



SÍRIO-LIBANÊS

---

# Direitos e Deveres do Cliente

---

O 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 clientes.

Ao referimo-nos ao cliente, abrangemos não somente o paciente Sírio-Libanês sob nossos cuidados, mas também seu acompanhante e os 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.



## Direitos

1. Ser tratado com dignidade, respeito, dedicação e humanidade por todos os colaboradores do hospital, 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. 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.
4. Ter a sua privacidade, individualidade e integridade física e psíquica asseguradas em qualquer momento do atendimento.
5. Ter assegurado o direito à confidencialidade de suas informações por um termo de confidencialidade assinado por todo profissional que ingressa na instituição, e cujo descumprimento lhe acarretará responsabilidade jurídica.
6. Estar acompanhado, em consultas e internações, por pessoa indicada, se assim desejar.
7. 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.
8. 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.*
9. 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.
10. 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, bem como identificação clara de cada profissional prestador do cuidado, de forma organizada, de acordo com os documentos padronizados pelo hospital.

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

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

**13.** Em situações de dores físicas ou outros sintomas que gerem sofrimento, tê-las avaliadas e controladas de acordo com as rotinas e procedimentos do hospital, bem como receber analgesia e anestesia em todas as situações indicadas clinicamente, de acordo com as possibilidades terapêuticas disponíveis.

**14.** 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.

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

**16.** 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.

**17.** 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.

**18.** 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.

**19.** 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.

**20.** 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.

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

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

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

**24.** É garantida a vedação de realização de exames compulsórios, sem a autorização do paciente ou seu representante, como condição necessária para a internação.

**25.** O cliente poderá gravar a consulta ou procedimento médico assistencial, desde que obtenha o consentimento e autorização prévia do profissional, para os casos de dificuldade em assimilar as informações necessárias para seguir determinado tratamento.

**26.** 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.

**27.** 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.

**28.** 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 a Resolução CREMESP nº1.408, de 08 de junho de 1994.



## Deveres

### **São deveres do cliente durante o período em que permanecerem no hospital:**

- 1.** A observância do Código de Conduta da instituição, link para consulta no final do presente documento.
- 2.** Respeitar o direito dos demais pacientes, empregados e prestadores de serviços do hospital, que deverão ser tratados com cortesia, utilizando-se dos canais de comunicação disponíveis para exercer seu direito de apresentar reclamações.

**3.** O paciente e/ou seu representante legal tem o dever de dar informações precisas e completas 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.

**4.** Durante a internação deve utilizar somente as medicações prescritas pelo hospital. Medicações de uso contínuo deverão ser devidamente prescritas pelo médico responsável pelo seu atendimento e acompanhamento para continuidade.

**5.** 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.

**6.** Ter ciência de todas as condições de sua admissão ou internação de pacientes, de acordo com o termo do hospital.

**7.** Designar o médico responsável por seu tratamento no período de internação.

**8.** Respeitar a proibição de fumo, bebidas alcoólicas, drogas ilícitas e ruídos nas dependências do hospital, proibições essas extensivas a seus acompanhantes, conforme a legislação vigente e Política Antitabagismo do Hospital.

**9.** 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.

**10.** Honrar seu compromisso financeiro com o hospital, saldando ou fazendo saldar por responsável financeiro seu atendimento médico-hospitalar, tanto no que se refere às contas hospitalares quanto aos honorários de seus médicos assistentes.

**11.** 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 ao hospital.

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

**13.** O paciente hospitalizado não pode se ausentar do local onde está internado, salvo exceções autorizadas pelo médico responsável, relacionadas à continuidade do cuidado médico assistencial.

**14.** Respeitar a privacidade dos demais pacientes internados no hospital

**15.** Deixar seus pertences pessoais com pessoas de sua confiança (parentes, responsável legal, etc), sendo vedado a qualquer profissional deste hospital a guarda de tais bens.



# SÍRIO-LIBANÊS

## Ouvidoria

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

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

[hsl.org.br](http://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. • Direitos dos Usuários dos Serviços e das Ações de Saúde do Estado de São Paulo. Lei estadual nº 10.241, de 17/03/1999. • 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 Antifumo do Estado de São Paulo. Lei nº 13.541, de 07/05/2009. Decreto nº 8.262, de 31/05/2014. • Código de Conduta, disponível no link [www.hospitalsiriolibanes.org.br](http://www.hospitalsiriolibanes.org.br)