

| | | |
|-------------|---------------------------------------|---|
| POL.RH.003 | Diretos e Deveres dos Clientes |  |
| Revisão: 03 | | |

1. OBJETIVO

Disponibilizar o conhecimento quanto aos direitos e deveres a todos os clientes do IHHS, bem como capacitar todos os colaboradores no cumprimento desses.

2. INTRODUÇÃO

2.1 DOADORES

São considerados doadores todos os indivíduos que se submetem ao processo de doação de sangue, de forma voluntária. Ato esse considerado pela legislação como um ato de altruísmo e caridade. Trata-se de um processo de fundamental importância para o funcionamento de um hospital ou centro de saúde. Sendo descrito abaixo os direitos e deveres reservados a todos os doadores de sangue do IHHS.

2.2 DIREITOS

1. O respeito e salvaguarda da sua integridade física e mental, bem como a preservação da sua intimidade e privacidade.
2. Receber informação precisa, compreensível e completa sobre todos os aspectos relevantes relacionados com a doação de sangue e/ou transfusão;
3. Não ser objeto de discriminação;
4. Confidencialidade e proteção dos seus dados pessoais;
5. Ter conhecimento do nome e cargo/função do funcionário que irá atendê-lo;
6. O reconhecimento público;
7. Concordar ou não com a doação por meio do Termo de consentimento livre e esclarecido.
8. Receber os resultados dos exames sorológicos e a carteirinha de doador por e-mail.

Garantir isenção da taxa de inscrição em concursos públicos, estabelecida pela lei 12.147/2015, que garante o seguinte:

“[...] garante que doadores de sangue que mantém uma regularidade de 3 doações no período de 12 meses sejam isentos da taxa de inscrição dos **concursos públicos** do Poder Executivo para Administração Direta, Indireta, Universidades Públicas do

Elaborado por:
Michelle Fonseca
Gestão da Qualidade


INSTITUTO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA
Michelle Fonseca Costa
Gestão de Qualidade
COREN/SE 197.375

Revisado por:
Ruth Cristini Torres


INSTITUTO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DE SERGIPE
Ruth Cristini Torres
Enfermeira RT
COREN/SE: 191205

Aprovado por:
Carlos Guimarães
Diretor Técnico


INSTITUTO DE HEMATOLOGIA
E HEMOTERAPIA
Carlos Souza Guimarães
Hematologia / Hematologia
Resp. Técnico AT - CRM 1952

Data da 1ª Aprovação:
30/10/2019

| | | |
|-------------|---------------------------------------|---|
| POL.RH.003 | Diretos e Deveres dos Clientes |  |
| Revisão: 03 | | |

Estado e Fundações Públicas. A doação precisa ser realizada em órgão oficial ou entidade credenciada. [...] Ausentar-se das suas atividades profissionais, a fim de doar sangue, pelo tempo considerado necessário para o efeito, sem quaisquer perdas de direitos ou regalias do trabalhador dador; [...] **CLT - Art. 473** - O empregado poderá deixar de comparecer ao serviço se prejuízo do salário. **IV** - por um dia, em cada 12 (doze) meses de trabalho, em caso de doação voluntária de sangue devidamente comprovada; Perde os direitos se não efetuar um mínimo de 10 doações nos últimos cinco anos ou se interromper, sem motivo justificado e por mais de 24 meses, as doações. [...]

2.2 DEVERES

1. Estar portando documento com foto para o devido cadastro no Sistema.
2. Doadores menores de idade devem estar acompanhados por um responsável, que deverá preencher o termo de autorização para doação.
3. Manter fixado em sua vestimenta etiqueta de identificação do doador.
4. Obedecer ao fluxo da doação, respeitando cada etapa do processo.
5. Responder de forma honesta todo o questionário aplicado na triagem.
6. Cumprir as orientações realizadas pela equipe da coleta sejam elas inerentes ao momento da doação ou pós-doação.

3. PACIENTES

São considerados pacientes do Instituto de Hematologia e Hemoterapia de Sergipe – IHHS os clientes atendidos nas modalidades de transfusão, sangria terapêutica e administração de medicação. O IHHS busca ofertar mais que serviços médicos, mas também um local em que o paciente se sinta acolhido e que coloque as suas necessidades e bem-estar em primeiro lugar.

3.1 DIREITOS

Dentre os direitos dos pacientes estão:

1. Atendimento digno, atencioso e respeitoso, por parte de todos os profissionais de saúde, sem preconceito de raça, credo, cor, idade, sexo, diagnóstico ou qualquer outra forma de preconceito.

