REDEPRIMAVERA.COM.BR

Direitos e Deveres
do Paciente Adulto e Pediátrico

Aqui você encontra os principais direitos e deveres que orientam uma assitência segura, humanizada e de qualidade na Rede Primavera.

SÃO DIREITOS DO PACIENTE

- **Receber** atendimento humanizado, digno, atencioso e respeitoso por todos os profissionais, sem discriminação por etnia, cor, religião, sexo, orientação sexual, identidade de gênero, idade, diagnóstico, deficiência, condição social ou qualquer outra característica.
- **Ser** identificado pelo nome civil, social ou de sua preferência.
- **Identificar** os profissionais por meio do crachá com nome, cargo e/ou função, possibilitando reconhecer quem é responsável por seu cuidado.
- **Envolver-se** ativamente em seus cuidados de saúde, participando das decisões sobre seu atendimento e do plano de tratamento.
- **Ter direito** à privacidade, à individualidade e à preservação de sua integridade física, psíquica e moral, bem como à confidencialidade de suas informações de saúde e dados pessoais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), tendo suas crenças, cultura e necessidades individuais respeitadas durante todas as etapas do cuidado.
- **Ter acesso** a cuidados paliativos, com manejo adequado da dor e de outros sintomas, e ter suas Diretivas Antecipadas de Vontade respeitadas pela família e pelos profissionais de saúde.
- **Indicar** um familiar ou uma pessoa de confiança para representá-lo quando não puder tomar decisões, com o devido registro em prontuário, bem como apresentar a comprovação de representação legal, quando aplicável.
- **Receber** informações claras, completas e compreensíveis sobre sua condição de saúde, diagnóstico, tratamento e alternativas terapêuticas, incluindo riscos, benefícios e possíveis efeitos adversos.
- **Consentir** ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida, qualquer procedimento proposto, bem como revogar, a qualquer momento, o consentimento previamente concedido, desde que não haja risco de morte.
- **Buscar** uma segunda opinião em qualquer fase do tratamento e dispor de tempo razoável para tomar decisões sobre seu cuidado, ressalvadas as situações de emergência.
- **Ser** informado sobre as normas, os regulamentos e os canais institucionais de comunicação, incluindo a Ouvidoria, para obter informações, registrar sugestões, elogios, reclamações e outras manifestações, bem como receber o devido retorno.
- **Ter** acesso ao seu prontuário, conforme as normas e a legislação aplicáveis.
- **Receber** ou recusar visitas, conforme sua vontade e condição clínica, respeitando os horários estabelecidos pela instituição. Também poderá autorizar ou recusar a participação de residentes e estagiários em seu cuidado, bem como autorizar, recusar ou revogar, a qualquer momento, sua participação em pesquisas clínicas, de forma livre e esclarecida, sem prejuízo à continuidade de seu atendimento e tratamento.
- **Ter direito** a um acompanhante em consultas e internações, salvo quando o médico ou o profissional responsável pelos seus cuidados entender que a presença do acompanhante pode acarretar prejuízo à saúde, à intimidade ou à segurança do paciente ou de terceiros.
- **Ter direito** à transferência segura, quando indicada e clinicamente possível, considerando seu interesse, a disponibilidade e os processos de regulação, com o encaminhamento dos registros e das informações necessários para garantir a continuidade do cuidado.

