

Derechos y Deberes del Paciente



SÍRIO-LIBANÊS

El Hospital Sírio-Libanês se preocupa por su salud, actuando con excelencia y respetando sus derechos y deberes.

Creemos que un ambiente seguro, acogedor y humano es fundamental para el bienestar de todos. Por lo tanto, esta guía cubre no sólo al paciente Sírio-Libanês que está bajo nuestros cuidados, sino también a su acompañante y visitantes, de acuerdo con el **Código de Conducta de la institución**.

La infracción de estos lineamientos se tratará con seriedad y podrá resultar en restricción de acceso al hospital.

En casos de conductas graves, que constituyan crímenes, contravenciones o que resulten en daños a la integridad física, psicológica o moral, la institución podrá tomar las medidas legales adecuadas, además de las sanciones disciplinarias internas.

Juntos podemos garantizar un ambiente libre de violencia, acoso y discriminación. **¡Contamos con usted!**

Si es necesario, póngase en contacto con el Ombudsman en:

São Paulo

+55 (11) 3394-0222

Brasília

+55 (61) 2141-4000 (opción 8)



Derechos

1. Ser tratado con dignidad, respeto, dedicación y humanidad por todos los integrantes* del hospital, sin ninguna forma de prejuicio o discriminación, respetando la individualidad.

2. Ser identificado y tratado por su nombre o apellido, y no por códigos, números, nombre de su enfermedad o de forma genérica, irrespetuosa o prejuiciosa.

3. Ser capaz de identificar a las personas responsables directa o indirectamente de su cuidado, por medio de uniformes y credenciales legibles, puestos en un lugar fácil de ver, en los que se debe incluir el nombre, la función y la foto.

4. Tener garantizada su privacidad, individualidad e integridad física y psíquica en cualquier momento de la atención.

5. Tener asegurado el derecho a la confidencialidad de su información mediante un acuerdo de confidencialidad firmado por cada profesional que ingrese en la institución, y cuyo incumplimiento resultará en responsabilidad legal.

6. Tener la garantía de que sus datos personales son procesados de acuerdo con la Ley General de Protección de Datos, garantizando la transparencia, responsabilidad y seguridad en el uso de su información personal.

7. Estar acompañado, en consultas y hospitalizaciones, por una persona designada, si así lo desea.

8. Designar a un familiar o responsable que actúe como su responsable legal para que, en su nombre, tome decisiones relacionadas con el tratamiento, si el paciente no tiene la posibilidad de hacerlo.

9. Recibir información clara, objetiva y comprensible sobre: a) su enfermedad o hipótesis diagnóstica, procedimientos, exámenes diagnósticos, medicamentos, tratamientos y su duración prevista, así como los riesgos de no realizar el tratamiento propuesto; b) riesgos, beneficios, efectos inconvenientes y alternativas para los procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos que se van a realizar; y c) consentir o rechazar de forma libre, voluntaria e informada, cualquiera de los procedimientos propuestos.

10. Buscar una segunda opinión sobre el diagnóstico o el tratamiento presentado, así como sustituir al médico responsable de su atención en cualquier momento, cuando lo considere pertinente.

11. Tener la historia clínica elaborada de forma legible, que contenga su identificación personal, examen físico, exámenes complementarios con los resultados respectivos, hipótesis diagnósticas, diagnóstico definitivo, procedimientos o tratamientos realizados, evolución y prescripción médica diarias, así como una identificación clara de cada profesional proveedor de cuidados, de forma organizada, de acuerdo con los documentos estandarizados del hospital.

12. S12. Solicitar copia, tener acceso o acceder a su historia clínica, en cualquier momento, de acuerdo con la legislación vigente.

13. Tener acceso al tarifario del hospital en cualquier momento, que estará disponible para usted en los cajeros, así como las cuentas del hospital relacionadas con su tratamiento, en las que deben constar medicamentos y materiales utilizados, tarifas del hospital y todos los procedimientos a los cuales el paciente se sometió, así como acceso a sus gastos hospitalarios en detalle.

14. En situaciones de dolores físicos u otros síntomas que generan sufrimiento, haberlos evaluado y controlado de acuerdo con las rutinas y los procedimientos del hospital, así como recibir analgesia y anestesia en todas las situaciones indicadas clínicamente, de acuerdo con las posibilidades terapéuticas disponibles.

15. Conocer el origen de la sangre y de los hemoderivados, antes de recibirlos, pudiendo verificar su origen, fecha de caducidad y las serologías realizadas, teniendo tales informaciones anotadas en su historia clínica para posterior consulta.

16. Respeto a su creencia espiritual y religiosa, recibir o rechazar asistencia moral, psicológica, social o religiosa, derechos que se extienden a sus familiares.

