

# MANUAL DE DIREITO E DEVERES DOS CIDADÃOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE SAÚDE OFERTADOS PELO SÃO LUCAS



**São Lucas**

HOSPITAL PARTICULAR  
E CONVÊNIO

O São Lucas Hospital Particular e Convênios zela pelo propósito de melhorar a vida das pessoas, visando sempre seus valores, sobretudo o compromisso com a sociedade, respeito, equidade e inclusão, e comportamento ético e transparente. Para garantir o cumprimento dessas premissas, o São Lucas elaborou o presente manual, direcionado aos pacientes, acompanhantes e visitantes.

ESTE DOCUMENTO FOI DESENVOLVIDO EM CONFORMIDADE COM A LEI Nº 13.1709/2018 - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD).



# DIREITOS DOS CIDADÃOS USUÁRIOS DO HOSPITAL

No São Lucas Hospital Particular e Convênios o paciente tem direito a/ao:

- 1.** Atendimento digno, atencioso e respeitoso, sem preconceito de raça, credo, cor, idade, sexo, diagnóstico ou qualquer outra forma de preconceito.
- 2.** Ser identificado pelo nome e sobrenome. Caso tenha opção pelo nome social, esse direito também está garantido, conforme (Portaria 1.820 de 13 de agosto de 2009).
- 3.** Identificar os profissionais da instituição por crachá visível, que deverá ser mantido em local de fácil visualização;
- 4.** Informações claras, simples e compreensivas a respeito das ações diagnósticas e terapêuticas, e o que pode decorrer delas, bem como previsão de duração do tratamento.
- 5.** Serem informados sobre os procedimentos terapêuticos e propedêuticos aos quais serão submetidos no hospital e ter respeitada a sua concordância ou discordância com a implementação, exceto os casos previstos em leis.
- 6.** Receber informação sobre os medicamentos que lhe serão administrados.
- 7.** Ser informado sobre a procedência do sangue ou hemoderivados para a transfusão, bem como a comprovação das sorologias efetuadas e a sua validade pelo banco de sangue.
- 8.** Esclarecimentos sobre documentos e formulários que lhe sejam apresentados para assinar, de forma a permitir sua compreensão e entendimento para uma opção consciente.
- 9.** Consentir ou recusar, sendo maior e capaz — de forma livre, voluntária e esclarecida, após ter recebido adequada informação — procedimentos diagnósticos, terapêuticos e avaliações clínicas a serem realizados.

Cancelar, a qualquer tempo, qualquer consentimento que tenha dado anteriormente, previamente à realização do procedimento, por decisão livre, consciente e esclarecida, sem que lhe sejam imputadas sanções morais ou legais;

**10.** Ter prontuário preenchido de forma legível, contendo o conjunto de documentos padronizados com informações a respeito de seu histórico médico, início e evolução de sua doença, raciocínio clínico, exames complementares, condutas terapêuticas, descrição dos procedimentos realizados, podendo consultá-lo a qualquer momento, mesmo após seu arquivamento, pelo prazo estipulado em lei, observado o fluxo administrativo da instituição;

**11.** Receber as receitas digitadas ou em letra legível, contendo assinatura e carimbo com o número do registro do profissional;

**12.** Ter segurança e integridade física, respeitados os recursos e procedimentos de segurança estabelecidos e as instalações do hospital;

**13.** Manter a sua privacidade, com atendimento em lugar adequado e conduta profissional que resguarde essa privacidade;

**14.** Ter resguardado seus segredos e/ou manifestações, por meio da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete riscos a terceiros ou à saúde pública;

**15.** A um acompanhante, considerando o paciente com idade inferior a 18 anos, maiores de 60 anos e pacientes com necessidades especiais:

**15.1.** Sendo adolescente (faixa entre 12 e 18 anos), desde que identificado como capaz de compreender seu problema e de conduzir-se por seus próprios meios, ser atendido, se o desejar, sem acompanhante em consultas e outros atendimentos, com garantia de sua individualidade e confidencialidade e quanto ao acesso a recursos diagnósticos e terapêuticos. No entanto, frente a situações consideradas de risco e quando indicado qualquer procedimento de alguma complexidade, serão necessários a participação e o consentimento dos pais ou responsáveis, devendo essa quebra de sigilo profissional ser informada e justificada previamente ao adolescente.

**15.2.** Sendo criança ou adolescente:

**15.2.1.** Ter representante legal considerado defensor dos seus

interesses, participando ativamente nas decisões relativas aos procedimentos diagnósticos, terapêuticos e anestésicos, recebendo todas as informações e esclarecimentos pertinentes, salvo quando existir determinação judicial em contrário;

**15.2.2.** Poder desfrutar de acompanhamento de seu currículo escolar e de alguma forma de recreação;

**15.2.3.** Não ser exposto aos meios de comunicação sem sua expressa vontade e a de seus pais ou responsáveis.

**15.3** Sendo idoso, obter o cumprimento do disposto nos artigos 16 a 18, do "Estatuto do Idoso" - direito ao acompanhante, opção por tratamento que lhe seja mais favorável, bem como o de ser atendido por profissionais treinados e capacitados para o atendimento de suas necessidades;

**16.** Receber visitas de amigos e parentes em horários pré-estabelecidos, de acordo com as normas e regulamentos do hospital;

**17.** Ter respeitada sua crença espiritual e religiosa e de receber ou recusar assistência moral, psicológica, social e religiosa;

**18.** Ser ouvido, por meio de um canal direto de comunicação (SAC), sendo suas queixas, críticas e/ou elogios encaminhados aos setores responsáveis. Quando apresentar alguma reclamação, esta deverá ser averiguada, com retorno ao paciente/acompanhante;

**19.** Exigir que o hospital cumpra as normas de prevenção e controle de infecção hospitalar, conforme o regulado pelos órgãos competentes;

**20.** Morte digna e serena, podendo optar ele próprio (desde que lúcido), a família ou responsável, por local ao acompanhamento e, ainda, se quer ou não o uso de tratamentos dolorosos e extraordinários para prolongar a vida;

**21.** Dignidade e respeito, mesmo após a morte. Os familiares ou responsáveis devem ser avisados imediatamente após o óbito;

**22.** Não ter nenhum órgão retirado do seu corpo sem a sua prévia autorização ou do seu responsável legal, nos casos de comprovada incapacidade de manifestação de vontade do paciente;

- 23.** Ter assegurada a preservação de sua imagem e identidade e respeito a seus valores éticos, morais e culturais, independentemente de seu estado de consciência;
- 24.** Ser orientado e, se necessário, treinado sobre como conduzir seu autocuidado, recebendo instruções médicas claras e legíveis sobre a continuidade de seu tratamento;
- 25.** Usufruir do leito conforme determinado no contrato do plano, sendo ele privativo, semi-privativo, salvo se os leitos estiverem lotados (paciente e/ou dependente);
- 26.** Ter a cobertura igual à fixada para o plano do segmento ambulatorial, não garantindo, portanto, internação além das 12(doze) horas iniciais.
- 27.** Formalmente autorizar um representante ou familiar a ter acesso às informações de seu tratamento;
- 28.** Acesso às contas detalhadas referentes às despesas de seu tratamento, exames, medicação, internação e outros procedimentos médicos, após finalização do processo de faturamento e auditoria;
- 29.** Caso o paciente seja portador de transtornos mentais, deverão também ser observados os seus direitos, de acordo com a Lei Federal nº 10.216, de 06 de abril de 2001;
- 30.** Ser informado sobre todos os direitos citados anteriormente, sobre as normas e regulamentos do hospital e sobre como se comunicar com o SAC do hospital para obter informações, esclarecimentos de dúvidas, apresentação e reclamações;
- 31.** O São Lucas Hospital Particular e Convênios apoia o direito do paciente de buscar uma segunda opinião, em relação ao seu diagnóstico ou tratamento, dentro ou fora da instituição, ficando os custos sob responsabilidade do paciente ou da família.
- 32.** Recusar tratamento/procedimento, sendo paciente maior, capaz, lúcido, livre e devidamente esclarecido, assumindo todos os riscos por tal ato.

# DEVERES DOS CIDADÃOS USUÁRIOS DO HOSPITAL

No São Lucas Hospital Particular e Convênios o paciente e seus acompanhantes têm o dever de:

- 1.** Conhecer e respeitar as normas da instituição (link para consulta no final do presente documento);
- 2.** Prestar informações precisas, completas e acuradas sobre o histórico de saúde, doenças prévias, medicamentos em uso, procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados à sua saúde;
- 3.** Ter em mãos seus documentos e, quando solicitados, os resultados de exames que estejam em seu poder.
- 4.** Informar as mudanças do seu estado de saúde atual aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento;
- 5.** Confirmar o entendimento das ações que estão sendo efetuadas ou propostas visando à cura dos agravos à sua saúde, à prevenção das complicações ou sequelas, à sua reabilitação e à promoção da sua saúde, fazendo perguntas sempre que tiver dúvidas;
- 6.** Respeitar os direitos dos demais pacientes, acompanhantes, funcionários e prestadores de serviços da instituição contribuindo no controle de ruídos, número e comportamentos de seus visitantes;
- 7.** Seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional e quando não for possível, por qualquer razão, comunicar imediatamente aos profissionais responsáveis pelo seu cuidado e tratamento;
- 8.** Assumir integralmente a responsabilidade pelas suas ações e/ ou omissões caso se recuse a receber tratamento ou não siga as instruções recebidas pelos profissionais responsáveis sobre seu cuidado e tratamento;
- 9.** Zelar pelas propriedades do hospital colocadas à sua disposição e solicitar que os seus visitantes e acompanhantes também o façam;