DEVERES E RESPONSABILIDADES DO PACIENTE

- **Identificar-se corretamente**, apresentando documento original com foto (RG, CNH, Carteira de Trabalho ou documento do Conselho Profissional) e, quando aplicável, a carteira do convênio, além de fornecer informações precisas e completas para a atualização dos dados cadastrais e a continuidade do atendimento.
- **Tomar conhecimento** e cumprir as condições e os termos estabelecidos para sua admissão.
- **Fornecer informações** precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, internações anteriores, medicamentos de uso contínuo, alergias e demais informações relacionadas à sua saúde.
- **Notificar os profissionais** responsáveis pelo tratamento e cuidado sobre qualquer alteração em seu estado de saúde.
- **Respeitar pacientes,** acompanhantes, visitantes, profissionais e prestadores de serviços, tratando-os com cortesia e preservando sua privacidade. Não registrar nem divulgar imagens, áudios ou informações de terceiros sem autorização.
- **Fazer uso,** durante o período de internação, somente dos medicamentos e das dietas prescritos pela equipe assistencial.
- **Assumir a responsabilidade** pela recusa de procedimentos, exames ou tratamentos recomendados e pelo descumprimento das orientações da equipe multidisciplinar.
- **Indicar um familiar** ou representante para a tomada de decisões, quando necessário, e apresentar documento que comprove a representação legal, como curatela, tutela ou procuração, para anexação ao prontuário.
- **Apresentar cópia** das Diretivas Antecipadas de Vontade, se existentes, e indicar um representante para registro no prontuário.
- **Honrar seus** compromissos financeiros com o hospital, quitando ou providenciando o pagamento dos custos referentes à assistência médico-hospitalar, incluindo a conta hospitalar e os honorários médicos, tanto em atendimentos particulares quanto nos valores não cobertos pela operadora de saúde.
- **Cumprir as normas** institucionais relativas ao silêncio, à circulação, às visitas, à prevenção de infecções e à segurança. Não fumar, consumir bebidas alcoólicas ou drogas ilícitas, nem portar armas brancas ou de fogo nas dependências da instituição. Eventual porte autorizado deverá ser informado à equipe de segurança, conforme a legislação e os protocolos institucionais.
- **Zelar por seus pertences pessoais,** mantendo-os sob a responsabilidade de uma pessoa de confiança, como familiar ou responsável legal. Não é permitido atribuir aos profissionais da instituição a guarda pessoal desses pertences.
- **Não manipular** dispositivos ou equipamentos assistenciais, mesmo sendo profissional da área da saúde.
- **Zelar pela conservação** e pela integridade dos bens, equipamentos e instalações da instituição.
- **Respeitar o prazo** de permanência no hospital após a alta médica, conforme previsto em contrato.

DIREITOS DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE HOSPITALIZADOS

Resolução CONANDA nº 41, de 13 de outubro de 1995

Publicada no Diário Oficial da União em 17 de outubro de 1995.

- **Ter proteção integral** à vida, à saúde e à integridade física, psíquica e moral, com prioridade absoluta, sem discriminação, negligência, violência ou maus-tratos, assegurando-se o cumprimento dos fluxos legais de proteção e comunicação diante de suspeitas ou confirmações.
- **Ter direito à hospitalização** quando necessária ao tratamento, sem discriminação por classe social, condição econômica, raça ou crença religiosa, e não permanecer hospitalizado sem necessidade clínica ou por motivos alheios ao melhor tratamento de sua condição de saúde.
- **Ter a presença da mãe, do pai ou do responsável** durante todo o período de internação, inclusive em unidades de terapia intensiva (UTIs) e unidades de cuidados intermediários, conforme previsto em lei. Também tem direito a receber visitas de familiares, de acordo com seu interesse, sua condição clínica e sua segurança, bem como a visitar a mãe ou o pai internados, nos termos da regulamentação vigente.
- **Receber aleitamento materno** sem restrições desnecessárias, conforme indicação clínica.
- **Compreender** sua condição de saúde, os exames, os cuidados, o tratamento e o prognóstico em linguagem adequada à idade, sendo ouvido e participando das decisões conforme seu discernimento.
- **Ter a dor evitada ou aliviada** pelos meios disponíveis e receber cuidados diante do medo, do sofrimento emocional e das necessidades de saúde mental, com apoio psicológico quando necessário.
- **Desfrutar** de recreação, atividades de desenvolvimento, educação em saúde e acompanhamento escolar durante a internação, conforme sua condição clínica e as possibilidades disponíveis.
- **Ter os pais ou responsáveis informados** e envolvidos no diagnóstico, no tratamento, no prognóstico e nos procedimentos, ressalvadas as medidas legais ou judiciais de proteção.
- **Receber apoio espiritual e religioso** de acordo com as escolhas da família e do paciente, quando este tiver discernimento suficiente, respeitando sua vontade e segurança.
- **Não participar** de ensaios, pesquisas ou procedimentos experimentais sem o consentimento esclarecido dos pais ou responsáveis legais e sem considerar a manifestação da própria criança ou do adolescente, quando houver discernimento suficiente, respeitando os padrões éticos aplicáveis.
- **Receber os recursos** terapêuticos disponíveis e indicados para diagnóstico, cura, reabilitação, prevenção secundária e terciária e redução de danos.
- **Ter preservados** sua imagem, identidade, autonomia progressiva, valores, crenças, espaços, objetos pessoais e privacidade, conforme sua idade, maturidade, segurança e legislação aplicável.
- **Ter sua imagem protegida,** não podendo ser exposto ou utilizado em meios de comunicação sem a autorização cabível e sem a observância dos princípios éticos e legais.
- **Ter garantida a confidencialidade** de seus dados clínicos e pessoais, bem como o acesso aos registros mantidos pela instituição, por meio de seu responsável legal, quando aplicável, respeitadas as disposições legais.
- **Ter integralmente** respeitadas as garantias previstas na Constituição Federal, no Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e na Resolução CONANDA nº 41, de 13 de outubro de 1995.
- **Quando esgotadas as possibilidades de cura,** receber cuidados paliativos e conforto, com controle dos sintomas e condições para uma morte digna junto à família, evitando intervenções desproporcionais e respeitando os limites éticos e legais.

