

Abril pela Segurança Do Paciente

**Conheça os Direitos e
Deveres do Paciente**



Risoleta

Hospital Risoleta Tolentino Neves

1. Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso, independentemente da sua etnia, credo, cor, sexo, orientação sexual ou diagnóstico, sem qualquer preconceito ou discriminação.
 2. Ser identificado por nome completo e data de nascimento e tratado pelo seu nome.
 3. Ter assegurado o direito de usar o nome social, podendo o (a) usuário indicar o nome pelo qual prefere ser chamado.
 4. Receber informações claras, simples e compreensíveis, por parte da equipe que o assiste, adaptadas à sua condição cultural, a respeito de seu diagnóstico, opções terapêuticas e riscos envolvidos.
 5. Receber informações sobre medicamentos que lhe serão administrados, bem como procedência de sangue e hemoderivados, antes de recebê-los.
 6. Consentir ou recusar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, de forma livre e voluntária, após receber adequada informação, desde que não esteja em risco de morte. No caso de impossibilidade de expressar sua vontade, o consentimento deve ser dado, por escrito, por seus familiares ou responsáveis.
 7. Em caso de recusa ou anulação de consentimento, não haverá responsabilização ou punição, entretanto, será documentado em prontuário.
 8. Ter acesso ao seu prontuário de acordo com a legislação vigente e conforme as normas da instituição.
- 

9. Ter resguardada a confidencialidade de toda e qualquer informação, com a garantia do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiros ou à saúde pública.
10. Receber ou recusar assistência psicológica e religiosa.
11. Ter respeitadas suas crenças espirituais e religiosas bem como seus valores éticos e culturais.
12. Ter garantida a sua segurança, individualidade, privacidade, integridade física, psíquica e moral.
13. Ter o direito de acompanhante de sua escolha durante todo o período da internação, de acordo com as normas da instituição.
14. Ser estimulado a participar de todas as decisões sobre seus cuidados, tendo a garantia de que a equipe que o assiste fornecerá informações e esclarecimentos acerca de dúvidas, resultados do cuidado e do tratamento, bem como resultados não previstos.
15. Ter livre acesso à Ouvidoria para manifestar sua solicitação, reclamação, informação, denúncia e/ou solicitação.
16. Ter assistência respeitosa e com compaixão no fim da sua vida e ser tratado com dignidade e respeito após sua morte e não ter nenhum órgão ou tecido retirado de seu corpo sem sua previa autorização, de sua família ou do responsável legal.
17. Poder identificar, por meio de crachá, com fotografia e nome, os profissionais envolvidos em seus cuidados.



1. Dar informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, uso de medicamentos ou substâncias que provoquem fármaco dependência, procedimentos médicos pregressos e outros problemas relacionados à sua saúde.
2. Seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que assiste o usuário, sendo responsável pelas consequências de sua recusa.
3. Conhecer e respeitar as normas e regulamentos do Hospital.
4. Zelar e se responsabilizar pelas instalações da Instituição colocadas à sua disposição.
5. Respeitar os direitos dos demais usuários, funcionários e prestadores de serviços da Instituição, tratando-os com civilidade e cortesia, contribuindo no controle de ruídos.
6. Respeitar a proibição do fumo, extensivo aos seus acompanhantes e visitantes, conforme a legislação vigente.
7. Em se tratando de crianças, adolescentes ou adultos considerados incapazes, as responsabilidades acima relacionadas, deverão ser exercidas pelos seus responsáveis legais, devidamente habilitados.



Contatos importantes para pacientes, acompanhantes e visitantes



(31) 3459-3385

ouvidoria@hrtn.fundep.ufmg.br

Setor à disposição de pacientes, acompanhantes, visitantes e trabalhadores para o recebimento de elogios, sugestões, denúncias e reclamações sobre os serviços prestados pelo Risoleta. A Ouvidoria funciona de segunda à sexta-feira, de 07h às 16h e está localizada no 3º andar do Hospital.

Serviço Social **(31) 3459-3404 | 3459-3204**

Os assistentes sociais acolhem e orientam pacientes e familiares em situação de vulnerabilidade social, a partir de uma escuta qualificada que orienta o desenvolvimento de ações para assegurar direitos e acesso à rede sócio assistencial, norteando sua ação para o fortalecimento do serviço, de forma crítica e propositiva,

visando contribuir para alcançar os objetivos institucionais de cuidado integral ao paciente e sua família. A equipe participa ativamente da construção de processo de desospitalização segura em parceria com rede sócio assistencial, trabalhando na defesa do SUS universal e na garantia de direitos, buscando contribuir com o empoderamento e autonomia dos usuários da saúde.

Contatos importantes para pacientes, acompanhantes e visitantes

Ambulatório de Egressos

(31) 3459-3404 | 3459-3204

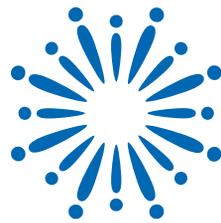
Após a alta hospitalar, os pacientes que precisam de acompanhamento do tratamento são direcionados para o Ambulatório de Egressos, principalmente casos conduzidos por especialidades cirúrgicas para controle dos quadros pós-operatórios ou de tratamento conservador (sem cirurgia) do usuário. Para consulta no Ambulatório é necessário o pedido de retorno médico. Poderá ser agendada pessoalmente (prédio anexo no complexo do Hospital), de 07h às 17h, ou pelos telefones acima, de 09h às 11h30 e de 14h30 às 16h.



**CLIQUE AQUI E CONHEÇA
TAMBÉM A CARTILHA DE
ORIENTAÇÃO AOS
PACIENTES, VISITANTES E
ACOMPANHANTES**



Abril **pela**
Segurança
do Paciente



Risoleta

Hospital Risoleta Tolentino Neves

Núcleo de Segurança do Paciente (NSP)
Abril/2025