



Centre Hospitalier  
de Luxembourg

## DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE



CHL  
accredited  
by Joint  
Commission  
International



Todos os funcionários do Centre Hospitalier de Luxembourg partilham os valores de saber ouvir e de respeito.

# DIREITOS DO PACIENTE



Os direitos e deveres dos pacientes incluem os elementos essenciais da lei de 24 de julho de 2014 sobre os direitos e deveres dos pacientes e do regulamento interno do CHL.

## › Acesso aos cuidados de saúde

Os cuidados de saúde são prestados de forma eficiente e em conformidade com os dados científicos e as normas legalmente previstas em matéria de qualidade e de segurança. (art. 4.º)

Pode solicitar uma segunda opinião a outro médico.

## › Respeito mútuo, dignidade e lealdade

O paciente tem o direito à proteção da sua privacidade, à confidencialidade, à dignidade e ao respeito pelas suas convicções religiosas e filosóficas. (art. 3.º)

## › Qualidade

Os cuidados de saúde são prestados de forma eficiente e em conformidade com os dados científicos e as normas legalmente previstas em matéria de qualidade e de segurança. (art. 4.º)

## › Livre escolha do profissional de saúde

Cada paciente tem o direito de escolher livremente o prestador de serviços de saúde pelo qual pretende ser atendido, com vista à prestação de cuidados de saúde, respeitando os requisitos organizacionais da prestação de cuidados. Essa escolha pode ser alterada a qualquer momento. (art. 5.º)

Nas urgências e durante as situações de banco, a escolha do prestador é limitada aos médicos presentes ou que estão de banco.

## › Acompanhante do paciente

O paciente tem o direito de se fazer representar por uma terceira pessoa, o «acompanhante do paciente» relativamente aos procedimentos e decisões sobre a sua saúde, sendo ou não um profissional de saúde, que escolherá livremente. No entanto, o profissional de saúde pode, a qualquer momento, optar livremente por se fazer trocar sem a presença do acompanhante. (art. 7.º)

## › Informação do paciente

O paciente tem direito às informações sobre o seu estado de saúde e à sua provável evolução (art. 8.º). O paciente pode não querer saber o diagnóstico, prognóstico ou informações relacionadas com o seu estado de saúde ou a sua provável evolução. Deve expressar esse desejo ao profissional de saúde que, por sua vez, deverá respeitar, salvo em exceções legais.

## › Consentimento informado

O paciente toma decisões sobre a sua saúde em conjunto com os profissionais de saúde.

Os cuidados de saúde prestados a um paciente só podem ser realizados após o seu consentimento prévio, livre e esclarecido e no seguimento de lhe ter sido entregue informação adequada.

O consentimento deve ser fornecido por escrito para as seguintes intervenções e procedimentos/tratamentos de alto risco:

### Intervenções e atos:

- › Anestesia: geral ou local
- › Sedação: realizada para endoscopias, exames de imagem, reparação de pensos, abordagem central, odontologia
- › Todos os procedimentos cirúrgicos
- › Procedimentos obstétricos e ginecológicos: cesarianas, procedimentos cirúrgicos, histeroscopia ambulatória. Interrupção voluntária da gravidez (consentimento para procedimento cirúrgico + documento legal), interrupção médica da gravidez (consentimento para feticídio), atos de medicina fetal: amniocentese - trofoblastos - cordocentese
- › Atos de Reprodução Médica Assistida: estimulação e punção
- › Radiologia intervencional
- › Radiologia em crianças: Ressonância magnética e tomografia computadorizada com injeção, cistografia
- › Endoscopias: para fins de diagnóstico ou terapêuticos

- › Imunologia: Testes de reintrodução e protocolos de dessensibilização (imunoalergologia)
- › Cardiologia: Exames farmacológicos de stresse (ecografia, ressonância magnética, tomografia computadorizada), ecocardiograma transesofágico
- › Citologia aspirativa por agulha fina da tiróide

### Tratamentos de alto risco:

- › Transusão de hemoderivados
- › Quimioterapia
- › Iodoterapia
- › Imunoterapia
- › Diálise
- › Autoenxerto e plasmaférese

### Campos específicos (formulários específicos):

- › Pesquisa
- › Remoção de órgãos, tecidos, células para transplante (dador vivo)
- › Exame genético

## › Médico de referência

Se o paciente ainda não indicou o seu médico de referência ao médico assistente no CHL, pode pedir ao secretariado que o mencione na sua ficha de paciente do CHL.

