

Direitos e Deveres

dos pacientes e familiares

ONCOLOGIA D'OR

ONCOLOGIA D'OR

A Oncologia D'Or apresenta o **Manual de Orientações aos Pacientes e Familiares**, desenvolvido para orientá-lo durante o seu atendimento e permanência na instituição.

Nesta cartilha, você encontrará as principais responsabilidades dos pacientes e seus familiares durante o seu cuidado com a equipe multidisciplinar da Oncologia D'Or.

1. Direitos dos Pacientes e Familiares

1.1 Ser informado sobre todos os seus direitos, responsabilidades e normas institucionais.

1.2 Ter estes direitos promovidos e protegidos pelos profissionais da instituição.

1.3 Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso, independentemente de raça, credo, cor, idade, sexo, orientação sexual, diagnóstico ou qualquer outra forma de preconceito.

1.4 Ser tratado com cortesia, atenção, respeito e dignidade e sem qualquer forma de preconceito ou discriminação pelos profissionais de todas as áreas.

1.5 Ter seus valores e crenças espirituais e religiosas respeitados.

1.6 Ser esclarecido quando seu tratamento ou diagnóstico forem experimentais ou fizerem parte de pesquisa clínica, podendo consentir formalmente ou recusar a participação.

1.7 Saber quem são os profissionais envolvidos em seu cuidado, que devem estar identificados através de uniformes e crachás profissionais.

1.8 Ser identificado por nome completo e data de nascimento, não devendo ser tratado de formas impessoais ou desrespeitosas. Utilizar nome social pelo qual o(a) paciente deva ser chamado(a), independente do registro civil.

1.9 Ter garantidas a privacidade, a segurança e a integridade física, psíquica e moral. Isso inclui ser examinado em local privado, salvo emergências, recusar qualquer visita, e consentir ou não com a presença de estudantes e profissionais de saúde estranhos a seus cuidados.






1.10 Receber atendimento prioritário em caso de pacientes idosos e/ou portadores de deficiências, conforme legislação vigente.

1.11 Ter sua dor avaliada e controlada sempre que necessário, baseado no protocolo de gerenciamento da dor.

1.12 Receber auxílio imediato e oportuno quando necessário, em instalações físicas limpas e adequadas, pelo profissional adequado, com procedimentos e insumos seguros, para melhoria de seu conforto e bem-estar e dentro das possibilidades.

1.13 Receber os cuidados dentro das melhores práticas de prevenção e controle de infecções e higiene, incluindo a esterilização e limpeza dos materiais antes do uso, conforme necessário.

1.14 Receber informações objetivas e de fácil compreensão, respeitando sua condição cultural, sobre a doença, os exames, as opções de tratamento, sua duração, riscos e benefícios. O paciente tem o direito de fazer perguntas aos profissionais sobre questões relacionadas ao seu atendimento, como a higienização das mãos e dos instrumentos, o local correto onde será realizado um procedimento invasivo, o nome do médico responsável por seus cuidados e as formas de contato com esse profissional. Ser informado sobre a procedência dos insumos e dos medicamentos que lhe são destinados e de verificar a dosagem prescrita, eventuais efeitos adversos e outras informações. O paciente tem o direito a intérprete ou, no caso da pessoa com deficiência, a meios que assegurem sua acessibilidade.

1.15 Consentir ou recusar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos por meio de autorização por escrito (Termos de Consentimento), de forma livre, voluntária e esclarecida, exceto em risco de morte.
O paciente tem o direito de participar do seu plano de tratamento e acompanhamento ou indicar quem possa fazê-lo. O paciente tem o direito de retirar o consentimento a qualquer momento, sem sofrer represálias. É assegurado o respeito às diretivas antecipadas de vontade do paciente.

1.16 O paciente tem o direito de buscar segunda opinião ou parecer de outro profissional ou serviço sobre seu estado de saúde ou procedimentos recomendados, em qualquer fase do tratamento, bem como de ter tempo suficiente para tomar decisões, salvo em situações de emergência.

