responsabilidades.

○ PACIENTES PORTADORES DE DEFICIENCIA VISUAL

A ARO respeita a necessidade do paciente portador de deficiência visual de ser acompanhado de cão-guia. Porém, por se tratar de

estabelecimento de saúde, a ARO adota como norma de biossegurança a proibição de permanência e acesso do cão-guia durante o atendimento ao paciente portador de deficiência visual, conforme Decreto nº 5.904/2006.

Nesses casos, a ARO assegurará ao paciente um acompanhante em tempo integral, quanto ao cão-guia, este ficará sob a custódia do segurança na entrada da clínica, até a finalização do atendimento.

○ REFERÊNCIAS

Brasil. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Páginas 116-118.

Brasil. Lei nº 8069, de 13 de julho de 1990. Estatuto da Criança e do Adolescente.

Brasil. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor.

Brasil. Lei nº 9.294, de 15 de julho de 1996. Lei antifumo.

Brasil. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Código Civil.

Brasil. Lei nº 10.741, de 1 de outubro de 2003. Estatuto do Idoso.

Conselho Federal de Medicina. Resolução CFM nº 1931, de 24 de setembro de 2009. Código de Ética Médica.

Organização das Nações Unidas. Declaração Universal dos Direitos Humanos. 1948.