## › Ficha do Paciente

A ficha do paciente inclui os aspetos médicos, de assistência e administrativos, e fornece todas as informações relevantes para a evolução do estado de saúde do paciente durante o tratamento.

É exercido o direito de acesso e de solicitação de elementos da ficha do paciente, de acordo com as disposições legais e o procedimento interno do CHL.

Este direito é exercido junto do secretariado ou do(s) serviço(s) em causa.

O paciente tem direito a uma cópia da sua ficha ou de elementos constantes na sua ficha. (alínea 3 do art. 16.º)

Se o paciente pretender que a cópia da ficha seja entregue a um terceiro, que não é um profissional de saúde, deve atribuir-lhe uma autorização específica.

O hospital tem a obrigação de guardar a ficha do paciente durante 10 anos.

### › Proteção de dados

A pessoa responsável pelo processamento dos dados do paciente para fins de diagnóstico e tratamento é o diretor-geral.

O paciente tem o direito de retificar os seus dados e a possibilidade de apresentar uma reclamação ao responsável pela proteção de dados (data-privacy@chl.lu).

### › Informações para a família ou terceiros

O paciente pode indicar as pessoas a quem os profissionais de saúde podem dar informações sobre o seu estado de saúde.

### › Pessoa de contacto

O paciente pode indicar a pessoa a ser contactada em caso de internamento.

### › Paciente incapaz de expressar a sua vontade

O paciente adulto pode tomar providências no caso de já não ser capaz de se expressar de maneira válida. Estas disposições são válidas apenas nesta situação.

### › Pessoa de confiança

Qualquer paciente adulto pode nomear uma pessoa de confiança, que pode ser uma pessoa física, profissional de saúde ou não. A nomeação é feita por escrito, datada e assinada pelo paciente e deve ser entregue ao profissional de saúde para a colocar, o original ou cópia, na ficha do paciente.

A pessoa de confiança age no interesse do paciente. (art. 12.º)

### › Segredo profissional

O sigilo profissional é levantado em relação ao acompanhante e à pessoa de confiança.

Quando vários profissionais de saúde colaboram na prestação de cuidados de um paciente, estes devem manter-se mutuamente informados, a menos que o paciente se oponha. (art. 8.º)

### › Idioma

O paciente que não domina uma das línguas oficiais do Luxemburgo (luxemburguês, francês, alemão) pode ser assistido por uma pessoa que domine a língua.

### › Saída

O paciente pode sair do estabelecimento a qualquer momento. Quando a alta é contra indicação médica e representa um perigo para o paciente, é pedido ao paciente para assinar um atestado de alta contra indicação médica, após ter sido informado dos riscos da sua alta.

### › Participação em projeto de pesquisa

Para cada participação num projeto de pesquisa biomédica, o paciente deve ser previamente informado e ter assinado um termo de consentimento informado específico. Pode retirar o seu consentimento a qualquer momento, de acordo com os procedimentos previstos no formulário de consentimento. A recusa em participar num estudo não tem qualquer influência no tratamento do paciente. Os pacientes podem solicitar informações acerca das pesquisas que estão a decorrer no CHL junto do médico assistente ou consultá-las na Internet ([www.chl.lu](http://www.chl.lu)).

### › Diretriz antecipada (cuidados paliativos)

*Lei de 16 de março de 2009 sobre cuidados paliativos, diretiva antecipada e suporte em fim de vida.*

O paciente pode manifestar a sua vontade relativamente ao fim da sua vida, incluindo as condições, limi-

tação e termo do tratamento, incluindo o tratamento da dor, bem como apoio psicológico e espiritual na sua diretriz antecipada.

O paciente pode entregá-la ao profissional de saúde para a colocar, o original ou cópia, na ficha do paciente.

### › Provisão de fim de vida (eutanásia e suicídio assistido)

*Lei de 16 de março de 2009 sobre a eutanásia e o suicídio medicamente assistido.*

O paciente pode manifestar a sua vontade numa provisão de fim da vida. O médico assistente não é obrigado a implementá-la.

O paciente pode entregá-la ao profissional de saúde para que este a coloque (uma cópia) na ficha do paciente.

O original da provisão deve ser registado na Commission Nationale de Contrôle et d'Evaluation no Ministério da Saúde, L - 2935 Luxemburgo.

A eutanásia e o suicídio medicamente assistido devem ser realizados no estrito cumprimento das disposições legais.

### › Insatisfação, queixas, reclamações

Em caso de dificuldade durante uma consulta ou um internamento hospitalar, o paciente pode falar com o pessoal da unidade, o seu médico assistente, o chefe da unidade de enfermagem ou o chefe do serviço médico.

Pode igualmente registar as suas reclamações nas fichas de avaliação de internamento.

Tem a opção de encaminhar as suas reclamações para o responsável pelas relações com os pacientes do CHL, para a direção-geral, através do número 4411 3101 ou por e-mail: [relations-patient@chl.lu](mailto:relations-patient@chl.lu).

Em caso de litígio na área médica, pode solicitar que a reclamação seja tratada pelo médico conciliador do CHL.

Para que uma reclamação seja tratada de forma válida pelo CHL, o paciente deve, por lei, atribuir uma autorização por escrito ao responsável pelas relações com os pacientes, para que o diretor do hospital, o gestor de reclamações e qualquer outro funcionário delegado para este fim pelo diretor tenha o direito de solicitar e obter a comunicação de todos os elementos relevantes relacionados com o tratamento do processo que foi indicado, nomeadamente os elementos médicos, cuidadores ou administrativos do processo do paciente. Pode obter todas as informações úteis junto das entidades de segurança social ou outras administrações.

### › Serviço nacional de informação e mediação de saúde

O paciente pode inscrever-se no Service National d'Information et de Médiation Santé (Serviço Nacional de Informação e Mediação de Saúde), criado no Ministério da Saúde. A inscrição pode ser feita por escrito ou oralmente. O paciente deve atribuir uma autorização por escrito para que este serviço possa obter a comunicação de todos os elementos relevantes relacionados com o tratamento do processo que foi indicado, nomeadamente os elementos médicos, cuidadores ou

administrativos do processo do paciente. Pode obter todas as informações úteis junto das entidades de segurança social ou outras administrações.

### › Comunicar um evento de segurança dos doentes diretamente à Joint Commission International (JCI)

O CHL, acreditado pela Joint Commission International (JCI), oferece-lhe a oportunidade de comunicar estas situações diretamente à JCI.

A JCI examinará todas as queixas relacionadas com as normas internacionais para determinar se revelam uma potencial não conformidade com estas normas.

Mais informações e modalidades de contacto através deste código QR:



### › Comité de Ética Hospitalar

O paciente (ou os seus familiares, caso este já não consiga manifestar a sua vontade), pode recorrer ao Comité de Ética Hospitalar (CEH) para apoio à decisão, sempre que a realização de uma série de abordagens terapêuticas for possível do ponto de vista médico e que a escolha entre estas dê origem a dilemas éticos. A solicitação de arbitragem do CEH é feita junto da equipa médica.

