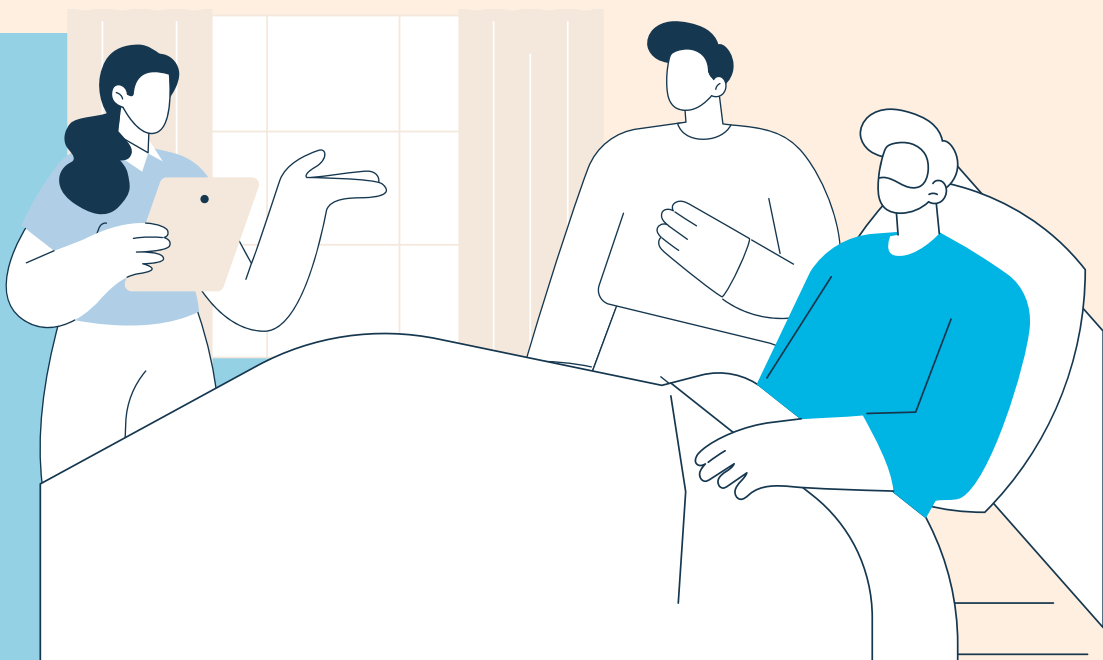


CARTA DE DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE

**Informação clara para você,
seus familiares e acompanhantes**

Lei nº 15.378/2026 — Estatuto dos Direitos do Paciente



Oto

KoraSaúde

CARTA DE DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE

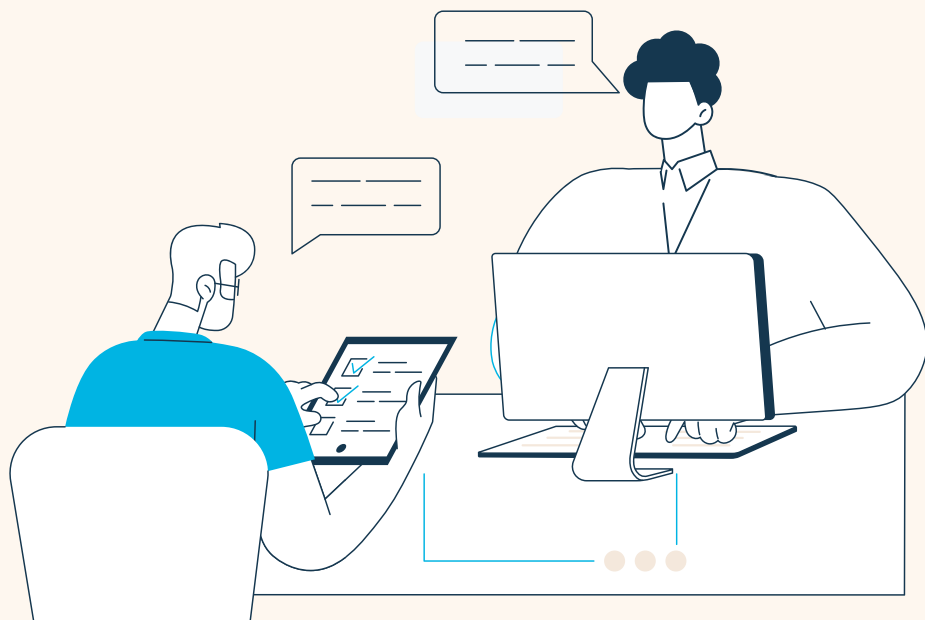


Oto

KoraSaúde

Este documento informa, de forma acessível, os direitos, deveres e responsabilidades de pacientes, acompanhantes e do hospital, conforme a Lei nº 15.378/2026 — o Estatuto dos Direitos do Paciente, em vigor desde 7 de abril de 2026.

A lei se aplica a todos os serviços de saúde, públicos e privados, profissionais de saúde e operadoras de planos de assistência à saúde, sem exceção.



CARTA DE DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE



1. CONCEITOS ESSENCIAIS

Termos definidos pela própria lei que orientam toda a sua aplicação, e privados, profissionais de saúde e operadoras de planos de assistência à saúde, sem exceção.

Autodeterminação	Capacidade do paciente de decidir sobre sua saúde, livre de coerção ou pressão externa.
Consentimento Informado	Autorização dada livremente pelo paciente após receber informações claras e completas sobre diagnóstico, tratamento e riscos.
Representante do Paciente	Pessoa indicada por escrito para tomar decisões de saúde em nome do paciente quando este não puder se expressar.
Diretivas Antecipadas de Vontade (DAV)	Declaração escrita na qual o paciente determina, com antecedência, quais cuidados aceita ou recusa para situações em que não consiga manifestar sua vontade.
Cuidados Paliativos	Assistência integral, por equipe multiprofissional, voltada ao alívio da dor e à qualidade de vida em doenças progressivas sem possibilidade de cura.

CARTA DE DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE



2. DIREITOS DO PACIENTE

Todos os direitos a seguir são **exigíveis** e se aplicam a qualquer serviço de saúde, público ou privado.

REPRESENTAÇÃO E ACOMPANHAMENTO

- Indicar livremente um **representante** para tomar decisões sobre seus cuidados, com registro em prontuário, a qualquer momento.