17. Ser previa y expresamente informado, y poder consentir o rechazar de forma libre, voluntaria e informada cuando el tratamiento propuesto sea total o parcialmente experimental, o formar parte de protocolos de investigación.

18. Ser debidamente orientado y entrenado, si es necesario, sobre cómo llevar a cabo su tratamiento después del alta, recibiendo instrucciones y aclaraciones médicas claras, escritas de forma legible, para buscar su cura y rehabilitación, además de la prevención a las complicaciones.

19. Revocar, en cualquier momento, así como rechazar libremente, siempre que se aclaren los riesgos inherentes, los procedimientos médicos, sean esos diagnósticos, terapéuticos o evaluaciones clínicas, no estando configurado el riesgo de muerte.

20. Interrumpir tratamientos no deseados y que estén dirigidos a prolongar su vida, sin calidad, siendo así respetados siempre sus valores, cultura y derechos individuales, pudiendo también elegir el lugar de fallecimiento.

21. El cumplimiento de la Ley N° 434/97, que regula la Política Nacional de Trasplantes de Tejidos, Órganos y Partes del Cuerpo Humano, además de ser tratado con el mismo respeto y dignidad después de su fallecimiento.

22. Ser informados, el paciente y sus familiares, sobre el formulario y los procedimientos necesarios para la donación de órganos y tejidos.

23. Ser informado sobre los derechos, las normas y los reglamentos del hospital, así como los canales de comunicación institucionales para obtener información, aclarar dudas y presentar quejas.

24. Si el paciente desea no ser informado sobre su estado de salud, deberá designar a un representante para recibir la información en su lugar.

25. Se garantiza la prohibición de realizar exámenes compulsivos sin la autorización del paciente o su representante, como condición necesaria para la hospitalización.

26. El paciente podrá grabar la consulta o el procedimiento médico asistencial, siempre y cuando se obtenga el consentimiento y la autorización previa del profesional, para los casos de dificultad en asimilar la información necesaria para seguir determinado tratamiento.

27. Si el paciente es un niño o adolescente, también deben observarse sus derechos de acuerdo con el Estatuto del Niño y del Adolescente (Ley N° 069, del 13 de julio de 1990), entre ellos el de tener a su lado, a tiempo completo, a uno de los padres o responsable. La relación de los acompañantes del menor se adjuntará a su historia clínica.

28. Si el paciente es de edad avanzada, todos los derechos previstos en el Estatuto del Adulto Mayor (Ley N° 741, del 1° de octubre de 2003) también deben observarse, en particular la permanencia, en caso de hospitalización u observación, de un acompañante a tiempo completo, a menos que un médico determine lo contrario.

29. Si el paciente tiene trastornos mentales, también se deben observar sus derechos, de acuerdo con la Ley Federal N° 10.216, del 6 de abril de 2001, y la Resolución CREMESP N° 1.408, del 8 de junio de 1994.

30. Si la paciente es mujer, se garantizará el derecho de que esté acompañada por una persona mayor de 18 años durante el período de atención en nuestras dependencias, según la Ley N° 14.737, del 27 de noviembre de 2023. Durante la realización de procedimientos invasivos y/o bajo sedación/ anestesia, el hospital asegurará el acompañamiento por parte de profesional de la salud del sexo femenino, sin costo adicional para la paciente. En caso de que la paciente rechace la acompañante designada por el hospital, podrá indicar a una persona de su preferencia, sin costo para el hospital, la cual deberá ser un profesional de la salud (médico, dentista, enfermero o técnico de enfermería) y respetar las instrucciones del equipo de asistencia para garantizar la seguridad de la paciente y minimizar el riesgo de infección asociado a la atención sanitaria.

** Colaboradores, en cualquier nivel jerárquico, incluyendo personal clínico abierto, voluntarios, menores aprendices, pasantes, trainees, directores estatutarios, miembros del consejo, residentes, profesorado, alumnado, pacientes, acompañantes, visitantes y cualquier tercero involucrado con el Sirio Libanés.*



Deberes

Son deberes del paciente durante el período que permanezca en el hospital:

1. Cumplir el Código de Conducta de la institución (enlace para consulta al final de este documento).

2. Respetar el derecho de todos los miembros* del hospital, que deben ser tratados con dignidad, respeto, dedicación y humanidad, sin ninguna forma de perjuicio, discriminación, violencia o agresión, respetando la individualidad.

Si es necesario, utilice los canales de comunicación disponibles para ejercer su derecho a presentar quejas.

3. El paciente y/o su representante legal tienen el deber de dar información precisa y completa en las consultas e información sobre su historial de salud, enfermedades previas, quejas, enfermedades y hospitalizaciones anteriores, historial de medicamentos, fármacos, reacciones alérgicas y demás información relacionada con su salud.

