

Carta dos Direitos e Deveres do Paciente, Familiares e Cuidadores

Apresentação

Esta Carta apresenta os direitos e deveres dos pacientes atendidos pela Home Doctor, bem como seus familiares, cuidadores e/ou representantes legais com o objetivo de promover uma relação baseada em respeito, segurança, transparência e responsabilidade compartilhada e contribuir para um cuidado ético, humano e de qualidade.

Seus Direitos: a base do nosso cuidado

Como paciente, você é protagonista da sua jornada de cuidado. Para garantir uma experiência pautada na ética, segurança e respeito, asseguramos os seguintes direitos:

1. Direitos relacionados ao respeito e à dignidade

Atendimento Humanizado e Digno: ser tratado com respeito, acolhimento, cordialidade e dignidade em todos os momentos, em ambiente pautado pela ética, segurança e respeito mútuo, livre de condutas abusivas, discriminatórias, constrangedoras ou qualquer forma de violência, assédio ou desrespeito.

Atendimento Seguro: receber assistência segura e de qualidade, prestada por profissionais capacitados, seguindo protocolos clínicos, diretrizes institucionais e boas práticas assistenciais

Privacidade: ter respeitados seu ambiente domiciliar, sua intimidade, valores, escolhas e individualidade, assegurando uma assistência realizada com discrição e respeito.

Identificação Respeitosa: ser chamado pelo nome de sua preferência e ter sua identidade respeitada.

2. Direitos relacionados à informação e às decisões sobre o cuidado

Informação Clara e Transparente: receber informações claras e compreensíveis sobre sua condição de saúde, diagnóstico, cuidados realizados, riscos, benefícios e alternativas terapêuticas e limitações relacionadas à assistência domiciliar.

Autonomia e Consentimento: participar das decisões relacionadas ao tratamento e plano terapêutico, manifestando consentimento ou recusa de forma livre e esclarecida, diretamente ou por intermédio de representante legal, quando aplicável.

Revisão ou Revogação do Consentimento: revisar, modificar ou revogar decisão previamente manifestada em relação aos tratamentos propostos, respeitados os limites legais e situações de urgência e emergência previstas em lei.

Participação no Cuidado: receber orientações e, quando necessário, treinamento para autocuidado e continuidade do tratamento.

3. Direitos relacionados à proteção de informações e registros

Confidencialidade: ter assegurada a privacidade e a confidencialidade das informações, por meio do sigilo profissional e do tratamento adequado dos dados, exceto nas hipóteses legais. Informações relacionadas ao atendimento serão compartilhadas com a operadora de saúde responsável, independentemente de consentimento específico, quando necessárias à continuidade da assistência e ao cumprimento de obrigações aplicáveis.

- **Acesso ao Prontuário:** consultar ou solicitar acesso ao prontuário e relatório assistencial, mediante comprovação de legitimidade, observadas as regras aplicáveis à proteção de dados e confidencialidade.

4. Direitos relacionados a situações específicas

Cuidados Paliativos: participar das decisões relacionadas aos cuidados paliativos, incluindo local e forma de assistência, respeitadas as condições clínicas e os limites assistenciais

Paciente Criança ou Adolescente: ter seus pais, responsáveis legais ou representantes reconhecidos como participantes do cuidado, com direito ao recebimento de informações e participação nas decisões assistenciais, além da proteção da imagem, identidade e privacidade.

5. Comunicação e suporte

Manifestações, Dúvidas e Relatos: expressar dúvidas, sugestões, elogios ou preocupações relacionadas ao atendimento por meio dos canais disponibilizados pela Home Doctor.

Seus Deveres: sua colaboração para um cuidado seguro

Para oferecer um atendimento seguro e de qualidade, é essencial que pacientes, familiares e cuidadores atuem de forma colaborativa, respeitosa e alinhada às orientações relacionadas ao cuidado.

