

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 09/08/2016
		Ult. Revisão: 12/06/2024
		Vencimento: 12/06/2026
		Versão: 07
		Nº Páginas: 1/10
POLÍTICA	CUIDADO CENTRADO NO PACIENTE HPD-SS-PL-01	

1. OBJETIVO

Definir as diretrizes para assegurar os direitos e responsabilidades dos pacientes e familiares com respeito às suas crenças e valores promovendo o cuidado centrado no paciente.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. PRESIDÊNCIA, DIRETORIA CLÍNICA E TÉCNICA HOSPITALAR

Definir as diretrizes que assegurem a prestação de cuidados uniforme, integrada e coordenada a todos os pacientes atendidos no Hospital.

2.2. COLABORADORES DAS ÁREAS ASSISTENCIAIS E DE APOIO DO HOSPITAL

Cumprir as diretrizes desta política, garantindo aos pacientes e familiares respeito aos seus direitos, suas crenças e seus valores, e acesso à informação sobre seu cuidado e as suas responsabilidades.

3. DIRETRIZES

O Hospital reconhece sua responsabilidade na definição e divulgação de diretrizes que protejam os direitos e assegurem as responsabilidades do paciente e de seus familiares com base nas leis e regulamentos vigentes e nos valores institucionais.

3.1. DIREITOS DE PACIENTES E FAMILIARES

É direito dos pacientes no Hospital Porto Dias (HPD):

- Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso, sem qualquer preconceito ou discriminação, de acordo com a lei N° 8078/1990;
- Ser identificado por nome completo e data de nascimento e ser tratado pelo seu nome ou nome social e não de modo genérico, ou pelo nome de sua

Elaboração e Revisão: Raissa Lage Coordenação Ouvidoria	Validação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenadora da Qualidade	Aprovação: Dr. Rômulo Nina Diretor Técnico Hospitalar
--	---	--

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 09/08/2016
		Ult. Revisão: 12/06/2024
		Vencimento: 12/06/2026
		Versão: 07
		Nº Páginas: 2/10
POLÍTICA	CUIDADO CENTRADO NO PACIENTE HPD-SS-PL-01	

doença, número de leito, código ou qualquer outra forma desrespeitosa ou preconceituosa;

- Poder identificar o colaborador da Instituição através do crachá com fotografia, nome e categoria profissional a que pertence;
- Ter garantida a sua segurança, individualidade, privacidade, integridade física, psíquica e moral;
- Ser informado e participar de todas as decisões sobre seus cuidados, tendo a garantia que a equipe que o assiste fornecerá informações e esclarecimentos acerca de dúvidas, resultados do cuidado e do tratamento, bem como resultados não previstos. Aplicável a maiores de 18 anos ou legalmente emancipados, em casos de menores de 18 anos as informações serão repassadas na presença de pai, mãe ou representante legal;
- Consentir ou recusar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, de forma livre e voluntária, após receber adequada informação, desde que não esteja em risco de vida, conforme Resolução CFM 1.995/2012. Aplicável a maiores de 18 anos ou legalmente emancipados, em casos de menores de 18 anos o consentimento é do pai, mãe ou representante legal e, na recusa de tratamento, é acionado conselho tutelar;
- Receber informações sobre medicamentos que lhe serão administrados (nome da droga, indicação, dose, horário de administração e tempo previsto), bem como procedência de sangue e de hemoderivados, antes de recebê-los, podendo verificar sua origem, seu prazo de validade e as sorologias realizadas. Aplicável a maiores de 18 anos ou legalmente emancipados, e em casos de menores de 18 anos o consentimento é do pai, mãe ou representante legal e, na recusa de tratamento, é acionado conselho tutelar;

Elaboração e Revisão: Raissa Lage Coordenação Ouvidoria	Validação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenadora da Qualidade	Aprovação: Dr. Rômulo Nina Diretor Técnico Hospitalar
--	---	--

