

# GUÍA DE ORIENTACIÓN PARA EL PACIENTE Y EL ACOMPañANTE





São L  
CLÍNICA E

RECEPÇÃO



RECEP

**BIENVENIDO**



## WI-FI

Início de sessão \_\_\_\_\_

Constraseña \_\_\_\_\_

Alojamiento \_\_\_\_\_

# ÍNDICE

Bienvenidos/as	5
Introducción	5
Derechos de los Pacientes y Acompañantes	5
Responsabilidades y Deberes de los Pacientes y Acompañantes	8
Gestión de Camas	9
Alojamientos	9
Accesibilidad	9
Visitas a los Pacientes	9
Restricción de Visitas	10
Deseo del Paciente	10
Orientaciones Generales	11
Transferencia Interna	11
Alta Hospitalaria	12
Hotelería	12
Departamento de Nutrición y Dietética	13
Modelo Asistencial: Centrado en el Paciente	14
Calidad y Seguridad del Paciente	15
Metas Internacionales de Seguridad del Paciente	15
Medidas de Precaución Específicas	16
Seguridad en las Instalaciones del Hospital	18
Prevención de Incendios	18
Oficina de Defensa del Paciente	19
Objetos Perdidos	19
SAME - Servicio de Archivo Médico Estadístico	20
Aviso de Estafa Telefónica	20
Referencias Legales	21
Bioética	22
Protocolo de Recepción	23

# ¡BIENVENIDOS/AS!

El Hospital São Lucas - Rede D'Or ofrece instalaciones modernas para brindar atención de calidad a sus pacientes. Cuenta con cómodas camas de hospitalización para adultos y niños. Humanización, cuidado, atención y respeto son palabras que guían todas las actividades de los equipos. En esta guía, tendrás acceso a toda esta información y mucho más durante tu estancia en la institución. ¡Bienvenido/a al Hospital São Lucas - Rede D'Or!

## INTRODUCCIÓN

El Hospital São Lucas - Rede D'Or presenta el Manual de Orientación para el Paciente y Acompañante, diseñado para orientarlo durante su atención y estadía en la institución. Este manual está dirigido a pacientes y sus cuidadores (acompañantes, familiares y visitantes) y tiene como objetivo proporcionar información importante a los usuarios de nuestros servicios, como prácticas que promueven el bienestar y la recuperación del paciente. Es un instrumento facilitador para la convivencia en el entorno hospitalario.

## DERECHOS DE LOS PACIENTES Y ACOMPAÑANTES

El Hospital São Lucas - Rede D'Or establece como prioridades el respeto, la seguridad, la privacidad y la confidencialidad en la atención médico-hospitalaria, actuando con excelencia en el servicio, y respetando las leyes y regulaciones vigentes según el Ministerio de Salud - Portaria 1.820, de 13 de agosto de 2009 - que establece los derechos y deberes de los usuarios de la salud.

Los pacientes tienen derecho a recibir atención digna, atenta y respetuosa, sin ningún tipo de prejuicio o discriminación:

- Ser identificado por su nombre completo y fecha de nacimiento, y no por el nombre de su enfermedad, número, código o cualquier otra forma de prejuicio.
- Poder identificar al profesional que lo asiste a través de una credencial con fotografía, nombre y cargo.
- Recibir información sobre las normas de la institución y la protección de sus pertenencias personales.
- Tener derecho a recibir información clara, simple y comprensible por parte del equipo que lo asiste, adaptada a su condición cultural, sobre su diagnóstico, opciones terapéuticas y riesgos involucrados.
- Dar o negar su consentimiento a procedimientos diagnósticos o terapéuticos de manera libre y voluntaria, después de recibir información adecuada, siempre que no esté en riesgo de vida; en caso de incapacidad para expresar su voluntad, el consentimiento debe ser otorgado por escrito por sus familiares o responsables.
- Recibir información sobre los medicamentos que se le administrarán, así como el origen de la sangre y los hemoderivados, antes de recibirlos.
- Recibir un tratamiento hospitalario adecuado para controlar y minimizar el dolor físico, de acuerdo con las directrices o protocolos clínicos de la institución.
- Tener acceso a su expediente médico de acuerdo con la legislación vigente y las normas de la institución. El expediente médico debe incluir un conjunto de documentos e información estandarizados sobre el historial del paciente, principios y evolución de la enfermedad, tratamientos y demás anotaciones clínicas.
- Mantener la confidencialidad de toda información, a través del mantenimiento del secreto profesional, siempre que no represente un riesgo para terceros o la salud pública. • Recibir o rechazar asistencia psicológica y religiosa.
- Tener sus creencias espirituales y religiosas, así como sus valores éticos y culturales, respetados.

