

MANUAL DOS DIREITOS E DEVERES
DO PACIENTE
HOSPITAL SANTA LUCINDA

CAPÍTULO I – DOS DIREITOS DO PACIENTE

1. Quais são os direitos básicos do paciente?

O paciente deve ser tratado com atenção e respeito, tendo asseguradas a sua dignidade, integridade física, privacidade e individualidade.

Nesse sentido, o paciente tem direito a ser identificado e tratado por seu nome e sobrenome, nunca por números, códigos ou de modo genérico, tampouco de forma preconceituosa ou desrespeitosa.

Fundamento legal: *Artigo 1º, inciso III e Artigo 5º, inciso X, da Constituição Federal; Artigo 23, do Código de Ética Médica; Artigo 11 e 21 do Código Civil; Artigo 2º, incisos I, II e III da Lei Estadual nº 10.241/99.*

2. Como deve ser o atendimento?

O atendimento deve ser realizado em um local digno e adequado para tanto, em ambiente limpo, confortável e acessível a todos. O paciente deve receber do profissional adequado, presente no local, auxílio oportuno para a melhoria do conforto e bem-estar. Além disso, o atendimento deve ser humanizado e acolhedor, livre de qualquer discriminação, restrição ou negação em virtude de idade, raça, cor, etnia, religião, orientação sexual, identidade de gênero, condições econômicas ou sociais, estado de saúde, de anomalia, patologia ou deficiência. Deve, ainda, ser realizado por profissionais qualificados, devidamente identificados por crachás visíveis e legíveis, que contenham nome, função, cargo e nome da instituição.

Fundamento legal: *Artigo 4º, caput, da Portaria nº 1.820 do Ministério da Saúde, de 13/08/2009 e Artigo 2º, incisos V, XVIII e XIX, da Lei Estadual nº 10.241/99.*

3. E em caso de urgência e emergência, qual a providência a ser tomada pelo serviço de saúde?

Em situações de urgência ou emergência, qualquer serviço de saúde deve receber e cuidar da pessoa, bem como encaminhá-la para outro serviço, no caso de necessidade. Por outro lado, nessas situações, o médico não pode deixar de atender o paciente que procure os seus cuidados, quando não haja outro médico ou serviço médico em condições de fazê-lo. O Hospital Santa Lucinda realiza atendimento apenas em regime de urgência referida, em que o paciente é encaminhado pela unidade de saúde do município.

Fundamento legal: *Artigo 33 do Código de Ética Médica e Artigo 2º, §2º, da Portaria nº 1.820, de 13/08/2009.*

4. Em caso de risco de vida ou lesão grave em que o hospital não tenha capacidade de oferecer atendimento à pessoa, qual a providência a ser tomada?

Nessa hipótese, deverá ser assegurada a remoção do paciente, em tempo hábil e em condições seguras, para um serviço de saúde com capacidade para resolver o seu tipo de problema.

Fundamento legal: Artigo 2º. §3º, da Portaria nº 1.820 do Ministério da Saúde, de 13/08/2009.

5. O paciente tem direito ao sigilo, em relação às suas informações?

Sim, os profissionais que tiverem contato com o paciente, durante o atendimento, devem manter o sigilo em relação às suas informações pessoais, sendo admitida a divulgação quando há consentimento por escrito ou, ainda, na existência de dever legal de revelação ou motivo justo. A obrigação de sigilo existe, ainda que o fato seja de conhecimento público ou o paciente tenha falecido; bem como quando de depoimento do médico como testemunha. Nesse caso, o médico deve comparecer perante a autoridade e declarar seu impedimento. Na investigação de suspeita de crime, o médico não poderá revelar segredo que possa expor o paciente a processo penal. O dever de sigilo existe mesmo após a morte do paciente, salvo nos casos de risco à saúde pública.

Fundamento legal: Artigo 2º, inciso IV, da Lei Estadual nº 10.241/99; Artigo 5º, inciso II, da Portaria nº 1820/2009 do Ministério da Saúde, de 13/08/2009 e Artigo 73, do Código de Ética Médica.

6. E se o paciente for menor de idade, o médico pode revelar sigilo profissional, inclusive a seus pais ou representantes legais?

Não, o médico deve manter, também nessa hipótese, o sigilo profissional, desde que o menor tenha capacidade de discernimento, exceto quando a não divulgação possa acarretar dano ao paciente.