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 09/08/2016
		Ult. Revisão: 12/06/2024
		Vencimento: 12/06/2026
		Versão: 07
		Nº Páginas: 3/10
POLÍTICA	CUIDADO CENTRADO NO PACIENTE HPD-SS-PL-01	

- Ter o direito de acompanhante de sua escolha durante todo o período da internação, de acordo com as normas da Instituição, bem como indicar um familiar ou responsável para decidir em seu nome acerca do tratamento, caso seja impossibilitado de fazer inclusive no que se refere a tratamentos, cuidados, procedimentos e medidas de ressuscitação ou outros tratamentos de sustentação da vida, aplicável a maiores de 18 anos ou legalmente emancipados, e em casos de menores de 18 anos, os acompanhantes serão genitores, familiares de primeiro grau ou representante legal;
- Receber informações claras, simples e compreensivas, por parte da equipe que o assiste, adaptadas à sua condição clínica, física, cultural, religiosa, orientação sexual, idiomas e dialetos;
- Contar com processos adotados pelo Hospital para superar ou reduzir barreiras de pacientes que apresentem limitações de linguagem, físicas ou culturais garantindo a acessibilidade e um cuidado centrado;
- Receber informações de suas condições médicas e de todo o diagnóstico confirmado, dos cuidados e tratamentos planejados, resultados esperados e os não previstos, bem como os efeitos colaterais comuns inerentes ao tratamento adotado;
- Ter acesso ao seu prontuário de acordo com a legislação vigente e conforme as normas da Instituição, incluindo o conjunto de documentos e informações padronizadas sobre o histórico do paciente, início e evolução da doença, condutas terapêuticas, resultados de exames e demais anotações clínicas;
- Ter assegurado seus direitos, considerando o perfil (crianças e adolescentes, indivíduos deficientes ou idosos) e as leis vigentes: Lei nº 8.069/1990 (estatuto da criança e de adolescente), Lei nº 10.471/2003 (estatuto do idoso)

Elaboração e Revisão: Raissa Lage Coordenação Ouvidoria	Validação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenadora da Qualidade	Aprovação: Dr. Rômulo Nina Diretor Técnico Hospitalar
--	---	--

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 09/08/2016
		Ult. Revisão: 12/06/2024
		Vencimento: 12/06/2026
		Versão: 07
		Nº Páginas: 4/10
POLÍTICA	CUIDADO CENTRADO NO PACIENTE HPD-SS-PL-01	

e a proteção integral ao idoso) e Lei nº 10.216/2001 (proteção e direitos dos portadores de transtornos mentais);

- Em atendimento ao Artigo 6º do código de proteção e defesa do consumidor (Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990), ter assegurado os direitos básicos do consumidor, tais como proteção da vida, da saúde, segurança contra riscos, informação adequada sobre tratamento e serviços prestados e todos os demais previstos na legislação aplicável, ressalvado o quanto disposto no artigo 14º, §4º do referido diploma legal;
- Ter explicações e demonstrativos por escrito sobre todos os itens cobrados em sua conta hospitalar (Portaria da Saúde n.º 1.286, de 26 de outubro de 1993 – Artigo 8º -, e n.º 74, de 4 de maio de 1994);
- Contar com a identificação e sinalização dos riscos assistenciais identificados, inerentes ao quadro clínico ou doença, e para definição de cuidados específicos para minimizar ou anular esses riscos;
- Ter situações de dores físicas avaliadas e controladas de acordo com as rotinas e procedimentos do Hospital, bem como receber analgesia e anestesia em todas as situações indicadas clinicamente, de acordo com as possibilidades terapêuticas disponíveis;
- O hospital respeita e apoia o direito do paciente à avaliação e ao gerenciamento das necessidades especiais do mesmo em fase de final de vida, considerando as experiências pessoais, culturais e sociais;
- Solicitar segunda opinião médica em relação ao seu diagnóstico ou tratamento e, se desejar, substituição do médico responsável pelo seu atendimento, bem como outros profissionais da área de saúde;

