



Direitos
e deveres
Pacientes Austa



Nossos pacientes têm direito a (ao):

1. Atendimento digno, atencioso e respeitoso, por parte de todos os profissionais de saúde, sem preconceito de raça, crença, cor, idade, sexo, diagnóstico ou qualquer outra forma de preconceito.
2. Ser identificado pelo nome completo e não pelo nome da doença do agravo à saúde, de forma genérica ou de quaisquer outras formas impróprias desrespeitosas ou preconceituosas.
3. Receber do colaborador adequado, presente no local auxílio necessário e oportuno, para melhoria do seu e bem-estar.
4. Receber informações claras, objetivas e compreensíveis a respeito das ações diagnósticas e terapêutica, da duração do tratamento e das alternativas possíveis de tratamento.
5. Consentir ou recusar formalmente, de forma livre, voluntária, esclarecida e com adequada informação, procedimentos diagnósticos ou terapêuticos a serem realizados como parte do tratamento.
6. Contar com seu prontuário organizado, podendo acessá-lo a qualquer momento, durante sua internação.
7. Ser informado sobre a procedência do sangue ou hemoderivados para transfusão, bem como a comprovação das sorologias efetuadas e sua validade.
8. Quando clientes particulares, acessarem as contas hospitalares/negativas de convênio detalhadas referentes às despesas do seu tratamento, de acordo com normas institucionais.



Nossos pacientes têm direito a (ao):

9. Ter resguardado o sigilo dos seus dados pessoais, por meio da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete riscos a terceiros ou à saúde pública.
10. Manter assegurados, durante a sua internação, consultas, interconsultas, procedimentos diagnósticos/ terapêuticos e na prática de suas necessidades fisiológicas, a sua integridade física e privacidade independentemente do seu estado de consciência. Cabendo análise de um planejamento dessa assistência pela equipe multidisciplinar.
11. Receber visitas de amigos e parentes em horários preestabelecidos, de acordo com as normas e os regulamentos do Hospital.
12. Ser informado, orientado e, se necessário, sobre como conduzir o seu autocuidado.
13. O cliente tem o direito a uma morte digna e serena, podendo opinar, desde que lúcido, quanto ao local a ser tratado e ao uso de tratamento doloroso ou extraordinário, para prolongar a vida.
14. Não ter nenhum órgão retirado do corpo sem a sua prévia autorização, ou a do seu responsável legal nos casos de comprovada incapacidade de manifestação da vontade do cliente.
15. Ser informado sobre todos os direitos citados anteriormente, sobre normas e regulamentos do Hospital e sobre como se comunicar com as e lideranças do Hospital para obter informações, esclarecimentos de dúvidas ou reclamações.



Nossos pacientes têm o dever de:

Dar informações precisas, completas e apuradas sobre o histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados à sua saúde, uma vez que essas informações serão utilizadas no seu diagnóstico e tratamento.

Informar as mudanças inesperadas do seu estado clínico aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento.

Sobre ações que estão sendo efetuadas ou propostas visando à 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.

Seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que o assiste, sendo responsável pelas consequências da sua recusa, bem como formalizando-a.

Não é permitida a circulação de clientes e acompanhantes fora da sua unidade de internação, exceto quando por necessidade clínica.

Participar do seu plano de tratamento e da alta hospitalar ou indicar quem possa fazê-lo.

Conhecer e respeitar as normas e os regulamentos do hospital, orientações disponibilizadas por meio do Manual do Cliente e outros.

Zelar pela propriedade do Hospital colocada à sua disposição e solicitar que os seus visitantes e acompanhantes também o façam. Caso ocorra algum dano intencional ao patrimônio do Hospital, o valor será apresentado ao cliente e/ou seu responsável, para ressarcimentos.

Atender e respeitar a proibição de fumar nas dependências do Hospital, extensiva aos seus acompanhantes, conforme a legislação vigente e em normas internas do Hospital.

Respeitar os direitos dos demais pacientes, acompanhantes, funcionários e prestadores de serviço do Hospital, tratando-os com cordialidade, e respeitar e contribuir para o controle de ruídos e do comportamento adequado de seus visitantes.

Indicar o responsável pelo seu atendimento e tratamento médico-hospitalar, informando ao Hospital quaisquer mudanças nessa indicação.

Conhecer e dar conhecimento, ao Hospital e ao médico, da extensão da cobertura do seu plano de saúde, seguradora ou empresa, assim como as possíveis restrições.

Notificar o Hospital e o seu médico titular das mudanças inesperadas na cobertura do seu plano de saúde, seguradora ou empresa, assim como as outras restrições.

Ser responsável por toda e qualquer despesa incorrida durante a internação do paciente ou seu atendimento, mediante glosas ou situações de conflito com seu plano de saúde, seguradora ou empresa. Cabendo esclarecer diretamente com estes, isentando o Hospital de qualquer responsabilidade.

O paciente, assim como seus responsáveis, acompanhantes e visitantes, têm o dever de solicitar prévia autorização ao setor de Atendimento ao Cliente (SAC) do Austa, caso queiram fazer fotografias e/ou filmagens nas dependências do Hospital, sob pena de incidirem nas sanções legais.

Informamos que por questões sanitárias e de biossegurança, bem como em observância ao disposto na Lei Municipal nº 4.805/1991 que proíbe a permanência de animais em serviços de saúde, reiteramos não ser permitido adentrar e alimentar animais na nossa instituição.

Lembre-se: todas as informações adquiridas no ambiente hospitalar devem ser mantidas em sigilo, preservando assim, a ética profissional e pessoal.