## ➤ Registo de cuidados partilhado (RCP)

### **Quais são os objetivos do registo de cuidados partilhado?**

O objetivo do RCP (DSP, no idioma francês) é incentivar o intercâmbio e a partilha de dados e informações sobre a saúde dos doentes num registo informatizado, reunindo dados úteis e relevantes para melhorar a coordenação, a continuidade e a segurança dos cuidados de saúde, bem como para fazer uma melhor utilização dos dados.

### **Quem pode aceder aos dados do seu registo de cuidados partilhado?**

Profissionais de saúde no Luxemburgo que possam comprovar a existência de um vínculo terapêutico para o seu tratamento atual e futuro, dentro dos limites das restrições que comunicou à agência eSanté.

### **Quem é responsável?**

O CHL é responsável pelos seus cuidados e pela documentação produzida durante a sua estadia.

A agência eSanté é responsável pelo tratamento dos dados no âmbito do RCP.

De cada vez que visitar o CHL, pode recusar que os seus dados sejam transmitidos ao seu RCP, avisando o balcão de receção no local de acolhimento. A sua escolha será então válida apenas para a admissão em curso.

A sua objeção não terá qualquer impacto no seu tratamento.

### **Quais são os seus direitos?**

Antes de os seus dados serem enviados para o seu RCP, pode mudar de ideias. Para tal, exprima os seus novos desejos informando o balcão de receção no local de acolhimento.

Se mudar de ideias após o envio dos seus dados, pode sempre fazer valer os seus direitos contactando a agência eSanté através do número: +352 27.12.50.18.33.



### Como aceder ao seu RCP?

Para aceder em qualquer altura, visite o sítio Web eSanté:

<https://www.esante.lu>

Pode ver o conteúdo do seu registo e, se desejar, restringir o acesso aos dados nele contidos.



### Que documentos é que o CHL envia ao seu RCP?

Para obter uma lista de documentos, consulte o nosso sítio Web:



### Deseja obter mais informações sobre o seu RCP?

- › Telefone: +352 27.12.50.18.33
- › Visite a página DSP no sítio Web eSanté.



# DEVERES DO PACIENTE



Os direitos e deveres dos doentes incluem, entre outros, os elementos essenciais da lei de 24 de julho de 2014 sobre os direitos e deveres dos doentes e o regulamento interno do CHL.

## › Admissão

Assim que chegar, a equipa da receção cuidará de si e apoiá-lo-á nos procedimentos administrativos relativos ao seu internamento.

Para tal, solicitamos que traga os seguintes documentos para limitar o tempo de espera durante a sua admissão:

- Documento de identificação com fotografia (cartão de cidadão, passaporte, carta de condução)
- Prova de adesão a um seguro de saúde, em particular:
  - › se estiver afiliado a um fundo de seguro de saúde do Luxemburgo (CNS, CMFEP, CMFEC, EMCFL): o seu cartão de seguro social válido
  - › se for funcionário público ou agente estatutário da União Europeia: a forma de pagamento elaborada pelo seu seguro de saúde (JSIS/BEI) e válida durante o período do seu internamento.
  - › se estiver afiliado a um seguro de saúde noutro país membro da União Europeia: o seu cartão de seguro europeu (válido em caso de emergência) e o formulário europeu S2 (necessário para admissão não urgente)

› se a sua presença no Luxemburgo for assegurada pelo Ministério da Família, respetivamente, pelo Commissariat du Gouvernement (CGE): o voucher numerado e emitido por estas entidades

- O seu cartão de membro do Médico-Chirurgicale Mutualiste (fundo mútuo médico-cirúrgico) ou qualquer outro seguro complementar
- Qualquer outro documento administrativo que tenha impacto no seu apoio financeiro (ficha de acidente de trabalho, certificado de pagamento social de terceiros emitido pelo seu Instituto social, bem como as etiquetas relacionadas, etc.)
- Qualquer documento médico relacionado com a sua visita e tratamentos atuais (receitas, carta do seu médico, radiografias e resultados de exames recentes, etc.)

