

DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES, FAMILIARES E ACOMPANHANTES

O Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto - USP tem como missão promover a melhoria da qualidade de vida das pessoas, sempre orientado por nossos valores fundamentais. Nosso compromisso com a sociedade se manifesta através do respeito, da equidade, da dignidade, da diversidade e da inclusão, além da adoção de um comportamento ético e transparente em todas as nossas ações.

Os direitos do paciente e da família são elementos fundamentais em todas as interações entre o hospital, sua equipe, pacientes e familiares. A instituição reconhece sua responsabilidade em desenvolver e implementar diretrizes que protejam e assegurem os direitos e responsabilidades do paciente e de seus familiares. Baseada nas legislações vigentes, adota a declaração, como orientadora dos processos que definem os direitos e responsabilidades de seus pacientes e familiares.

1. Direito a respeito, à dignidade da pessoa humana, à igualdade, à não discriminação e à autonomia individual.
2. Direito ao atendimento, independentemente de sua orientação sexual, de sua crença, de sua religião ou de sua escolha político-partidária, que devem ser respeitadas.
3. Ser identificado e tratado por seu nome completo ou nome social e data de nascimento, não pelo nome da sua doença ou agravo à saúde, número, código, ou outras formas improprias, desrespeitosas ou preconceituosas.
4. Receber apoio espiritual e religioso, conforme suas convicções, por meio da capelania hospitalar ou representante de sua fé, assim como o apoio de familiares e amigos, respeitando as normas da instituição e legislação vigente. Pode recusar qualquer assistência moral, psicológica ou religiosa, se assim desejar.
5. Ter direito a receber cuidados de qualidade adequados à sua condição clínica e social, dentro das possibilidades disponíveis. Os critérios de atendimento são estabelecidos pelo médico responsável, levando em consideração o atendimento feito pela equipe multiprofissional.
6. Direito a ser tratado com respeito e a receber o atendimento dos profissionais de saúde, identificados com crachá mantido em local visível, contendo nome, foto e função profissional.
7. Direito de participar da tomada das decisões sobre seu tratamento, para o que a equipe que o assiste deve fornecer informações que solicitar, adequando os esclarecimentos de maneira inteligível de acordo com o seu grau de conhecimento e cultura.
8. Obter da equipe médica e dos demais profissionais responsáveis pelo seu atendimento informações claras e verbais, adaptadas à sua condição cultural, complementadas, sempre que possível, por relatório escrito, mediante solicitação, devidamente identificado com nome, assinatura e número de registro profissional do responsável.
9. Direito de recusar o tratamento proposto, mediante a assinatura do Termo de Recusa Terapêutica, após ser orientado pelo médico e equipe assistencial dos diagnósticos, procedimentos cirúrgicos e plano terapêutico, a serem realizados na internação e ambulatorial. Esse item fundamenta-se no princípio da legalidade (artigo 5º, inciso II, da Constituição Federal de 1988), no princípio da dignidade da pessoa humana (art. 1º, III, da Constituição Federal), no direito à liberdade e à integridade física (art. 5º, caput), e no artigo 15 do Código Civil.
10. Revogar, por decisão livre, consciente e esclarecida, qualquer Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) previamente firmado, antes da realização do procedimento, sem que lhe sejam impostas sanções morais ou legais, respeitados os limites estabelecidos pela legislação vigente e pelas normas éticas aplicáveis, especialmente nos casos de risco iminente de morte ou incapacidade para o exercício de manifestação de vontade.
11. Direito de solicitar uma segunda opinião, de profissional **externo e/ou de sua confiança**, às suas expensas, isso quando desejar, sem que isso comprometa o atendimento recebido neste Hospital, seja pela equipe médica ou pela equipe multidisciplinar. Sendo que para isso o profissional deste Hospital deve ser informado e se não concordar com essa segunda opinião, o paciente, se não estiver em risco iminente de morte, pode pedir alta

hospitalar para ser tratado onde lhe aprouver. Se estiver em risco iminente de morte, sem possibilidade de transferência, o tratamento será o indicado pelo profissional deste nosocômio.

12. Direito de que informações pessoais e familiares, além daquelas relativas à sua saúde, sejam mantidas em sigilo, e compartilhadas apenas com o próprio paciente ou seu representante legal, salvo nos casos em que haja risco à saúde pública ou a terceiros. Essas informações são protegidas pela Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), que constitui o marco normativo central para o tratamento de dados pessoais sensíveis – categoria na qual se inserem, por expressa disposição legal, os dados referentes à saúde.

13. Ser esclarecido sobre os métodos de coleta, uso, compartilhamento de suas informações, armazenamento em sistema seguro, com acesso restrito a profissionais autorizados.