Elaboração e Revisão: Raissa Lage Coordenação Ouvidoria	Validação: Enf.ª Drielly Costa Coordenadora da Qualidade	Aprovação: Dr. Rômulo Nina Diretor Técnico Hospitalar
--	---	--

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 09/08/2016
		Ult. Revisão: 12/06/2024
		Vencimento: 12/06/2026
		Versão: 07
		Nº Páginas: 5/10
POLÍTICA	CUIDADO CENTRADO NO PACIENTE HPD-SS-PL-01	

- Após informações sobre as indicações, as consequências, as alternativas de cuidados e tratamentos de determinadas doenças, pacientes ou familiares, em caso de impedimento do primeiro, podem recusar tratamentos dolorosos ou extraordinários para tentar prolongar a vida de acordo com normas religiosas e culturais, de acordo com a Resolução CFM 1.805/2006;
- O hospital respeita e assegura a indicação voluntária da paciente, ou de seu representante legal, de um acompanhante, durante a realização de procedimentos com sedação ou anestesia, realizados dentro do Centro Cirúrgico ou Unidade de Terapia Intensiva de acordo com a Lei No 14.737/2023, que dá direito a paciente do sexo feminino a ter um acompanhante, da área da saúde, durante consultas, exames e/ou procedimentos realizados no Hospital Porto Dias, por todo o período do seu atendimento.
- O acompanhante indicado está obrigado a: preservar o sigilo das informações de saúde a que tiver conhecimento durante o acompanhamento; não realizar gravações de áudio e vídeo e fotos do paciente durante o procedimento; não conversar com a equipe, no momento do procedimento ou da preparação do paciente, com o intuito de não os atrapalhar; ser profissional da saúde, conforme art.19-J, parágrafo 4o da Lei 14.737/2023 com a necessidade de apresentação do documento original do conselho de classe pertencente na data do procedimento, junto a este termo com as suas informações, sua assinatura e da paciente ou representante legal.
- A paciente deverá se sentir totalmente segura para tomar a decisão em indicar ou não uma acompanhante da área da saúde, que pode ser externo ou interno. A paciente poderá indicar, recusar ou solicitar ao hospital a presença de um acompanhante durante procedimentos que envolvam

Elaboração e Revisão: Raissa Lage Coordenação Ouvidoria	Validação: Enf.ª Drielly Costa Coordenadora da Qualidade	Aprovação: Dr. Rômulo Nina Diretor Técnico Hospitalar
--	---	--

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 09/08/2016
		Ult. Revisão: 12/06/2024
		Vencimento: 12/06/2026
		Versão: 07
		Nº Páginas: 6/10
POLÍTICA	CUIDADO CENTRADO NO PACIENTE HPD-SS-PL-01	

sedação e anestesia; caso ele não tenha acompanhante da área da saúde para indicar, o hospital fornecerá uma técnica/auxiliar de enfermagem para acompanhar a paciente.

- Na fase de fim de vida com enfermidades graves e incuráveis é permitido ao médico limitar ou suspender procedimentos e tratamentos que prolonguem a vida do doente, garantindo-lhe os cuidados necessários para aliviar os sintomas que levam ao sofrimento, na perspectiva de uma assistência integral, respeitada a vontade do paciente ou de seu representante legal, mediante registro em prontuário;
- Receber ou recusar assistência psicológica e religiosa;
- Expressar suas preocupações ou queixas para as lideranças da Instituição, através do serviço de Ouvidoria e receber informações e esclarecimentos pertinentes, e encaminhar aos responsáveis pelo tratamento do conflito, queixas e diferenças de opinião;
- Toda a equipe tem conhecimento sobre os direitos do paciente e das suas obrigações na proteção desses direitos;
- Ter cumprida a Lei nº 9.434/1997, que regulamenta a política nacional de transplantes de tecidos, órgãos e partes do corpo humano, além de ser tratado com o mesmo respeito e dignidade após seu óbito;
- Disponibilização ao paciente e a seus familiares informações sobre a forma e os procedimentos necessários para a doação de órgãos e tecidos;
- Ser prévio e expressamente informado se o tratamento proposto for experimental ou fizer parte de pesquisa;

