

Cada paciente é único, com suas necessidades, capacidades, valores e crenças. Compete ao HC/UFMG estabelecer com os pacientes uma comunicação aberta e de confiança para compreender, proteger e favorecer tais aspectos, melhorando assim os resultados do cuidado. No intuito de promover, no âmbito da Instituição, a prática do direito de pacientes e familiares, o presente documento foi elaborado com base na legislação vigente, nas políticas públicas, nos códigos de ética e conduta das categorias profissionais e na Política Institucional de Direitos de Pacientes e Familiares.

**Art. 1º - O usuário tem direito ao acesso a serviços ordenados, organizados, ao atendimento humanizado e acolhedor, realizado por profissionais qualificados, em ambiente adequado que assegure a promoção, proteção, tratamento e recuperação da saúde.**

É direito do usuário ter atendimento adequado, com qualidade, no tempo certo e com garantia de continuidade do tratamento, para isso deve ser assegurado:

- I - atendimento agendado nos serviços prestados no HC/UFMG, preferencialmente com hora marcada;
- II - espera organizada em condições adequadas e evitando demora nas filas;
- III - apoio tecnológico, por equipe multiprofissional capacitada e com condições adequadas;

IV – orientação para o acesso a medicações e procedimentos que possam aliviar a dor e o sofrimento;

V - registro atualizado e legível no prontuário, contendo todos os dados do usuário e de seu tratamento;

VIII – orientação e encaminhamento para a continuidade do tratamento; por meio de um documento que contenha:

a) caligrafia legível, resumo da história clínica, possíveis diagnósticos, tratamento realizado, evolução e o motivo do encaminhamento; linguagem clara evitando códigos ou abreviaturas; identificação profissional completa e legível com número do registro profissional, assinatura e data;

b) identificação da unidade de saúde que recebeu o usuário, assim como da Unidade para onde está sendo encaminhado.

**Art. 2º É direito do usuário, nos serviços prestados pelo HC/UFMG, ter atendimento humanizado, acolhedor, livre de qualquer discriminação, restrição ou negação em virtude de idade, raça, cor, etnia, religião, orientação sexual, identidade de gênero, condições econômicas ou sociais, estado de saúde, de anomalia, patologia ou deficiência. Para isso deve ser assegurado:**

I – ser identificado pelo nome e sobrenome civil, sendo assegurado tratamento informal pelo nome social de preferência;

II – a identificação dos profissionais, por formas de fácil percepção, preferencialmente o uso de crachá;

III - nas consultas, nos procedimentos diagnósticos, preventivos, cirúrgicos, terapêuticos e internações: a integridade física; a privacidade e ao conforto; a individualidade; seus valores éticos, culturais e religiosos; a confidencialidade de toda e qualquer informação pessoal; a segurança do procedimento; o bem-estar psíquico e emocional.

*Proibida a reprodução total ou parcial desta obra, por qualquer meio, eletrônico, mecânico, fotográfico e gravável, ou qualquer outro, sem a permissão expressa da Diretoria Geral do Hospital das Clínicas/UFMG (LEI Nº 9.610, DE 19 DE FEVEREIRO DE 1998).*

**Art. 3º - O usuário tem direito à sua participação ativa e de seus familiares nas decisões sobre o cuidado e o tratamento.**

É direito do paciente ser adequadamente informado sobre suas condições de saúde, terapêuticas e procedimentos, exercitando sua autonomia. Para isso deve ser assegurado:

I – informação a respeito de diferentes possibilidades terapêuticas de acordo com sua condição clínica, baseado nas evidências científicas e a relação custo-benefício das alternativas de tratamento, com direito a escolha ou recusa, atestado na presença de testemunha;

II - direito de decidir se seus familiares e acompanhantes deverão ser informados sobre seu estado de saúde;

III - o consentimento livre, voluntário e esclarecido, a procedimentos diagnósticos, preventivos ou terapêuticos, salvo nos casos que acarretem risco à saúde pública, considerando que o consentimento anteriormente dado poderá ser revogado a qualquer instante, por decisão livre e esclarecida, sem que sejam imputadas à pessoa sanções morais, financeiras ou legais;

IV - a indicação de sua livre escolha, a quem confiará a tomada de decisões para a eventualidade de tornar-se incapaz de exercer sua autonomia;

VI - a liberdade, em qualquer fase do tratamento, de procurar segunda opinião ou parecer de outro profissional ou serviço sobre seu estado de saúde ou sobre procedimentos recomendados;

VII - a não-participação em pesquisa que envolva ou não tratamento experimental sem que tenha garantias claras da sua liberdade de escolha e, no caso de recusa em

*Proibida a reprodução total ou parcial desta obra, por qualquer meio, eletrônico, mecânico, fotográfico e gravável, ou qualquer outro, sem a permissão expressa da Diretoria Geral do Hospital das Clínicas/UFMG (LEI Nº 9.610, DE 19 DE FEVEREIRO DE 1998).*

participar ou continuar na pesquisa, não poderá sofrer constrangimentos, punições ou sanções pelos serviços de saúde;

VIII – o direito de recusar procedimentos de ressuscitação, por escrito, atestado na presença de testemunha.

