



SÍRIO-LIBANÊS

---

# Direitos e Deveres do Paciente

---

A Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês zela por sua saúde e pelo seu bem-estar, agindo com excelência e respeitando seus direitos. Para garantir a transparência no relacionamento, desenvolvemos este manual de direitos e deveres dos pacientes.

Ao referimo-nos ao paciente, abrangemos não somente o paciente Sírio-Libanês sob nossos cuidados, mas também seu acompanhante e visitantes, nos termos do Código de Conduta da instituição.

Cada um dos profissionais da instituição trabalha para garantir os seus direitos. Conte com eles.

Se preciso, entre em contato com a Ouvidoria. O telefone está na página final deste guia.

ESTE DOCUMENTO FOI DESENVOLVIDO EM CONFORMIDADE COM A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.



## Direitos

- 1.** Ser tratado com dignidade, respeito, dedicação e humanidade por todos os colaboradores da instituição, sem qualquer forma de preconceito ou discriminação, respeitada a individualidade.
- 2.** Ser identificado e tratado por seu nome ou sobrenome, e não por códigos, números, nome de sua doença ou de forma genérica, desrespeitosa ou preconceituosa.
- 3.** Ser bem acolhido por toda a equipe de saúde e dispor de fácil acesso ao sistema de agendamento de consultas e procedimentos da instituição.
- 4.** Receber um cuidado integral e coordenado com o intuito de ter assegurado seu bem-estar físico, mental e social.
- 5.** Ser ouvido de forma atenta e empática, observando-se não só a doença, mas também a experiência do adoecimento.
- 6.** Participar da definição do seu tratamento de forma conjunta com a equipe de saúde, pactuando as decisões no manejo dos problemas apresentados.
- 7.** Poder identificar as pessoas responsáveis direta ou indiretamente por seu cuidado, por meio dos uniformes e crachás legíveis, posicionados em lugar de fácil visualização, nos quais deverão constar nome, função e foto.
- 8.** Ter a sua privacidade, individualidade e integridades física e psíquica asseguradas em qualquer momento do atendimento.
- 9.** Ter assegurado o direito à confidencialidade de suas informações por um termo de confidencialidade assinado por todo profissional que ingressa na instituição, cujo descumprimento lhe acarretará responsabilidade jurídica.
- 10.** Ter a garantia de que seus dados pessoais são processados em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados, sendo asseguradas a transparência, a responsabilidade e a segurança no uso de suas informações pessoais.
- 11.** Estar acompanhado, em consultas e internações, por pessoa indicada, se assim desejar, dentro das normas vigentes da instituição.
- 12.** Indicar um familiar ou um responsável que atue como seu responsável legal para tomar decisões em seu nome, relacionadas ao tratamento, caso esteja impossibilitado de fazê-lo.
- 13.** Receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre:
  - a)** Sua doença ou hipótese diagnóstica, procedimentos, exames diagnósticos, medicações, tratamentos e duração prevista para estes, bem como os riscos de não realizar o tratamento proposto.
  - b)** Riscos, benefícios, efeitos inconvenientes e alternativas para os procedimentos diagnósticos e terapêuticos invasivos a serem realizados.

*c) Consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida, qualquer um dos procedimentos propostos.*

**14.** Buscar uma segunda opinião sobre o diagnóstico ou o tratamento apresentado, bem como substituir o médico responsável por seu atendimento a qualquer tempo, quando entender pertinente.

**15.** Ter o prontuário elaborado de forma legível, contendo sua identificação pessoal, exame físico, exames complementares com os respectivos resultados, hipóteses diagnósticas, diagnóstico definitivo, procedimentos ou tratamentos realizados, evolução e prescrição médica diárias, quando indicadas, bem como identificação clara de cada profissional prestador de cuidado, de forma organizada, de acordo com os documentos padronizados pela instituição.

**16.** Solicitar cópia, ter ou acessar seu prontuário, a qualquer momento, nos termos da legislação vigente.

**17.** Quando aplicável, ter acesso à tabela de valores institucionais a qualquer tempo, que ficará a sua disposição nos caixas, bem como às contas institucionais relativas a seu tratamento, nas quais deverão constar medicamentos e materiais utilizados, taxas institucionais e todos os procedimentos aos quais o paciente foi submetido, tal qual acesso às suas despesas institucionais de forma detalhada.