Elaboração e Revisão: Raissa Lage Coordenação Ouvidoria	Validação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenadora da Qualidade	Aprovação: Dr. Rômulo Nina Diretor Técnico Hospitalar
--	---	--

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 09/08/2016
		Ult. Revisão: 12/06/2024
		Vencimento: 12/06/2026
		Versão: 07
		Nº Páginas: 7/10
POLÍTICA	CUIDADO CENTRADO NO PACIENTE HPD-SS-PL-01	

- Ser devidamente orientado e treinado (pacientes e/ou cuidadores), sobre como conduzir seu tratamento após alta, recebendo instruções e esclarecimentos médicos claros, escritos de forma legível, visando sua cura, sua reabilitação e a prevenção contra possíveis complicações no caso do não cumprimento das orientações;
- O Hospital assegura às gestantes e puérperas acesso aos canais de denúncia de violência obstétrica por meio da divulgação interna nas áreas de circulação e áreas comuns do Hospital, conforme definido na lei nº 10.495 de 24 de abril de 2024.
- Os direitos e deveres dos pacientes integram o Guia de Internação que é entregue para todos os pacientes que internam no Hospital e está disponível para conhecimento dos colaboradores no sistema Tasy.

3.2. RESPONSABILIDADES DOS PACIENTES E FAMILIARES

Como em qualquer relação, o paciente e seus familiares, além de direitos, têm determinadas responsabilidades frente ao hospital e sua equipe, como:

- A saída de paciente internado das dependências do Hospital Porto Dias somente será autorizada com a alta médica, a ser concedida pelo médico responsável, após a adoção dos procedimentos cabíveis, ou mediante assinatura pelo paciente ou responsável de termo de alta a pedido, nos casos em que a alta não representar grave risco ou risco de morte ao paciente. Aplicável a maiores de 18 anos ou legalmente emancipados;
- A responsabilidade sobre a guarda dos pertences é exclusiva do paciente e acompanhante. Em casos em que o paciente é admitido pela unidade de emergência sem acompanhante e com nível de consciência alterado, a equipe

Elaboração e Revisão: Raissa Lage Coordenação Ouvidoria	Validação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenadora da Qualidade	Aprovação: Dr. Rômulo Nina Diretor Técnico Hospitalar
--	---	--

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 09/08/2016
		Ult. Revisão: 12/06/2024
		Vencimento: 12/06/2026
		Versão: 07
		Nº Páginas: 8/10
POLÍTICA	CUIDADO CENTRADO NO PACIENTE HPD-SS-PL-01	

direcionará os pertences ao setor de Segurança e monitoramento para guarda e entrega aos responsáveis, de acordo com rotina do setor.

- Após a alta hospitalar o paciente e seus acompanhantes deverão disponibilizar o leito em até 1 hora, não será permitida permanência após esse período;
- O paciente e seus familiares devem fornecer todas as informações sobre a sua saúde, inclusive sobre o uso de medicamentos e problemas médicos atuais e passados. Deve também demonstrar o entendimento das ações que estão sendo efetuadas ou propostas visando à cura dos agravos à sua saúde, à prevenção das complicações ou sequelas, sua reabilitação e à promoção de sua saúde, fazendo perguntas sempre que tiver dúvidas, e, em caso de impossibilidade, indicar quem o possa fazer;
- Devem agir com urbanidade e discrição nas dependências do hospital, seguindo os padrões e normas da instituição;
- Respeitar o direito dos demais pacientes, empregados e prestadores de serviços do hospital, que deverão ser tratados com cortesia, utilizando-se dos canais de comunicação disponíveis para exercer seu direito de apresentar reclamações.
- Dar ciência de todas as condições de admissão ou internação de pacientes, de acordo com os termos institucionais de responsabilidade e autorização para internação e consentimentos especiais;
- Respeitar a proibição de fumo nas dependências do Hospital, proibição essa extensiva a seus acompanhantes, conforme a legislação vigente;
- Honrar seu compromisso financeiro com o Hospital, saldando ou fazendo saldar por responsáveis financeiro seu atendimento médico hospitalar, tanto