INDO ALÉM DO CUIDADO

Rede Primavera Saúde

REDEPRIMAVERA.COM.BR

Patient rights and responsibilities
Charter adult and pediatric patients

Here, you will find the key rights and responsibilities that guide the delivery of safe, compassionate, and high-quality care at Rede Primavera.

PATIENT RIGHTS

- **To receive humane**, dignified, attentive, and respectful care from all healthcare professionals, without discrimination based on ethnicity, color, religion, sex, sexual orientation, gender identity, age, diagnosis, disability, social status, or any other characteristic.
- **To be identified** by their legal name, social name, or preferred name.
- **To identify healthcare professionals** by their identification badges, displaying their names, positions, and/or roles, so that patients can recognize who is responsible for their care.
- **To be actively involved in their healthcare**, participating in decisions regarding their care and treatment plan.
- **To have** their privacy, individuality, and physical, psychological, and moral integrity respected, as well as the confidentiality of their health information and personal data, in accordance with Brazil's General Data Protection Law (LGPD). Their beliefs, culture, and individual needs must be respected throughout every stage of care.
- **To receive** palliative care, including appropriate management of pain and other symptoms, and to have their Advance Directives respected by family members and healthcare professionals.
- **To designate** a family member or trusted person to represent them when they are unable to make decisions, with the designation duly recorded in the medical record, and to provide proof of legal representation when applicable.
- **To receive clear**, complete, and understandable information about their health condition, diagnosis, treatment, and therapeutic alternatives, including risks, benefits, and possible adverse effects.
- **To freely, voluntarily**, and knowingly consent to or refuse any proposed procedure, and to withdraw previously granted consent at any time, provided that doing so does not pose a risk of death.
- **To seek a second** opinion at any stage of treatment and have a reasonable amount of time to make decisions about their care, except in emergency situations.
- **To be informed** about institutional rules, regulations, and communication channels, including the Ombudsman's Office, where they can request information and submit suggestions, compliments, complaints, and other feedback, and receive an appropriate response.
- **To access** their medical records in accordance with applicable policies and legislation.
- **To receive** or refuse visitors according to their wishes and clinical condition, while observing the institution's visiting hours. They may also authorize or refuse the participation of residents and trainees in their care, as well as freely and knowingly authorize, refuse, or withdraw consent to participate in clinical research at any time, without affecting the continuation of their care and treatment.
- **To have** a companion during consultations and hospital stays, unless the physician or healthcare professional responsible for their care determines that the companion's presence may adversely affect the patient's health, privacy, or safety, or that of another person.
- **To be safely** transferred when indicated and clinically feasible, taking into account the patient's interests, availability, and applicable referral and regulation processes, with the necessary medical records and information forwarded to ensure continuity of care.