Fundamento legal: Artigo 74 do Código de Ética Médica.

7. Quando o paciente tem direito a um acompanhante?

O paciente tem direito a estar acompanhado por pessoa por ele indicada em consultas e exames, bem como em internações, nos casos em que os pacientes sejam crianças ou adolescentes, idosos, deficientes ou gestantes, assim como naqueles em que a autonomia da pessoa estiver comprometida.

A presença de acompanhante, em exames ou procedimentos, somente pode ser restrita se for justificável, nos casos em que prejudicar claramente o paciente ou submeter a risco o acompanhante.

Fundamento legal: Artigo 2º, inciso XV, da Lei Estadual nº 10.241/99; Artigo 4º, §único, incisos V e VI da Portaria nº 1.820/2009 do Ministério da Saúde; Parecer nº 74.870/01 do CREMESP.

8. Durante o trabalho de parto, deve-se permitir a presença do acompanhante?

Sim, o acompanhante tem direito a estar presente durante os pré-natais, todo o período de trabalho de parto e pós-parto imediato, exceto no caso em que a sua presença cause risco à saúde da própria paciente ou do bebê. Vale lembrar que a presença do acompanhante nesses casos deve obedecer ao princípio da privacidade.

Fundamento legal: Artigo 5º da Constituição Federal e Lei Federal nº 11.108, de 07/04/2005.

9. A criança ou adolescente deve receber tratamento diferenciado?

Sim, às crianças e aos adolescentes são assegurados os direitos previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente e em outras normas em vigor. Assim, se o internado for criança ou adolescente, o hospital, inclusive as unidades neonatais, de terapia intensiva e de cuidados intermediários, deverá proporcionar condições para a permanência em tempo integral de um dos pais ou responsável. Ademais, a criança ou o adolescente internado tem direito à continuidade das atividades escolares, bem como o estímulo à recreação.

Fundamento legal: Artigo 12 da Lei nº 8.069/90 e Artigo 4º, §único, inciso VIII, da Portaria nº 1820/2009 do Ministério da Saúde, de 13/08/2009.

10. Os idosos e deficientes também têm direito a tratamento diferenciado?

Aos idosos são assegurados os direitos previstos na Lei nº 10.741/2003 - o Estatuto do Idoso, em especial, aqueles previstos no Artigo 15 e seguintes. Já no tocante aos deficientes, o estabelecimento de saúde deverá observar a Lei nº 13.146/2015 – Estatuto da Pessoa com Deficiência. Nos termos dos referidos estatutos, se o idoso ou deficiente estiver internado ou em observação, terá direito a acompanhante, cabendo ao profissional de saúde, na impossibilidade, justificá-la por escrito.

Fundamento legal: Artigo 16 da Lei nº 10.741/2003 e Artigo 22 da Lei nº 13.146/2015.

11. O atendimento ambulatorial deve ser agendado?

Sim, a pessoa tem direito a agendar atendimento, preferencialmente com hora marcada. As pessoas com dificuldade de locomoção devem ter a opção de marcar o atendimento por telefone.

Fundamento legal: Artigo 4º, §único, incisos IV e XIII, da Portaria nº 1820/2009 do Ministério da Saúde, de 13/08/2009.

12. O que é o prontuário médico? A sua elaboração é obrigatória?

O prontuário é o conjunto de documentos que deve conter os dados clínicos necessários para a boa condução do caso, sendo preenchido, em cada avaliação, em ordem cronológica com data, hora, assinatura e número de registro do médico no Conselho Regional de Medicina e dos demais profissionais de saúde, nos respectivos órgãos profissionais. O prontuário, cuja elaboração é obrigatória para cada paciente, deve conter o registro atualizado e legível das seguintes informações: motivo do atendimento e/ou internação; dados de observação e da evolução clínica; prescrição terapêutica; avaliação dos profissionais da equipe; procedimentos e cuidados de enfermagem; quando for o caso, procedimentos cirúrgicos e anestésicos, odontológicos, resultados de exames complementares laboratoriais e radiológicos; a quantidade de sangue recebida e dados que garantam a qualidade do sangue, como origem, sorologias efetuadas e prazo de validade; identificação do responsável pelas anotações e outras informações que se fizerem necessárias.

Fundamento legal: Artigo 3º, §único, IV, da Portaria nº 1.820/2009 do Ministério da Saúde, de 13/08/2009; Artigo 87 do Código de Ética Médica.