1. Deveres relacionados à colaboração no cuidado

Fornecimento de Informações Precisas: compartilhar informações completas, verdadeiras e atualizadas sobre histórico de saúde, doenças prévias, internações, medicamentos em uso, alergias e demais informações relevantes para o cuidado.

Disponibilidade para Atendimento: garantir que o paciente, familiar, responsável ou cuidador esteja disponível para receber a equipe assistencial, compreendendo que não é possível definir horário específico para os atendimentos, que poderão sofrer ajustes conforme prioridades assistenciais.

Colaboração com o Plano Terapêutico: pacientes, familiares, responsáveis e cuidadores devem seguir as orientações e o plano terapêutico definidos pela equipe responsável, reconhecendo que a não adesão poderá impactar a evolução e os resultados do tratamento, sendo que, a inobservância, poderá resultar na impossibilidade da assistência.

Disponibilidade de Cuidador: garantir, quando definido como critério assistencial para elegibilidade e manutenção do atendimento domiciliar, a presença de cuidador em período integral, orientado e apto para apoio ao paciente durante a assistência.

Continuidade da Assistência: compreender e respeitar as definições relacionadas à continuidade, redução gradual ou encerramento da assistência domiciliar, conforme indicação técnica e evolução clínica

2. Deveres relacionados ao respeito e convivência

Respeito ao Ambiente e à Equipe: tratar profissionais com respeito, educação e cordialidade, mantendo uma relação colaborativa durante todo o processo assistencial. Não serão toleradas condutas abusivas, agressivas, discriminatórias ou qualquer forma de assédio.

Relações Baseadas em Confiança e Ética: não oferecer valores ou qualquer tipo de vantagem aos profissionais, nem solicitar registros ou informações que não correspondam à realidade.

3. Deveres relacionados ao ambiente domiciliar

Condições Adequadas para Atendimento: colaborar para que o ambiente domiciliar ofereça condições mínimas de segurança, higiene e acesso adequadas para a realização do atendimento.

Uso Responsável dos Recursos: zelar pelos equipamentos, materiais e insumos disponibilizados exclusivamente para o tratamento, responsabilizando-se por sua utilização adequada e devolução quando aplicável.

Respeito às Atividades Assistenciais: compreender e respeitar que a equipe assistencial realizará exclusivamente atividades previstas em seu exercício profissional e no plano terapêutico, não podendo executar serviços particulares ou estranhos à assistência domiciliar.

4. Deveres relacionados às normas institucionais

Utilização Adequada dos Serviços: utilizar os serviços conforme o plano assistencial e os fluxos institucionais estabelecidos, sendo vedada a realização de acordos e contratações particulares diretamente com profissionais vinculados ao atendimento, incluindo solicitações ou combinações que impliquem alteração indevida da assistência, benefícios financeiros ou qualquer prática incompatível com as diretrizes institucionais.

Conhecimento das Diretrizes Institucionais: conhecer e respeitar as normas e diretrizes da Home Doctor, incluindo o Código de Ética (disponível em www.homedoctor.com.br/canal-seguro) e demais orientações institucionais aplicáveis.

Nosso compromisso com você

Na Home Doctor, atuamos com base em princípios éticos, respeito à legislação e compromisso permanente com a qualidade e segurança assistencial.

Não toleramos práticas como fraude, corrupção, desrespeito, violação de privacidade ou qualquer conduta que comprometa a integridade do atendimento.

Trabalhamos continuamente para garantir que nossos profissionais estejam preparados para oferecer uma assistência humana, segura e alinhada às melhores práticas em saúde.

Canais de relacionamento

Regiões metropolitanas: 4001-0000

Demais regiões: 0800-777-4010

WhatsApp: (11) 3615-2506

Cuidar é uma responsabilidade compartilhada.

Quando pacientes, familiares, cuidadores e profissionais atuam com respeito, ética e colaboração, construímos uma assistência mais segura, eficiente e humana.

Conte conosco.

Home Doctor