- Tener garantizada su seguridad, individualidad, privacidad e integridad física, psicológica y moral. El paciente tiene derecho a mantener su privacidad, recibir atención en un lugar adecuado y contar con un comportamiento profesional que resguarde dicha privacidad.
- Tener asegurados sus derechos, de acuerdo con la legislación vigente, en el caso de niños, adolescentes, personas con discapacidad o adultos mayores.
- Tener el derecho a contar con un acompañante de su elección durante todo el período de hospitalización, de acuerdo con las normas de la institución.
- Ser estimulado a participar en todas las decisiones relacionadas con sus cuidados, con la garantía de que el equipo que lo atiende proporcionará información y aclarará cualquier duda, resultados del cuidado y tratamiento, así como resultados no previstos.
- Poder designar a un familiar o responsable para recibir información y tomar decisiones sobre procedimientos diagnósticos o terapéuticos, incluyendo tratamientos, cuidados, procedimientos y medidas de reanimación o tratamientos de soporte vital, aplicable a personas mayores de 18 años o legalmente emancipadas.
- Expresar preocupaciones o quejas a la dirección de la institución a través del Servicio de Atención al Cliente y recibir información y aclaraciones pertinentes de acuerdo con sus normas y regulaciones.
- Solicitar una segunda opinión médica con respecto a su diagnóstico o tratamiento y, si lo desea, solicitar el cambio del médico responsable de su atención, según la política de la institución, con registro en el expediente médico.
- Recibir asistencia respetuosa y compasiva al final de su vida, y ser tratado con dignidad y respeto después de su muerte, sin que se retire ningún órgano o tejido de su cuerpo sin su autorización previa, la de su familia o del responsable legal.

## RESPONSABILIDADES Y DEBERES DE LOS PACIENTES Y ACOMPAÑANTES

Dar información completa y precisa sobre su historial de salud, enfermedades previas, uso de medicamentos o sustancias que puedan causar dependencia, procedimientos médicos previos y otros problemas relacionados con su salud; Seguir las instrucciones recomendadas por el equipo multidisciplinario que atiende al paciente, siendo responsable de las consecuencias de su negativa.

Conocer y respetar las normas y regulaciones del hospital.

Cuidar y ser responsable de las instalaciones de la institución puestas a su disposición.

Respetar los derechos de los demás pacientes, empleados y proveedores de servicios de la institución, tratándolos con cortesía y consideración, contribuyendo al control del ruido, el número y el comportamiento de los visitantes.

Ser responsable de todos los gastos incurridos durante la hospitalización y/o atención ambulatoria, o designar al responsable legal y financiero de su tratamiento hospitalario, informando al hospital sobre cualquier cambio en esta designación.

Respetar la prohibición de fumar, que se extiende a sus acompañantes y visitantes, de acuerdo con la legislación vigente. No está permitido fumar en ninguna área del Hospital São Lucas - Rede D'Or, incluyendo habitaciones, baños, pasillos y escaleras. Todas las camas están equipadas con tomas de gases inflamables que podrían causar explosiones e incendios.

En el caso de niños, adolescentes o adultos considerados incapaces, las responsabilidades mencionadas anteriormente deben ser ejercidas por sus representantes legales debidamente autorizados.

# GESTIÓN DE CAMAS

La recepción de la Gestión de Camas es responsable de recibir a los pacientes a través de las siguientes actividades:

- Formalización del proceso de ingreso para cirugías/procedimientos electivos.
- Formalización del proceso de ingreso de pacientes de urgencia.

## ACCESIBILIDAD

El hospital cuenta con edificaciones en su estructura que garantizan accesibilidad para personas con movilidad reducida.