Elaborado por:
Michelle Fonseca
Gestão da Qualidade


INSTITUTO HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA
Michelle Fonseca Costa
Gestão de Qualidade
COREN/SE 197.375

Revisado por:
Ruth Cristini Torres


INSTITUTO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DE SERGIPE
Ruth Cristini Torres
Enfermeira RT
COREN/SE: 191205

Aprovado por:
Carlos Guimarães
Diretor Técnico


INSTITUTO DE HEMATOLOGIA
E HEMOTERAPIA
Carlos Souza Guimarães
Hematologia / Hematologia
Resp. Técnico AT - CRM 1952

Data da 1ª Aprovação:
30/10/2019

| | | |
|-------------|---------------------------------------|--|
| POL.RH.003 | Diretos e Deveres dos Clientes | |
| Revisão: 03 | | |

2. Ser identificado pelo nome completo. Não deve ser chamado pelo nome de doença, do agravo à saúde ou de forma genérica ou quaisquer outras formas impróprias, desrespeitosas ou preconceituosas.
3. Receber do colaborador adequado, presente no local, auxílio imediato e oportuno para melhoria do seu conforto e bem-estar.
4. Identificar o profissional por crachá visível, que deverá ser mantido em local de fácil visualização.
5. Ter conhecimento do nome e cargo/função do funcionário que irá atendê-lo;
6. Exigir que o IHHS cumpra todas as normas de prevenção e controle de infecção, conforme o regulamento pelos órgãos competentes, contidas no Programa de Controle de Infecção do Ministério da Saúde.
7. A ter informações claras, simples e compreensíveis, adaptadas a sua condição cultural, a respeito das ações diagnósticas e terapêuticas, a duração do tratamento.
8. A consentir ou recusar procedimentos terapêuticos a serem realizados como parte do tratamento. Deve consentir de forma livre, voluntária, esclarecida e com adequada informação.
9. Encontrar seu prontuário preenchido corretamente e legível, esse prontuário deverá conter o conjunto de documentos padronizados do histórico do paciente, princípio e evolução da doença, raciocínio clínico, exames, conduta terapêutica e demais relatórios e anotações clínicas.
10. Receber toda informação sobre os medicamentos que lhe serão administrados.
11. Receber as receitas sem códigos ou abreviaturas. As receitas devem ser datilografadas, digitadas ou ter caligrafia legível, além da assinatura e do carimbo com o número do registro do respectivo conselho profissional.
12. Ser informado sobre a procedência do sangue ou hemoderivados para transfusão, bem como a comprovação das sorologias efetuadas e a sua validade.
13. Direito à segurança e integridade física, respeitados os recursos e procedimentos de segurança estabelecidos e as instalações da Instituição.

Elaborado por:
Michelle Fonseca
Gestão da Qualidade


INSTITUTO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA
Michelle Fonseca Costa
Gestão de Qualidade
COREN/SE 197.375

Revisado por:
Ruth Cristini Torres


INSTITUTO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DE SERGIPE
Ruth Cristini Torres
Enfermeira RT
COREN/SE: 191205

Aprovado por:
Carlos Guimarães
Diretor Técnico


INSTITUTO DE HEMATOLOGIA
E HEMOTERAPIA
Carlos Souza Guimarães
Hematologia / Hematologia
Resp. Técnico AT - CRM 1952

Data da 1ª Aprovação:
30/10/2019

| | | |
|-------------|---------------------------------------|---|
| POL.RH.003 | Diretos e Deveres dos Clientes |  |
| Revisão: 03 | | |

14. Ter acesso às contas detalhadas, referentes às despesas do seu tratamento, incluindo exames, medicação, internação e outros procedimentos médicos, bem como à tabela de preços e serviços oferecidos pela Instituição.
15. Ser resguardado dos seus segredos, por meio da manutenção do sigilo profissional desde que não acarrete riscos a terceiros ou à saúde pública.
16. Manter sua privacidade/intimidade, com atendimento em lugar adequado e conduta profissional que resguarde essa privacidade.
17. Ter um acompanhante que, por sua vez, não comprometa as atividades dos profissionais que atuam no serviço, de acordo com as normas e regulamentos da Instituição. Atendendo ao Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741, de outubro de 2003), que em seu Artigo 1ª destina-se a regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 anos, o IHHS deverá proporcionar condições adequadas para a permanência em tempo integral de acompanhante.
18. Ter respeitada a sua crença espiritual e religiosa e de receber ou recusar assistência moral, psicológica, social e religiosa.
19. Ter assegurada a preservação de sua imagem e identidade e respeito a seus valores éticos, morais e culturais, independente de seu estado de consciência.
20. Concordar ou não com a transfusão por meio do Termo de consentimento livre e esclarecido.
21. Ser informado sobre todos os direitos citados anteriormente, sobre as normas e regulamentos da instituição e sobre como se comunicar com as autoridades e lideranças do IHHS para obter informações, esclarecimentos de dúvidas, apresentação e reclamações.

