



DIREITOS E DEVERES

do paciente

AME

Ambulatório Médico de Especialidades
do Governo do Estado de São Paulo
FRANCA

DOS DIREITOS DO PACIENTE

É importante que todos recebam o tratamento certo no momento certo e que esse tratamento não seja interrompido. É importante lembrar que é direito de todos possuir informações sobre seu estado de saúde de forma clara e respeitosa, como:

- Todos tem direito a um atendimento digno e respeitoso, independente de sua raça, religião, cor, sexo ou orientação sexual.
- Se você preferir ser chamado pelo nome social, diferente do que está nos seus documentos, você tem esse direito, especialmente se estiver passando por um processo de mudança de gênero.
- Você pode escolher se aceita ou não ajuda psicológica ou religiosa, e as suas crenças e valores devem ser respeitados.
- Você tem o direito de saber como proteger seus pertences pessoais enquanto estiver na instituição.
- Você tem o direito de saber quais remédios vai receber e decidir se quer ou não fazer exames ou tratamentos, desde que não seja uma emergência que coloque sua vida em perigo. Se não puder falar por si mesmo, seus familiares podem tomar decisões por escrito. Se você decidir recusar algum tratamento, isso será registrado em seu prontuário, mas você não será punido por isso.
- Você tem o direito de entender o que está acontecendo com sua saúde, desde o diagnóstico até o tratamento proposto, incluindo benefícios, riscos e duração do tratamento.
- Se precisar de cirurgia, você deve ser informado sobre o tipo de anestesia usada e quanto tempo ela vai durar, quais medicamentos você tomará em caso de dor, quais partes do seu corpo serão afetadas, e quais podem ser os efeitos colaterais ou riscos. Você também deve saber quanto tempo vai durar a cirurgia e o período de recuperação.
- Você pode decidir se quer ou não que sua família seja informada sobre sua saúde.
- O prontuário médico deve ser atualizado e claro, contendo informações como prescrições, observações dos profissionais, resultados de exames e quem fez as anotações. Você tem direito a acessar seu prontuário, e ele deve conter seu histórico de saúde, tratamentos, medicamentos, e qualquer outra informação importante. Suas informações médicas serão mantidas em segredo, e sua privacidade e segurança serão protegidas durante todo o processo.
- As prescrições médicas devem ser claras e legíveis, com o nome e o número de registro do profissional.
- Se precisar, você pode fazer solicitações, elogios, reclamações ou sugestões sobre o atendimento que recebeu, no setor de Ouvidoria.
- Se o paciente for criança ou adolescente, têm direito a um responsável ao seu lado o tempo todo. Os acompanhantes serão registrados no prontuário médico deles. E se o paciente tiver transtornos mentais, seus direitos serão respeitados. Essas informações são previstas por lei.

- Os profissionais de saúde devem ser identificados com crachá e foto.
- É importante que você possa ter alguém ao seu lado durante consultas, exames e internações. Isso é válido para crianças, adolescentes, idosos, pessoas com deficiência, gestantes, e mulheres e também para aqueles que precisam de ajuda extra. A presença de acompanhantes só será limitada se isso for necessário para proteger você ou o acompanhante.

Fundamento Legal: Artigo 2º, inciso XV, da Lei Estadual nº 10.241/99; Artigo 4º, §único, incisos V e VI da Portaria nº 1.820/2009 do Ministério da Saúde; Parecer nº 74.870/01 do CREMESP. Artigo 88, do Código de Ética Médico e Artigo 72, do Código de Defesa do Consumidor.

DOS DEVERES DO PACIENTE

É importante que você seja responsável para que seu tratamento e recuperação ocorram sem problemas. Aqui estão algumas coisas que você deve fazer:

- Fornecer informações completas e corretas sobre sua saúde e histórico médico, medicamentos que você toma, além de substâncias que causam dependência, tratamentos anteriores e outros problemas de saúde.
- Seguir as instruções da equipe médica e ser responsável pelas consequências se você recusar seguir essas instruções.
- Conhecer e seguir as regras do Ambulatório Médico de Especialidades – AME Franca.
- Cuidar das instalações da instituição e ser responsável por elas.
- Respeitar os direitos de outras pessoas na instituição, incluindo funcionários e outros pacientes, sendo cortês e educado, ajudando a manter um ambiente tranquilo, silencioso e respeitoso.
- Não fumar dentro da instituição, mesmo nos locais abertos, seguindo a lei que proíbe o fumo, e isso inclui seus acompanhantes e visitantes.
- Se você for incapaz de fazer essas coisas por si mesmo, seus responsáveis legais devem seguir as orientações acima.



Se você ficou com alguma dúvida,
entre em contato com o AME Franca pelo telefone:

(16) 3707-4400