



CARTA DE DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS E FAMILIARES DOS SERVIÇOS DE FISIOTERAPIA

Prezados Pacientes,

Esta carta tem como objetivo esclarecer seus direitos e deveres durante o tratamento fisioterapêutico, promovendo um ambiente de respeito, ética, cuidado e transparência.

A Qualifisio zela por sua saúde e pelo seu bem-estar, agindo com excelência e respeitando seus direitos. Para garantir a transparência no relacionamento, desenvolvemos este manual de direitos e deveres dos pacientes.

Ao referimo-nos ao paciente, abrangemos não somente o paciente Qualifisio sob nossos cuidados, mas também seu acompanhante.

Cada um dos profissionais da instituição trabalha para garantir os seus direitos. Conte com eles. Os direitos e deveres dessa carta abrangem os pacientes sob os cuidados fisioterapêuticos da equipe Qualifisio, em diferentes cenários de assistência à saúde.

Direitos

1. Ser tratado com dignidade, respeito, dedicação e humanidade por todos os colaboradores da instituição, sem qualquer forma de preconceito ou discriminação, respeitada a individualidade;
2. Ser identificado e tratado por seu nome ou sobrenome, e não por códigos, números, nome de sua doença ou forma genérica, desrespeitosa ou preconceituosa;
3. Ser bem acolhido por toda a equipe de saúde e dispor de fácil acesso ao sistema de agendamento de consultas e procedimentos da instituição;
4. Receber um cuidado integral e coordenado com o intuito de ter assegurado seu bem-estar físico, mental e social;



5. Receber a assistência segura com a utilização de materiais e equipamentos com manutenções preventivas adequadas, validade de produtos descartáveis garantidas e adequada higienização e desinfecção de equipamentos;
6. Ser ouvido de forma atenta e empática; Participar da definição de seu tratamento de forma conjunta com a equipe de saúde, pactuando as decisões no manejo dos problemas apresentados;
7. Poder identificar as pessoas responsáveis direta ou indiretamente por seu cuidado, por meio dos uniformes e crachás legíveis, posicionados em lugar de fácil visualização, nos quais deverão constar nome, função e foto;
8. Ter a sua privacidade, individualmente e integridades físicas e psíquica asseguradas em qualquer momento do atendimento;
9. Ter assegurado o direito à confidencialidade de suas informações por um termo de confidencialidade assinado por todo profissional que ingressa na instituição, cujo descumprimento lhe acarretará responsabilidade jurídica;
10. Ter a garantia de que seus dados pessoais são processados em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados, sendo asseguradas a transparência, a responsabilidade e a segurança no uso de suas informações;
11. Ter o direito de estar acompanhado em consultas e internações, por pessoa indicada, se assim desejar, dentro das normas vigentes da instituição;
12. Indicar um familiar ou um responsável que atue como seu responsável legal para tomar decisões em seu nome, relacionadas ao tratamento, caso esteja impossibilitado de fazê-lo;
13. Receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre:
 - a) Sua condição ou hipótese diagnóstica funcional, procedimentos a serem realizados, exames diagnósticos funcionais, tratamentos e duração prevista para estes, bem como os riscos de não realizar o tratamento proposto.
 - b) Consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida, qualquer um dos procedimentos propostos;