13. O paciente tem direito a consultar o seu prontuário?

Sim, é direito do paciente o acesso ao prontuário, bem como receber explicações necessárias à sua compreensão, exceto quando houver riscos ao próprio paciente ou a terceiros.

Fundamento legal: Artigo 88, do Código de Ética Médica e Artigo 72, do Código de Defesa do Consumidor.

14. Há direito ao paciente de obter atestado médico?

Sim, o paciente tem direito a obter laudo, relatório e atestado médico, sendo que o laudo médico deve ser fornecido ao paciente ou ao seu representante legal quando do seu encaminhamento ou transferência para continuação do tratamento ou ainda no caso de solicitação de alta. O paciente tem direito ao atestado médico, ainda que para atestar a inexistência de problemas de saúde.

O atestado deve ser redigido de forma legível e não secreta, sendo vedado ao médico assinar em branco folhas de receituários, laudos, atestados ou quaisquer outros documentos médicos, bem como expedir tais documentos sem que tenha praticado ato profissional que os justifique, que sejam tendenciosos ou que não correspondam à verdade, além de não poder atestar como forma de obter vantagens.

Fundamento legal: Artigo 5º, inciso IV, da Portaria nº 1.820/2009 do Ministério da Saúde; Artigos 39, 80, 81 e 86 do Código de Ética Médica.

15. O paciente deve ser informado sobre o seu diagnóstico?

O paciente tem direito de ser informado sobre a sua doença, o diagnóstico, o prognóstico, os riscos e os objetivos do tratamento, exceto quando a comunicação puder causar-lhe dano, hipótese na qual deverá a comunicação ser feita ao seu representante legal.

Nesse sentido, é assegurado a toda pessoa receber informações sobre o seu estado de saúde, de forma clara, objetiva, respeitosa e compreensível no tocante a possíveis diagnósticos; diagnósticos confirmados; tipos, justificativas e riscos dos exames solicitados; resultados dos exames realizados; duração do tratamento; a necessidade ou não de anestesia e seu tipo de duração, entre outras.

Toda pessoa tem o direito de decidir se seus familiares e acompanhantes deverão ser informados sobre seu estado de saúde.

Fundamento legal: Artigo 2º, inciso VI, da Lei Estadual nº 10.241/99; Art.3º.º, único, incisos II e III, da Portaria nº 1.820 do Ministério da Saúde, de 13/08/2009.

16. Há obrigação de o paciente submeter-se a determinado tipo de tratamento?

O paciente tem o direito à informação a respeito de diferentes possibilidades terapêuticas de acordo com sua condição clínica, baseado nas evidências científicas e a relação custo-benefício das alternativas de tratamento, com direito de decidir, de forma livre, voluntária e esclarecida sobre quaisquer procedimentos diagnósticos preventivos ou terapêuticos, salvo quando acarrete risco à saúde pública ou quando houver iminente risco de falecimento.

Fundamento legal: Artigo 146, §3º, inciso I, do Código Penal; Artigo 2º, inciso VII, da Lei Estadual nº 10.241/99 e Artigo 5º, inciso V, da Portaria nº 1.820 do Ministério da Saúde, de 13/08/2009 e Resolução CFM nº 1.021/80.

17. Caso o paciente tenha consentido com determinado tratamento ou procedimento, ele pode, posteriormente, revogar o consentimento dado?

Sim, o consentimento dado pelo paciente pode ser revogado, a qualquer momento, por decisão livre e esclarecida, sem que sejam imputadas à pessoa sanções de cunho moral, financeiro ou legal, desde que não haja risco de falecimento.

Vale lembrar, ainda, que o Código Civil estabelece que ninguém pode ser constrangido a submeter-se, com risco de vida, a tratamento médico ou a intervenção cirúrgica, salvo no caso de iminente risco de falecimento.

Fundamento legal: Artigo 15 do Código Civil; Artigo 2º, inciso VII, da Lei Estadual nº 10.241/99 e Artigo 5º, inciso V, da Portaria nº 1.820 do Ministério da Saúde, de 13/08/2009.

18. Há direito do paciente a uma segunda opinião acerca do diagnóstico e tratamento?

Sim, o paciente tem direito a buscar uma segunda opinião ou o parecer de outro profissional ou serviço sobre o seu estado de saúde ou sobre os procedimentos recomendados, em qualquer fase do tratamento.

