

MANUAL DE DIREITOS E DEVERES **DOS CIDADÃOS USUÁRIOS DOS**



Ambulatórios Especializados
Santa Casa BH



A **Santa Casa BH** 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, os **Ambulatórios Especializados Santa Casa BH** elaboraram o presente manual direcionado aos pacientes e acompanhantes.

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 DOS AMBULATÓRIOS ESPECIALIZADOS SANTA CASA BH

Nos Ambulatórios Especializados Santa Casa BH, os pacientes têm 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 precisas, 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 será submetido ambulatorialmente e ter respeitada sua concordância ou discordância com sua realização, exceto nos casos previstos em lei.
6. Receber informações sobre os medicamentos que lhe serão administrados, procedimentos e exames realizados;
7. Esclarecimento sobre documentos e formulários que lhe sejam apresentados para assinar, de forma a permitir sua compreensão e entendimento para uma opção consciente;
8. Consentir ou recusar, sendo maior e capaz – de forma livre, voluntária e esclarecida, após ter recebido adequada informação – sobre 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;
9. 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.



- 10.** Receber as receitas digitadas ou em letra legível, contendo assinatura, data, carimbo com o número do registro do profissional ou assinatura digital;
- 11.** 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.
- 12.** 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.
- 13.** 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.
- 14.** Ter direito a acompanhante durante consultas e atendimentos ambulatoriais, 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.



14.1. Lei nº 14.737/2023 assegura às mulheres o direito de serem acompanhadas por uma pessoa maior de idade durante todo o período de atendimento em unidades de saúde, públicas ou privadas. Essa presença de acompanhante é garantida em consultas, exames ou procedimentos, independentemente de notificação prévia ou da necessidade de sedação.

14.2. A Lei nº 13.257/2016 (Lei da Primeira Infância) e o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA – Lei nº 8.069/1990) garantem que, em qualquer situação de atendimento médico, seja para diagnóstico, procedimento ou terapia, crianças e adolescentes devem estar acompanhados por um responsável legal ou, na ausência deste, por uma pessoa designada para defender seus interesses.

14.2.1. 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;

14.3. A Lei nº 10.741/2003 (Estatuto do Idoso) estabelece que os idosos, caso não possam decidir ou expressar sua vontade, a presença do acompanhante é obrigatória para proteger os direitos e a saúde do idoso, devendo ser consultado em todas as questões relacionadas ao atendimento médico, procedimentos e consentimentos.

14.3.1. 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.

- 15.** Ter suas crenças espirituais e religiosas respeitadas e de receber ou recusar assistência moral, psicológica e religiosa de acordo com suas convicções, durante o atendimento.
- 16.** Ser ouvido, por meio de um canal direto de comunicação (SAC), por meio do telefone (31) 3169-3600, pelo e-mail contatosac@santacasabh.org.br ou no site da Santa Casa BH no link <https://santacasabh.org.br/sac/>. As queixas, críticas, sugestões e/ou elogios são encaminhados aos setores responsáveis para averiguação e posterior retorno ao paciente/acompanhante.
- 17.** Exigir que os Ambulatórios Especializados Santa Casa BH cumpram as normas de prevenção e controle de infecção hospitalar, conforme o regulado pelos órgãos competentes;
- 18.** Ter assegurada a preservação de sua imagem, identidade e respeito a seus valores éticos, morais e culturais, independente de seu estado de consciência;
- 19.** Ser orientado e, se necessário, treinado sobre como conduzir seu autocuidado, recebendo instruções médicas claras e legíveis sobre a continuidade de seu tratamento;
- 20.** 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. Para tal, setor responsável pelo Serviço de Arquivo e Protocolo através do link <https://santacasabh.org.br/hospital100sus/solicitacao-de-prontuario/>;

- 21.** 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;
- 22.** Ser informado sobre todos os direitos citados anteriormente, sobre as normas e regulamentos dos Ambulatórios Especializados Santa Casa BH e sobre como se comunicar com o SAC para obter informações, esclarecimentos de dúvidas, apresentação de reclamações;
- 23.** Solicitar 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, quando fora da instituição. Dentro da instituição, o paciente pode solicitar uma segunda opinião, que será avaliada e oferecida conforme a disponibilidade das equipes médicas e o fluxo interno; 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.
- 24.** Realizar exames, consultas, tratamentos e acessar medicamentos, sem qualquer ônus, mediante autorização da Secretaria Municipal de Saúde de Belo Horizonte pelo Sistema Único de Saúde (SUS).
- 25.** 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.
- 26.** Participar ativamente das decisões sobre seus cuidados de saúde e da elaboração do seu plano terapêutico.
- 27.** 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.
- 28.** 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.

- 29.** Decidir se suas informações pessoais podem ser compartilhadas com terceiros, inclusive familiares, salvo quando houver determinação legal.
- 30.** 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.



DEVERES DOS CIDADÃOS USUÁRIOS DOS AMBULATÓRIOS ESPECIALIZADOS SANTA CASA BH.

