ÁREA DE EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

CARTILHA DE DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES E FAMILIARES



Todos os direitos e deveres estão de acordo com a legislação brasileira.







ERASTO GAERTNER

DIREITOS DOS PACIENTES E FAMILIARES



1. Ser tratado com humanismo, dignidade, respeito e segurança.
2. Ser acolhido e assistido sem qualquer forma de discriminação por motivo de origem, nacionalidade, raça, etnia, cor, religião, cultura, sexo, orientação sexual, identidade ou expressão de gênero, idade, deficiência, condição socioeconômica, condição de saúde, privação de liberdade ou qualquer outra condição, conforme as diretrizes estabelecidas no Protocolo Institucional de Atendimento à Diversidade.
3. Ser identificado pelo nome e sobrenome civil ou nome social, não por sua doença, número ou código.
4. Ser informado das normas e regulamentos da Instituição.
5. Poder identificar, por meio de crachá com fotografia, o nome e a função dos profissionais envolvidos em seus cuidados.
6. Ter assegurada sua segurança, integridade física, psíquica e moral, respeitando seus valores éticos, morais e culturais.
7. Ter asseguradas condições para repouso, privacidade e individualidade.
8. Receber ou recusar assistência psicológica, social e religiosa.
9. Receber auxílio de profissional habilitado presente no local, de modo a garantir seu conforto e bem-estar, de acordo com suas necessidades.
10. Comunicar formalmente à Instituição seu consentimento ou não quanto ao repasse de informações sobre seu estado de saúde aos seus familiares e acompanhantes.
11. Indicar previamente um representante para tomada de decisões caso não tenha condições de exercer sua autonomia.
12. Ser tratado com dignidade, respeito, humanismo e ética após sua morte.
13. Ter garantia da confidencialidade de seus dados pessoais, mesmo após a morte, com exceção dos casos de risco à saúde pública.
14. Receber informações em linguagem clara, acessível e adequada às suas condições clinicas, cognitivas, culturais e linguísticas, utilizando recursos de acessibilidade sempre que disponíveis.
15. Receber informações claras sobre quaisquer documentos que lhe sejam apresentados para assinar, de forma a permitir sua compreensão para uma decisão consciente.
16. Ter em seu prontuário o conjunto de documentos padronizados com informações a respeito de seu histórico médico, início e evolução de sua doença, exames complementares, condutas terapêuticas, descrição dos procedimentos realizados e demais relatórios e anotações pertinentes, mesmo após seu arquivamento, pelo prazo estipulado em lei.

17. Ter acesso ao seu prontuário a qualquer momento do tratamento, bem como estendendo-o ao familiar ou acompanhante. Não é permitido fotografar, digitalizar ou fotocopiar qualquer parte do prontuário, conforme legislação vigente. O momento do acesso ao prontuário poderá ser acompanhado por um profissional da instituição.
18. Solicitar cópia de seu prontuário, de acordo com legislação vigente.
19. Receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre o seu estado de saúde, diagnóstico, riscos, benefícios e alternativas dos tratamentos e procedimentos disponíveis, bem como direito à recusa – de forma livre, voluntária, esclarecida, informada e inequívoca –, atestado na presença de testemunha.
20. Ser informado sobre a possibilidade de não fornecer consentimento a procedimentos, e quais são as possíveis consequências negativas desta escolha.
21. Participar das decisões relacionadas ao seu tratamento, de forma compartilhada com a equipe assistencial, respeitando sua autonomia, preferências, valores, crenças e ou limites técnicos, éticos e legais.
22. Solicitar, em qualquer fase do tratamento, parecer de outro profissional;
23. Revogar a qualquer instante, desde que não esteja em situação de urgência ou emergência que caracterizarem iminente perigo de morte, qualquer consentimento que tenha dado anteriormente.
24. Ter acesso a medicações e procedimentos disponíveis que possam minimizar e aliviar a dor e outros desconfortos.
25. Receber informação sobre os medicamentos administrados.
26. Expressar suas necessidades, queixas, sugestões, elogios e outras manifestações por meio dos canais de comunicação disponíveis na Instituição, tendo sua privacidade e sigilo preservados, se assim desejar.
27. Receber atestado médico coerente com sua condição de saúde.
28. Para pessoa idosa (idade igual ou superior a 60 anos), é permitida permanência de acompanhante maior de idade (idade igual ou superior a 18 anos) em tempo integral.
29. A paciente mulher tem direito à presença de acompanhante de sua livre escolha durante consultas, exames e procedimentos realizados na Instituição, conforme previsto na Lei Federal nº 14.737/2023. Na impossibilidade de indicação ou na opção da paciente por não estar acompanhada, será assegurada a presença de profissional de saúde, preferencialmente do sexo feminino, quando aplicável e observado o disposto na legislação vigente.
30. Exercer todos os direitos de titularidade sobre o tratamento de seus dados pessoais por meio do endereço eletrônico: https://solicitacao-titular.erastogaertner.com.br/