## VISITAS A LOS PACIENTES

Todo visitante/acompañante es bienvenido y deberá seguir el protocolo adecuado de acuerdo con el estado clínico del paciente, según las recomendaciones vigentes de la Comisión de Control de Infecciones, durante todo el internamiento. Además, deberá realizar la higiene de manos antes de ingresar y después de salir de la habitación, según lo indicado en los letreros ubicados junto a los lavabos.

Según el estado clínico del paciente, el número de visitantes puede estar limitado.

Pensando en el bienestar del paciente internado, hemos establecido el horario de visitas de la siguiente manera:

**Unidades de Internación:** de 07:00 a 21:00 horas;

**Unidades de Terapia Intensiva:**

- CTI I, CTI II, UPC y UCV I: 10:30 a 11:00 / 16:30 a 17:00 horas;
- CTI III y UCV 2: visita continua con cambio de acompañantes de 10:00 a 10:30 y de 16:00 a 16:30 horas;

- CTI Pediátrico: acompañamiento familiar continuo con cambio de acompañantes de 07:30 a 08:00 y de 20:30 a 21:00 horas; Horario de visita: 10:30 a 11:00 y 16:30 a 17:00 horas.

**Obs.:** Las CTIs tienen horarios y días específicos destinados a la limpieza de las unidades. Por favor, consulte en el departamento correspondiente, ya que en ese día y horario no habrá visitas. No hay visitas en los sectores de Hemodinámica y Centro Quirúrgico. No se permite la presencia de acompañantes menores de 18 años. Los pacientes menores de 18 años y mayores de 60 años deben estar acompañados adecuadamente. Nota: Para las visitas es necesario:

- Ropa adecuada para el entorno.
- Zapatos cerrados.
- No traer alimentos para los pacientes.
- No usar adornos.

## RESTRICCIÓN DE VISITAS

No se recomienda la visita de menores de 12 años. Para solicitar una restricción de visitas, se llevará a cabo una comunicación con el Servicio Social para formalizar la solicitud.

## PROYECTO DE HUMANIZACIÓN

El hospital cuenta con algunos proyectos de humanización con el objetivo de cumplir los deseos de los pacientes internados, brindando momentos afectivos que mejoran su recuperación mental y física, que se describen a continuación:

- Deseo del paciente
- Visita de mascotas

- Donación de médula ósea
- Cumpleaños del día

## ORIENTACIONES GENERALES

Nuestra institución cuenta con un equipo multiprofesional para atender a los pacientes y es importante conocer a los miembros del equipo para su atención. Tenemos instrumentos de comunicación alternativa y una lista de profesionales que dominan varios idiomas.

Estamos disponibles en caso de que desee recibir la visita de líderes religiosos. Si necesita ayuda para localizar representantes de cualquier religión, comuníquese con el servicio de Atención al Cliente al número 1094 o 1385.

En caso de cualquier incidente en la unidad, le pedimos que siempre busque al enfermero/a del sector. Siempre informe a la enfermería cuando necesite salir del hospital o haya cambio de acompañante.

Respete las instrucciones sobre la manipulación de equipos y dispositivos conectados a los pacientes. Esta tarea es responsabilidad del equipo de atención. Participe activamente en el plan terapéutico, el plan educativo y las instrucciones de alta durante toda su estancia. No dude en hacer todas sus preguntas al equipo.

## TRANSFERENCIA INTERNA

Si es necesario transferir al paciente a otra unidad o área, como CTI o Centro Quirúrgico, donde no se permite la entrada de objetos personales, dichos objetos serán entregados al acompañante. Si el paciente no tiene acompañante en el momento de la transferencia, el equipo de atención registrará los objetos, los sellará y los enviará a la recepción principal.

Solicitamos que el acompañante no permanezca en la cama después de la transferencia, a menos que se prevea el regreso del paciente a la misma cama, como en el caso de una transferencia para realizar exámenes o procedimientos.



## ALTA HOSPITALAR

Después de que el médico firme el alta, el paciente o su responsable deberán esperar en la habitación el contacto del equipo multidisciplinario, que brindará las instrucciones para la Continuidad del Cuidado en el Domicilio. Los exámenes de imagen podrán ser solicitados 48 horas después del alta hospitalaria en los sectores donde se realizaron, y los exámenes de laboratorio en el Centro de Resultados. Una vez dado el alta, el paciente y los acompañantes deberán abandonar la habitación en un plazo de 30 minutos, con una tolerancia máxima de 1 hora.

