



17º Seminário femipa

Clareza e transparência: como a definição de direitos e deveres pode facilitar a relação entre hospital, paciente e operadora de planos de saúde

Palestrante: **Eduardo Batistel Ramos**

Instituição:
Unimed Paraná

Sistema Unimed Nacional



17º Seminário
femipa

Sistema Unimed Estadual



Programa Segurança em Alta

// O Programa Segurança em Alta

Programa de promoção à qualidade assistencial



OBJETIVO

Promover uma cultura de segurança e mitigar riscos por meio de práticas baseadas em evidências

PROPÓSITO

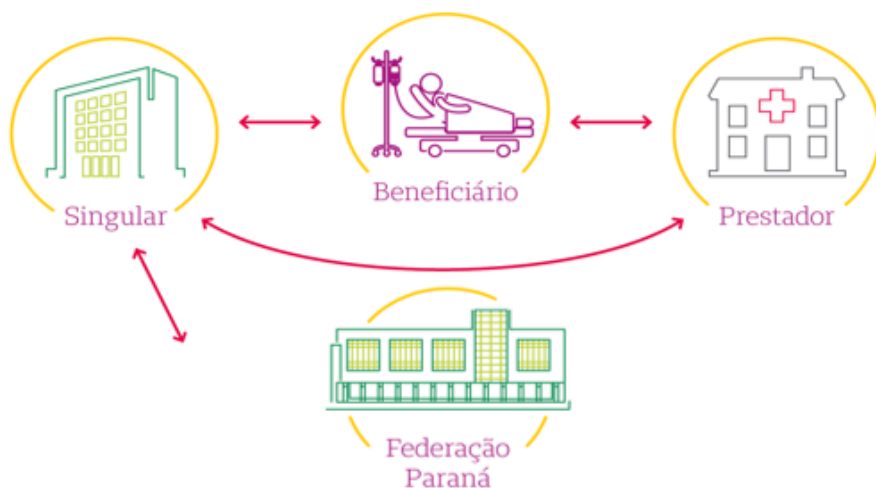
Melhorar a entrega assistencial e segurança para os pacientes, promovendo um sistema de saúde de excelência.



17º Seminário
femipa

Programa Segurança em Alta

// Principais atividades:



1. Diagnóstico Institucional

- Avaliação inicial para identificar pontos fortes e áreas de melhoria

2. Treinamento e Capacitação

- Formação de lideranças em segurança do paciente
- Cursos e *workshops* sobre ferramentas de gestão

3. Ferramentas e Protocolos

- Implementação de processos e protocolos padronizados
- Monitoramento contínuo com *dashboards* de indicadores

4. Monitoramento e Melhoria Contínua

- Reuniões regulares para revisar e ajustar planos de ação
- Auditorias internas com *feedback* proativo

