

# Manual Do Paciente

---

Diretor Técnico: Dr. Rodrigo Versiani - CRM/MG: 34 376

---

CONVERSE COM A GENTE:

**31 3235-0003**

 /neoftalmologia  /neoftalmo

[www.neoftalmo.com.br](http://www.neoftalmo.com.br)

---



**neo**

NÚCLEO DE EXCELÊNCIA  
EM OFTALMOLOGIA

---





Prezado (a) Paciente,

Com muito orgulho recebemos você em nossa Instituição!

O Hospital de Olhos NEO - Núcleo de Excelência em Oftalmologia, fundado em 2008, conta com uma equipe de especialistas altamente qualificada, associados ao que há de mais moderno na medicina ocular.

Somos referência em todo o Estado de Minas Gerais.

Receba este guia do paciente com informações úteis ao seu atendimento. Caso necessite de mais esclarecimentos sobre sua consulta, exame ou tratamento, nossa equipe multiprofissional estará a disposição para atendê-lo e ajudar no que for preciso.

Esperamos surpreender suas expectativas e não deixe de nos avaliar após seu atendimento!

Atenciosamente,

Diretor Técnico: Dr. Rodrigo Versiani  
CRM/MG: 34 376

## Consultas e Exames

Para realizar CONSULTAS OU EXAMES, é obrigatório apresentar os documentos abaixo:

- Documento com foto ( Carteira de Identidade ou Carteira de motorista) e CPF.
- No caso de menores de idade, deve ser apresentado o registro de nascimento ou RG, além do documento de identidade do maior responsável.
- Pacientes estrangeiros devem apresentar passaporte.
- Carteira do convênio ( quando for o caso).
- Pedido médico e exames anteriores.
- Comprometidos com uma assistência segura a nossos pacientes e acompanhantes, entregamos ao paciente, no momento do atendimento, uma pulseira de identificação, com seu nome completo e data de nascimento para conferência de sua identificação durante todo o seu permanecimento em nossa instituição.



## Informações Importantes:

No momento do atendimento, certifique-se a respeito da abrangência do seu plano de saúde, bem como das limitações e das exclusões.

Os valores e os pertences de pacientes cirúrgicos deverão ser recolhidos pelo seu responsável no ato da admissão. O Hospital não se responsabiliza por perdas, danos ou extravios de quaisquer objetos, inclusive joias, dinheiro, cartões de crédito, celulares e outros.

Pacientes brasileiros com seguro nacional, menores de 18 anos e pacientes com mais de 60 anos e/ou portadores de deficiência possuem o direito por Lei, de estarem acompanhados.

Em nossa instituição, temos implantado o Núcleo de Segurança do Paciente. A implantação das medidas contempla a avaliação de risco do paciente e o cuidado multiprofissional em um ambiente seguro, além de promover a educação de pacientes, familiares e profissionais.

- Após a avaliação do profissional de enfermagem no momento da admissão, o paciente poderá receber a pulseira de identificação de inclusão ao protocolo de queda e alergia.

## Procedimentos Cirúrgicos

As cirurgias serão realizadas de acordo com o agendamento no Centro Cirúrgico e não pelo horário de chegada do paciente ao Hospital.

## Transferências

Sempre que o paciente precisar ser transferido para outra unidade hospitalar, se faz necessária a presença de um acompanhante.

## Termo de Consentimento

O termo de consentimento é um documento pelo qual o paciente permite ou recusa ser submetido a um procedimento médico e/ou invasivo. É composto de informações sobre tratamento e/ou procedimentos a serem realizados durante o período de hospitalização.

É direito do paciente ser informado sobre toda e qualquer decisão que afete sua integridade física e/ou moral, para que seja alertado sobre os riscos e os benefícios do tratamento proposto.

## Recusa de Tratamento

O paciente e/ou responsável tem o direito de recusar determinado tratamento. Para tanto, existe um termo específico a ser preenchido, que deverá ser solicitado pelo paciente à Coordenação do Centro Cirúrgico ou Ambulatório.

## Hotelaria

As dependências do Hospital de Olhos NEO foram projetadas para garantir conforto e segurança aos nossos pacientes e acompanhantes.

## Outras informações:

- Todo e qualquer pagamento deve ser feito exclusivamente na tesouraria. Caso receba alguma solicitação que gere dúvidas, por gentileza, entre em contato diretamente com a Coordenação de Atendimento Ambulatorial (**3235-0029**).
- O Hospital mantém a privacidade e a confidencialidade dos dados dos pacientes.



## Acompanhantes

No intuito de facilitar o fluxo de nossos pacientes, pedimos que sejam obedecidas às normas internas do Hospital de Olhos NEO..