Después de ese período, si permanecen en la habitación, todos los gastos no cubiertos por el seguro médico pasan a ser responsabilidad del paciente y su acompañante. En caso de que el paciente sea particular o tenga servicios especializados eventuales no cubiertos por el plan de salud, deberá dirigirse a la Tesorería, ubicada en la planta baja, de lunes a jueves de 7:30 a 13:00 h / 14:00 a 17:00 h, y los viernes de 7:30 a 13:00 h / 14:00 a 16:00 h, o llamar al interno 1283. Si el alta se otorga en otros horarios, el equipo de Tesorería se comunicará en el primer día hábil posterior al alta para informar sobre el estado de la cuenta hospitalaria y los pagos correspondientes.

Al abandonar la cama, verifique que no se esté olvidando nada. Informamos que el Hospital no se hace responsable de objetos como teléfonos celulares, cargadores, computadoras portátiles, joyas o valores dejados en las habitaciones.

## HOTELERÍA

Para la limpieza de las habitaciones y áreas comunes, se utilizan productos, equipos y técnicas de higienización específicas para garantizar la comodidad de todos y ayudar en el control de infecciones. Contamos con un cronograma diario de limpieza.

El departamento de Hotelería tiene su propio número de extensión (1008) para solicitar elementos del servicio de habitaciones (sábanas, toallas) o, cuando sea necesario, solicitar una limpieza adicional, puede contactar al equipo de higienización al número de extensión 1093.

## Apartamentos

Todos los lechos del Hospital São Lucas - Rede D'Or cumplen con criterios exigentes de calidad y comodidad. Los apartamentos cuentan con televisión, ambiente climatizado, espacio para acompañante, sillón, minibar, baño, mesa para comidas y área para preparar medicamentos.

## Enfermerías

Las enfermerías del Hospital São Lucas - Rede D'Or cuentan con los siguientes elementos y características: televisión, ambiente climatizado, sillón, minibar, baño, mesa de comidas, área para preparación de medicamentos y divisiones entre las camas.

## DEPARTAMENTO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA

El Departamento de Nutrición y Dietética es responsable de la preparación, organización y distribución de las comidas, las cuales son adaptadas de acuerdo con las prescripciones médicas y las pautas dietéticas establecidas por el nutricionista.

En un plazo máximo de 24 horas después de la hospitalización, el nutricionista visita al paciente para realizar una evaluación nutricional.

Las comidas se sirven en los siguientes horarios:

DISTRIBUCIÓN
<b>Desayuno:</b> de 6:30 a 8:00
<b>Colación:</b> de 9:00 a 10:00
<b>Almuerzo:</b> de 11:30 a 13:00
<b>Merienda:</b> de 15:00 a 6:30
<b>Cena:</b> de 17:30 a 19:00
<b>Cena ligera - bajo demanda:</b> de 21:00 a 22:00

Algunos convenios cubren las comidas del acompañante. Verifique la cobertura con su convenio o infórmese en la Gestión de Camas. Para mayor comodidad del acompañante, contamos con una cafetería ubicada en el primer piso, al lado de la Capilla. La cafetería tiene su propio menú y los pedidos se pagarán directamente en el establecimiento según la lista de precios vigente.

## Observaciones

Para un mejor control y eficacia en su tratamiento, le solicitamos que no traiga ningún alimento para el consumo del paciente. En caso de cambios en la prescripción de la dieta, el cambio se realizará en la siguiente comida.

Si tiene alguna duda o necesita orientación, consulte al Servicio de Nutrición llamando al número de extensión 1336. La cena se servirá según lo indique la nutricionista.

## MODELO ASISTENCIAL: CENTRADO EN EL PACIENTE

La atención centrada en el paciente significa reconocer que sus necesidades son prioritarias. Esta atención proporciona una asistencia individualizada, integral y humanizada, con la participación del paciente y/o su responsable durante todo el proceso de atención/internación.

Con el objetivo de promover la Seguridad Asistencial, hemos recopilado algunas orientaciones del Equipo Asistencial para guiar al paciente y al acompañante en las Mejores Prácticas Asistenciales, con el fin de garantizar la seguridad de nuestros pacientes y colaboradores, así como de establecer una comunicación fluida entre los equipos y los usuarios de nuestros servicios.