**18.** Em situações de dores físicas ou outros sintomas que gerem

sofrimento, tê-las avaliadas e controladas de acordo com as rotinas e os procedimentos da instituição. Bem como receber analgesia e anestesia em todas as situações indicadas clinicamente, de acordo com as possibilidades terapêuticas disponíveis.

**19.** Quando indicado, conhecer a procedência do sangue e de hemoderivados, antes de recebê-los, podendo verificar a sua origem, o prazo de validade e as sorologias realizadas, tendo tais informações anotadas em seu prontuário para posterior consulta.

**20.** Ter respeitada sua crença espiritual e religiosa, receber ou recusar assistência moral, psicológica, social ou religiosa, direitos esses extensivos aos seus familiares.

**21.** Ser considerado em toda a sua singularidade, abrangendo aspectos étnico-raciais, linguístico-culturais, de orientação sexual e de identidade de gênero.

**22.** Ser prévia e expressamente informado e poder consentir ou recusar de forma livre, voluntária e esclarecida quando o tratamento proposto for total ou parcialmente experimental, ou fizer parte de protocolos de pesquisa.

**23.** Ser devidamente orientado e treinado, se necessário, sobre como conduzir seu tratamento após a alta, recebendo instruções e esclarecimentos médicos claros, escritos de forma legível, para buscar a sua cura e sua reabilitação, além da prevenção às complicações.

**24.** Revogar, a qualquer tempo, bem como recusar livremente, desde que esclarecidos os riscos inerentes, os procedimentos médicos, sejam eles diagnósticos, terapêuticos ou avaliações clínicas, não estando configurado o risco de morte.

**25.** Interromper tratamentos indesejados e que sejam voltados a prolongar sua vida, sem qualidade, sendo assim respeitados sempre seus valores, cultura e direitos individuais, podendo também escolher o local de óbito.

**26.** A observância da Lei nº 9.434/97, que regulamenta a Política Nacional de Transplantes de Tecidos, Órgãos e Partes do Corpo Humano, além de ser tratado com o mesmo respeito e dignidade após seu óbito.

**27.** Serem informados, o paciente e seus familiares, sobre a forma e os procedimentos necessários para a doação de órgãos e tecidos.

**28.** Ser informado sobre os direitos, as normas e os regulamentos da instituição, bem como sobre os canais de comunicação institucionais para a obtenção de informações, esclarecimento de dúvidas e apresentação de reclamações.

**29.** Caso o paciente deseje não ser informado sobre o seu estado de saúde, deverá indicar um representante para receber a informação em seu lugar.

**30.** É garantida a vedação de realização de exames compulsórios, sem a autorização do paciente ou

seu representante, como condição necessária para a internação.

**31.** Em caso de dificuldade de assimilar as informações necessárias para seguir determinado tratamento, o paciente poderá gravar a consulta mediante autorização prévia e por escrito do profissional da equipe multidisciplinar.

**32.** Caso o paciente seja criança ou adolescente, deverão também ser observados os seus direitos na forma do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990), dentre eles a permanência a seu lado em tempo integral de um dos pais ou responsável. A relação dos acompanhantes do menor será anexada ao seu prontuário.

**33.** Caso o paciente seja idoso, deverão também ser observados todos os direitos previstos no Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741, de 01 de outubro de 2003), em especial a permanência, em caso de internação ou observação, de acompanhante em tempo integral, salvo determinação médica em contrário.

