

» Direitos do Paciente

- 1 Dignidade:** o paciente tem direito a um atendimento digno, atencioso e que envolva o respeito aos seus valores éticos, culturais, religiosos, preferências, bem como da sua integridade física, psíquica, moral e à sua privacidade.
- 2 Autonomia:** o paciente tem o direito de consentir ou recusar procedimentos, tratamentos e medicamentos, de forma livre, voluntária e esclarecida, podendo dar ou retirar seu consentimento a qualquer momento.
Privacidade e Sigilo: o paciente deve ter resguardado o sigilo e a privacidade sobre seus dados pessoais e sensíveis, desde que o sigilo profissional não acarrete riscos a terceiros ou à saúde pública. Os direitos da personalidade do paciente não podem ser violados, independentemente de seu estado de consciência.
- 3 Segurança do paciente:** o paciente deve ter garantida sua segurança física e psíquica em todos os atendimentos, contando com ambiente, procedimentos e insumos seguros, e suporte psicológico, sempre que necessário e desejado. Deve ser identificado pelo nome completo e data de nascimento e ter direito de saber o nome, categoria profissional e cargo de quem está prestando atendimento.
- 4 Acompanhante:** o paciente tem o direito de estar acompanhado, se assim desejar, durante o tratamento, por pessoa por ele indicada, assim como indicar formalmente um familiar ou responsável para decidir em seu nome acerca de seu tratamento, caso esteja impossibilitado de fazê-lo.
- 5 Prontuário:** o paciente tem o direito de ter seu prontuário elaborado de forma legível, contendo o conjunto de documentos padronizados com informações a respeito de seu histórico médico, início e evolução de sua doença, exames realizados, condutas terapêuticas adotadas, descrição dos procedimentos realizados e demais relatórios e anotações pertinentes.

Restringir o acesso ao seu prontuário e as informações sobre o seu tratamento, ressalvados os casos de informações compartilhadas com os profissionais a cargo de sua assistência, com as operadoras de planos e seguros de saúde, além de acessos para auditorias de qualidade e gestão de riscos.

Solicitar cópia de seu prontuário a qualquer momento de acordo com a legislação vigente, atentando-se aos procedimentos de segurança e prazos de atendimento do IPP
- 6 Receituário:** o paciente tem o direito de receber as receitas com o nome genérico dos medicamentos prescritos, digitadas ou em letra legível, com o nome, número de CRM e assinatura do médico e data de emissão.
- 7 Segunda opinião:** em qualquer fase do tratamento, o paciente pode procurar outras opiniões ou pareceres de outros médicos do IPP ou de outro serviço a seu critério.
- 8 Relatórios:** quando recomendado o encaminhamento a outra instituição ou unidade de saúde, o paciente tem direito a receber o relatório médico com o resumo de sua condição de saúde, possíveis diagnósticos, tratamentos realizados e breve histórico clínico.
- 9 Informações:** o paciente tem o direito de receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre seu diagnóstico, opções terapêuticas e riscos envolvidos. Tem ainda o direito de obter esclarecimentos sobre documentos e formulários que lhe sejam apresentados para assinar, ter acesso as contas detalhadas referentes às despesas de seu tratamento, receber orientações claras no momento da alta do tratamento ainda ter suporte adequado em outro idioma quando for necessário.
- 10 Manifestações:** o paciente tem o direito de expressar suas preocupações e queixas para o IPP, por meio dos canais de comunicação disponíveis, e receber as informações e os esclarecimentos pertinentes.

» Deveres do Paciente

- 1 Normas e regulamentos do IPP:** conhecer e respeitar as normas e regulamentos do IPP conforme descrito neste Guia do Paciente e incentivar que acompanhantes façam o mesmo, zelando e responsabilizando-se pelo patrimônio do IPP colocado à sua disposição e respeitando a proibição ao consumo de fumo, derivados de tabaco e bebidas alcoólicas nas dependências do IPP, sendo essa proibição extensiva aos acompanhantes
- 2 Respeito aos outros:** respeitar os direitos e o bem-estar dos demais pacientes, acompanhantes e profissionais da instituição, tratando a todos com cortesia e civilidade, utilizando-se dos canais de manifestações disponíveis para exercer o seu direito de realizar reclamações, elogios ou sugestões quando necessário. Deve contribuir para a tranquilidade do ambiente, evitando ruídos indesejáveis e ajudando a manter o respeito mútuo no espaço.
- 3 Proteção à privacidade de outros:** os pacientes e acompanhantes deverão respeitar os direitos de privacidade dos demais pacientes, acompanhantes e profissionais do IPP, inclusive relacionado à exposição em fotografias ou vídeos não autorizados.
- 4 Informações médicas:** fornecer informações completas e precisas sobre histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados à saúde. Quando não for possível, um familiar ou representante legal deve fornecer essas informações. Além disso, o paciente deve informar prontamente qualquer alteração significativa no estado de saúde que possa impactar o tratamento.
- 5 Atendimento às orientações médicas:** É dever do paciente cumprir o plano de tratamento estabelecido, incluindo medicações, terapias e outras recomendações feitas pelos profissionais do IPP. É imperativo que o paciente respeite a avaliação e a conduta médica definida pela equipe, sem exigências sobre as decisões tomadas. Caso o paciente se sinta insatisfeito ou em desacordo com as orientações, é seu direito buscar uma segunda opinião com outro profissional de saúde. A não adesão ao tratamento proposto é de responsabilidade do paciente, e pode comprometer a eficácia do tratamento e os resultados esperados.
- 6 Responsabilidade por recusa de tratamento:** assim como é direito do paciente recusar o tratamento deve ser também seu dever se responsabilizar formalmente em caso de recusa de tratamento, por si ou por responsável legal designado para tal.
- 7 Cumprimento de agenda:** É fundamental que o paciente siga rigorosamente o horário agendado para sua consulta. Caso haja impossibilidade de comparecer na data e hora agendadas, o paciente deve entrar em contato com antecedência para solicitar o reagendamento e liberar a vaga para outro paciente que possa ser atendido no horário previamente reservado. Essa medida contribui para o bom funcionamento da agenda do IPP e garante que pacientes que aguardam uma vaga possam ser atendidos com mais eficiência.
- 8 Apresentação de documentação de identificação:** ter em mãos documento oficial e carteirinha ou aplicativo do plano de saúde/convênio (quando aplicável). 8. Nos casos de pacientes menores de 18 anos ou sob curatela, este dever acima deverá ser seguido também pelos pais ou responsáveis.
- 9 Honrar seu compromisso financeiro com o IPP:** saldar ou fazer saldar as despesas incorridas em seu atendimento e tratamento, aplicando-se também aos casos em que não houver os devidos ressarcimentos por convênios, quando for o caso.
- 10 Proteção e cuidados com seus pertences:** é dever do paciente responsabilizar-se pelos seus objetos de valor trazidos para ao IPP durante seu atendimento. O mesmo é válido para acompanhantes.

O Guia de orientação ao paciente está baseado nas seguintes regulamentações: Lei nº 17.832, Lei nº 8.069, Lei nº 10.741, Lei nº 8.078 - portaria nº 1820, princípios éticos e legais do Código de Ética Médica (Resolução CFM nº 2.217/2018) e Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde (versão impressa disponível para consulta na recepção)