Es importante que el paciente, así como sus familiares y cuidadores, conozcan los riesgos de los procedimientos, comuniquen y contacten a los equipos del hospital sobre cualquier información o duda que pueda surgir. Toda la información relevante se registrará y actualizará diariamente en el expediente electrónico.

# CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

El Hospital São Lucas - Rede D'Or sigue los más rigurosos estándares de calidad, con reconocimiento y certificación de calidad tanto a nivel nacional como internacional.

## METAS INTERNACIONALES DE SEGURIDAD



### Identificación correcta del paciente

- Traiga sus documentos cuando venga al hospital.
- Verifique que su información esté correcta en la pulsera o etiqueta de identificación.

### Comunicación efectiva entre los equipos y pacientes

- Si tiene alguna pregunta sobre su salud o su cuidado, pregunte al equipo responsable por su atención.



### Cirugía segura

- Familiarícese con el procedimiento quirúrgico que se va a realizar.
- Lea con atención el formulario de consentimiento y resuelva todas las dudas.

### Seguridad en el uso de medicamentos

- Pregunte a los profesionales responsables cuáles son los medicamentos que está tomando.
- Informe si tiene alergia a algún medicamento o alimento;
- Si trae algún medicamento de casa, infórmelo al equipo.



### Higiene de manos

- La higiene de manos es la medida principal para reducir las infecciones.
- Las visitas y acompañantes también deben lavarse las manos antes de tocarlo/a.

### Prevención de lesiones por presión

- Mantenga la piel hidratada.
- Trate de moverse de vez en cuando.
- Si está usando pañales, informe siempre al equipo para no permanecer con ellos húmedos durante mucho tiempo.




### Prevención de caídas


- Procure no caminar solo/a: pida ayuda al acompañante o al equipo de atención.





# MEDIDAS DE PRECAUCIÓN ESPECÍFICAS

Son una serie de medidas de cuidado que previenen la propagación de microorganismos. Si su paciente tiene una de las siguientes señales en la entrada de la cama o habitación, siga las instrucciones del equipo de enfermería.

 **PRECAUCIONES PARA GOTAS**

 Habitación Privada

 **Cirúrgica**  
Uso por parte del personal y visitantes en la habitación

 **Cirúrgica**  
Uso por parte del paciente durante el transporte

Fuente: APECIH

Obedezca las normas de la CCIH y el SESMT

 **PRECAUCIÓN DE CONTACTO**

 Habitación Privada

 Si hay contacto con pacientes, utilice bata y guantes desechables

 Uso individual

 Transporte del paciente (secreciones constantes)