**34.** 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, e todas as outras normas que regem o tema.



## Deveres

### São deveres do paciente durante o período em que permanecer na instituição:

- 1.** Comparecer às consultas, tratamentos e exames na hora marcada ou comunicar a Unidade em caso de desistência.
- 2.** A observância do Código de Conduta da instituição, disponível no site.
- 3.** Respeitar o direito dos demais pacientes, empregados e prestadores de serviços da instituição, que deverão ser tratados com cortesia, utilizando-se dos canais de comunicação disponíveis para exercer seu direito de apresentar reclamações.
- 4.** O paciente e/ou seu representante legal tem o dever de dar informações precisas e completas sobre sua identificação nas consultas e informações sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, queixas, enfermidades e hospitalizações anteriores, histórico de medicamentos, drogas, reações alérgicas e demais informações relacionadas à sua saúde.
- 5.** Durante o atendimento, o paciente deve utilizar somente os materiais e medicamentos disponíveis no ambulatório e prescritos por um profissional da equipe. Medicamentos de uso contínuo deverão ser devidamente prescritos pelo médico responsável pelo seu atendimento e acompanhamento para continuidade. Medicamentos não disponíveis no ambulatório somente serão administrados mediante prescrição realizada por um médico do ambulatório e validação do medicamento pela equipe de enfermagem.
- 6.** Indicar um familiar ou responsável como seu representante legal para decidir em seu nome sobre o tratamento proposto, mesmo que ainda não esteja impossibilitado de fazê-lo.
- 7.** Ter ciência de todas as condições de sua admissão ou internação de pacientes, de acordo com o termo da instituição.
- 8.** Designar o médico responsável por sua avaliação e seguimento de seu tratamento no período de internação.
- 9.** Respeitar a proibição de fumo, bebidas alcoólicas, drogas ilícitas e ruídos nas dependências da instituição, proibições essas extensivas a seus acompanhantes, conforme a legislação vigente e a Política Antitabagismo da instituição.
- 10.** Observar todas as recomendações e instruções que lhe foram transmitidas pelos profissionais da saúde que prestaram ou prestam atendimento, assumindo a responsabilidade pelas consequências advindas da não observação de tais instruções.
- 11.** Quando aplicável, honrar seu compromisso financeiro com a instituição, saldando ou fazendo saldar por responsável financeiro sua conta

referente ao atendimento prestado em materiais e medicamentos utilizados.

**12.** Providenciar todos os documentos necessários para a autorização e aprovação de atendimento e tratamento pelo convênio médico ou assemelhado, entregando as guias de autorização, ou comunicando sua recusa à instituição.

**35.** Respeitar a proibição de uso e porte de armas brancas e armas de fogo nas dependências da instituição. Caso o paciente possua o porte de armas de fogo, deverá informar isso para a segurança, exceto pelo serviço de segurança armada regulamentada no exercício da função.

**36.** O paciente hospitalizado não pode se ausentar do ambulatório ou local onde está internado, até o término do atendimento, salvo exceções autorizadas pelo médico responsável, relacionadas à continuidade do cuidado médico assistencial.

**37.** Respeitar a privacidade dos demais pacientes que estão passando em

consultas e dos que aguardam na sala de espera, inclusive dos demais pacientes internados na instituição.

**38.** Não divulgar imagens ou informações pessoais de outros pacientes, empregados e prestadores de serviços da instituição, sem seu consentimento prévio.

**39.** Caso necessário, deixar seus pertences pessoais com pessoas de sua confiança (parentes, responsável legal, etc.), sendo vedada a qualquer profissional desta instituição a guarda de tais bens.



## SÍRIO-LIBANÊS

### Ouvidoria - São Paulo

De segunda a sexta, das 8h às 18h  
Atendimento presencial: Bloco D, piso 0

Tel.: (11) 3394-0222  
e-mail: ouvidoriasirio@hsl.org.br

### Ouvidoria - Brasília

De segunda a sexta, das 8h às 18h

Tel.: (61) 3044-8888  
e-mail: ouvidoriasirio@hsl.org.br

[hsl.org.br](https://www.hsl.org.br)



### Referências legais

• 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 do Idoso. Lei nº 10.741, de 01/10/2003. • 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. • Sistema Nacional de Políticas Públicas sobre Drogas. Lei nº 11.343, de 23/08/2006. • Lei Federal nº 10.216, de 06/04/2001. • Lei Federal nº 9.294/1996, de 15/07/1996. • Lei Federal nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) • Código de Conduta, disponível no site [www.hospitalsiriolibanes.org.br](http://www.hospitalsiriolibanes.org.br)