14. Ter seu prontuário preenchido corretamente e de forma legível, contendo o conjunto de documentos padronizados do histórico de saúde e atendimento, contendo o princípio e a evolução da doença, o raciocínio clínico, exames, conduta terapêutica e demais relatórios e anotações clínicas.

15. Ter acesso ao conteúdo do prontuário, conforme a legislação vigente e normas do Hospital, mediante solicitação ao Serviço de Comunicação, com prazo de até 30 dias para conclusão.

16. Receber informações sobre os métodos e as etapas necessárias para a doação de órgãos e tecidos.

17. Ter conhecimento dos insumos de saúde que lhe são fornecidos, como por exemplos, medicamentos, sangue e hemoderivados, dietas e outros materiais.

18. Direito a etiqueta do fornecedor do produto, em caso de órteses ou próteses que são implantáveis ou semi-implantáveis.

19. Ser informado, orientado e, se preciso, receber treinamento em conjunto com seu responsável sobre como gerir seu autocuidado.

20. Receber as receitas digitadas de forma clara e legível, com o nome genérico do medicamento e contendo a assinatura do médico. A assinatura poderá ser eletrônica ou física, com carimbo contendo o número de registro do respectivo conselho profissional, conforme legislação vigente. Não é permitido receitas com códigos ou abreviaturas ilegíveis.

21. Receber relatório médico ou uma declaração médica que contenha informações sobre o diagnóstico, histórico clínico, plano terapêutico e seguimento, além de demais relatórios pela equipe assistencial.

22. Direito de ser orientado dos canais de comunicação seguros do hospital (como e-mails, Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e Ouvidoria).

23. Direito a apresentar sugestões, reclamações ou elogios sobre a organização e o funcionamento do hospital. E de ter as suas queixas atendidas e respondidas de acordo com o fluxo da Instituição.

24. Direito de receber visitas de familiares e amigos, de acordo com os horários e política estabelecidos pelo hospital, ou de optar por não receber visitação, ou ainda estabelecer quem não quer receber.

25. Direito da criança e do adolescente de visitar à mãe ou pai internados, conforme a Lei nº 14.950, de 2 de agosto de 2024 https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2024/lei/L14950.htm

26. Pacientes crianças ou adolescentes em idade escolar, além de pacientes oncológicos em tratamento prolongado, têm o direito de receber acompanhamento de seu currículo escolar e atividades recreativas, conforme

diretrizes estabelecidas pela LEI N° 13.716, DE 24 DE SETEMBRO DE 2018, e Lei n° 14.238, de 19 de novembro de 2021.

27. Direito de, por meio de Diretiva Antecipada de Vontade (**Testamento Vital**), optar por não autorizar a realização de tratamento e/ou procedimento médico-hospitalar, para o que fica orientado a procurar, às suas expensas, se entender pertinente, médico de sua confiança fora do quadro do hospital e um advogado.

28. Receber tratamento com dignidade e respeito mesmo após o falecimento, com a remoção de órgãos ou tecidos do corpo realizada apenas mediante consentimento prévio do paciente, de seus familiares ou do responsável legal.

DIREITO A ACOMPANHANTES

O HCFMRP-USP cumpre estritamente as leis em vigor, assegurando ao paciente o direito de ter um acompanhante, conforme determinado pela legislação vigente. Situações que não se enquadrarem serão analisadas individualmente pela equipe assistencial.

- Crianças e adolescentes com idade inferior a 18 anos (Lei n° 8.069/1990);
- Pacientes com deficiência e/ou outras necessidades especiais (Lei n° 13.146/2015);
- Mulheres em consultas, exames e procedimentos (Lei n° 14.737/2023);
- Pacientes em tratamento oncológico (Lei n° 14.238/2021);
- Gestante em trabalho de parto, parto e pós-parto imediato tem o direito de ser acompanhada por uma pessoa de sua escolha nos hospitais públicos e conveniados ao Sistema Único de Saúde (SUS) (Lei n° 11.108/2005);
- À pessoa idosa internada ou em observação é assegurado o direito a acompanhante, considerando o artigo 16 a 18, da Lei n° 10.741/2003, de 1° de outubro de 2003 (com alterações da Lei n° 14.423, em 22 de julho de 2022), direito a um acompanhante, escolha pelo tratamento mais adequado e assistência de profissionais qualificados.

