

MANUAL DE DIREITOS E DEVERES

DOS CIDADÃOS USUÁRIOS DOS
SERVIÇOS DE SAÚDE OFERTADOS PELO
HOSPITAL SÃO LUCAS



O Hospital São Lucas (HSL) zela pelo propósito de melhorar a vida das pessoas, visando sempre seus valores, sobretudo o compromisso com a sociedade, respeito, equidade e inclusão, comportamento ético e transparente.

Para garantir o cumprimento dessas premissas, o Hospital 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 Hospital São Lucas 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 HSL 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 Hospital São Lucas, 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/ver/regras_institucionais_de_conduta.html ou pelo **QR CODE** ao lado:



