



GUIA DE

Direitos e Deveres do Paciente

RESPEITO, TRANSPARÊNCIA
E ACOLHIMENTO.



Sumário

1. Mensagem do Diretor-Geral	3
2. Apresentação	4
3. Quais são os direitos dos pacientes?	5
4. Acesso ao atendimento e identificação dos profissionais	6
5. Privacidade e confidencialidade	7
6. Informações claras para tomar decisões sobre sua saúde	8
7. Segunda opinião médica	9
8. Diretivas antecipadas de vontade	9
9. Cuidados paliativos e qualidade de vida	10
10. Acompanhantes e apoio familiar	11
10.1 Crianças e adolescentes	11
10.3 Pacientes em cuidados paliativos	11
10.2 Pessoas idosas	11
10.4 Mulheres	11
11. Direitos específicos do paciente oncológico	12
12. Como falar como A.C.Camargo?	13
12.1 SAC e Ouvidoria	13
12.2 Canal de Conduta	13
12.3 Canal de Privacidade	13
13. Quais são os deveres dos pacientes e familiares?	14
13.1 Compartilhamento de informações	15
13.2 Compromisso com o tratamento	15
13.3 Segurança de todos	16
13.4 Preservação do ambiente hospitalar	16
13.5 Uso de imagens e gravações	16
14. Nosso compromisso com você	17

1. Mensagem do Diretor-Geral

Acreditamos que cuidar de verdade é estar ao lado do paciente em todas as etapas de cuidado, com respeito, atenção, responsabilidade e excelência em tudo que fazemos.

Como um Cancer Center, atuamos de maneira integrada para oferecer um cuidado completo – da prevenção ao diagnóstico, do tratamento à reabilitação e até os cuidados paliativos – com uma equipe multiprofissional capacitada para atender pacientes e acompanhantes.

Mas para que tudo aconteça com excelência, direitos e deveres devem caminhar juntos. Este guia foi desenvolvido para apoiar a todos, reforçando nosso compromisso com a transparência, o respeito às normas institucionais e, principalmente, com uma relação de confiança em cada etapa do tratamento.

Dr. Victor Piana

Diretor Geral do
A.C.Camargo Cancer Center

2. Apresentação

No A.C.Camargo Cancer Center, o cuidado de excelência vai além do tratamento. Por isso, queremos que pacientes, familiares e acompanhantes sejam atendidos com respeito, dignidade e segurança em cada etapa da jornada oncológica.

Aqui, você encontra informações sobre seus **direitos, responsabilidades e os canais disponíveis** para comunicação com nossa equipe.

3.

Quais são os direitos dos pacientes?

Atendimento com respeito, dignidade e sem discriminação.

**TODO PACIENTE
TEM DIREITO A:**

- Ser tratado com respeito, acolhimento e humanidade;
- Receber atendimento livre de qualquer forma de discriminação;
- Ter sua individualidade, valores e crenças respeitados;
- Ser chamado pelo seu nome e sobrenome.



4. Acesso ao atendimento e identificação dos profissionais

VOCÊ TEM DIREITO A:

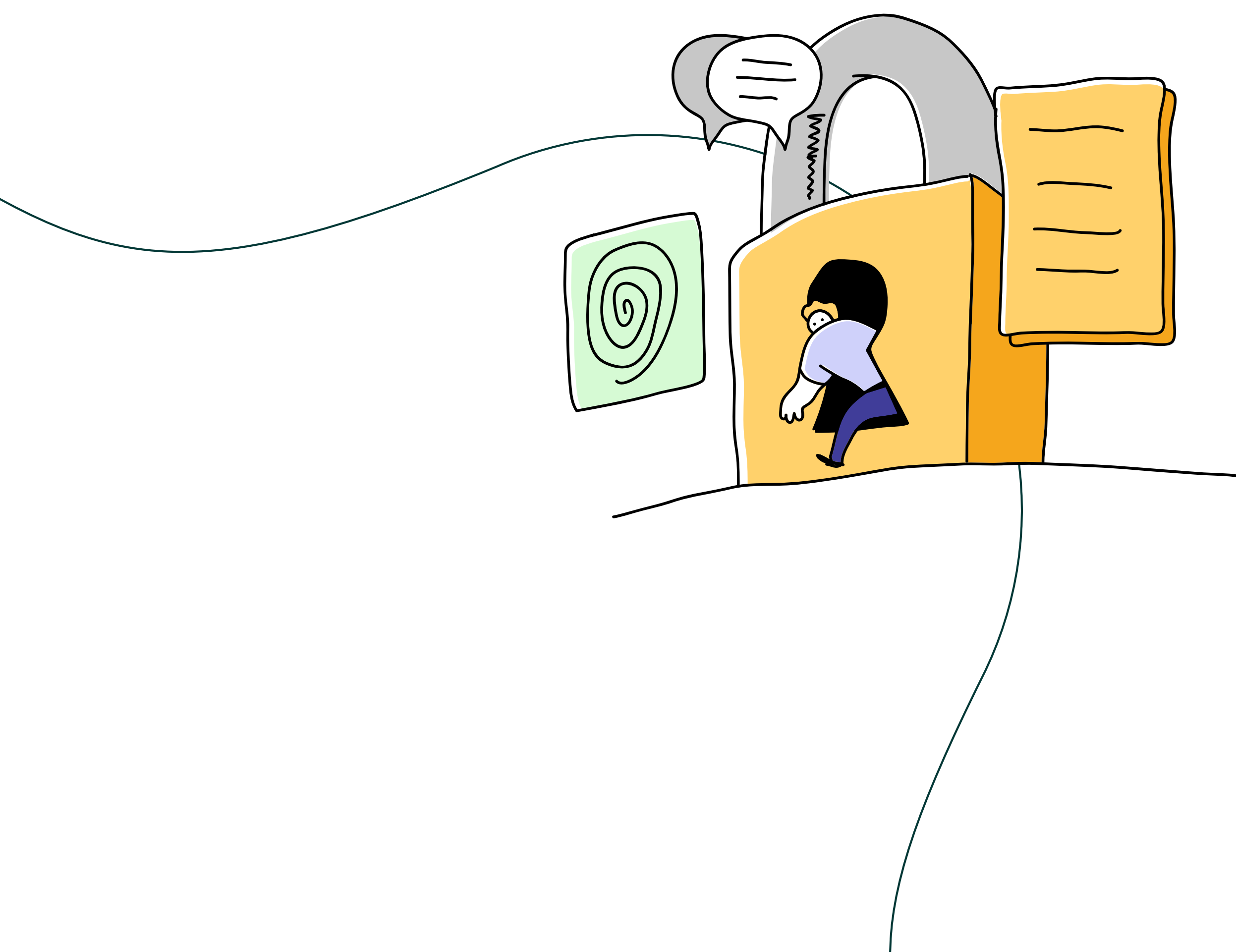
- Atendimento imediato em situações de urgência e emergência, conforme classificação de risco.
- Conhecer a identidade e a função dos profissionais envolvidos em seu cuidado.
- Receber orientações sobre os serviços, fluxos e rotinas da instituição.

5. Privacidade e confidencialidade

Sua privacidade é um compromisso do A.C.Camargo.

VOCÊ TEM DIREITO A:

- Ter seus dados pessoais e informações médicas protegidos.
- Receber atendimento em ambiente que preserve sua privacidade.
- Controlar o recebimento de visitas, respeitando as normas assistenciais e de segurança.



6. Informações claras para tomar decisões sobre sua saúde

**Você tem direito a receber informações
claras e acessíveis sobre:**

- Diagnóstico.
- Exames e procedimentos.
- Tratamentos recomendados.
- Possíveis riscos e benefícios.
- Alternativas terapêuticas.

TAMBÉM PODE:

- Aceitar ou recusar procedimentos de forma livre e esclarecida.
- Participar das decisões relacionadas ao seu tratamento.
- Solicitar acesso ao seu prontuário e documentos médicos.

7. Segunda opinião médica

Em qualquer etapa do tratamento, você pode buscar uma segunda opinião profissional sobre seu diagnóstico ou plano terapêutico, exceto em emergências que exijam intervenção imediata.

8. Diretivas antecipadas de vontade

Você pode registrar previamente suas preferências em relação a cuidados e tratamentos futuros, caso não consiga manifestar sua vontade em determinado momento.

9. Cuidados paliativos e qualidade de vida

Pacientes têm direito a receber assistência voltada para:

- Controle da dor;
- Alívio de sintomas;
- Apoio emocional, social e espiritual;
- Planejamento dos cuidados conforme seus valores e preferências.

10.

Acompanhantes e apoio familiar



10.1

Crianças e adolescentes

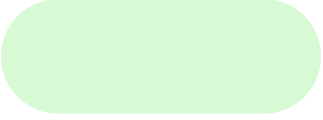
Têm direito ao acompanhamento de pais ou responsáveis durante consultas, exames e internações.



10.2

Pessoas idosas

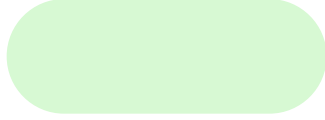
Podem permanecer acompanhadas por pessoa de sua confiança, conforme previsto em lei.



10.3

Pacientes em cuidados paliativos

Podem contar com participação ativa da família, se assim desejarem.