Fundamento legal: Artigo 5º, inciso IX, da Portaria nº 1.820 do Ministério da Saúde, de 13/08/2009.

19. E se o tratamento proposto for experimental ou fizer parte de pesquisa?

Nesse caso, o paciente deve ser informado com antecedência e expressamente sobre tal situação, podendo e devendo consentir, mediante assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, conforme o que determina o Comitê de Ética em Pesquisa da PUC-SP, ou recusar-se a ser submetido ao tratamento.

Fundamento legal: Artigo 5º, inciso X, da Portaria nº 1.820 do Ministério da Saúde, de 13/08/2009; Artigo 2º, inciso XXI, da Lei Estadual nº 10.241/99.

20. Quando houver necessidade de transfusão, o paciente tem direito a conhecer a procedência do sangue?

Sim, o paciente pode tomar conhecimento, quando desejar, da procedência do sangue e dos hemoderivados, bem como verificar os carimbos que atestam sua origem, sorologias efetuadas e prazo de validade.

Fundamento legal: Artigo 2º, XII, da Lei Estadual nº 10.241/99.

21. O paciente pode receber assistência moral, psicológica ou religiosa no hospital?

Sim, se assim desejar, o paciente pode receber assistência moral, psicológica, social ou mesmo religiosa. Aos religiosos de todas as confissões é assegurado o acesso aos hospitais da rede pública ou privada, para dar atendimento religioso aos internados, desde que em comum acordo com estes ou com seus familiares (no caso em que o doente não esteja no gozo de sua faculdade mental). Os religiosos chamados a prestar assistência deverão observar as normas legais e internas do hospital, não podendo colocar em risco as condições do paciente ou a segurança do hospital; ocasionar a mudança da rotina de tratamento ou acarretar perturbações ao próprio paciente ou a terceiros.

Fundamento legal: Lei 9.982/2000; Artigo 2º, inciso XX, da Lei Estadual nº 10.241/99 e Artigo 4º, inciso XIV, da Portaria nº 1820/2009 do Ministério da Saúde, de 13/08/2009.

22. O paciente pode dispor de órgãos, tecidos e partes do seu próprio corpo?

É proibido o ato de disposição do próprio corpo, quando resultar diminuição permanente da integridade física ou quando contrariar os bons costumes, exceto nos casos em que houver exigência médica. É admitido esse ato para fins de transplante, nos termos da legislação específica.

O paciente tem direito de não ter nenhum órgão retirado de seu corpo sem sua prévia aprovação, sendo válida a disposição gratuita do próprio corpo, no todo ou em parte, para depois da morte, desde que com objetivo científico ou altruístico e desde que autorizado pela família.

Fundamento legal: Lei 9.434/97; Artigos 13 e 14 do Código Civil e Artigo 4º, inciso X, da Portaria nº 1820/2009 do Ministério da Saúde, de 13/08/2009.

23. O direito de visita é obrigatório?

Há direito a visita diária não inferior a duas horas, preferencialmente aberta em todas as unidades de internação, exceto nas situações técnicas não indicadas. Para informações mais detalhadas sobre os horários de visita, acesse http://www.hospitalsantalucinda.com.br/informacoes_ao_cliente/horarios_de_visita.html.

Fundamento legal: Artigo 4º, §único, VII, da Portaria nº 1820/2009 do Ministério da Saúde, de 13/08/2009.

24. O estabelecimento de saúde tem obrigação de criar canais para que o paciente se manifeste?

Sim, o paciente tem direito de se expressar e ser ouvido nas suas queixas, denúncias, necessidades, sugestões e outras manifestações por meio da ouvidoria, urnas e qualquer outro mecanismo existente, sendo sempre respeitado na privacidade, no sigilo e na confidencialidade.

Visite a página da ouvidoria do Hospital Santa Lucinda: <http://www.hospitalsantalucinda.com.br/hospital/ouvidoria.html>

Fundamento legal: Artigo 5º, inciso XI, da Portaria nº 1820/2009 do Ministério da Saúde, de 13/08/2009.

25. Quais informações devem constar das receitas e prescrições terapêuticas?

As receitas e prescrições terapêuticas devem conter o nome genérico das substâncias prescritas; clara indicação da dose e do modo de uso; escrita impressa, datilografada ou digitada, ou em caligrafia legível; textos sem códigos ou abreviaturas; o nome legível do profissional e seu número de registro no conselho profissional, além de sua assinatura e data.