DEVERES DOS PACIENTES, FAMILIARES E ACOMPANHANTES

1. Abster-se de atitudes, comportamentos e hábitos que ponham em risco a sua própria saúde ou a de terceiros.
2. Colaborar e respeitar os profissionais, acatando as orientações fornecidas e oferecendo todas as informações necessárias para um diagnóstico correto e um tratamento adequado.
3. Respeitar as regras e normas do hospital, especialmente respeitando os agendamentos das consultas e comunicando com antecedência caso não possa comparecer.
4. Respeitar os direitos dos demais pacientes, acompanhantes e profissionais da instituição. O desacato a funcionário público constitui crime, conforme (Art. 331 do Código Penal).
5. Utilizar as instalações e equipamentos, de forma apropriada e responsável.
6. Não solicitar ou pressionar os profissionais de saúde a fornecer documentos e informações que não correspondam com tratamento ou atendimento.
7. Portar um documento oficial com foto, fornecer telefones atualizados e, se possível, apresentar comprovante de residência sempre que comparecer ao hospital.
8. Ser responsável pela guarda de seus objetos pessoais.

9. Colaborar quando houver necessidade técnica de transferência de quarto ou transferência hospitalar, bem como liberar o leito quando a alta hospitalar estiver organizada, (acompanhante, orientações, relatórios/encaminhamentos e transporte).
10. Usar identificação fornecida pela recepção, em local visível.
11. Higienizar as mãos antes e após o contato com o paciente.
12. Assumir a responsabilidade, caso recuse tratamento ou não siga as orientações da equipe médica.
13. Não fotografar ou filmar em áreas privadas do hospital sem autorização formal, a fim de preservar a privacidade de pacientes e colaboradores.

REFERÊNCIAS LEGAIS:

BRASIL. Ministério da Saúde. **Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde**. Brasília: Ministério da Saúde, 2011.

BRASIL. Conselho Federal de Medicina. Resolução nº 2.232/2019. Estabelece normas éticas para a recusa terapêutica por pacientes e objeção de consciência na relação médico-paciente. Disponível em: <https://sistemas.cfm.org.br/normas/visualizar/resolucoes/BR/2019/2232>. Acesso em: 18 jul.2025.

BRASIL. **Lei nº 9.982, de 14 de julho de 2000**. Dispõe sobre a prestação de assistência religiosa nas entidades hospitalares públicas e privadas, bem como nos estabelecimentos prisionais civis e militares. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19982.htm. Acesso em: 18jul.2025.

BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm. Acesso em 18 jul.2025.

BRASIL. **Lei n 11.108, de 7 de abril de 2005**. Altera a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, para garantir às parturientes o direito à presença de acompanhante durante o trabalho de parto, parto e pós-parto imediato, no âmbito do Sistema Único de Saúde - SUS. Disponível em: <http://www3.dataprev.gov.br/sislex/paginas/42/2005/11108.htm>. Acesso em: 16 fev. 2026

BRASIL. **Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990**. Estatuto da Criança e do Adolescente. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18069.htm. Acesso em: 18 jul.2025.

BRASIL. **Lei nº 12.527/2011, de 18 de novembro de 2011**. Lei de Acesso à Informação. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/112527.htm. Acesso em: 20 fev.2026.

BRASIL. **Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/113146.htm. Acesso em: 18 jul.2025.

BRASIL. **Lei nº 13.709/2018, de 14 de agosto de 2018**. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/113709.htm. Acesso em 20 de fevereiro de 2026.

BRASIL. **Lei nº 14.737, de 27 de novembro de 2023**. Amplia o direito da mulher de ter acompanhante durante

atendimentos em serviços de saúde públicos e privados. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2023-2026/2023/lei/114737.htm. Acesso em 18 jul.2025.

BRASIL. **Lei nº 14.238, de 26 de outubro de 2021**. Institui o Estatuto da Pessoa com Câncer e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 22 out. 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2021/lei/114238.htm. Acesso em: 18 jul.2025.

BRASIL. **Lei nº 14.737 de 27 de novembro de 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 em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2023-2026/2023/lei/114737.htm. Acesso em: 18 jul.2025.

BRASIL. **Lei nº 14.423, de 22 de julho de 2022**. Estatuto da Pessoa Idosa. Altera a lei **10.741 de 01 de outubro de 2003**, Altera a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, para substituir, em toda a Lei, as expressões “idoso” e “idosos” pelas expressões “pessoa idosa” e “pessoas idosas”, respectivamente. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2022/Lei/L14423.htm#art1 . Acesso em 18 de fevereiro de 2026.

Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto – USP. Portaria HCRP nº 169/2025, de 05 de junho de 2025. Criação do Código de Ética do HCFMRP-USP. Ribeirão Preto: HCFMRP-USP, 2025.

SÃO PAULO (Estado). Assembleia Legislativa. **Lei nº 17.832, de 1º de novembro de 2023**. Consolida a legislação relativa à defesa do consumidor. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/lei/2023/lei-17832-01.11.2023.html>. Acesso em: 18 jul.2025

UNESCO. Declaração Universal sobre Bioética e Direitos Humanos. Paris: Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura, 2005.