Programa Segurança em Alta

// Panorama estadual



19 Singulares



54 Prestadores no Programa



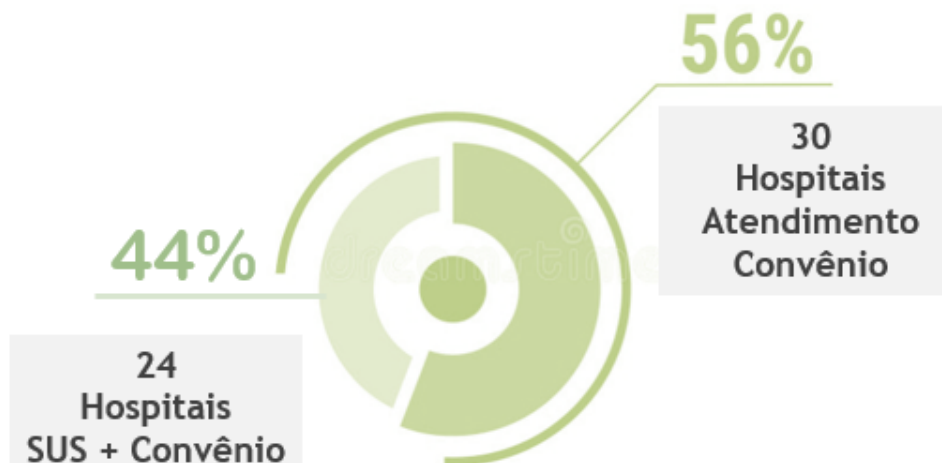
35 Prestadores - Qualificados



19 Prestadores - Acompanhamento Técnico



6.919 Leitos no Programa



Programa Segurança em Alta

// Resultados alcançados pelo Programa Segurança em Alta



Impactos positivos

1. **Redução de eventos adversos:** melhora na qualidade da assistência ao paciente e redução do desperdício
2. **Melhoria na comunicação:** aumento na adesão às práticas de briefing e debriefing
3. **Engajamento das equipes:** crescimento na participação de treinamentos
4. **Maior eficiência:** processos otimizados com redução de desperdícios



17º Seminário
femipa

Contexto

- **Mudança de paradigma:** paciente tratado não mais como mero objeto de cuidado, mas como sujeito de direitos (década de 70)
- **Reconhecimento de direitos:** da mulher sobre as decisões acerca do seu corpo e dos doentes psiquiátricos
- **Movimento legislativo:** leis em prol do reconhecimento de direitos do paciente em países mais desenvolvidos (anos 90 – primeira lei foi da Finlândia)
- **Novo modelo:** cuidado centrado no paciente

Proteção jurídica

- Dignidade do paciente
- Respeito à sua autodeterminação e integridade corporal
- Mínimo ético nos cuidados em saúde

Distinção entre direitos

- **Direito do paciente**
- **Direito do consumidor**
- **Lei nº 9.656/98**
- **Direito dos usuários de serviços públicos (Lei 13.460/2017)**

Principais disposições legais

- **Código Civil:** *Art. 15 - Ninguém pode ser constrangido a submeter-se, com risco de vida, a tratamento médico ou a intervenção cirúrgica.*
- **Direito à acompanhante é assegurado a determinadas pessoas**
- **Direito à não discriminação (Estatuto da Criança e do Adolescente)**

Principais disposições legais

- Autotransplante depende apenas do consentimento do próprio paciente.
- Direito ao consentimento à pessoa idosa é limitado (apenas ao tratamento de saúde considerado mais favorável)
- Lei Brasileira da Inclusão – Necessidade de termo de consentimento informado da pessoa com deficiência

Modelos de tomada de decisão

- **Paternalista (decisão do médico)**
- **Consentimento informado**
- **Decisão compartilhada**

Reflexão

No âmbito das relações privadas de saúde, as normas vigentes são suficientes para solucionar um conflito entre médico, hospitais, planos de saúde e paciente?

Projeto de Lei 2242/2022 (PL 5559/2016)

Estatuto dos Direitos do Paciente

Art. 2º Para os fins desta Lei, considera-se:

I – autodeterminação: capacidade do paciente de se autodeterminar segundo sua vontade e suas escolhas, livre de coerção externa ou de influência subjugante;

II – diretivas antecipadas de vontade: declaração de vontade escrita sobre os cuidados, os procedimentos e os tratamentos médicos que o paciente aceita ou recusa, a qual deve ser respeitada quando ele não puder expressar livre e autonomamente a sua vontade;

Projeto de Lei 2242/2022

Estatuto dos Direitos do Paciente

III – representante do paciente: pessoa designada pelo paciente, em suas diretivas antecipadas de vontade ou em qualquer outro registro escrito, para decidir por ele sobre os cuidados relativos à sua saúde, quando não puder expressar livre e autonomamente a sua vontade;

IV – consentimento informado: manifestação de vontade do paciente, livre de coerção externa ou de influência subjugante, sobre os cuidados à sua saúde, após ter sido informado, de forma clara, acessível e detalhada, sobre todos os aspectos relevantes acerca do seu diagnóstico, prognóstico, tratamento e cuidados em saúde;

Projeto de Lei 2242/2022

Estatuto dos Direitos do Paciente

V – cuidados paliativos: assistência integral à saúde prestada por equipe multidisciplinar a paciente com doença ativa e progressiva que ameaça a vida e para a qual não há possibilidade de cura, com o objetivo de promover o bem estar e a melhoria da qualidade de vida do paciente e de seus familiares, mediante a prevenção e o tratamento para o alívio da dor e do sofrimento de natureza física, psíquica, social e espiritual;

Projeto de Lei 2242/2022

Estatuto dos Direitos do Paciente

VI – grupo vulnerável: pessoas que, por sua condição biológica ou psíquica, como crianças, pessoas idosas incapacitadas e indivíduos com sofrimento mental grave, estão impedidas de dar o seu consentimento livre e esclarecido ou que, por sua condição social, como povos indígenas, quilombolas, indivíduos em situação de rua, têm dificuldades de cunho cultural e social para expressar as suas opções ou de opor resistência a um procedimento com o qual não estão de acordo.