10.4

Mulheres

Podem escolher um acompanhante para consultas, exames, procedimentos e internações, conforme legislação vigente.

11.

Direitos específicos do paciente oncológico

Além dos direitos relacionados à assistência em saúde, pessoas com câncer podem ter acesso a benefícios previstos na legislação brasileira.



ACESSE A PÁGINA
E FIQUE POR DENTRO
DE TODOS ELES

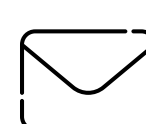
12.

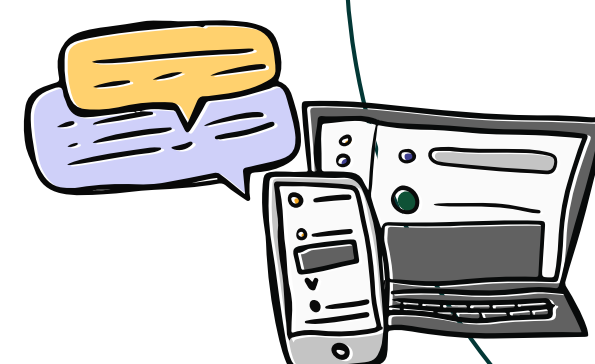
Como falar com o A.C.Camargo?

12.1 SAC e Ouvidoria

Utilize nossos canais para registrar elogios, sugestões, dúvidas ou reclamações.

 **Telefone:** (11) 2189-5170

 **E-mail:** sac@accamargo.org.br

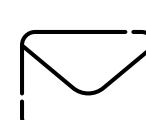


12.2 Canal de Conduta

Reporte situações que envolvam comportamento antiético ou descumprimento das normas institucionais. As manifestações podem ser realizadas de forma anônima e são tratadas com confidencialidade.

 canaldeconduta.accamargo.org.br

 0800-377-8022 (ligação gratuita)

 canaldeconduta@accamargo.org.br

12.3 Canal de Privacidade

Solicitações relacionadas aos seus dados pessoais, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

 www.accamargo.org.br/privacidade

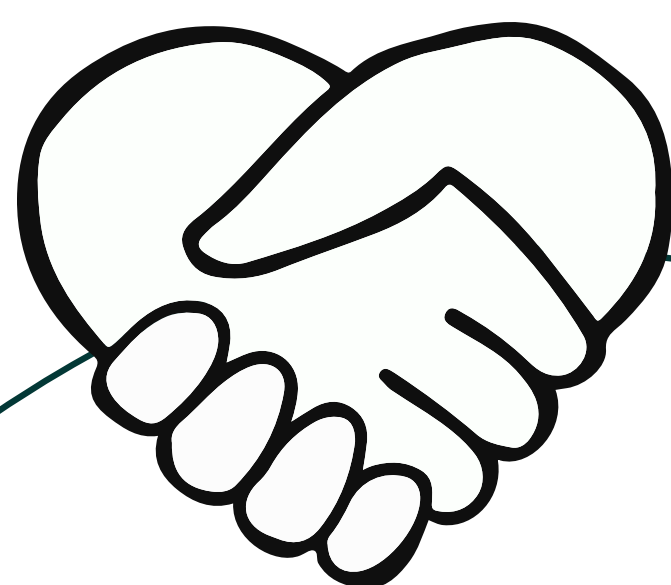
13.

Quais são os deveres dos pacientes e familiares?

A construção de um ambiente seguro e acolhedor depende da colaboração de todos.

RESPEITO ÀS PESSOAS:

- Esperamos que pacientes, familiares e acompanhantes:
- Tratem profissionais, pacientes e visitantes com respeito;
- Não pratiquem qualquer forma de agressão, ameaça, discriminação ou assédio;
- Contribuam para um ambiente harmonioso e seguro.



13.1

Compartilhamento de informações

Para que possamos oferecer o melhor cuidado possível, é importante:

- Informar corretamente seus dados cadastrais;
- Comunicar alergias, medicamentos em uso e histórico de saúde;
- Avisar sobre alterações em seu estado clínico;
- Informar reações adversas a medicamentos ou tratamentos.

13.2

Compromisso com o tratamento

Você também é responsável por:

- Comparecer aos atendimentos agendados;
- Seguir as orientações da equipe assistencial;
- Apresentar documentos quando solicitado;
- Manter atualizados seus dados de contato.

13.3

Segurança de todos

Para proteger pacientes, acompanhantes e colaboradores:

- Respeite as orientações de segurança da equipe;
- Não fume nas dependências da instituição;
- Não porte bebidas alcoólicas, substâncias ilícitas ou armas;
- Siga protocolos de isolamento e prevenção de infecções quando aplicáveis.