14. Ter o prontuário elaborado de forma legível, contendo sua identificação pessoal de forma segura (Nome completo e data de Nascimento), exame físico, exames complementares com os respectivos resultados, hipóteses diagnósticas funcionais, diagnóstico funcional definitivo, planejamento terapêutico, procedimentos ou tratamentos realizados, evolução do quadro com os marcadores de resposta sinalizados; identificação clara de cada profissional prestador do cuidado seguido do seu número de registro no conselho de fisioterapia. Esses dados devem ser dispostos de forma organizada, de acordo com os documentos padronizados pela instituição.
15. Solicitar formalmente cópia e/ou acessar seu prontuário, a qualquer momento, nos termos da legislação vigente;
16. Quando aplicável, ter acesso à tabela de valores referentes aos serviços fisioterapêuticos prestados a qualquer tempo. Essas informações ficarão a sua disposição, com a equipe administrativa. O acesso às suas despesas institucionais de forma detalhada e transparente será sempre um compromisso;
17. Em situações de dores físicas ou outros sintomas que gerem sofrimento, tê-las avaliadas, controladas, de acordo com as rotinas e os procedimentos da instituição. Diante da impossibilidade de modulação desta dor com as estratégias e recursos disponíveis, em caso de necessidade, encaminhar para outra especialidade;
18. Ter respeitada sua crença espiritual e religiosa, receber ou recusar assistência moral, psicológica, social ou religiosa; direitos esses extensivos aos seus familiares.
19. Ser considerado em toda a sua singularidade, abrangendo aspectos étnico-raciais, linguísticos-culturais, de orientação sexual e de identidade de gênero;
20. Ser prévia e expressamente informado e poder consentir ou recusar de forma livre, voluntária e esclarecida quando o tratamento proposto for total ou parcialmente experimental, ou fizer parte de protocolos de pesquisa;
21. Ser devidamente orientado e treinado, se necessário, sobre como conduzir seu tratamento após a alta, recebendo instruções e esclarecimentos claros, escritos de forma legível, para dar continuidade ao seu cuidado, além de prevenção as complicações.



QUALIFISIO

22. Solicitar interrupção de tratamentos fisioterapêuticos indesejados e que sejam voltados a prolongar sua vida, sem qualidade, sendo assim respeitados sempre seus valores, cultura e direitos individuais;
23. Ser informado sobre os direitos, as normas e os regulamentos da instituição, bem como sobre os canais de comunicação institucionais para a obtenção de informações e esclarecimento de dúvidas e apresentação de reclamações através de um sistema de ouvidoria ;
24. Ter o direito, caso deseje, de não ser informado sobre o seu estado de saúde, deverá indicar um representante para receber a informação em seu lugar;
25. Caso o paciente seja criança ou adolescente, deverão também ser observados os seus direitos na forma do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069 de 13 de julho de 1990), dentre eles a permanência a seu lado em tempo integral de um dos pais ou responsável durante o atendimento fisioterapêutico. A relação dos acompanhantes do menor será anexada no seu prontuário;
26. Caso o paciente seja idoso, deverão também ser observados todos os direitos previstos no Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741, de 01 de outubro de 2003), em especial a permanência, em caso de internação (de acordo com as normativas da instituição onde estará internado) ou observação, de acompanhante em tempo integral durante o atendimento fisioterapêutico, salvo determinação médica em contrário;
27. Caso o paciente seja portador de transtornos mentais, deverão também ser observados os seus direitos, de acordo com a Lei Federal nº 10.215, de 06 de abril de 2001, e todas as outras normas que regem o tema;
28. Ter a sua disposição um canal de ouvidoria que permita o seu registro de suas reclamações, sugestões e elogios para a assistência fisioterapêutica Qualifisio (através do telefone 3345-8230, horário de atendimento de segunda à sexta das 8:00 às 18:00; ou através dos links:

Hospital Santa Luzia
(<https://app.blueexperiencias.com.br/blue/questionario/129/322>);

Hospital Santa Helena
(<https://app.blueexperiencias.com.br/blue/questionario/129/323>);

Hospital DF Star
(<https://app.blueexperiencias.com.br/blue/questionario/129/324>);

Qualifisio Domiciliar
(<https://app.blueexperiencias.com.br/blue/questionario/131/328>);

Clínica Qualifisio
(<https://app.blueexperiencias.com.br/blue/questionario/130/325>);

Qualifisio Oncologia
(<https://app.blueexperiencias.com.br/blue/questionario/132/329>)