- 10.** Não realizar filmagens nas dependências do hospital sem autorização prévia;
- 11.** Não utilizar o telefone celular nas áreas restritas, devido às interferências nos aparelhos médicos;
- 12.** Não manusear qualquer equipamento utilizado no auxílio à assistência;
- 13.** Atender e respeitar a proibição de fumo nas dependências do hospital, extensivo aos seus acompanhantes, conforme a legislação vigente;
- 14.** Respeitar a proibição de entrada e permanência com arma de fogo, branca ou de qualquer espécie nas dependências do hospital;
- 15.** Zelar pelos seus pertences de valor durante sua permanência no hospital;
- 16.** Respeitar os horários de visita estipulados pela instituição, cumprindo as normas pertinentes;
- 17.** Não pernoitar mais de um acompanhante com o paciente;
- 18.** Não trazer alimentos para pacientes e consumir alimentos que não sejam fornecidos pelo hospital;
- 19.** Não utilizar roupas do hospital que são de uso exclusivo do paciente;
- 20.** Providenciar as devidas autorizações junto ao plano de saúde, quando necessário;
- 21.** Comunicar ao hospital caso haja alguma impossibilidade de comparecer na data agendada para realização de consultas, retornos e procedimentos;
- 22.** Indicar o responsável financeiro por seu atendimento, ressalvados os casos de urgência e emergência;
- 23.** Honrar seu compromisso financeiro com a instituição, saudando ou fazendo saldar as despesas incorridas, tanto no que se refere às contas hospitalares, quanto aos honorários de seus médicos assistentes;

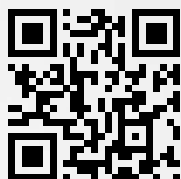


- 24.** Efetuar o pagamento dos procedimentos não custeados pelas Operadoras de Planos Privados à Saúde, independentemente do motivo, ou sem cobertura contratual;
- 25.** Participar do seu plano terapêutico e alta hospitalar ou indicar quem o possa fazer;
- 26.** Receber e utilizar identificação durante todo o período de permanência na unidade (visitantes e acompanhantes);
- 27.** Aceitar a alta médica, assistencial ou hospitalar quando o tratamento for considerado finalizado, mediante justificativa técnica, pelos profissionais envolvidos; quando todos os recursos disponíveis no Hospital para atender às necessidades do paciente e família já tenham sido oferecidos; ou quando a equipe do hospital se sentir impossibilitada de atender às expectativas do paciente;
- 28.** Colaborar com o tratamento realizado, seguindo as orientações médicas e regras hospitalares. A falta de colaboração do paciente durante seu tratamento poderá levar à Alta Administrativa, que é a interrupção do atendimento do paciente antes mesmo do fim do tratamento.
- 29.** Usar apenas os elevadores sociais, observando e respeitando a capacidade de lotação (visitantes e acompanhantes);
- 30.** Os pacientes beneficiários de planos privados de assistência à saúde devem notificar a instituição e o seu médico titular sobre quaisquer mudanças na cobertura do seu plano de saúde, assim como outras restrições que possam prejudicar a continuidade do tratamento;
- 31.** Cumprir as normas internas do hospital quanto ao descarte de resíduos nos locais indicados.

Para crianças, adolescentes ou adultos considerados legalmente incapazes, os direitos e deveres acima relacionados deverão ser exercidos pelos seus respectivos responsáveis legais, observados os limites da lei. Em caso de dúvidas, sugestões, elogios ou reclamações, entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC, pelo telefone: (31) 3238.8968 | (31) 98791.2982 ou e-mail: sachsl@santacasabh.org.br.

## REFERÊNCIAS LEGAIS

Constituição Federal • Código Civil Brasileiro. Lei nº 10.406, de 10/01/2002. • Código de Defesa do Consumidor. Lei Federal nº 10.216, de 06 de abril de 2001 • Lei nº 8.078, de 11/09/1990. • Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) • Lei nº 8.069, de 13/07/1990. • Estatuto do Desarmamento. Lei nº 10.826, de 22/12/2003 • Lei Federal nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais • Código de Ética Médica • Lei nº 9.656, de 03/06/1998 • Regras Institucionais de Conduta, disponível no link: [santacasabh.org.br/wp-content/uploads/2023/10/Regras-Institucionais-de-Conduta-Modelo-Online.pdf](http://santacasabh.org.br/wp-content/uploads/2023/10/Regras-Institucionais-de-Conduta-Modelo-Online.pdf) ou pelo QRCODE abaixo:





**São Lucas**

**HOSPITAL PARTICULAR  
E CONVÊNIOS**