## Normas internas para acompanhantes

- Todos os acompanhantes deverão utilizar exclusivamente a entrada principal do Hospital com identificação fornecida na recepção (pulseira cor de rosa).
- Pacientes utilizando pulseira amarela, identificados com risco de queda, deverão ter acompanhantes durante toda a sua estadia.
- A visita às demais dependências do Hospital é permitida apenas com autorização prévia da administração.
- O Hospital fornece declaração de comparecimento aos acompanhantes até o momento da alta.
- É proibido fumar nas dependências do Hospital, de acordo com a portaria n.º 731, artigo 4.º, do Ministério da Saúde, e Lei 3868, de 24/06/2002.
- O Hospital não se responsabiliza por perdas, danos ou extravios de quaisquer objetos, inclusive joias, dinheiro, cartões de crédito, celulares e pertences em geral.
- Não é permitido o consumo de bebida alcoólica e drogas ilícitas nas dependências do Hospital.

## Alta Hospitalar

Após a alta médica, o paciente e seu acompanhante serão orientados por nossa equipe de enfermagem sobre a continuidade dos cuidados.

Os exames são importantes para a continuidade do tratamento. Lembre-se de levá-los consigo.

## Orientações do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH)

O serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) é responsável em atuar na prevenção de infecção relacionada à assistência à saúde (IRAS).

Seguem algumas orientações para o sucesso desse trabalho com a participação dos acompanhantes, que podem colaborar adotando medidas simples e eficazes, como:

Higienização das mãos com água e sabão ou álcool em gel. Essa é a principal medida de prevenção de infecção. A higienização das mãos deve ser realizada pelos profissionais de saúde e acompanhantes.

Todas as dependências do Hospital de Olhos NEO estão equipados com dispensadores de álcool em gel que podem ser utilizados por todos.

## Direitos e Deveres do Paciente

### Direitos

1. O paciente tem direito a atendimento humano, atencioso e respeitoso, por parte de todos os profissionais de saúde. Tem direito a um local digno e adequado para seu atendimento.
2. O paciente tem direito de ser identificado pelo nome e pelo sobrenome. Não deve ser chamado pelo nome da doença, do agravo à saúde ou de forma genérica, ou quaisquer outras formas impróprias, desrespeitosas ou preconceituosas.



3. O paciente tem direito a receber do colaborador adequado, presente no local, auxílio imediato e oportuno para melhoria do seu conforto e bem-estar.
4. O paciente tem direito a identificar o profissional por crachá, preenchido com o nome, que deverá ser mantido em local de fácil visualização, como parte do uniforme de cada categoria profissional.
5. O paciente tem direito de exigir que o hospital cumpra todas as normas de prevenção e controle de infecção hospitalar.
6. O paciente tem direito de exigir que o hospital cumpra todas as normas de prevenção e controle de infecção hospitalar.
7. O paciente tem direito a ser esclarecido se o tratamento ou diagnóstico é experimental, ou faz parte de pesquisa; se os benefícios a serem obtidos são proporcionais aos riscos e se existe a probabilidade de alteração das condições de dor, sofrimento e desenvolvimento da sua patologia.
8. O paciente tem direito a informações claras, simples e compreensivas, adaptadas à sua condição cultural, sobre as ações diagnósticas e terapêuticas, o que pode decorrer delas, a duração do tratamento, a localização, a localização de sua patologia, se existe necessidade de anestesia e quais regiões do corpo serão afetadas pelos procedimentos.
9. O paciente tem o direito de consentir ou recusar ser submetido à experimentação, ou a pesquisas. No caso de impossibilidade de expressar a sua vontade, o consentimento deve ser dado, por escrito, pelos seus familiares ou responsáveis.

**10.** O paciente tem direito de revogar o consentimento anterior a qualquer instante, por decisão livre, consciente e esclarecida, sem lhe serem imputadas sanções morais ou legais.

**11.** O paciente tem direito a um prontuário elaborado de forma legível e de consultá-lo, de acordo com a legislação vigente e as normas estabelecidas pelo Hospital.

**12.** O paciente tem direito de receber, quando solicitar, toda informação sobre os medicamentos que lhe serão administrados.

**13.** O paciente tem o direito de receber as receitas com o nome genérico do medicamento (Lei do Genérico) e não em código, datilografadas ou em letras de forma, ou com caligrafia perfeitamente legível, e com assinatura e carimbo contendo o número do registro do respectivo Conselho Profissional.

**14.** O paciente tem direito à segurança e à integridade física, respeitados os recursos e os procedimentos de segurança estabelecidos e as instalações do Hospital.

**15.** O paciente tem o direito a manter a sua privacidade, com o atendimento em lugar adequados e conduta profissional que resguarde essa privacidade.

**16.** O paciente tem o direito de ser informado sobre todos os direitos citados anteriormente, sobre as normas e os regulamentos do Hospital e sobre como se comunicar com as autoridades e lideranças do Hospital para obter informações, esclarecimentos de dúvidas e apresentação de reclamações.

**17.** O paciente tem direito de não sofrer discriminação nos serviços de saúde por ser portador de qualquer tipo de patologia, principalmente no caso de ser portador de HIV / AIDS ou doenças infecto-contagiosas.