- Ter um **acompanhante** durante consultas e internações, salvo quando o profissional responsável identificar risco comprovado à saúde, intimidade ou segurança do paciente ou de terceiros — situação que será sempre justificada.



CARTA DE DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE



Oto

KoraSaúde

QUALIDADE E SEGURANÇA

- Receber **cuidados de qualidade**, em ambiente limpo e adequado, prestados por profissionais capacitados e identificados.
- Perguntar à equipe sobre **higienização das mãos** e instrumentos, identificação do médico responsável, dosagem e procedência de medicamentos.
- Ser **transferido com segurança** para outra unidade, quando clinicamente viável, com o registro do atendimento encaminhado ao destino.

DIGNIDADE E NÃO DISCRIMINAÇÃO

- Ser atendido **sem qualquer forma de discriminação** — por sexo, raça, cor, religião, enfermidade, deficiência, origem, renda ou qualquer outra condição.
- Ser chamado pelo **nome de sua preferência** e ter particularidades culturais e religiosas respeitadas.

INFORMAÇÃO E AUTONOMIA

- Receber **informações claras e acessíveis** sobre diagnóstico, tratamento, riscos, benefícios e alternativas disponíveis — inclusive com auxílio de intérprete, se necessário.
- **Participar ativamente** das decisões sobre seu próprio plano terapêutico.
- Receber **orientações detalhadas na alta hospitalar** sobre como conduzir sua recuperação em casa.
- Ser informado quando o tratamento ou medicamento for de natureza **experimental**, podendo recusar participação em pesquisas.

CARTA DE DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE



Oto

KoraSaúde

CONSENTIMENTO INFORMADO

- **Aceitar ou recusar** qualquer procedimento, de forma livre e sem pressão, exceto em situação de risco imediato de morte com paciente inconsciente.
- **Retirar o consentimento** a qualquer momento, sem sofrer represália ou prejuízo na qualidade do atendimento.
- Ter as **Diretivas Antecipadas de Vontade (DAV)** respeitadas pela equipe e pelos familiares, inclusive em situações críticas.



SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA: Em situações de risco imediato de vida em que o paciente esteja inconsciente e sem DAV ou representante disponível, a equipe adotará as medidas necessárias para preservar a vida, conforme protocolos assistenciais vigentes.

PRIVACIDADE E CONFIDENCIALIDADE

- Ter a **confidencialidade das informações de saúde** garantida, inclusive após o óbito, salvo determinação legal.
- Consentir ou recusar o compartilhamento de dados pessoais com terceiros, **incluindo familiares**, exceto por exigência legal.
- Ser examinado em local privado, salvo em emergências ou cuidados intensivos.
- Recusar visitas e **consentir ou não** com a presença de estudantes ou profissionais alheios ao seu cuidado.

CARTA DE DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE



SEGUNDA OPINIÃO E PRONTUÁRIO

- Buscar **segunda opinião** de outro profissional ou serviço, em qualquer fase do tratamento, com tempo suficiente para decidir (exceto em emergências).
- Acessar seu **prontuário médico sem necessidade de justificativa**, obter cópia gratuita, solicitar retificações e exigir que seja mantido com segurança.

CUIDADOS PALIATIVOS

- Receber **cuidados paliativos**, com alívio da dor, quando portador de doença ativa, progressiva e sem possibilidade de cura.
- Escolher, nos limites possíveis, **o local onde deseja receber os cuidados finais**.
- Ter seus **familiares apoiados** para enfrentar o processo de adoecimento.

CARTA DE DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE



Oto

KoraSaúde

3. DEVERES DO PACIENTE

A lei também estabelece responsabilidades para o paciente. O cuidado seguro e de qualidade é uma construção compartilhada.

- I. Compartilhar informações clínicas relevantes** com a equipe: doenças anteriores, internações recentes, medicamentos em uso, alergias e outros dados que auxiliem no tratamento.
- II. Seguir as orientações** do profissional sobre o medicamento prescrito, concluindo o tratamento conforme indicado.
- III. Esclarecer dúvidas:** perguntar sempre que não compreender algo sobre seu estado de saúde ou sobre o tratamento proposto.
- IV. Garantir que o hospital tenha cópia** das suas Diretivas Antecipadas de Vontade (DAV), caso as possua.
- V. Indicar seu representante** para tomar decisões em seu nome, caso necessário.
- VI. Comunicar à equipe** qualquer desistência do tratamento prescrito ou mudança inesperada em sua condição.
- VII. Respeitar as normas internas** do serviço de saúde e os direitos dos demais pacientes e dos profissionais.



ATENÇÃO: O não cumprimento dos deveres acima pode comprometer a segurança do próprio paciente e de outros. O hospital não se responsabiliza por intercorrências decorrentes de informações omitidas ou do descumprimento das orientações prestadas.

CARTA DE DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE



4. O PAPEL DO ACOMPANHANTE

O acompanhante é parte importante do cuidado. A lei reconhece seu papel e estabelece tanto direitos quanto responsabilidades.

Direitos do Acompanhante	Responsabilidades do Acompanhante
• Fazer perguntas à equipe sobre os cuidados prestados. • Verificar se protocolos de segurança estão sendo adotados. • Receber orientações na alta para apoiar a recuperação em casa.	• Respeitar as normas e rotinas do hospital. • Não interferir nos procedimentos assistenciais. • Preservar a privacidade dos demais pacientes.



RESTRIÇÃO DE PRESENÇA: A permanência do acompanhante poderá ser restringida pelo profissional responsável quando houver justificativa clínica ou de segurança devidamente registrada. Essa medida visa proteger o próprio paciente, os demais pacientes e a equipe — não configura violação de direito.

Limite de responsabilidade: O hospital não se responsabiliza por ações praticadas pelo acompanhante que contrariem as orientações da equipe assistencial ou as normas de funcionamento da instituição.

