

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



DIREITOS DOS CIDADÃOS USUÁRIOS DO HOSPITAL

Na Santa Casa BH 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 agravamento 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.** 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.** Decidir se suas informações pessoais podem ser compartilhadas com terceiros, inclusive familiares, salvo quando houver determinação legal.
- 10.** 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;
- 11.** 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.

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

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 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.

16. 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.

16.1. 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;

16.2. Sendo criança ou adolescente:

16.2.1. 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;

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

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

16.3. Sendo recém-nascido:

16.3.1. Não ser separado de sua mãe ao nascer, salvo quando o próprio recém-nascido ou sua mãe necessitarem de cuidados especiais;

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

16.4. 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;

17. Receber visitas em horários pré-estabelecidos, de acordo com as normas e regulamentos do hospital;

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

19. 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;

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

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. 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;

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. Autorizar um representante ou familiar a ter acesso às informações sobre seu

tratamento, observadas as regras de confidencialidade e os procedimentos da instituição.

26. 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.

27. 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.

28. 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;

29. 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.

30. Recusar tratamento ou procedimento, após receber informações claras sobre os riscos e as possíveis consequências de sua decisão, ressalvadas as hipóteses previstas em lei.

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. Participar ativamente das decisões sobre seus cuidados de saúde e da elaboração do seu plano terapêutico.

33. 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.

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.

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;

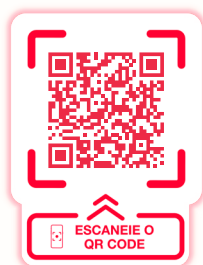


- 12.** Não manusear qualquer equipamento utilizado no auxílio à assistência;
 - 13.** Atender e respeitar a proibição de fumo nas dependências do hospital, extensivo aos seus acompanhantes, conforme a legislação vigente;
 - 14.** Respeitar a proibição de entrada e permanência com arma de fogo, branca ou de qualquer espécie nas dependências do hospital;
 - 15.** Zelar pelos seus pertences de valor durante sua permanência no hospital;
 - 16.** O acompanhante deverá respeitar os horários de visita estipulados pela instituição, cumprindo as normas pertinentes;
 - 17.** Não é permitido pernoitar mais de um acompanhante com o paciente;
 - 18.** É vedado ao acompanhante trazer alimentos para pacientes e é vedado ao paciente consumir alimentos que não sejam fornecidos pelo hospital;
 - 19.** É vedado ao acompanhante utilizar roupas do hospital que são de uso exclusivo do paciente.
 - 20.** O acompanhante deverá usar apenas os elevadores sociais, observando e respeitando a capacidade de lotação;
 - 21.** Visitantes e acompanhantes devem receber e utilizar identificação durante todo o período de permanência na unidade;
 - 22.** 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;
 - 23.** 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;
 - 24.** Cumprir as normas internas do Hospital quanto ao descarte de resíduos nos locais indicados.
 - 25.** 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.
- 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) 3169.3600 ou e-mail: 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 nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- 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
- Carta dos Direitos dos usuários da saúde, disponível no link:
<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-nordeste/hulw-u-fpb/aceso-a-informacao/programas-e-projetos/carta-dos-direitos-dos-usuarios-da-saude.pdf>
- Código de Conduta, disponível no link:
bit.ly/regrasinstitucionaisdeconduta2026 ou pelo QR code abaixo.



Serviços Ambulatoriais

Telefone: (31) 3238.8061

E-mail: sacservicosambulatoriais@santacasabh.org.br

SAC

Santa Casa BH

Telefone: (31) 3169.3600

E-mail: sac@santacasabh.org.br



Santa Casa BH

SAÚDE DE PONTA PARA TODOS