Nos Ambulatórios Especializados Santa Casa BH os pacientes e seus acompanhantes têm o dever de:

- 1.** Conhecer e respeitar as normas da instituição, link para consulta no final do presente documento;
- 2.** Comparecer presencialmente para o atendimento médico ou multidisciplinar, não podendo enviar terceiros para avaliação de exames, retornos de consultas e/ou outros ou relatórios;
- 3.** Dar informações precisas, completas e acuradas sobre o histórico de saúde, doenças prévias, medicamentos em uso, procedimentos médicos anteriores, outros problemas relacionados à sua saúde, além de fornecer seus dados pessoais à instituição;
- 4.** Ter em mãos seu documento de identificação e, quando solicitado, os resultados de exames que estejam em seu poder;
- 5.** Apresentar documento de identificação oficial com foto, assim como, do acompanhante\representante;
- 6.** Informar as mudanças do seu estado de saúde atual aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento;
- 7.** 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;
- 8.** Respeitar os direitos dos demais pacientes, acompanhantes, funcionários e prestadores de serviços da instituição, contribuindo no controle de ruídos, número e comportamentos de seus acompanhantes;
- 9.** 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;
- 10.** 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;
- 11.** Zelar pela estrutura/patrimônio colocados à sua disposição e solicitar que os seus acompanhantes também o façam;
- 12.** Não realizar filmagens nas dependências dos Ambulatórios Especializados Santa Casa BH sem autorização prévia;

- 13.** Não utilizar o telefone celular durante a consulta, procedimento e exames, devido às interferências nos aparelhos médicos;
- 14.** Não manusear qualquer equipamento utilizado no auxílio à assistência;
- 15.** Atender e respeitar a proibição de fumo nas dependências da instituição, extensivo aos seus acompanhantes, conforme a legislação vigente;
- 16.** Respeitar a proibição de entrada e permanência com arma de fogo, branca ou de qualquer espécie nas dependências dos Ambulatórios Especializados Santa Casa BH;
- 17.** Zelar pelos seus pertences de valor durante sua permanência nos Ambulatórios Especializados Santa Casa BH;
- 18.** Paciente e acompanhante deverão respeitar os horários de agendamentos das consultas e exames, comparecendo 01 (uma) hora antes do horário agendado;
- 19.** Respeitar a determinação de permissão de somente um acompanhante por paciente para as consultas e exames. Em caso excepcionais, a entrada do segundo acompanhante passará por uma avaliação técnica para autorização;;
- 20.** Utilizar identificação durante todo o período de permanência na unidade ambulatorial;
- 21.** Aceitar a alta médica, assistencial e ambulatorial quando o tratamento for considerado finalizado, mediante justificativa técnica, pelos profissionais envolvidos; quando todos os recursos disponíveis nos Ambulatórios Especializados Santa Casa BH, para atender às necessidades do paciente e família já tenham sido oferecidos; ou quando a equipe ambulatorial se sentir impossibilitada de atender às expectativas do paciente;
- 22.** 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;
- 23.** Cumprir as normas internas dos Ambulatórios Especializados Santa Casa BH quanto ao descarte de resíduos nos locais indicados;
- 24.** Comparecer nos procedimentos agendados ou cancelar com antecedência. O não comparecimento por mais de 1 (um) ano, poderá ser considerado abandono do tratamento. Com isso, será necessário passar por regulação interna para verificar a possibilidade da continuidade do tratamento no serviço ou encaminhamento para a unidade básica de saúde;
- 25.** Manter os contatos atualizados (telefone, endereço ou e-mail) junto a instituição, e ficar atento com a forma de comunicação da instituição com

o paciente, por e-mail ou contato telefônico;

26. 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.
27. 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.

Em caso de dúvidas, sugestões, elogios ou reclamações, entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC, pelo telefone (31) 3169-3600 ou e-mail: contatosac@santacasabh.org.br.

REFERÊNCIAS LEGAIS

- Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, disponível no link: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm.
- Lei nº 8.069, de 13/07/1990 – Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), disponível no link https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8069.htm
- Lei nº 8.078, de 11/09/1990 – Código de Defesa do Consumidor, disponível no link https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm
- Lei Federal nº 10.216, de 06/04/2001 – de abril de 2001 (Lei da Reforma Psiquiátrica, disponível no link https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/leis_2001/l10216.htm).
- Lei nº 10.406, de 10/01/2002 – Código Civil Brasileiro, disponível no link: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm
- Lei nº 10.826, de 22/12/2003 – Estatuto do Desarmamento, disponível no link https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.826.htm
- Lei 13.257, de 08/03/2016 – Lei da Primeira Infância, disponível no link https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/lei/l13257.htm
- Lei Federal nº 13.709, de 14/08/2018– Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, disponível no link https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm
- Resolução CFM nº 2.217, de 27/09/2018 – Código de Ética Médica, disponível no link <https://portal.cfm.org.br/images/PDF/cem2019.pdf>.
- PORTARIA Nº 1.820, de 13/08/2009. Dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde, disponível no link <https://bvsms.saude.gov.br/bvs/>

saudelegis/gm/2009/prt1820_13_08_2009.html.

- 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>.
- Regras Institucionais de Conduta da Santa Casa BH, disponível no link: <https://santacasabh.org.br/compliance/>
- Lei nº 14.737, de 17/11/2023, Altera a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990 (Lei Orgânica da Saúde), para ampliar o direito da mulher de ter acompanhante nos atendimentos realizados em serviços de saúde públicos e privados. Disponível no link https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/lei/l14737.htm
- Lei nº 10.741, de 01/10/2003 – Estatuto do Idoso, disponível no link https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.741.htm
- 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 Conduta dos Ambulatórios Especializados Santa Casa BH disponível no link: bit.ly/regrasinstitucionaisdeconduta ou pelo QR code:





Ambulatórios Especializados
Santa Casa BH