CARTA DE DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE



5. COMPROMISSO DO HOSPITAL

O hospital assume o compromisso de atuar sempre em conformidade com a legislação vigente, os regulamentos sanitários e as melhores práticas assistenciais.

- Cumprir integralmente a Lei nº 15.378/2026, em conjunto com as portarias do Ministério da Saúde, resoluções da ANVISA, normas da ANS e diretrizes dos conselhos de classe.
- Manter protocolos assistenciais atualizados e revisados periodicamente, com base nas melhores evidências científicas e nas normativas regulatórias em vigor.



CARTA DE DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE



- Fornecer a informação sobre direitos e deveres ao paciente e ao seu acompanhante.
- Manter canal formal de acolhimento de dúvidas, sugestões e reclamações, com resposta registrada e rastreável.
- Capacitar continuamente as equipes para que todos os profissionais conheçam e pratiquem os direitos descritos neste documento.
- Respeitar e arquivar as Diretivas Antecipadas de Vontade registradas pelo paciente, garantindo que sejam consideradas em todas as decisões clínicas pertinentes.



Importante: Os serviços prestados por este hospital seguem as normas e limites técnicos, regulatórios e estruturais estabelecidos pelos órgãos competentes. O compromisso de qualidade e segurança é exercido dentro desses parâmetros legais e assistenciais, sem prejuízo dos direitos aqui assegurados.

CARTA DE DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE



6. COMO EXERCER SEUS DIREITOS

Se você identificar qualquer situação que contrarie os direitos descritos neste documento, estes são os caminhos disponíveis:



Ouvidoria / SAC do Hospital: Primeiro passo recomendado. Toda reclamação é registrada, analisada e respondida formalmente dentro dos prazos estabelecidos.



Serviço Social: Nossa equipe orienta pacientes e familiares sobre seus direitos e apoia na resolução de situações de conflito ou dúvida.



Conselhos Profissionais: Questões sobre conduta de profissionais podem ser dirigidas ao conselho de classe correspondente (CFM, COFEN, CFF etc.), bem como à Ouvidoria/ SAC do hospital.

CARTA DE DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE



ANS: Questões sobre a coberturas, autorizações, carências ou questões administrativas envolvendo planos de saúde podem ser reportadas diretamente a ANS através do Disque ANS, ligando gratuitamente para o número 0800 701 9656 (disponível de segunda a sexta-feira (exceto feriados nacionais), das 8 às 20h | Para deficientes auditivos, favor entrar em contato pelo número 0800 021 2105), ou registrando a reclamação pro escrito no site https://www.ans.gov.br/nip_solicitante/ com acesso pelo cadastro Gov.Br.



CARTA DE DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE



7. RESPONSABILIDADE LEGAL



PREVISÃO LEGAL: O Art. 24 da Lei nº 15.378/2026 estabelece que a violação dos direitos do paciente caracteriza **situação contrária aos direitos humanos**, nos termos da Lei nº 12.986/2014.

Escopo deste documento: Este material tem caráter informativo e educativo. Em caso de dúvida interpretativa, o texto original da Lei nº 15.378/2026, publicado no Diário Oficial da União de 7 de abril de 2026, prevalece integralmente.

Limites de responsabilidade do hospital: O hospital não se responsabiliza por situações decorrentes de: informações incorretas ou omitidas pelo paciente ou acompanhante; descumprimento das orientações clínicas prescritas; decisões autônomas tomadas pelo paciente em exercício de seu direito de recusa; ou condições alheias à gestão e ao controle da instituição.

Atualização normativa: Este documento reflete a legislação e as normas vigentes na data de sua revisão. O hospital mantém processo contínuo de atualização de seus protocolos e documentos institucionais à medida que novas regulamentações entram em vigor.

ESTAMOS AQUI PARA CUIDAR DE VOCÊ

Em caso de dúvidas sobre seus direitos ou sobre os serviços prestados,
procure nossa equipe.

A Ouvidoria e o Serviço Social estão à sua disposição.

Documento institucional de uso informativo | Revisão: Maio/2026 | Lei nº 15.378/2026 —
Estatuto dos Direitos do Paciente



Otto

KoraSaúde