



# **Direitos e** Responsabilidades **do paciente**

No Hospital Felício Rocho, o **cuidado é fundamentado na ética, na transparência, no respeito à individualidade e no compromisso com a excelência.**

Para que sua experiência em nossa instituição ocorra de forma segura e alinhada às melhores práticas de saúde, esta cartilha reúne **os direitos e as responsabilidades que orientam sua jornada**, promovendo a **participação ativa no cuidado**, a **qualidade da assistência e o relacionamento respeitoso** entre pacientes, familiares, acompanhantes e profissionais.

Ao conhecer essas diretrizes, você contribui para um ambiente pautado pelo respeito mútuo, pela confiança e pela humanização, fortalecendo uma experiência alinhada aos princípios que norteiam o Hospital Felício Rocho.

**Em caso de dúvidas, nossa equipe estará à disposição para prestar os esclarecimentos necessários.**

### SAC

- (31) 3514-7186
- (31) 3514-7182
- (31) 3514-7612

ESTE DOCUMENTO FOI DESENVOLVIDO EM CONFORMIDADE COM O ESTATUTO DOS DIREITOS DO PACIENTE, LEI Nº 15.378, DE 6 DE ABRIL DE 2026



## Direitos

### 1. PARTICIPAÇÃO E AUTONOMIA NO CUIDADO

O paciente é protagonista do seu cuidado e, nesse contexto, tem assegurado o direito de:

- Participar das decisões relacionadas ao seu tratamento, incluindo a possibilidade de aceitar ou recusar condutas propostas.
- Receber informações claras, objetivas e adequadas sobre seu diagnóstico, exames, riscos, benefícios e alternativas terapêuticas.
- Ser orientado previamente e de forma compreensível antes da assinatura dos termos de consentimento.
- Revogar seu consentimento a qualquer momento, mediante manifestação expressa, estando ciente das possíveis implicações clínicas.
- Buscar segunda opinião médica, sem prejuízo à continuidade do seu cuidado.
- Indicar familiares ou terceiros autorizados a receber informações sobre sua condição de saúde.
- Nomear um representante para a tomada de decisão, quando estiver impossibilitado de fazê-lo.

## 2. SEGURANÇA E QUALIDADE ASSISTENCIAL

O hospital assegura práticas voltadas à segurança do paciente, garantindo:

- Assistência prestada em ambiente seguro, pautada em protocolos clínicos e assistenciais.
- Avaliação contínua e manejo adequado da dor.
- Proteção contra qualquer forma de negligência, abuso ou tratamento inadequado.
- Comunicação clara, transparente e oportuna em situações não previstas, incluindo eventos adversos ocorridos durante o cuidado.
- Atenção diferenciada aos pacientes em condição de vulnerabilidade.
- Continuidade do cuidado, incluindo o planejamento de alta e orientações para seguimento após a internação.

## 3. RESPEITO, DIGNIDADE E INDIVIDUALIDADE

Durante toda a jornada assistencial, é garantido ao paciente:

- Ter suas crenças, valores culturais e preferências individuais considerados, dentro dos limites assistenciais e legais.
- Ter sua privacidade preservada durante atendimentos, exames e internação.
- Ter assegurados o sigilo e a proteção das informações relacionadas à sua saúde, inclusive em meio eletrônico.
- Conhecer a identificação dos profissionais envolvidos em seu cuidado.
- Receber suporte religioso ou espiritual, conforme suas crenças, respeitando as normas institucionais.

#### 4. ACESSO, INCLUSÃO E SUPORTE AO PACIENTE

Com o objetivo de promover equidade no cuidado, o hospital oferece:

- Recursos de acessibilidade para pessoas com limitações físicas ou necessidades especiais.
- Apoio à comunicação, incluindo alternativas para pacientes com limitações sensoriais ou linguísticas.
- Estrutura que favoreça a presença de acompanhantes e visitantes, conforme critérios clínicos e institucionais.
- Direito de aceitar ou recusar a participação em atividades de ensino, pesquisa ou treinamento, sem prejuízo à qualidade do atendimento.
- Apoio à guarda de pertences pessoais, quando necessário.

#### 5. INFORMAÇÕES ASSISTENCIAIS ADMINISTRATIVAS

O paciente tem direito a:

- Ter acesso a seu prontuário, a qualquer momento.
- Ser informado sobre a cobertura assistencial, inclusive em casos de não autorização por operadoras de saúde.
- Receber orientações sobre sua acomodação e condições de internação.
- Utilizar os canais institucionais para registrar manifestações, sugestões ou reclamações.



## Responsabilidades

### 1. RESPONSABILIDADES DOS PACIENTES, ACOMPANHANTES E FAMILIARES

Para garantir a efetividade do cuidado, é fundamental que pacientes, acompanhantes e familiares:

- Forneçam informações completas, precisas e atualizadas sobre a condição de saúde do paciente.
- Sigam as orientações da equipe assistencial e esclareçam dúvidas sempre que necessário.
- Estejam cientes dos riscos e das possíveis consequências decorrentes da recusa de tratamento.
- Respeitem as normas institucionais e o ambiente hospitalar.
- Mantenham conduta respeitosa com outros pacientes, acompanhantes e profissionais.
- Utilizem exclusivamente medicamentos prescritos ou autorizados pela equipe.
- Apresentem documentos e exames quando solicitados.
- Estejam cientes das responsabilidades administrativas e financeiras relacionadas ao atendimento.
- Cumpram as orientações do hospital e colaborem para um espaço seguro, de respeito e tranquilidade.

## 2. DIRETRIZES DE CONVIVÊNCIA E SEGURANÇA

Para a manutenção de um ambiente seguro e adequado:

- É proibido fumar nas dependências do hospital, conforme a legislação vigente (Decreto nº 8.262/14 e Lei nº 12.546/11).
- Devem ser respeitadas as orientações relacionadas ao silêncio, à higiene, à segurança e à circulação interna.

## SAC



- (31) 3514-7186
- (31) 3514-7182
- (31) 3514-7612



sac@feliciorocho.org.br



### Atendimento:

segunda a quinta, das 8h às 18h e sexta, das 8h às 17h.

### REFERÊNCIAS:

ESTATUTO DOS DIREITOS DO PACIENTE, LEI Nº 15.378, DE 6 DE ABRIL DE 2026  
LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS, LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018  
CÓDIGO DE CONDUTA E CONFORMIDADE HOSPITAL FELÍCIO ROCHO,  
DISPONÍVEL EM [WWW.FELICIOROCHO.ORG.BR/HOSPITAL/CONFORMIDADES](http://WWW.FELICIOROCHO.ORG.BR/HOSPITAL/CONFORMIDADES)

*Felício Rocho ao seu lado sempre.*



Telefone  
(31) 3514-7000



WhatsApp  
(31) 3299-7870

[www.feliciorocho.org.br](http://www.feliciorocho.org.br)

