



Santa Joana
Hospital e Maternidade

Direitos do paciente

Estamos ao seu lado para garantir seus direitos e deveres. Conhecê-los pode tornar a sua experiência ainda melhor.

Dignidade, Respeito e Não Discriminação: Obter um atendimento digno e respeitoso por parte de todos os profissionais, sem discriminação, exclusão, restrição ou preferência baseada em sexo, raça, cor, religião, enfermidade, deficiência, origem ou renda.

Nome de Preferência: Ser identificada e tratada pelo nome de sua preferência (incluindo nome social), sendo proibido o tratamento por códigos, números, nome da doença ou de forma genérica.

Identificação da Equipe: Identificar as pessoas responsáveis direta e indiretamente por sua assistência, por meio de uniformes e crachás visíveis e legíveis.

Informação Clara e Acessível: Obter informações claras, objetivas, atualizadas e compreensíveis sobre hipótese diagnóstica, ações terapêuticas, riscos, benefícios e alternativas. É garantido o direito a intérprete ou meios de acessibilidade para pessoas com deficiência.

Segurança Assistencial: Ter a segurança assegurada em ambiente, procedimentos e insumos. A paciente tem o direito de fazer perguntas aos profissionais sobre higienização das mãos, de instrumentos, o local correto do corpo a ser operado, e informações sobre o médico encarregado e como contatá-lo.

Procedência e Verificação de Insumos: Ser informada sobre a procedência de medicamentos e insumos, e verificar, antes de recebê-los, a dosagem prescrita e eventuais efeitos adversos.

Consentimento e Recusa: Consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida, procedimentos médicos,



Santa Joana
Hospital e Maternidade

Direitos do paciente

bem como retirar o consentimento a qualquer tempo, sem sofrer represálias (salvo em situações de risco de morte com o paciente inconsciente, onde se respeitam as diretivas antecipadas).

Pesquisa e Tratamento Experimental: Ser expressamente informada se o tratamento ou diagnóstico for experimental, tendo o direito de consentir ou recusar participação em pesquisas, em conformidade com as normas éticas.

Segunda Opinião: Buscar segunda opinião ou parecer de outro profissional ou serviço em qualquer fase do tratamento, e ter tempo suficiente para tomar decisões (salvo emergências).

Acesso a Prontuário Médico: Ter acesso ao seu prontuário médico sem necessitar apresentar justificativa prévia, obter cópia sem ônus, solicitar retificações e exigir que seja mantido em segurança.

Privacidade e Presença de Terceiros: Ter a vida privada e confidencialidade respeitadas, ser examinada em local privado, recusar visitas e consentir ou não com a presença de estudantes e profissionais estranhos aos seus cuidados (exceto em emergências).

Diretivas Antecipadas de Vontade: Ter suas diretivas antecipadas de vontade (documento escrito de recusa ou aceitação de tratamentos) respeitadas pela equipe e familiares, podendo indicar um representante a qualquer momento via prontuário.

Cuidados Paliativos: Ter acesso a cuidados paliativos multiprofissionais, visando alívio da dor e sofrimento físico, psíquico, social e espiritual, podendo escolher o local de sua morte nos termos das normas aplicáveis. Familiares têm direito a apoio no processo de lidar com a doença.



Santa Joana
Hospital e Maternidade

Direitos do paciente

Transferência Segura: Ser transferido para outra unidade com segurança, quando em condições clínicas que o permitam, respeitando a disponibilidade de leitos. É direito que o registro do atendimento seja encaminhado ao local de destino.

Atendimento a Menores e Prioridades: Gestantes, idosos, crianças e adolescentes têm prioridade de atendimento legalmente garantida. Adolescentes podem ser atendidos sem acompanhante se desejarem e se a não revelação não trazer riscos.

Deveres do Paciente, Representantes e Acompanhantes

Informações Precisas: Compartilhar informações precisas e completas sobre histórico de saúde, doenças prévias, medicamentos em uso, alergias e outras informações pertinentes, auxiliando na condução dos cuidados.

Diretivas Antecipadas: Assegurar que a instituição guarde uma cópia de suas diretivas antecipadas de vontade por escrito, caso as possua, e indicar oficialmente o seu representante.

Cumprimento do Tratamento e Desistência: Seguir as orientações médicas, cumprir os prazos e utilizar apenas medicações prescritas/autorizadas. Em caso de desistência do tratamento ou mudança inesperada no quadro de saúde, o paciente deve informar os profissionais, assumindo a responsabilidade pela recusa.



Santa Joana
Hospital e Maternidade

Deveres do Paciente, Representantes e Acompanhantes

Esclarecimento de Dúvidas: Realizar perguntas e solicitar esclarecimentos adicionais sobre seu estado de saúde ou tratamento sempre que houver dúvida, expressando se compreendeu as informações e orientações recebidas.

Documentação e Finanças: Providenciar documentos necessários, guias de convênio ou resultados de exames em seu poder, além de honrar os compromissos financeiros e as contas relativas ao atendimento médico-hospitalar e honorários.

Regras e Convivência: Cumprir as regras e regulamentos do hospital (incluindo proibição de fumo, consumo de álcool e ruídos). Agir com cordialidade e urbanidade, respeitando os direitos dos outros pacientes e profissionais da saúde.

Alta e Transferência: Aceitar a alta quando o processo ou tratamento for considerado finalizado pela equipe, ou aceitar a transferência para outra entidade quando os recursos do hospital se esgotarem ou houver quebra de confiança na relação médico-paciente.



Santa Joana
Hospital e Maternidade

Disposições Específicas sobre Acompanhantes

Direito a Acompanhante: O paciente tem o direito de contar com um acompanhante em consultas e internações, salvo quando o médico ou profissional responsável entende que a presença pode acarretar prejuízo à saúde, intimidade ou segurança.

Participação Ativa do Acompanhante: O acompanhante tem o direito de fazer perguntas e de certificar-se ativamente de que os procedimentos de segurança do paciente estão sendo adotados pela instituição.

Referências Legais: · Constituição da República Federativa do Brasil; · Declaração Universal dos Direitos Humanos; · Código Civil Brasileiro (Lei 10.406, de 10/01/2002); · Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei 8.078, de 11/09/1990); · Lei Estadual 10.241, de 17/03/1999 – Direitos dos Usuários dos Serviços e das Ações de Saúde do Estado de São Paulo; · Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei 8.069, de 13/07/1990); · Estatuto do Idoso (Lei 10.741, de 1/10/2003); · Portaria da Saúde nº 1.286, de 26/10/1993 e nº 74, de 04/05/1994; BRASIL. Lei nº 15.378, de 6 de abril de 2026. Dispõe sobre o Estatuto de Direitos e Deveres do Paciente. Brasília, DF, 06 abr.2026.



Santa Joana
Hospital e Maternidade



Santa Joana
Hospital e Maternidade