Deveres

São deveres do paciente durante o período em que permanecer sob a assistência da fisioterapia e suas dependências físicas:

1. Comparecer às consultas, tratamentos na hora marcada ou comunicar com antecedência de pelo menos 24h, quando possível, a Unidade em caso de desistência (consultas ambulatoriais e domiciliares); em caso de internações hospitalares, diante da indisposição em realizar a terapia no momento da visita do fisioterapeuta, negociar um momento oportuno para ambas as partes;
2. Respeitar o direito dos demais pacientes, empregados e prestadores de serviços da instituição, que deverão ser tratados com cortesia, utilizando-se dos canais de comunicação disponíveis para exercer seu direito de apresentar reclamações de forma cordial e cortês;
3. O paciente e/ou seu representante legal tem o dever de dar informações precisas sobre sua identificação nas avaliações e informações sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, queixas, enfermidades e hospitalizações anteriores, reações alérgicas e demais informações relacionadas à sua saúde para que o planejamento terapêutico seja efetivo; informações incorretas e dados omitidos podem prejudicar a sua saúde.
4. Durante o atendimento fisioterapêutico, o paciente deve utilizar apenas os materiais disponíveis na instituição (clínicas e hospitais), e/ou materiais de aquisição pessoal trazidos para o profissional pela família conforme prescrito;
5. Indicar um familiar ou responsável como seu representante legal para decidir em seu nome sobre o tratamento proposto, mesmo que ainda não esteja impossibilitado de fazê-lo.
6. Respeitar a proibição de fumo, bebidas alcoólicas, drogas ilícitas e ruídos nas dependências da instituição, proibições essas extensivas a seus acompanhantes, conforme a legislação vigente e a política antitabagismo da instituição;
7. Observar todas as recomendações e instruções que lhe foram transmitidas pelos profissionais da saúde que prestaram ou prestam atendimento, assumido a responsabilidade pelas consequências advindas da não observação de tais instruções;
8. Quando aplicável, honrar seu compromisso financeiro com a instituição, saldando ou fazendo saldar por responsável financeiro sua conta referente ao atendimento prestado;



9. Providenciar todos os documentos necessários para autorização e aprovação de atendimento e tratamento pelo convênio médico ou assemelhado, entregando as guias de autorização, ou comunicando sua recusa à instituição; compreendendo que o não cumprimento das demandas acarretará em cobrança particular da assistência prestada; se necessário, indicar um responsável financeiro;
10. Respeitar a proibição de uso e porte de armas brancas e armas de fogo nas dependências da instituição. Caso o paciente possua o porte de armas de fogo, deverá informar isso, exceto pelo serviço de segurança armada regulamentada no exercício da função.
11. Respeitar a privacidade dos demais pacientes que estão passando em consultas e atendimentos e dos que aguardam na sala de espera, inclusive dos demais pacientes na instituição;
12. Não divulgar imagens ou informações pessoais de outros pacientes, empregados e prestadores de serviços da instituição, sem seu consentimento prévio;
13. Caso necessário, deixar seus pertences pessoais com pessoas de sua confiança (parentes, responsável legal, etc.), sendo vedada a qualquer profissional desta instituição a guarda de tais bens;
14. Informar sobre mudanças bruscas no seu estado de saúde que possam interferir na assistência prestada;
15. Não manipular nenhum equipamento assistencial sem a autorização da equipe;
16. Zelar pelo patrimônio e propriedades da instituição, buscando conservar as instalações e equipamentos que estão a sua disposição durante o tratamento;

Observação: Para pacientes sob os cuidados fisioterapêuticos da equipe Qualifisio, que estejam internados nas Unidades hospitalares, faz-se valer a carta de direitos e deveres da instituição hospitalar.

Nossos canais de comunicação: Telefone 3345-8230 E-mail qualifisio@gmail.com

Equipe Qualifisio



QUALIFISIO