

# MANUAL DE DIREITOS E DEVERES

DOS CIDADÃOS USUÁRIOS DOS  
SERVIÇOS DE SAÚDE OFERTADOS PELA  
**SANTA CASA BH**



**Santa Casa BH**  
SAÚDE DE PONTA PARA TODOS



A Santa Casa BH (SCBH) 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, a SCBH 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

## Na Santa Casa BH 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, sobrenome ou nome social. Não ser identificado pelo nome da sua doença ou agravo à saúde, número ou código, ou ainda outras formas impróprias, desrespeitosas ou preconceituosas;
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.** 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.** Tem direito a um acompanhante 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:**

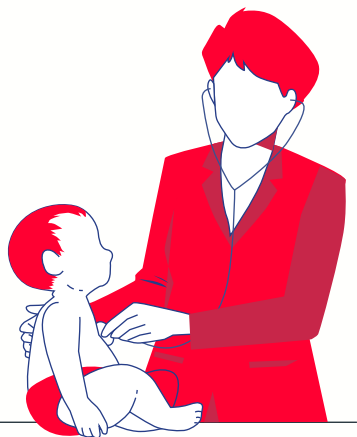
**15.2.1.** Ter representante legal considerado defensor dos seus interesses, participando ativamente nas decisões relativas aos procedimentos diagnósticos, terapêuticos e anestésicos, recebendo todas as informações e esclarecimentos pertinentes, salvo quando existir determinação judicial em contrário;

**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 recém-nascido:**

**15.3.1.** Não ser separado de sua mãe ao nas-



cer, salvo quando o próprio recém-nascido ou sua mãe necessitarem de cuidados especiais;

**15.3.2.** Receber aleitamento materno exclusivo, salvo quando isso representar risco à saúde da mãe ou do recém-nascido.

**15.4. Sendo idoso,** obter o cumprimento do disposto nos artigos 16 a 18, do “Estatuto do Idoso” - direito a 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 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 opinar 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, independente de seu estado de consciência;

**24.** Ser orientado e, se necessário, treinado sobre como conduzir seu auto cuidado, recebendo instruções médicas claras e legíveis sobre a continuidade de seu tratamento;

**25.** Formalmente autorizar um representante ou familiar a ter acesso às informações de seu tratamento;

**26.** 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.

**27.** 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;

**28.** O Hospital Santa Casa BH 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;

**29.** Realização de exames, internações, consultas, tratamentos e acessos aos medicamentos, sem qualquer ônus, mediante autorização da Secretaria Municipal de Saúde de Belo Horizonte pelo Sistema Único de Saúde (SUS).

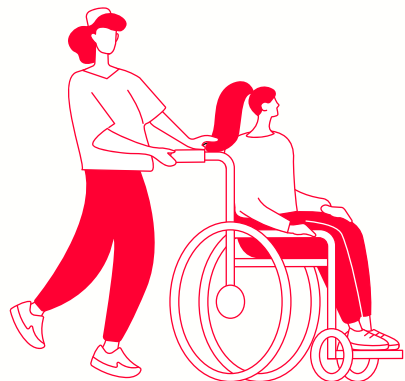
**30.** Recusar tratamento/procedimento, sendo paciente maior, capaz, lúcido, livre e devidamente esclarecido, assumindo todos os riscos por tal ato.



## DEVERES DOS CIDADÃOS USUÁRIOS DO HOSPITAL

### Na Santa Casa BH 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. Dar 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 dos profissionais responsáveis pelo 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.** Acrescentado conforme referência já constante ao final do manual.

**16.** Zelar pelos seus pertences de valor durante sua permanência no hospital;

**17.** O acompanhante deverá respeitar os horários de visita estipulados pela instituição, cumprindo as normas pertinentes;

**18.** Não é permitido pernoitar mais de um acompanhante com o paciente;

**19.** É vedado ao acompanhante trazer alimentos para pacientes e é vedado ao paciente consumir alimentos que não sejam fornecidos pelo hospital;

**20.** É vedado ao acompanhante utilizar roupas do hospital que são de uso exclusivo do paciente.

**21.** O acompanhante deverá usar apenas os elevadores sociais, observando e respeitando a capacidade de lotação;

**22.** Visitantes e acompanhantes devem receber e utilizar identificação durante todo o período de permanência na unidade;

**23.** 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.

**24.** 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.

**25.** Cumprir as normas internas do Hospital quanto ao descarte de resíduos nos locais indicados.

Para crianças, adolescentes ou adultos considerados legalmente incapazes, os di-

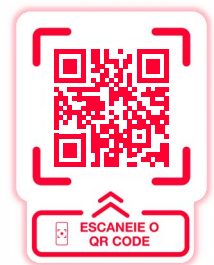


reitos e deveres acima relacionados deverão ser exercidos pelos seus respectivos responsáveis legais, observados os limites da lei.

Em caso de dúvidas, sugestões, elogios ou reclamações, entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC, pelo telefone (31) 3238.8731 ou e-mail: [sac@santacasabh.org.br](mailto:sac@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 Federal nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
- Código de Ética Médica
- Carta dos Direitos dos usuários da saúde, disponível no link: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-nordeste/hulw-ufpb/ acesso-a-informacao/programas-e-projetos/carta-dos-direitos-dos-usuarios-da-saude.pdf>
- Código de Conduta, disponível no link: <https://santacasabh.org.br/wp-content/uploads/2023/10/Regras-Institucionais-de-Conduta-Modelo-Online.pdf> ou pelo QRcode ao lado.



### SAC

Santa Casa BH  
Telefone:(31) 3238.8731  
WhatsApp: (31) 98323-7850  
E-mail: [sac@santacasabh.org.br](mailto:sac@santacasabh.org.br)

### Serviços Ambulatoriais

Telefone: (31) 3238.8061  
E-mail: [sacservicosambulatoriais@santacasabh.org.br](mailto:sacservicosambulatoriais@santacasabh.org.br)



**Santa Casa BH**

SAÚDE DE PONTA PARA TODOS