Fundamento legal: Artigo 3º, §único, inciso VI, da Portaria nº 1820/2009 do Ministério da Saúde, de 13/08/2009 e Artigo 2º, inciso XI, da Lei Estadual nº 10.241/99.

26. Quais testes devem obrigatoriamente ser realizados no recém-nascido?

Todo recém-nascido tem direito à realização do “Teste do Pezinho” (Triagem Neonatal); “Teste da Orelhinha” (Emissões Otoacústicas Evocadas), “Teste do Olhinho” e “Teste do Coraçõzinho” (Exame de Oximetria de Pulso).

Fundamento legal: “Teste do Pezinho” - Portaria MS nº 822, de 06/06/2001; “Teste da Orelhinha” - Lei nº 12.303, de 02/08/2010; “Teste do Olhinho” - Lei Municipal nº 10.476, de 14/06/2013 (Sorocaba) e “Teste do Coraçõzinho” - Lei Estadual nº 15.302, de 12/01/2014.

CAPÍTULO II – DOS DEVERES DO PACIENTE

1. O paciente deve prestar que tipo de informações nos atendimentos, nas consultas e nas internações?

O paciente tem o dever de prestar informações apropriadas sobre seu estado de saúde, incluindo, mas não se limitando a queixas, enfermidades e hospitalizações anteriores, histórico de uso de medicamentos, drogas, reações alérgicas, entre outras.

Fundamento legal: Artigo 6º, §único, inciso I, da Portaria nº 1820/2009 do Ministério da Saúde, de 13/08/2009.

2. Quais os deveres do paciente em relação às orientações recebidas do profissional de saúde ou da equipe responsável?

O paciente deve seguir o tratamento proposto, o qual deverá ser compreendido e aceito por ele, que também é responsável pelo tratamento, assumindo a responsabilidade pela recusa a procedimentos, exames ou tratamentos e pela inobservância das orientações recebidas. Deve, ainda, solicitar esclarecimentos sempre que tiver dúvidas sobre as informações e orientações recebidas, além de manter informado o profissional de saúde ou a equipe responsável sobre qualquer fato relativo à sua saúde, apresentando seus documentos e resultados de exames, quando solicitados.

Fundamento legal: Artigo 6º, §único, inciso II, III, IV, V e VIII, da Portaria nº 1820/2009 do Ministério da Saúde, de 13/08/2009.

3. Quais são os deveres gerais de todo e qualquer paciente?

O paciente deve ficar atento às situações de sua vida cotidiana, que coloquem em risco sua saúde e a da comunidade, e adotar medidas preventivas, desenvolvendo hábitos, práticas e atividades que melhorem a sua saúde e qualidade de vida. Deve, outrossim, comunicar aos serviços de saúde, às ouvidorias e à vigilância sanitária irregularidades relacionadas ao uso e à oferta de produtos e serviços que afetem a saúde em ambientes públicos e privados, bem como à autoridade sanitária local, acerca da ocorrência de doença transmissível, quando a situação requerer o isolamento ou quarentena da pessoa ou quando a doença constar da relação do Ministério da Saúde.

Fundamento legal: Artigo 6º, §único, inciso X, XI, XII e XIII, da Portaria nº 1820/2009 do Ministério da Saúde, de 13/08/2009.

4. Qual o comportamento a ser adotado pelo paciente dentro das dependências do hospital?

O paciente deve seguir as normas do hospital e dos serviços de saúde, adotando comportamento respeitoso e cordial com relação às demais pessoas que usem ou que trabalhem no hospital e contribuindo para o bem-estar de todos. Nesse sentido, deve evitar ruídos, respeitar a lei antifumo, não consumir bebidas alcólicas e colaborar com a segurança e a limpeza do ambiente, não dificultando a aplicação de medidas sanitárias e ações de fiscalização, bem como auxiliando no controle do número e do comportamento de seus visitantes.

Deve, ainda, responsabilizar-se pela guarda de seus pertences e de seus acompanhantes, bem como pelo pagamento das despesas financeiras decorrentes da internação e ou atendimento médico-hospitalar, não cobertas pelo plano de saúde, obrigação esta não aplicável aos pacientes atendidos pelo SUS.

Fundamento legal: Artigo 6º, §único, inciso VI, VII, IX e XIV, da Portaria nº 1820/2009 do Ministério da Saúde, de 13/08/2009 e Lei Estadual nº 13.541 de 7/5/2009.