PATIENT DUTIES AND RESPONSIBILITIES

- **To identify themselves** correctly by presenting an original photo ID, such as a national identity card, driver's license, employment card, or professional council identification card, and, when applicable, their health insurance card. They must also provide accurate and complete information to update registration details and ensure continuity of care.
- **To understand and comply** with the conditions and terms established for admission.
- To provide accurate information about their medical history, previous illnesses, prior hospitalizations, ongoing medications, allergies, and any other health-related information.
- **To notify** the healthcare professionals responsible for their treatment and care of any changes in their health condition.
- **To respect patients**, companions, visitors, healthcare professionals, and service providers, treating them courteously and protecting their privacy. They must not record or disclose images, audio, or information about others without authorization.
- **During hospitalization**, to use only the medications and follow only the diets prescribed by the healthcare team.
- **To accept responsibility** for refusing recommended procedures, tests, or treatments, and for failing to follow the guidance provided by the multidisciplinary team.
- **When necessary,** to designate a family member or representative to make decisions and provide documentation proving legal representation, such as guardianship, curatorship, or a power of attorney, for inclusion in the medical record.
- **To provide** a copy of any existing Advance Directives and designate a representative for documentation in the medical record.
- **To fulfill their** financial obligations to the hospital by paying, or arranging payment of, costs related to medical and hospital care, including hospital bills and medical fees, whether privately funded or not covered by the health insurance provider.
- **To comply** with institutional rules regarding quiet hours, movement within the facility, visits, infection prevention, and safety. Smoking, alcohol consumption, illicit drug use, and carrying knives or firearms on institutional premises are prohibited. Any legally authorized weapon possession must be disclosed to Security, in accordance with applicable law and institutional protocols.
- **To look after** their personal belongings and keep them with a trusted person, such as a relative or legal guardian. Institutional staff are not permitted to take personal responsibility for storing patients' belongings.
- **Not to handle** or adjust care-related devices or equipment, even if they are healthcare professionals themselves.
- **To help** preserve the institution's property, equipment, and facilities.
- **To observe** the time allowed to remain in the hospital after medical discharge, as provided for in the contract.

RIGHTS OF HOSPITALIZED CHILDREN AND ADOLESCENTS

CONANDA Resolution No. 41 of October 13, 1995

Published in the Official Gazette of the Union on October 17, 1995.

- **To comprehensive** protection of life, health, and physical, psychological, and moral integrity, with absolute priority and without discrimination, neglect, violence, or abuse. Legal protection and reporting procedures must be followed whenever abuse or maltreatment is suspected or confirmed.
- **To hospitalization** when necessary for treatment, without discrimination based on social class, economic status, race, or religious belief, and not to remain hospitalized when there is no clinical need or when hospitalization is unrelated to the best treatment for their health condition.
- **To have their mother**, father, or legal guardian present throughout hospitalization, including in intensive care units (ICUs) and intermediate-care units, as provided by law. They also have the right to receive family visitors according to their wishes, clinical condition, and safety, and to visit a hospitalized mother or father in accordance with current regulations.
- **To receive** breastfeeding without unnecessary restrictions, when clinically indicated.
- **To understand** their condition, tests, care, treatment, and prognosis in language appropriate to their age, and to be heard and participate in decisions according to their level of understanding and maturity.
- **To have** pain prevented or relieved using available means, and to receive care for fear, emotional distress, and mental health needs, including psychological support when necessary.
- **To enjoy** recreation, developmental activities, health education, and educational support during hospitalization, according to their clinical condition and available resources.
- **To have** parents or legal guardians informed about and involved in diagnosis, treatment, prognosis, and procedures, except where legal or judicial protective measures apply.
- **To receive** spiritual and religious support according to the choices of the family and of the patient, when the patient has sufficient understanding, while respecting their wishes and safety.
- **Not to participate** in trials, research, or experimental procedures without informed consent from their parents or legal guardians and consideration of their own expressed wishes when they have sufficient understanding, in accordance with applicable ethical standards.
- **To receive** available therapeutic resources indicated for diagnosis, cure, rehabilitation, secondary and tertiary prevention, and harm reduction.
- **To have** their image, identity, developing autonomy, values, beliefs, personal spaces, belongings, and privacy respected, according to their age, maturity, safety, and applicable law.
- **To have** their image protected. They may not be exposed or used in media without the required authorization and compliance with ethical and legal principles.
- **To confidentiality** of their clinical and personal data, as well as access to records held by the institution through their legal representative when applicable, subject to legal requirements.
- **To have** all protections guaranteed by the Federal Constitution, the Child and Adolescent Statute (ECA), and CONANDA Resolution No. 41 of October 13, 1995, fully respected.
- **When curative** options have been exhausted, to receive palliative care and comfort, including symptom control and a dignified death in the company of their family, avoiding disproportionate interventions and respecting ethical and legal limits.

INDO ALÉM DO CUIDADO

Rede Primavera Saúde