	ANEXO			ANX
	<b>DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES</b>			<b>ANX-EEP-01</b>
	Data de Emissão:	Data da Revisão:	Número da Revisão:	Página:
	<b>09/12/2021</b>	<b>26/04/2022</b>	<b>01</b>	<b>1 de 3</b>
Aplicação:	<b>SERVIÇOS PRÓPRIOS</b>			

A presente cartilha tem como objetivo informar os direitos e deveres dos clientes, acompanhantes e familiares no âmbito hospitalar do Círculo Saúde.

### **Direitos do cliente/paciente:**

Receber atendimento atencioso, humano e respeitoso, independentemente de sua raça, credo, etnia, sexo, orientação sexual, peso, deficiência, idade, condição social ou financeira e/ diagnóstico, por todos os profissionais de saúde do Círculo Saúde, mantendo privacidade, individualidade e integridade física em qualquer momento do seu atendimento;

Ser identificado pelo seu nome, sobrenome, data de nascimento, bem como pelo nome social sendo vedada qualquer outra forma desrespeitosa ou preconceituosa;

Ter assegurado o direito de usar o nome social, podendo o (a) paciente indicar o nome que prefere ser chamado (a), independente do nome que consta no seu registro civil ou nos prontuários de saúde;

Poder identificar, através de crachá, com nome completo, foto e nome da Instituição, os profissionais envolvidos no seu cuidado;

Receber informações em linguagem clara e objetiva simples e compreensíveis acerca de seu diagnóstico e tratamento, conforme sua condição cultural, sobre as ações terapêuticas, riscos e benefícios envolvidos;

Consentir ou recusar, mediante assinatura de documento relacionado (termo de consentimento/recusa) de forma livre e voluntária, procedimentos e tratamentos terapêuticos a serem realizados, após esclarecimentos;

Ter assegurado sua integridade física e psíquica e de seus acompanhantes;


Ter resguardada a confidencialidade de toda e qualquer informação pessoal, conforme LGPD, através de manutenção do sigilo profissional, ressalvadas os casos de obrigações legais do profissional de saúde ou da instituição hospitalar de promover comunicações;

Acesso às contas detalhadas referente às despesas de seus tratamentos, exames, medicações, internação e outros procedimentos médicos, bem como detalhamento das despesas particulares:  
 Acesso à cópia do prontuário: *A cópia será entregue ao cliente, responsável ou pessoa autorizada, com Procuração, Curatela ou autorização autenticada, juntamente com cópia de RG (Registro Geral) do paciente e solicitar o preenchimento do Requerimento de Solicitação.*

Receber ou recusar assistência moral, psicológica, social e religiosa;

Receber todas as informações com relação aos medicamentos que lhe serão administrados;

Cópia controlada  
09/08/2022

	ANEXO			ANX
	<b>DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES</b>			<b>ANX-EEP-01</b>
	Data de Emissão: <b>09/12/2021</b>	Data da Revisão: <b>26/04/2022</b>	Número da Revisão: <b>01</b>	Página: <b>2 de 3</b>
Aplicação:	<b>SERVIÇOS PRÓPRIOS</b>			

Receber visitas de amigos e parentes em, de acordo com as normas e procedimentos do Círculo Saúde, bem como não os receber mediante expressa manifestação de vontade ou por recomendação médica;

Estar acompanhado, em internações por pessoa indicada pelo paciente, se desejar, e obrigatoriedade conforme normas regulamentadoras;

Ter livre acesso à Ouvidoria ou SACC do Hospital Círculo Saúde para manifestar sua solicitação, reclamação, informação, elogios ou denúncias;

Ter o direito a uma morte digna, podendo opinar ele próprio (desde que lúcido) ou responsável legal, por local ou acompanhamento e ainda, se quer ou não o uso de tratamentos dolorosos e extraordinários para prolongar a vida, devendo ser realizado consentimento esclarecido de recusa de tratamento/procedimento, bem como a informação ser devidamente registrada e fundamentada pelo médico responsável em prontuário diariamente, conforme disposição do Código de Ética Médica;

Receber as receitas com o nome genérico do medicamento e não o código. Receber receitas digitadas ou com caligrafia legível, além da assinatura e do carimbo com o número do registro do respectivo Conselho Profissional;

Ser devidamente orientado e treinando, quanto a continuidade de tratamento após alta hospitalar, recebendo instruções e esclarecimentos médicos claros e, se escritos, de forma legível, visando buscar sua reabilitação, além da prevenção de complicações;

A obtenção de laudo, relatório e atestado médico, sempre que justificado por sua situação de saúde;

Ser informado sobre todos os direitos citados anteriormente, sobre as normas e os regulamentos da instituição e sobre os canais de comunicação institucional para obtenção de informações, esclarecimentos de dúvidas e apresentação de reclamações.


#### **Deveres do paciente/cliente:**

São obrigações do paciente durante o período em que permanecer no hospital:

Respeitar os recursos e procedimentos de segurança estabelecidos nas instalações da Instituição do Hospital Círculo Saúde;

Prestar informações completas e precisas sobre o seu histórico de saúde, como doenças prévias, alergias, procedimentos médicos e outros problemas relacionados à sua saúde, que possam eventualmente, interferir nas condutas médico/ambulatoriais que serão efetivas em seu tratamento de saúde;

Cópia controlada  
09/08/2022

	ANEXO			ANX
	<b>DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES</b>			<b>ANX-EEP-01</b>
	Data de Emissão: <b>09/12/2021</b>	Data da Revisão: <b>26/04/2022</b>	Número da Revisão: <b>01</b>	Página: <b>3 de 3</b>
Aplicação:	<b>SERVIÇOS PRÓPRIOS</b>			

Respeitar os direitos dos demais pacientes, acompanhantes, colaboradores da instituição e profissionais de saúde envolvidos na assistência, tratando-os com civilidade e cortesia, utilizando-se dos canais de comunicação disponíveis para exercer seu direito de apresentar reclamações;

Responsabilizar-se pela guarda de seus objetos pessoais;

Deverá indicar o responsável financeiro por seu tratamento e informar ao hospital de quaisquer mudanças nesta indicação;

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;

Cumprir os regulamentos do hospital, colaborar quando da necessidade e indicação técnica de transferência de quarto.

Respeitar a proibição do fumo e consumo de bebidas alcoólicas e/ou uso de drogas ilícitas nas dependências do hospital e exigir que seus acompanhantes também respeitem.

### **Recomendações Gerais**

Informar e garantir a presença de um responsável (maior de 18 anos) pelo acompanhamento integral a criança/adolescente ou idoso internado no Hospital do Círculo Respeitar os horários de visitas e troca de acompanhantes, estipulados pela instituição, cumprindo as normas pertinentes;

Não oferecer alimentos aos pacientes sem orientação específica do médico ou Nutricionista;

É proibido compartilhar objetos ou prestar assistência a outro paciente;

É proibido fotografar ou filmar nas dependências do Hospital, sem prévia autorização.

Cópia controlada  
09/08/2022