#### **Deveres**

**1.** O paciente e/ou seu responsável legal têm o dever de dar informações precisas, completas e acuradas sobre o histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados à sua saúde.



**2.** O paciente tem o dever de informar as mudanças inesperadas do seu estado de saúde atual aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento.

**3.** O paciente tem o dever de seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que o assiste, sendo responsável pelas consequências da sua recusa.

**4.** O paciente tem o dever de indicar o responsável financeiro pelo seu tratamento hospitalar, informando ao Hospital quaisquer mudanças nessa indicação.

**5.** O paciente tem o dever de conhecer e respeitar as normas e os regulamentos do Hospital, por meio do “Guia do Paciente”.

**6.** O paciente tem o dever de respeitar os direitos dos demais pacientes, acompanhantes, colaboradores e prestadores de serviço da instituição.

**7.** O paciente tem o dever de participar do seu plano de tratamento e alta hospitalar ou indicar quem possa fazê-lo.

**8.** O paciente tem o dever de atender e respeitar a proibição de fumar nas dependências do Hospital, o que também se estende aos seus acompanhantes, conforme a legislação vigente.

## Filmagem Interna

Com a ampliação do uso de aparelhos celulares com câmeras, isso se tornou comum em algumas instituições. Inicialmente, cabe registrar que não há impedimento legal que impeça esse o registro em qualquer tipo de mídia, inexistindo ilícito penal ou civil capaz de ensejar a apreensão daquele que o faz, mesmo que tenha sido feita sem autorização do profissional de saúde, conforme decisão do Superior Tribunal de Justiça (Medida Cautelar nº 7.625).

Sob o aspecto ético, o art. 36, § 1º do Código de Ética Médica diz que o médico poderá recusar ser gravado ou fotografado e com isso paralisar o atendimento caso entenda que isto pode prejudicar o relacionamento com o paciente ou o pleno desempenho profissional.

Para tanto, deve comunicá-lo previamente assegurando-lhe a continuidade dos cuidados, fornecendo todas as informações necessárias ao médico que lhe suceder, conforme orientação já divulgada pelo Conselho Federal de Medicina no Despacho SEJUR nº 386/16.

A utilização indevida da gravação da consulta médica, como a divulgação desta no sistema mundial de computadores e imprensa, sem que haja a autorização do médico, poderá ensejar a responsabilização judicial do paciente.

No mesmo sentido, o Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem (art. 21 e 22) autoriza que o profissional recuse ser filmado ou fotografado e exposto em mídias sociais durante o desempenho de suas atividades profissionais, sendo que, também poderá descontinuar os cuidados prestados caso haja insistência do paciente.

Se o profissional não concordar com o registro, poderá verbalizar no próprio vídeo sua discordância ou ainda, em se tratando de fotografia ou filmagem clandestina, tão logo tome conhecimento da sua divulgação e compartilhamento, poderá notificar o responsável pela divulgação requerendo que o ato cesse.

Caso isso não ocorra, implicará na ocorrência do ilícito civil ou penal (a depender do

contexto) permitindo que o profissional busque a reparação civil conforme autoriza o art. 20 e 21 do Código Civil, art. 5, X da Constituição Federal em ou sanção penal previsto nos art. 138 a 140 do Código Penal que disciplinam os crimes contra a honra, em decorrência do uso e exposição indevida de sua imagem.

Por fim, é de suma importância destacar que o inverso também deve ser respeitado. O profissional de saúde não pode registrar a imagem do paciente, acompanhante ou responsável legal sem que estes consentam.

Ocorrendo, e em especial se houver a divulgação, além de estar sujeito às mesmas normas acima, violará também as normas éticas de sua profissão e regras fixadas pela Lei Geral de Proteção de Dados.

## Considerações Finais

A direção do Hospital de Olhos NEO se reserva o direito de alterar qualquer item deste “Guia do Paciente”, sem prévio aviso, no sentido de resguardar e proteger os interesses da instituição.

## Referências Legais

- ANS — Agência Nacional de Saúde Suplementar (Resolução Normativa n.º 211 de 11/01/2010). Constituição da República Federativa do Brasil
- Código Civil Brasileiro (Lei 10.406, de 10/01/2002).
- Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei 8.078, de 11/09/1990)
- Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei 8.069, de 17/07/1990)
- Estatuto do Idoso (Lei 10.741, de 01/10/2003)
- Normas Internacionais de Segurança do Paciente (OMS)



**neo**

NÚCLEO DE EXCELÊNCIA  
EM OFTALMOLOGIA

---

## **AGENDE SUA AVALIAÇÃO**

Faça seu agendamento online pelo site [neooftalmo.com.br](http://neooftalmo.com.br) ou entre em contato pelo WhatsApp:

**31 3235-0003**



/neooftalmologia



/neooftalmo

[www.neooftalmo.com.br](http://www.neooftalmo.com.br)