**Art. 4º - O usuário deve ter seus valores, cultura e direitos respeitados na relação com os serviços do HC - UFMG. Para isso deve ser assegurado:**

I - o direito a acompanhante, pessoa de sua livre escolha, nas consultas e exames;

II - o direito a acompanhante, nas internações, nos casos previstos em lei, assim como naqueles em que a autonomia da pessoa estiver comprometida; conforme os critérios contidos no “Manual de Normas para Acompanhantes e Visitantes de Pacientes Internados do HC- UFMG”;

III - o direito a visita diária, conforme os critérios contidos no “Manual de Normas para Acompanhantes e Visitantes de Pacientes Internados do HC- UFMG”;

IV - o recebimento de visita, quando internado, de outros profissionais de saúde que não pertençam ao corpo clínico do HC/UFMG sendo facultado a esse profissional o acesso ao prontuário, para leitura;

V - a continuidade das atividades escolares, bem como o estímulo à recreação, em casos de internação de criança ou adolescente;

VI - o recebimento de visita de religiosos de qualquer credo, sem que isso acarrete mudança da rotina de tratamento e do estabelecimento e ameaça à segurança ou perturbações a si ou aos outros ou a recusa à assistência religiosa, psicológica e social;

VII - a escolha do local de morte;

*Proibida a reprodução total ou parcial desta obra, por qualquer meio, eletrônico, mecânico, fotográfico e gravável, ou qualquer outro, sem a permissão expressa da Diretoria Geral do Hospital das Clínicas/UFMG (LEI Nº 9.610, DE 19 DE FEVEREIRO DE 1998).*

VIII - a não-limitação de acesso aos serviços do HC - UFMG por barreiras físicas, tecnológicas e de comunicação;

IX - o direito de se expressar e ser ouvido nas suas queixas denúncias, necessidades, sugestões e outras manifestações por meio de ouvidoria, pesquisa de satisfação do usuário ou outros mecanismos, sendo sempre respeitado na privacidade, no sigilo e na confidencialidade;

X - o direito de representar e ser representado nos fóruns de participação e de controle social do HC- UFMG.

**Art. 5º - Toda pessoa tem direito à informação sobre seu estado de saúde e sobre os serviços do HC - UFMG e aos diversos canais de participação.**

É direito do paciente acesso à informação, com linguagem e meios de comunicação adequados, sobre o funcionamento dos serviços do HC/UFMG e sobre seus direitos como usuário. Para isso deve ser assegurado:

I - informações completas sobre o seu estado de saúde e tratamento, de maneira clara, objetiva, respeitosa, compreensível;

II - o recebimento das receitas e prescrições terapêuticas, contendo:

- a) o nome genérico das substâncias prescritas;
- b) clara indicação da dose e do modo de usar.
- c) escrita impressa, datilografada ou digitada, ou em caligrafia legível;
- d) textos sem códigos ou abreviaturas;
- e) carimbo legível com o nome do profissional e seu número de registro no conselho; e
- f) a assinatura do profissional e a data.

*Proibida a reprodução total ou parcial desta obra, por qualquer meio, eletrônico, mecânico, fotográfico e gravável, ou qualquer outro, sem a permissão expressa da Diretoria Geral do Hospital das Clínicas/UFMG (LEI Nº 9.610, DE 19 DE FEVEREIRO DE 1998).*

III - o acesso do usuário ao conteúdo do seu prontuário ou de pessoa por ele autorizada e a garantia de fornecimento de cópia, conforme Norma 001 da Comissão de Revisão de Prontuário (Organização do Prontuário do HC/UFMG, de 21/10/2010, item 1.7.2);

IV - a obtenção de laudo, relatório e atestado médico, quando justificado por sua situação de saúde, durante o período de seu tratamento no HC;

**Art. 6º - O usuário tem responsabilidades para que seu tratamento e recuperação sejam adequados e sem interrupção. Para que possa usufruir de seus direitos, espera-se do paciente e de seus familiares:**

I - cumprir as normas internas do HC (vide anexos);

I - prestar informações apropriadas nos atendimentos, nas consultas e nas internações;

III - expressar **se compreendeu as informações e orientações recebidas** e, caso ainda tenha dúvidas, **solicitar esclarecimento** sobre elas;

IV - seguir o plano de tratamento proposto pelo profissional ou pela equipe de saúde, informando sobre qualquer fato que ocorra em relação a sua condição de saúde;

V – ter ciência dos riscos assumidos ao recusar procedimentos, exames ou tratamentos recomendados e pelo descumprimento das orientações do profissional ou da equipe de saúde;

VI - adotar comportamento respeitoso e cordial com as demais pessoas que usam ou que trabalham no estabelecimento de saúde;

VII - ter em mãos seus documentos e, quando solicitados, os resultados de exames que estejam em seu poder;

*Proibida a reprodução total ou parcial desta obra, por qualquer meio, eletrônico, mecânico, fotográfico e gravável, ou qualquer outro, sem a permissão expressa da Diretoria Geral do Hospital das Clínicas/UFMG (LEI Nº 9.610, DE 19 DE FEVEREIRO DE 1998).*

VIII - desenvolver hábitos, práticas e atividades que melhorem a sua saúde e qualidade de vida, conforme orientações dos profissionais de saúde.

**Considerando a importância do cumprimento dos direitos e responsabilidades, acima citados, na prestação de uma assistência humanizada e de qualidade para pacientes e familiares, o HC/UFMG adotará as medidas necessárias para sua efetivação.**