DEVERES DOS PACIENTES E FAMILIARES



1. Conhecer e cumprir as normas e regulamentos da Instituição.
2. Adotar comportamento cordial e respeitoso com todas as pessoas presentes na Instituição, sejam outros pacientes, familiares ou profissionais.
3. Agir de acordo com as responsabilidades cidadãs, podendo responder cível e penalmente por qualquer ato, verbal e/ou físico, aos profissionais da Instituição.
4. Prestar informações completas, precisas e apropriadas sobre seu histórico de saúde e demais questões relacionadas durante o atendimento, consulta ou internação.
5. Seguir as instruções e plano terapêutico recomendado pela equipe, cooperando com o tratamento.
6. Comunicar aos profissionais em atendimento qualquer alteração e/ou atualização de dados pessoais necessários à prestação dos serviços de saúde.
7. Ter ciência de que a equipe médica e profissionais da equipe multidisciplinar envolvidos na assistência à saúde terão acesso ao prontuário – durante o período necessário –, inclusive atendimentos anteriores, exames diagnósticos e procedimentos realizados na Instituição, conforme hipótese legal de tratamento de dados pessoais presente na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
8. Conferir dados na sua pulseira/etiqueta de identificação, que deve conter nome completo, data de nascimento e filiação. Caso seja encontrado algum erro, comunicar o profissional mais próximo, solicitando correção.
9. Colaborar com as medidas de controle de infecção.
10. Colaborar com o controle de ruídos e zelar pela estrutura da Instituição.
11. Respeitar a proibição de fumo nas dependências da Instituição, sejam elas internas ou externas, conforme legislação vigente.
12. Não registrar imagens e/ou vídeos de todas as pessoas presentes no ambiente hospitalar, sejam pacientes, familiares ou profissionais.
13. Responsabilizar-se pela guarda de seus bens particulares - bolsas, carteiras, aparelhos celulares, tablets, computadores, fones etc.

14. Ter ciência de que a Liga Paranaense de Combate ao Câncer poderá tratar dados sensíveis do paciente para a proteção da vida ou da incolumidade física de seus profissionais de saúde na ocorrência de acidente de trabalho durante o exercício de suas funções assistenciais, especialmente quando há o risco de contato com material biológico, de acordo com o disposto em protocolos e normativas da área da saúde.

Todos os direitos e deveres estão de acordo com a legislação brasileira.

SUGESTÃO DE LEITURA

1. Direitos e Deveres dos Usuários da Saúde – Portaria n.º 1.820 de 13 de agosto de 2009.
2. Do acompanhamento à mulher nos serviços de saúde – Lei Federal n.º 14.737/2023.
3. Estatuto da Pessoa Idosa – Lei Federal nº10.741, de 1º de outubro de 2003, com suas alterações posteriores.
4. Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) – Lei Federal n.º 8.069/1990.
5. Estatuto da Pessoa com Deficiência (EPD) – Lei Federal n.º 13.146/2015.
6. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei Federal n.º 13.709/2018.
7. Resolução RDC n.º 36, de 25 de julho de 2013. Institui ações para a segurança do paciente em serviços de saúde e dá outras providências.
8. Resolução RDC n.º 63, de 25 de novembro de 2011. Dispõe sobre os Requisitos de Boas Práticas de Funcionamento para os Serviços de Saúde.
9. Resolução CFM n.º 2.232/2019. Estabelece normas éticas para a recusa terapêutica por pacientes e objeção de consciência na relação médico-paciente.



erastogaertner.com.br
hospital erasto gaertner
@erastogaertner

Data da Versão: julho de 2026