

DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES E FAMILIARES



INSTRUÇÕES ESPECÍFICAS

DIREITOS

Unimed 
Maringá

1 Ser sempre tratado com dignidade, atenção e respeito por parte de todos os profissionais da saúde, recebendo atendimento humano, sem preconceito de origem, raça, credo, sexo, idade, diagnóstico e quaisquer outras formas de preconceito.

2 Ser identificado pelo nome e sobrenome, tendo o direito de optar pelo nome social, não ser chamado pelo nome de sua doença ou agravamento à saúde, número ou código, ou ainda outras formas impróprias, desrespeitosas ou preconceituosas.

3 Receber auxílio adequado e oportuno por profissional habilitado, de acordo com sua necessidade, para garantia do seu conforto e bem-estar.

4 Poder identificar os profissionais que atuam direta ou indiretamente em sua assistência na instituição, por meio de crachá com fotografia, nome, cargo e/ou função, que deverá ser mantido em local de fácil visualização.

5 Ter garantida à sua segurança, integridade física, psíquica e moral, repouso, privacidade e individualidade.

6 Receber esclarecimentos sobre os documentos e formulários que lhe sejam apresentados para assinar, de forma a permitir sua compreensão e entendimento para uma opção consciente.

7 Receber do médico e dos demais membros da equipe multidisciplinar

responsável pela sua assistência, informações claras, simples, de fácil compreensão e adaptadas à sua condição cultural, e quando explicativo por escrito, claro e legível, identificado com o nome e assinatura do(s) profissional(s) responsável(s) com o seu(s) número(s) de registro no(s) órgão(s) de controle e regulamentação profissional e sua(s) respectiva(s) assinatura(s).

8 Receber, quando solicitar, qualquer informação sobre medicamentos que lhe serão administrados, assim como ter acesso às informações sobre a procedência do sangue, hemocomponentes e hemoderivados de forma a poder verificar, antes de recebê-los, sua origem, sorologias efetuadas e prazos de validade.

9 Solicitar segunda opinião em relação ao diagnóstico ou tratamento e, se desejar, a substituição do médico responsável pelo seu atendimento.

10 Ter seu prontuário elaborado de forma legível, contendo o conjunto de documentos padronizados pela Instituição, com informações a respeito do seu histórico médico, início e evolução de sua doença, raciocínio clínico, exames complementares, condutas terapêuticas, descrição dos procedimentos realizados e demais relatórios e anotações pertinentes, bem como identificação clara de cada profissional prestador do cuidado, podendo consultá-lo a qualquer momento, mesmo após seu arquivamento, pelo prazo estipulado pela lei.

INSTRUÇÕES ESPECÍFICAS

DIREITOS

Unimed 
Maringá

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

12 Ter resguardada a confidencialidade de todo e qualquer segredo pessoal através da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiros ou à saúde pública. Os segredos do paciente correspondem a tudo que, mesmo desconhecido pelo próprio paciente, possa o profissional de saúde ter acesso e compreender por meio das informações obtidas no histórico do paciente, exames físicos, exames laboratoriais ou de imagens.

13 Manter sua privacidade, com atendimento em local adequado e conduta profissional que resguarda esta privacidade.

14 Ser informado, orientado e, se necessário, treinado sobre como conduzir seu autocuidado, recebendo instruções médicas claras e legíveis sobre a continuidade de seu tratamento visando sua cura, reabilitação e prevenção secundárias e de sequelas ou complicações, com nome dos medicamentos identificados e a identificação do(s) profissional(is) que atendeu(ram) com seu(s) respectivo número(s) de registro no(s) órgão(s) de controle e regulamentação profissional e sua(s) respectiva(s) assinatura(s).

15 Ter acesso a contas detalhadas, referente às despesas de seu tratamento, incluindo exames, medicações, taxas hospitalares e outros procedimentos.

16 Ser acompanhado por pessoa por ele indicada, ou receber visitas, conforme as normas e regulamentos da Instituição durante sua internação.

