

## 0. HISTÓRICO DE REVISÕES

Página	Natureza da Alteração	Revisão	Responsável	Data Última Aprovação
-	Versão inicial.	00	Marta Prazeres	05/09/2019
2	Inclusão de preferência de atendimento para maiores de 80 anos.	01	Tatiane Rodrigues	10/07/2020
1 e 3	Inclusão de direitos: respeito às opções culturais, de gênero e ideologia política, limitações físicas e cognitivas. Inclusão do canal para denúncias de assédio: <a href="mailto:dpo@colp.com.br">dpo@colp.com.br</a> . Inclusão de orientações para aplicação do Manual.	02	Tatiane Rodrigues	27/10/2023

## 1. DIREITOS DOS PACIENTES:

O paciente tem direito a:

1. Ser identificado pelo nome e sobrenome, durante a realização de procedimentos, ter seu nome e data de nascimento confirmados pelos profissionais da COLP.
2. Ter ser nome social usado, quando solicitar.
3. Receber as informações claras, simples e compreensivas a respeito das ações diagnósticas e terapêuticas, e o que decorrer delas, bem como previsão de duração do tratamento.
4. Consentir ou recusar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos a serem realizados como parte do tratamento proposto.
5. Receber toda informação sobre os medicamentos que lhe serão administrados.
6. Manter a sua privacidade com atendimento em lugar adequado e conduta profissional que resguarde essa privacidade.
7. Ter respeitada sua crença espiritual e religiosa, receber ou recusar assistência moral, psicológica, social e religiosa.
8. Ter respeitadas suas opções culturais, de gênero e ideologia política.
9. Ter respeitadas suas limitações físicas e cognitivas.
10. Ser ouvido por meio de um canal direto de comunicação, através da Avaliação dos serviços, envio de e-mail, reclamação pelo site ((<https://ouvimosvoce.com.br/colp>)), denúncia de assédio e desvios de conduta através do email [dpo@colp.com.br](mailto:dpo@colp.com.br), e demais canais de comunicação disponibilizados pela COLP), sendo suas queixas, críticas e/ou elogios encaminhados aos setores responsáveis. Quando apresentar alguma reclamação, esta deverá ser averiguada com retorno ao paciente/acompanhante.
11. Ser tratado com dignidade, respeito, dedicação e humanidade por todos os colaboradores do hospital sem qualquer forma de preconceito ou discriminação, respeitando a individualidade.

Elaborado/revisado por:	Aprovado por:	Data de aprovação	Revisão	Página
Tatiane Rodrigues / Tatiana Prazeres	Diretoria	27/10/2023	02	1 de 3

12. Identificar as pessoas responsáveis direta ou indiretamente por seu cuidado, por meio do uniforme e crachás legíveis, posicionados em lugar de fácil visualização, nos quais deverão constar nome e função.
13. Ter sua privacidade, individualidade e integridade física asseguradas em qualquer momento do atendimento.
14. Ter assegurado o direito à confidencialidade de suas informações.
15. Indicar um familiar ou responsável para decidir em seu nome acerca de tratamento caso seja impossibilitado de fazê-lo.
16. Ter prontuário elaborado de forma legível, contendo sua identificação pessoal, exame físico e complementares com respectivos resultados hipóteses diagnósticas, diagnóstico definitivo, procedimento ou tratamento realizados, evolução e prescrição médica, de forma organizada de acordo com os documentos padronizados pelo Hospital.
17. Solicitar cópia ou ter acesso a seu prontuário a qualquer momento de acordo com a legislação vigente.
18. Ser devidamente orientado e treinado, se necessário, sobre como conduzir seu tratamento após a alta, recebendo instruções e esclarecimentos médicos claros, escritos de forma legível.
19. Ter assegurado seus direitos na forma do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/90) entre eles a permanência em tempo integral de um dos pais ou responsável a seu lado, durante o atendimento.
20. Ter assegurados todos os direitos previstos no Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/03) em especial a permanência em caso de atendimento ou internação de um acompanhante em tempo integral durante a assistência.
21. Ter assegurados todos os direitos previstos para o paciente com transtorno mental de acordo com a lei nº 10.216/01.
22. Ter atendimento preferencial quando o idoso tiver acima de 80 anos, independente do horário marcado.

### 2. DEVERES DO PACIENTE:

O paciente tem o dever de:

1. Prestar informações precisas, completas e acuradas sobre o histórico de saúde, doenças prévias, medicamentos em uso, procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados a sua saúde.
2. Informar as mudanças inesperadas do seu estado de saúde atual aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento.
3. Confirmar o entendimento das ações que estão sendo efetuadas ou propostas visando sua saúde a prevenção das complicações ou sequelas, fazendo perguntas sempre que tiver dúvidas.
4. Não manusear qualquer equipamento utilizado no auxílio a assistência.
5. Atender e respeitar a proibição de fumo nas dependências da Instituição

Elaborado/revisado por:	Aprovado por:	Data de aprovação	Revisão	Página
Tatiane Rodrigues / Tatiana Prazeres	Diretoria	27/10/2023	02	2 de 3

6. Zelar pelos seus pertences de valor durante sua permanência no atendimento.
7. Agir com discrição nas dependências do hospital, seguindo os padrões e normas da instituição.
8. Respeitar o direito dos demais pacientes, empregados e prestadores de serviços da COLP, que deverão ser tratados com cortesia, utilizando-se dos canais de comunicação disponíveis para exercer seu direito de apresentar reclamações.
9. Ter ciência de todas às condições de admissão, internação e atendimento.
10. Observar as recomendações e instruções que lhe foram transmitidas pelos profissionais da saúde que prestaram ou prestam atendimento assumido a responsabilidade pelas consequências advindas da não observação de tais instruções.
11. Honrar seu compromisso financeiro com o Hospital, saldando ou fazendo saldar por responsável financeiro seu atendimento médico-clínico e hospitalar, tanto no que se refere às contas hospitalares quanto aos honorários de seus médicos assistentes.

### 3. ORIENTAÇÕES PARA APLICAÇÃO DESTE MANUAL

A COLP assegura os direitos dos pacientes, realizando as seguintes ações:

- Aplicação de políticas escritas com método de atendimento ao paciente
- Realização de treinamentos e campanhas sistemáticos sobre atendimento ao cliente, humanização, respeito à diversidade e assédio.
- Realização e supervisão de atendimento humanizado.
- Realização de monitoria de qualidade do atendimento telefônico.
- Utilização do nome social do cliente, com registro no Prodoctor.
- Adequação de horários e condições para atendimento conforme solicitação apresentada pelo cliente, decorrente de crenças, cultura e religião.

Elaborado/revisado por:	Aprovado por:	Data de aprovação	Revisão	Página
Tatiane Rodrigues / Tatiana Prazeres	Diretoria	27/10/2023	02	3 de 3