

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



São Lucas

HOSPITAL PARTICULAR
E CONVÊNIOS

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 13.709/2018 - 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.** Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso, sem discriminação por sexo, raça, cor, religião, idade, enfermidade ou diagnóstico, deficiência, origem nacional ou étnica, renda ou qualquer outra condição que restrinja seus direitos.
- 2.** Ser identificado e chamado pelo nome de sua preferência, inclusive pelo nome social, sem ser identificado pela doença ou agravo à saúde, número, código ou outra forma imprópria ou desrespeitosa.
- 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.** Ser informado 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. Acessar seu prontuário médico sem precisar apresentar justificativa, obter cópia sem custo, solicitar a retificação de dados e exigir que o prontuário seja mantido em segurança, observados os procedimentos administrativos da instituição para atendimento da solicitação.

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. Fazer perguntas à equipe sobre medidas de segurança, como a higienização das mãos e dos instrumentos, o local correto do corpo para realização do procedimento e o nome do médico responsável por seus cuidados e a forma de contatá-lo. Também tem direito a receber informações sobre a procedência dos insumos e medicamentos, a dosagem prescrita, possíveis efeitos adversos e outras informações relacionadas à sua segurança;

14. Ter sua privacidade respeitada durante o atendimento, incluindo o direito de ser examinado em local privado, salvo em situações de emergência ou de cuidados intensivos; recusar visitas; e autorizar ou recusar a presença de estudantes e de profissionais de saúde que não participem de seus cuidados.

15. Ter direito a acompanhante em consultas e internações, salvo quando o médico ou profissional responsável por seus cuidados entender que a presença do acompanhante pode prejudicar a saúde, a intimidade ou a segurança do paciente ou de outra pessoa. O acompanhante pode fazer perguntas e verificar se as medidas de segurança do paciente estão sendo adotadas.

15.1. 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: manter os atuais subitens relativos à participação do representante legal e demais garantias específicas:

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: manter a atual previsão específica relativa aos direitos assegurados pelo Estatuto do Idoso.

16. Ter garantida a confidencialidade das informações sobre sua saúde, tratamento e demais dados pessoais, inclusive após a morte, salvo nas hipóteses previstas em lei. Seus dados e registros devem ser manuseados e arquivados de forma a preservar essa confidencialidade.

17. 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;

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

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

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

21. Ter acesso a cuidados paliativos voltados ao alívio da dor e do sofrimento e, quando aplicável, escolher o local de sua morte, conforme

as regras do SUS ou do plano de saúde. Seus familiares têm direito a receber apoio para lidar com a doença.

- 22.** Ser orientado e, se necessário, treinado sobre como conduzir seu autocuidado, recebendo instruções médicas claras e legíveis sobre a continuidade de seu tratamento;
- 23.** Usufruir do leito conforme determinado no contrato do plano, sendo ele privativo, semiprivativo, salvo se os leitos estiverem lotados (paciente e/ou dependente);
- 24.** Participar ativamente das decisões sobre seus cuidados de saúde e da elaboração do seu plano terapêutico.
- 25.** Formalmente autorizar um representante ou familiar a ter acesso às informações de seu tratamento;
- 26.** 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;
- 27.** Indicar livremente, a qualquer momento, por registro em seu prontuário, um representante para decidir sobre seus cuidados de saúde quando não puder expressar sua vontade. Suas diretivas antecipadas de vontade, quando existentes, devem ser respeitadas pela equipe de saúde e por sua família.
- 28.** A falta de colaboração poderá ensejar a adoção das medidas administrativas cabíveis, observadas a condição clínica do paciente, a segurança assistencial, a legislação e as normas éticas aplicáveis, com garantia da continuidade do cuidado quando necessária;
- 29.** Recusar tratamento ou procedimento, após receber informações claras sobre os riscos e as possíveis consequências de sua decisão, ressalvadas as hipóteses previstas em lei.
- 30.** Buscar segunda opinião ou parecer de outro profissional ou serviço sobre seu estado de saúde ou sobre procedimentos recomendados, em qualquer fase do tratamento, e ter tempo suficiente para tomar decisões, salvo em situações de emergência.
- 31.** Ter acesso a intérprete e, se for pessoa com deficiência, a recursos e meios de acessibilidade que permitam compreender as informações sobre sua saúde e tratamento.
- 32.** Ser informado se o tratamento, o medicamento ou o método de

diagnóstico for experimental e decidir, de forma livre e esclarecida, se deseja ou não participar de pesquisa em saúde, conforme as normas éticas aplicáveis.

33. Decidir se suas informações pessoais podem ser compartilhadas com terceiros, inclusive familiares, salvo quando houver determinação legal.

34. Receber cuidados de saúde de qualidade, no tempo oportuno, em instalações limpas e adequadas e por profissionais devidamente formados e capacitados. Quando houver necessidade de transferência para outra unidade e existirem condições clínicas para realizá-la com segurança, a transferência deve ocorrer no melhor interesse do paciente, respeitadas a disponibilidade de leitos e a ordem de regulação, com envio dos registros do atendimento ao serviço de destino.

35. Ambiente seguro, livre de assédio ou abuso;

36. Respeito às crenças e possibilidade de receber ou recusar assistência religiosa;

37. Preservação da imagem, identidade e valores éticos, morais e culturais.

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 o paciente nem consumir alimentos que não sejam fornecidos ou autorizados 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, saldando 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 e colaborar com o planejamento de seu plano terapêutico e da alta hospitalar, fornecendo as informações necessárias e, quando não puder fazê-lo, indicar representante que possa participar em seu nome.
- 26.** Caso possua diretivas antecipadas de vontade, assegurar que a instituição mantenha uma cópia escrita; indicar seu representante; informar à equipe se desistir do tratamento prescrito; e comunicar mudanças inesperadas em seu estado de saúde.
- 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.

Nota: os direitos previstos neste manual devem ser aplicados em conjunto com os demais direitos assegurados pela legislação, inclusive os direitos do consumidor quando houver relação de consumo.

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 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 nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) • Lei nº 10.216, de 6 de abril de 2001 - dispõe sobre a proteção e os direitos das pessoas com transtornos mentais e redireciona o modelo assistencial em saúde mental • Lei nº 15.378, de 6 de abril de 2026 - Estatuto dos Direitos do Paciente • Lei nº 12.986, de 2 de junho de 2014 - dispõe sobre o Conselho Nacional dos Direitos Humanos (CNDH) • Lei nº 13.146/2015 - Lei Brasileira de Inclusão • Código de Ética Médica • Lei nº 9.656, de 03/06/1998 • Regras Institucionais de Conduta, disponível no link: santacasabh.org.br/ver/regras_institucionais_de_conduta.html ou pelo QR CODE abaixo:





São Lucas

**HOSPITAL PARTICULAR
E CONVÊNIOS**