4. Durante la hospitalización, debe usar sólo los medicamentos recetados por el hospital. Medicamentos de uso continuo deben ser debidamente recetados por el médico responsable de su atención y seguimiento para la continuidad.

5. Designe a un familiar o responsable como su representante legal para decidir en su nombre sobre el tratamiento propuesto, aunque no esté impedido de hacerlo.

6. Estar al tanto de todas las condiciones de su ingreso u hospitalización de pacientes, según los términos del hospital.

7. Designar al médico responsable de su tratamiento en el período de hospitalización.

8. Respetar la prohibición de fumar, de consumir bebidas alcohólicas, drogas ilegales y ruidos en las instalaciones del hospital, prohibiciones que se extienden a sus acompañantes, de acuerdo con la legislación vigente y la Política Antitabaquismo del hospital.

9. Observar todas las recomendaciones e instrucciones que fueron transmitidas por los profesionales de la salud que proporcionaron o proporcionan atención, asumiendo la responsabilidad de las consecuencias provenientes de no seguir dichas instrucciones.

10. Honrar su compromiso financiero con el hospital, liquidando o haciendo que el responsable financiero liquide su atención médica-hospitalaria, tanto en lo que se refiere a las cuentas del hospital como a los honorarios de sus médicos asistentes.

11. Proporcionar todos los documentos necesarios para la autorización y aprobación de atención y tratamiento por parte del seguro médico o similar, entregando los formularios de autorización o comunicando su rechazo al hospital.

** Colaboradores, en cualquier nivel jerárquico, incluyendo personal clínico abierto, voluntarios, menores aprendices, pasantes, trainees, directores estatutarios, miembros del consejo, residentes, profesorado, alumnado, pacientes, acompañantes, visitantes y cualquier tercero involucrado con el Sirio Libanés.*

12. Respetar la prohibición de uso y porte de armas blancas y armas de fuego en las instalaciones del hospital. Si el paciente tiene el porte de armas de fuego, deberá informar sobre eso a la seguridad, excepto por el servicio de seguridad armada regulada en el ejercicio de la función.

13. El paciente hospitalizado no puede ausentarse del lugar donde está internado, excepto en el caso de excepciones autorizadas por el médico responsable, relacionadas con la continuidad del cuidado médico asistencial.

14. Respetar la privacidad de los demás pacientes internados en el hospital.

15. No difundir información personal de otros pacientes, empleados y proveedores de servicios hospitalarios sin su consentimiento previo.

16. Dejar sus pertenencias personales con personas en las que confíe (familiares, responsable legal, etc.), siendo prohibido que cualquier profesional de este hospital guarde dichos bienes.

17. No filme ni fotografíe sin consentimiento.



Nuestras Direcciones

São Paulo



Hospital Sírio-Libanês
Rua Dona Adma Jafet, 115



Sírio-Libanês Itaim
Rua Joaquim Floriano, 533



Sírio-Libanês Jardins
Avenida Brasil, 915

Brasília



Hospital Sírio-Libanês
SGAS 613, s/nº, Lote 94



Centro de Oncologia - Asa Sul
SGAS 613/614, Conjunto E, Lote 95



Centro de Diagnósticos - Asa Sul
SGAS 613/614, Salas 17 a 24, Lote 99



Águas Claras
DF Plaza Shopping – Águas Claras (DF)



Especialidades Médicas
SGAS 613/614, 1er. piso, Lote 99,
Centro Médico Vitrium, Bloque B

Canales del Ombudsman:
para clientes y pacientes de todas las unidades de negocio.

Teléfono: +55 (11) 3394-0222 - De lunes a viernes,
de 8h às 17h30, excepto feriados.



SÍRIO-LIBANÊS



**Comitê de Ativação e
Educação do Paciente**

hospitalsiriolibanes.org.br



Referencias legales:

• Código Civil Brasileiro. Ley Nº 10.406, del 10/01/2002. • Código de Protección al Consumidor. Ley Nº 8.078 del 11/09/1990. • Estatuto de los Adultos Mayores. Ley Nº 10.741, del 01/10/2003. • Estatuto del Niño y del Adolescente (ECA). Ley Nº 8.069, del 13/07/1990. • Estatuto del Desarme. Ley Nº 10.826, del 22/12/2003. • Sistema Nacional de Políticas Públicas sobre Medicamentos. Ley Nº 11.343, del 23/08/2006. • Ley Federal Nº 10.216, del 06/04/2001. • Ley Federal Nº 9.294, del 15/07/1996. • Ley Federal Nº 13.709, del 14/08/2018 (Ley General de Protección de Datos Personales) • Código de Conducta, disponible en el sitio web www.hospitalsiriolibanes.org.br.