13.4

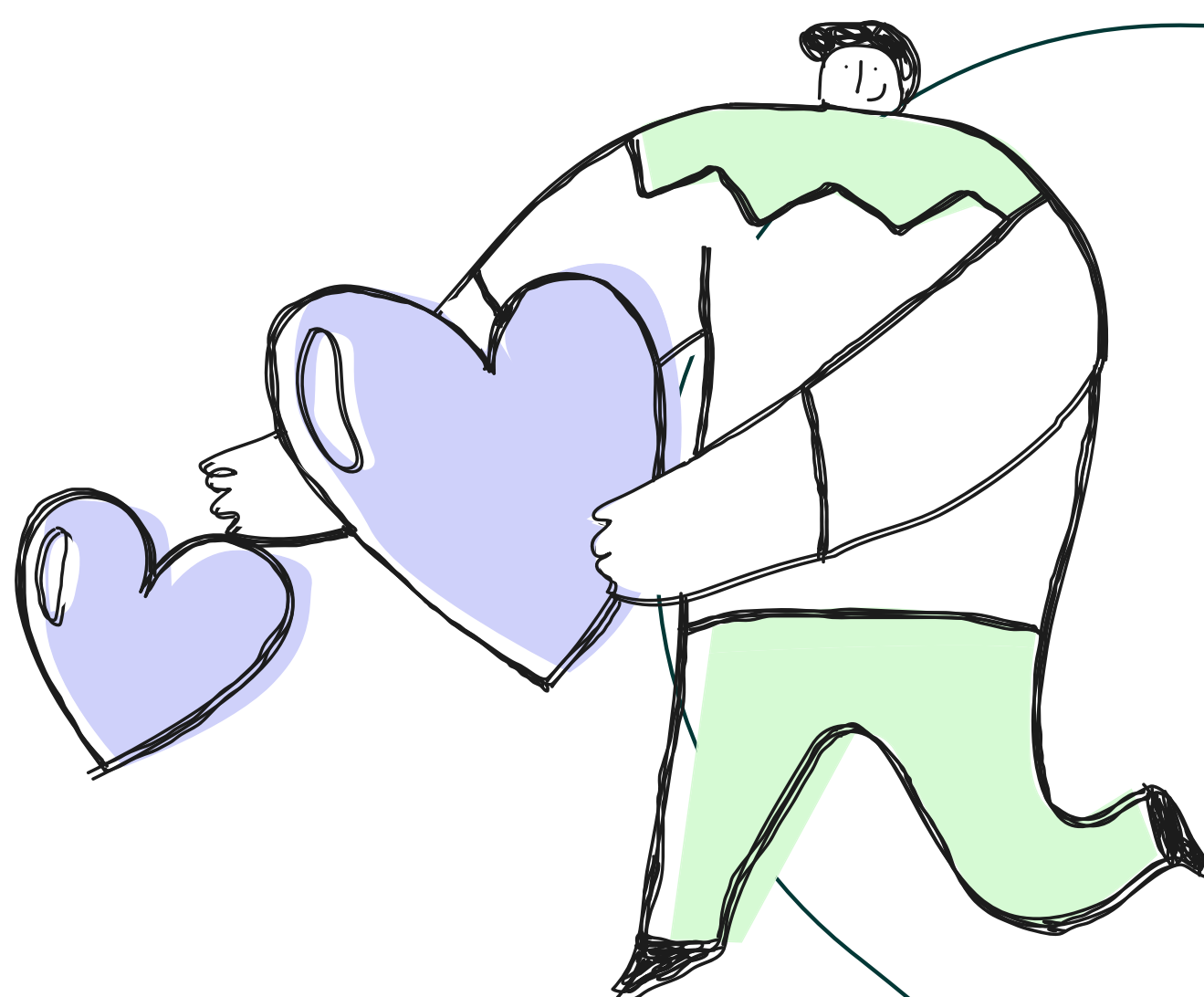
Preservação do ambiente hospitalar

Pedimos que todos contribuam para a conservação dos espaços e equipamentos da instituição, utilizando-os de forma responsável.

13.5

Uso de imagens e gravações

Para proteger a privacidade de pacientes e profissionais, não é permitida a realização ou divulgação de fotos, vídeos ou gravações nas dependências da instituição sem autorização prévia.



14. Nosso compromisso com você

No A.C.Camargo, trabalhamos para oferecer uma experiência de cuidado baseada em respeito, segurança, transparência e excelência assistencial. A colaboração entre pacientes, familiares e equipes de saúde é fundamental para construirmos, juntos, uma jornada mais segura e acolhedora.



Responsável Técnico:
José Humberto Tavares Guerreiro Fregnani
CRM 87778