Projeto de Lei 2242/2022

Estatuto dos Direitos do Paciente

Art. 3º Submetem-se às disposições desta Lei os profissionais de saúde, os responsáveis por serviços de saúde públicos ou privados e as pessoas jurídicas de direito privado que operam planos de assistência à saúde, sem prejuízo do cumprimento da legislação específica que rege suas atividades.

Projeto de Lei 2242/2022

Estatuto dos Direitos do Paciente

Direitos do paciente:

- **indicar livremente um representante em qualquer momento de seus cuidados em saúde, por meio de registro em seu prontuário;**
- **contar com um acompanhante em consultas e internações, o qual terá o direito de fazer perguntas e de se certificar de que os procedimentos de segurança estão sendo adotados (salvo quando o médico ou profissional responsável pelos seus cuidados entender que a presença desse acompanhante pode acarretar prejuízo à saúde, à intimidade ou à segurança do paciente ou de outrem);**

Projeto de Lei 2242/2022

Estatuto dos Direitos do Paciente

Direitos do paciente:

- **acessar cuidados em saúde de qualidade, no tempo oportuno, e de receber atendimento em instalações físicas limpas e adequadas, bem como por profissionais de saúde adequadamente formados e capacitados, incluindo transferência para outra unidade de saúde, desde que esteja em condições clínicas, em conformidade com seu melhor interesse, respeitadas a disponibilidade de leitos e a ordem de regulação, com a remessa dos seus registros de atendimento ou dos procedimentos efetuados;**

Projeto de Lei 2242/2022

Estatuto dos Direitos do Paciente

Direitos do paciente:

- **ambiente, procedimentos e insumos seguros, incluindo o direito de realizar perguntas aos profissionais de saúde sobre a higienização das mãos e de instrumentos, o local correto de seu corpo que será submetido a procedimento cirúrgico ou invasivo e o nome do médico que está encarregado de seus cuidados e a forma de contatá-lo;**
- **informação sobre a origem dos insumos de saúde e dos medicamentos e de verificar, antes de recebê-los, a dosagem prescrita, eventuais efeitos adversos e outras informações que visem a assegurar-lhe sua segurança;**

Projeto de Lei 2242/2022

Estatuto dos Direitos do Paciente

Direitos do paciente:

- **não ser tratado com distinção, exclusão, restrição ou preferência de atendimento baseados em sexo, raça, cor, religião, enfermidade, deficiência, origem nacional ou étnica, renda ou qualquer outra forma de discriminação que provoque restrições de seus direitos;**
- **envolver-se ativamente em seus cuidados em saúde, participando da decisão sobre eles e do plano terapêutico;**

Projeto de Lei 2242/2022

Estatuto dos Direitos do Paciente

Direitos do paciente:

- **ser informado sobre sua condição de saúde, sobre o tratamento e eventuais alternativas, sobre os riscos e os benefícios dos procedimentos e sobre os efeitos adversos dos medicamentos prescritos, de maneira clara de modo que possa decidir sobre seus cuidados;**
- **ser informado se o tratamento, o medicamento e o método de diagnóstico são experimentais, bem como de consentir ou de recusar participar de pesquisa em saúde, em conformidade com as normativas específicas sobre ética em pesquisa;**

Projeto de Lei 2242/2022

Estatuto dos Direitos do Paciente

Direitos do paciente:

- **ao consentimento informado sem coerção ou influência indevida, salvo em situações de risco de morte em que esteja inconsciente, bem como revoga-lo, a qualquer tempo, sem sofrer represálias;**
- **à confidencialidade das informações sobre seu estado de saúde e seu tratamento e de outras informações de cunho pessoal, mesmo após sua morte, salvo as exceções previstas em lei, sendo que os dados e os registros referentes ao paciente deverão ser devidamente manuseados e arquivados de modo a preservar tal confidencialidade;**