1.17 O paciente tem o direito de indicar livremente um representante, em qualquer momento de seus cuidados em saúde, por meio de registro em seu prontuário. Da mesma forma, indicar um responsável para participar das decisões sobre os cuidados de sua saúde, no caso de impossibilidade futura de expressar sua vontade.

1.18 O paciente tem o direito de contar com um acompanhante (maior de 18 anos) em consultas e procedimentos, salvo quando o médico ou profissional responsável pelos seus cuidados entender que a presença do acompanhante pode acarretar prejuízo à saúde, à intimidade ou à segurança do paciente ou de outrem. O acompanhante do paciente tem o direito de fazer perguntas e de certificar-se de que os procedimentos de segurança do paciente estão sendo adotados.

1.19 Ter resguardada a confidencialidade de todas as suas informações, caso não impliquem em riscos a outros ou à saúde pública, respeitando o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - Lei 13.709/2018 (BRASIL, 2018).

1.20 Receber receitas médicas legíveis e compreensíveis, sem a utilização de códigos ou abreviaturas, contendo assinatura, nome do profissional e número de registro no conselho.

1.21 O paciente tem o direito de ser informado sobre os cuidados que deve adotar quando receber alta.

1.22 O paciente tem o direito de ser transferido para outra unidade de saúde quando apresentar condições clínicas que permitam uma transferência segura, em conformidade com seu melhor interesse, respeitadas a disponibilidade de leitos e a ordem de regulação. Também tem o direito de que o registro do atendimento ou dos procedimentos efetuados seja encaminhado pelo serviço médico de origem ao local de sua transferência.






1.23 Ter prontuário legível, com sua história clínica documentada pela equipe multiprofissional envolvida nos atendimentos, e consultá-lo conforme as normas estabelecidas pela instituição e a legislação vigente.

1.24 Ter acesso a orçamentos e contas detalhadas, referentes às despesas de seu tratamento, incluindo exames, medicamentos, procedimentos médicos, quando particular.

1.25 Ter acesso a canal de comunicação direta com a empresa para o registro de reclamações, sugestões e elogios.

O contato com a Ouvidoria pode ser realizado através do e-mail: **ouvidoria@oncologiador.com.br**, site: **https://www.rededorsaoluiz.com.br/onco/oncologiador/fale-conosco** e telefone **3003-4330** (2ª a 6ª feira, das 08h às 18h), ou através do registro da Pesquisa de Satisfação, que é enviada para o e-mail cadastrado.

2. Responsabilidades dos Pacientes e Familiares

2.1 Atender às normas de funcionamento da instituição.

2.2 Prestar informações completas e precisas sobre o seu histórico de saúde, que inclui doenças prévias, alergias, uso de medicamentos, procedimentos médicos pregressos e outros problemas relacionados à sua saúde, assim como informar mudanças inesperadas no seu estado de saúde aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento.

2.3 Seguir as orientações passadas pelos profissionais que prestaram o cuidado ou manifestar-se sempre que houver dúvidas relacionadas a elas.

2.4 Respeitar os direitos dos profissionais, dos demais pacientes e de seus familiares e dos prestadores de serviços da instituição, tratando-os com civilidade e cortesia, contribuindo também para o controle de ruídos.

2.5 Zelar pelas propriedades e ambientes da clínica colocados à disposição para o seu tratamento, conforto e bem-estar.

2.6 Indicar um responsável para participar das decisões sobre os cuidados de sua saúde, no caso de impossibilidade futura de expressar sua vontade.

2.7 Assumir a responsabilidade pela suspensão à revelia ou recusa, ainda que parcialmente, do tratamento ou procedimento proposto, assim como pelo descumprimento das instruções recebidas pelos profissionais responsáveis pelo seu acompanhamento.

2.8 Atender e respeitar a proibição de fumo nas dependências da clínica, conforme legislação vigente.

2.9 Não é permitido fotografar, filmar ou gravar áudios nas dependências da instituição.

2.10 Indicar uma pessoa para permanecer em sua companhia durante os procedimentos, que tenha idade igual ou superior a 18 anos, quando recomendado pela equipe assistencial.






Divulgação/2026

ONCOLOGIA D'OR

oncologiador.com.br @oncologia_dor /oncologiador

Registro, Nomes e RTs em rededor.com.br