Os dados de uma pessoa de contacto (nome, parentesco, morada, telefone, etc.) também serão solicitados.

## Casos especiais

### **Admissão de emergência:**

se for hospitalizado com urgência, as formalidades administrativas ficarão a cargo dos seus familiares ou da secretaria do hospital.

### **Admissão de um menor:**

a admissão de um menor deve ser feita com o consentimento e na presença do titular do poder paternal, que também deverá estar presente no momento da alta da criança/adolescente. A criança é atendida num serviço de acordo com a sua patologia e/ou idade e recebe as devidas informações.

### **Pessoas não afiliadas:**

se não for titular de um seguro de saúde, o CHL pedirá o pagamento de um adiantamento, ou seja irá aconselhá-lo a contactar o seu office social (gabinete social).

### **Hospitalização a pedido de terceiros:**

qualquer pessoa que sofra de transtornos mentais não pode ser internada sem o seu consentimento a pedido de um terceiro, se o seu transtorno impossibilitar o seu consentimento e se o médico de regime ambulatorio decidir que o seu estado requer atendimento imediato a par de um acompanhamento constante em meio hospitalar.

## > Respeito mútuo, dignidade e lealdade

O paciente fornece ao profissional de saúde todas as informações relevantes para o seu cuidado, aderindo e colaborando com este. (art. 3.º)

Durante o seu tratamento, respeita a equipa de saúde e os demais pacientes.

## > Vigilância de identidade

Desde a admissão até à alta do paciente, as nossas equipas administrativas e médicas solicitam com regularidade ao paciente que declare a sua identidade antes de cada tratamento ou ato de prestação de cuidados.

É colocada uma pulseira de identidade no pulso do paciente. O paciente deve participar ativamente na política do CHL que visa prevenir qualquer risco de erro quanto à sua identidade. Deve manter a pulseira no pulso durante a sua permanência nas instalações e declarar a sua identidade quando solicitado.

## > Recolha de informações

Ao cuidar do paciente, é solicitado à equipa médica que o questione sobre o seu estado de saúde e também sobre a sua situação pessoal. Estes dados são essenciais para o processo do paciente e a garantia do atendimento.

O paciente informa sistematicamente sobre os medicamentos que está a tomar; alergias e quaisquer outras informações que considere importantes.

### › Toma de medicamentos

O paciente participa no seu tratamento ideal.

### › Hospital livre de fumo

É proibido fumar ou vaporizar nas instalações e no recinto do hospital, exceto nas áreas especialmente equipadas e previstas para o efeito.

O recinto inclui os átrios de entrada, bancos e espaços verdes do CHL.

### › Substâncias proibidas

O consumo de álcool, canábis ou outras substâncias ilícitas é proibido no interior e no recinto do hospital.

### › Ocultação de rosto

A ocultação do rosto nas instalações do hospital é proibida. (artigo 563.º do Código Penal)

### › Telemóvel

O uso de telemóvel nos quartos está autorizado, desde que não incomode os restantes pacientes nem interfira no bom andamento dos cuidados. Estes dispositivos permanecem proibidos em salas de tratamento e blocos operatórios devido a possíveis distúrbios em certos equipamentos médicos.

### › Proibição de filmar e fotografar profissionais de saúde nos hospitais

É estritamente proibido filmar e fotografar os profissionais de saúde no hospital.

O incumprimento dos direitos de proteção da imagem e dos dados pode dar origem a sanções, e a Direção poderá tomar as medidas adequadas.

➤ Pode consultar a lei de 24 de julho de 2014 sobre os direitos e obrigações do paciente na sua totalidade através do seguinte código QR:









Centre Hospitalier  
de Luxembourg

**Centre Hospitalier de Luxembourg**

4, rue Ernest Barblé L-1210 Luxembourg

**Tel.:** +352 44 11 11 **Fax:** +352 45 87 62 **[www.chl.lu](http://www.chl.lu)**