Projeto de Lei 2242/2022

Estatuto dos Direitos do Paciente

Direitos do paciente:

- **a consentir ou não com a revelação de informações pessoais para terceiros não previamente autorizados, incluídos familiares, exceto quando houver determinação legal;**
- **ser examinado em lugar privado, salvo em situações de emergência ou de cuidados intensivos; recusar qualquer visita e consentir ou não a presença de estudantes e profissionais de saúde estranhos aos seus cuidados em saúde;**

Projeto de Lei 2242/2022

Estatuto dos Direitos do Paciente

Direitos do paciente:

- **a buscar segunda opinião ou parecer de outro profissional ou serviço sobre seu estado de saúde ou procedimentos recomendados, em qualquer fase do tratamento, bem como de ter tempo suficiente para tomar decisões, salvo em situações de emergência;**

Projeto de Lei 2242/2022

Estatuto dos Direitos do Paciente

Direitos do paciente:

- **acessar ao seu prontuário médico, sem necessitar apresentar justificativa, inclusive de obter cópia sem ônus, de solicitar retificação e de exigir que seja mantido em segurança;**
- **ter suas diretivas antecipadas de vontade respeitadas pela família e pelos profissionais de saúde;**
- **receber cuidados paliativos, livre de dor, e de escolher o local de sua morte, nos termos dos regramentos do SUS ou dos planos de assistência à saúde, conforme o caso; os familiares do paciente têm o direito de serem apoiados.**

Projeto de Lei 2242/2022

Estatuto dos Direitos do Paciente

Responsabilidades do paciente:

- **compartilhar informações sobre doenças passadas, internações e medicamento do qual faz uso e outras informações pertinentes com os profissionais de saúde, com vistas a auxiliá-los na condução de seus cuidados;**
- **seguir as orientações do profissional de saúde quanto ao medicamento prescrito, de modo a finalizar o tratamento ao tempo estimado;**
- **informar os profissionais de saúde acerca da desistência do tratamento prescrito, bem como de mudanças inesperadas em sua condição;**

Projeto de Lei 2242/2022

Estatuto dos Direitos do Paciente

Responsabilidades do paciente:

- **cumprir as regras e os regulamentos dos serviços de saúde;**
- **respeitar os direitos dos outros pacientes e dos profissionais de saúde.**

Projeto de Lei 2242/2022

Estatuto dos Direitos do Paciente

Art. 24. A violação dos direitos do paciente dispostos nesta Lei caracteriza-se como situação contrária aos direitos humanos, nos termos da Lei nº 12.986, de 2 de junho de 2014.

Benefícios da criação de uma lei

1. Conscientizar os pacientes sobre seus próprios direitos

Empoderamento do paciente para identificar exames desnecessários, terapêuticas irrelevantes e procedimentos invasivos com riscos superiores aos benefícios.

Benefícios da criação de uma lei

2. Remodelar o comportamento de profissionais de saúde

A assimetria de poder e de informação entre médico e paciente é fator preponderante na tomada de decisão do médico de forma unilateral, sem considerar os eventuais riscos de dano, o desconforto e o impacto psíquico dos tratamentos, procedimentos e medicamentos que prescreve.

Benefícios da criação de uma lei

3. Influenciar a formação de novos profissionais de saúde

A lei passará a constar dos programas de curso de graduação, auxiliando na formação dos novos profissionais da saúde.

Benefícios da criação de uma lei

4. Estimular hospitais e serviços de saúde a adotar políticas sobre os direitos do paciente

A instituição de um Estatuto promoverá uma mudança cultural colocando o paciente cada vez mais no centro do cuidado e estimulando práticas cada vez mais transparentes, humanizadas e participativas.

Benefícios da criação de uma lei

5. Conferir visibilidade ao tema à sociedade

A lei é relevante para que toda a sociedade passe a saber dos direitos do paciente, afinal, todo cidadão é um paciente.

Muito obrigado
ebatistel@unimedpr.coop.br

Unimed 
Paraná