Elaborado por:
Michelle Fonseca
Gestão da Qualidade


INSTITUTO HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA
Michelle Fonseca Costa
Gestão de Qualidade
COREN/SE 197.375

Revisado por:
Ruth Cristini Torres


INSTITUTO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DE SERGIPE
Ruth Cristini Torres
Enfermeira RT
COREN/SE: 191205

Aprovado por:
Carlos Guimarães
Diretor Técnico


INSTITUTO DE HEMATOLOGIA
E HEMOTERAPIA
Carlos Souza Guimarães
Hematologia / Hematologia
Resp. Técnico AT - CRM 1952

Data da 1ª Aprovação:
30/10/2019

| | | |
|-------------|---------------------------------------|--|
| POL.RH.003 | Diretos e Deveres dos Clientes | |
| Revisão: 03 | | |

3.2 DEVERES

1. Portar seu documento com foto, prescrição médica e guia de convênio autorizada, para que a transfusão ou uso da medicação seja agendada.
2. Dar informações precisas, completas e apuradas sobre o histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados à sua saúde.
3. Informar as mudanças inesperadas do seu estado de saúde atual aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento.
4. Demonstrar o entendimento das ações que estão sendo efetuadas ou propostas visando à cura dos agravos à sua saúde, à prevenção das complicações ou seqüelas, à sua reabilitação e à promoção da sua saúde, fazendo perguntas sempre que tiver dúvidas.
5. Seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que o assiste, sendo responsável pelas conseqüências da sua recusa.
6. Indicar o responsável financeiro pelo seu tratamento, informando a instituição quaisquer mudanças nessa indicação.
7. Respeitar os direitos dos demais pacientes, acompanhantes, colaboradores e prestadores de serviço da instituição.
8. Zelar, e solicitar que os seu e acompanhante também o façam, pelas propriedades da instituição colocadas à sua disposição para o seu conforto e tratamento.
9. Participar do seu plano de tratamento e alta ou indicar quem possa fazê-lo.
10. Atender e respeitar a proibição de fumo nas dependências da Instituição, extensiva aos seus acompanhantes, conforme a legislação vigente.
11. Ser responsável por toda e qualquer despesa incorrida durante o seu atendimento ambulatorial, mediante glosa ou situações de conflito com seu Plano de Saúde, Seguradora ou Empresa comprometendo a negociar diretamente com os mesmos e isentando a Instituição de qualquer responsabilidade.

Elaborado por:
Michelle Fonseca
Gestão da Qualidade

INSTITUTO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA

Michelle Fonseca Costa
Gestão de Qualidade
COREN/SE 197.375

Revisado por:
Ruth Cristini Torres

INSTITUTO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DE SERGIPE

Ruth Cristini Torres
Enfermeira RT
COREN/SE: 191205

Aprovado por:
Carlos Guimarães
Diretor Técnico

INSTITUTO DE HEMATOLOGIA
E HEMOTERAPIA

Carlos Souza Guimarães
Hematologia / Hematologia
Resp. Técnico AT - CRM 1952

Data da 1ª Aprovação:
30/10/2019

| | | |
|--------------------|---------------------------------------|--|
| POL.RH.003 | Diretos e Deveres dos Clientes | |
| Revisão: 03 | | |

12. O paciente tem o dever de respeitar os direitos dos demais pacientes, funcionários e prestadores de serviço da Instituição, tratando-os com cortesia, contribuindo no controle de ruídos, número e comportamentos de seu acompanhante.

4. SIGLAS E ABREVIATURAS

IHHS- Instituto de Hematologia e Hemoterapia de Sergipe.

5. REFERÊNCIA

Constituição da República Federativa do Brasil.

Código Civil Brasileiro (Lei 10.406 de 10.01.2002).

Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei 8078, de 11.09.1990)

Declaração Universal dos Direitos Humanos.

Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei 8069, de 13.07.1990).

Estatuto do Idoso (Lei 10741, de 01.10.2003).

6. HISTÓRICO DE REVISÕES

| Natureza da Alteração | Revisão | Responsável | Data Últ. Aprovação |
|-----------------------|---------|----------------------|---------------------|
| Emissão Inicial | 00 | Dr. Carlos Guimarães | 30/10/2019 |
| Revisão Bianual | 01 | Ruth Torres | 10/09/2021 |
| Revisão Bianual | 02 | Ruth Torres | 08/02/2023 |
| Atualização | 03 | Ruth Torres | 01/11/2024 |

Elaborado por:
Michelle Fonseca
Gestão da Qualidade

INSTITUTO HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA

Michelle Fonseca Costa
Gestão de Qualidade
COREN/SE 197.375

Revisado por:
Ruth Cristini Torres

INSTITUTO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DE SERGIPE

Ruth Cristini Torres
Enfermeira RT
COREN/SE: 191205

Aprovado por:
Carlos Guimarães
Diretor Técnico

INSTITUTO DE HEMATOLOGIA
E HEMOTERAPIA

Carlos Souza Guimarães
Hematologia / Hematologia
Resp. Técnico AT - CRM 1952

Data da 1ª Aprovação:
30/10/2019