17 Receber assistências emocionais, morais e religiosas.

18 Poder indicar familiar ou responsável para tomar decisões a respeito dos procedimentos diagnósticos e terapêuticos, inclusive no que se refere aos tratamentos, cuidados e procedimentos extraordinários para prolongamento da vida.

19 Receber o adequado tratamento para minimizar a dor quando existirem meios para aliviá-la.

20 Ser informado sobre todos os direitos acima, sobre as normas e regulamentos da Instituição e sobre como se comunicar com as autoridades e lideranças para obter informações, esclarecimentos de dúvidas e apresentação de reclamações.

INSTRUÇÕES ESPECÍFICAS

SITUAÇÕES ESPECIAIS

20.1 Sendo adolescente (faixa etária entre 12 e 18 anos), desde que identificado como capaz de compreender seu problema e de conduzir-se por seus próprios meios:

- Ser atendido, se desejar, sem acompanhante em consultas e outros atendimentos, com garantia de sua individualidade e confidencialidade e quanto ao acesso a recursos diagnósticos e terapêuticos. No entanto, frente às situações consideradas de risco e quando indicado qualquer procedimento de alguma complexidade, será necessária a participação e o consentimento dos seus pais ou responsáveis, devendo esta quebra de sigilo profissional ser informada e justificada previamente ao adolescente.

20.2 Sendo criança ou adolescente:

- Ter a mãe e o pai considerados defensores dos seus interesses, participando ativamente nas decisões relativas aos procedimentos diagnósticos, terapêuticos e anestésicos, recebendo todas as informações e esclarecimentos pertinentes, salvo quando existir determinação judicial em contrário;
- Poder desfrutar de acompanhamento de seu currículo escolar e de alguma forma de recreação;
- Não ser exposto aos meios de comunicação, sem sua expressa vontade e a de seus pais ou responsáveis.

20.3 Sendo recém-nascido:

- Não ser separado da mãe ao nascer, salvo quando o próprio recém-nascido ou sua mãe necessitarem de cuidados especiais;
- Receber aleitamento materno exclusivo, salvo quando isto representar risco à saúde da mãe ou do recém-nascido.

20.4 Lei 14.737/23 – Pacientes do sexo feminino em consultas, exames ou durante a realização de procedimento que envolva sedação ou rebaixamento de nível de consciência, tem o direito de serem acompanhadas por pessoa maior de idade durante todo o período do atendimento.

INSTRUÇÕES ESPECÍFICAS

DEVERES

Unimed 
Maringá

- 1** Respeitar o direito dos demais pacientes, colaboradores e prestadores de serviço, que deverão ser tratados com cortesia, utilizando-se dos canais de comunicação disponíveis para exercer seu direito de realizar reclamações.
- 2** Tomar ciência das condições para admissão de pacientes nesta Instituição.
- 3** Dar informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos pregressos e outros problemas relacionados à sua saúde.
- 4** Notificar as mudanças inesperadas de seu estado de saúde atual aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento e cuidados.
- 5** Procurar obter todos os esclarecimentos necessários para a compreensão dos procedimentos e tratamentos realizados e propostos, e confirmar o entendimento sobre esses procedimentos.
- 6** Conhecer e respeitar as normas e regulamentos da Instituição.
- 7** Seguir as instruções recomendadas pela equipe multidisciplinar que o assiste, respondendo pelas consequências de sua não observância.
- 8** Participar do seu plano de tratamento e alta ou indicar quem possa fazer.
- 9** Respeitar os direitos dos demais pacientes, funcionários e prestadores de serviço da Instituição, tratando-os com civilidade e cortesia, contribuindo no controle de ruídos, números e comportamentos de seus visitantes.
- 10** Atender e respeitar a proibição de fumo nas dependências da Instituição, extensivo aos seus acompanhantes, conforme legislação vigente.
- 11** Zelar e responsabilizar-se pelas propriedades da Instituição colocadas à sua disposição, visando seu conforto e tratamento durante o período de atendimento.