Elaboração e Revisão: Raissa Lage Coordenação Ouvidoria	Validação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenadora da Qualidade	Aprovação: Dr. Rômulo Nina Diretor Técnico Hospitalar
--	---	--

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 09/08/2016
		Ult. Revisão: 12/06/2024
		Vencimento: 12/06/2026
		Versão: 07
		Nº Páginas: 9/10
POLÍTICA	CUIDADO CENTRADO NO PACIENTE HPD-SS-PL-01	

no que se refere às contas hospitalares quanto aos honorários de seus médicos assistentes, de acordo com o termo de responsabilidade e autorizado pela internação.

3.3. TERMO GERAL DE RESPONSABILIDADE E AUTORIZAÇÃO PARA INTERNAÇÃO

O hospital aplica um termo de termo geral de responsabilidade e autorização para internação quando o paciente é hospitalizado ou quando o paciente é registrado pela primeira vez como paciente externo para realização de procedimentos ambulatoriais e exames. O consentimento geral contém informações claras e objetivas sobre tratamento, exames e cuidados propostos, e após realizados os devidos esclarecimentos e assinado pelo paciente/responsável, fica arquivado em prontuário.

3.4. TERMO DE CONSENTIMENTO INFORMADO LIVRE E ESCLARECIDO

O HPD aplica os termos de consentimento informado aos pacientes ou responsáveis legais, esclarecendo sobre tratamentos especiais (transfusional, procedimentos invasivos, cirúrgicos, diagnósticos e anestésicos), utilizando uma linguagem simples ou adequada ao entendimento de pacientes e familiares. O paciente, após esclarecido, assina o documento, juntamente com o médico assistente ou outro profissional responsável pelos esclarecimentos, dando anuência ou recusa ao tratamento proposto.

4. REFERÊNCIAS

Padrões de Acreditação da Joint Commission International para Hospitais. Consórcio Brasileiro de Acreditação de Sistemas e Serviços de Saúde – Rio de Janeiro: CBA: 2021. 7ª edição.

5. ANEXOS

Não se aplica.

Elaboração e Revisão: Raissa Lage Coordenação Ouvidoria	Validação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenadora da Qualidade	Aprovação: Dr. Rômulo Nina Diretor Técnico Hospitalar
--	---	--

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 09/08/2016
		Ult. Revisão: 12/06/2024
		Vencimento: 12/06/2026
		Versão: 07
		Nº Páginas: 10/10
POLÍTICA	CUIDADO CENTRADO NO PACIENTE HPD-SS-PL-01	

6. QUADRO RECAPITULATIVO

Descrição da Revisão	Versão	Data
Emissão inicial	01	09/08/2016
Revisão Geral adequação ao PFR.1, PFR.2, PFR.3 do Manual de Acreditação Internacional da JCI	02	09/08/2017
Revisão geral adequação ao capítulo PCC do Manual de Acreditação Internacional da JCI 7ª Edição	03	27/08/2020
Inclusão no item 3. Diretrizes: direitos dos pacientes em fase final de vida. Atualização no item 4. Referências	04	27/07/2021
Revisão geral conforme definido na norma zero norma zero e Inclusão no item no item 3.1 direitos dos pacientes e seus familiares de autorização de acompanhante para mulheres durante procedimentos com sedação e anestesia, de acordo com a Lei No 14.737/ 2023	05	27/12/2023
Revisão para inclusão de lei estadual nº 10.405 de 24 de abril de 2024 no item 3.1 direitos dos pacientes e seus familiares	06	26/04/2024
Acrescentado informações sobre aplicabilidade do cuidado para o paciente maior ou menor de 18 anos	07	12/06/2024

Elaboração e Revisão: Raissa Lage Coordenação Ouvidoria	Validação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenadora da Qualidade	Aprovação: Dr. Rômulo Nina Diretor Técnico Hospitalar
--	---	--