Fuente: APECIH

**SOLICITE ORIENTACIÓN AL PERSONAL DE ENFERMERÍA**

Obedezca las normas de la CCIH y el SESMT



## PRECAUÇÃO DE CONTATO



Habitación Privada



Si hay contacto con pacientes, utilice bata y guantes desechables



**Cirúrgica**

Uso por parte del personal y visitantes en la habitación



**Cirúrgica**

Uso por parte del paciente durante el transporte

Fuente: APECIH

### SOLICITE ORIENTACIÓN AL PERSONAL DE ENFERMERÍA

Obedezca las normas de la CCIH y el SESMT



## PRECAUCIONES PARA AEROSOLES



Habitación Privada



**N-95**

Uso por parte del personal y visitantes en la habitación



**Cirúrgica**

Uso por parte del paciente durante el transporte

Fuente: APECIH

### SOLICITE ORIENTACIÓN AL PERSONAL DE ENFERMERÍA

Obedezca las normas de la CCIH y el SESMT



## PRECAUÇÃO DE CONTATO



Habitación Privada



Si hay contacto con pacientes, utilice bata y guantes desechables



**N-95**

Uso por parte del personal y visitantes en la habitación



**Cirúrgica**

Uso por parte del paciente durante el transporte

Fuente: APECIH

### SOLICITE ORIENTACIÓN AL PERSONAL DE ENFERMERÍA

Obedezca las normas de la CCIH y el SESMT



São Lucas  
COMPLEXO DE SAÚDE

REDE D'OR

MANUAL DE ORIENTACIÓN PARA  
PACIENTES Y ACOMPAÑANTES



## PRECAUCIONES PARA INMUNOSUPRIMIDOS



Habitación Privada



**Cirúrgica**

Uso por parte del personal y visitantes en la habitación



**Cirúrgica**

Uso por parte del paciente durante el transporte

Fuente: APECIH

**SOLICITE ORIENTACIÓN AL PERSONAL DE ENFERMERÍA**

Obedezca las normas de la CCIH y el SESMT

## SEGURIDAD EN LAS INSTALACIONES DE LA INSTITUCIÓN

La institución cuenta con un sistema de vigilancia mediante cámaras las 24 horas del día, y las imágenes se almacenan de manera confidencial y protegida de acuerdo con los términos de la Ley N° 13.541/03. Todos los accesos a las instalaciones del hospital son monitoreados por seguridad.

El hospital cuenta con equipos capacitados y preparados para atender situaciones de urgencia y emergencia en las instalaciones de la institución. En caso de cualquier incidente, por favor, respete y siga rigurosamente las instrucciones.

## PREVENCIÓN DE INCENDIOS

Todo el edificio cuenta con equipos de combate contra incendios, sistemas de alarma y salidas de emergencia debidamente identificadas. En todos los sectores, tenemos rutas de escape con representación del camino más rápido y seguro para llegar a la salida de emergencia más cercana. En caso de incendio, siga las instrucciones del personal, están capacitados y entrenados.

## OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La Oficina de Atención al Cliente del Hospital São Lucas-Rede D'Or es un lugar neutral y confidencial que está a su disposición como un canal directo para expresar sus elogios, quejas, comentarios o cualquier tipo de evaluación sobre los servicios prestados, a través de contacto telefónico, sitio web o personalmente.

Nos comprometemos a recibir todas sus solicitudes, enviarlas a las autoridades competentes y darles seguimiento hasta obtener una respuesta final. Siempre se le mantendrá informado sobre el registro de su solicitud, así como sobre las acciones y medidas tomadas durante todo el proceso. Nuestro trabajo se basa en los principios básicos de transparencia, imparcialidad, pensamiento crítico y discreción, en defensa del beneficio de las partes interesadas, con base en las normas y regulaciones institucionales.

Siempre estamos a su disposición para escucharle, con el objetivo de garantizar la mejor experiencia en el Hospital São Lucas - Rede D'Or. Cualquier comentario, elogio o sugerencia puede ser enviado al equipo del hospital por teléfono, sitio web o personalmente. El horario de atención es de 07:00 a 17:00 de lunes a viernes, o a través de las extensiones telefónicas 1094 o 1385.

## OBJETOS PERDIDOS Y ENCONTRADOS

Los objetos olvidados en el hospital o pertenecientes a pacientes sin acompañantes estarán bajo la responsabilidad del servicio de Atención al Cliente durante un período de 30 días. Después de este período, si no son reclamados, los objetos serán incinerados.

## SAME - SERVICIO DE ARCHIVO MÉDICO

Cuando sea necesario, la solicitud del expediente médico deberá realizarse personalmente en la Rua Coronel Stanley da Silveira - São José, Aracaju - SE, 49015-400 o por teléfono al 2107-1049 / 2107-1217.

El horario de atención es de lunes a viernes, de 08:00 a 11:30 y de 14:00 a 16:30. El plazo para la entrega será de 15 días hábiles después de confirmada la solicitud. El expediente médico se puede proporcionar en forma impresa o a través de correo electrónico.

## AVISO DE ESTAFA TELEFÓNICA

### Atención

El hospital no realiza ningún tipo de cobro por teléfono, simplemente realiza contactos telefónicos y solicita que se acuda personalmente a la tesorería. Ante esta situación, le recomendamos que cualquier llamada o abordaje que genere dudas sea informada de inmediato al Hospital a través de la Oficina de Atención al Cliente, llamando al 2107-1094 / 1385.

También le sugerimos que no realice ningún tipo de depósito, transferencia electrónica (TED), orden de pago bancaria (DOC), transferencia instantánea (PIX) u otras formas de pago a personas desconocidas. Declaramos que el Hospital São Lucas - Rede D'Or no tiene ninguna responsabilidad en relación con esta situación, ya que se trata de un fraude proveniente de un entorno externo al hospital. Por lo tanto, queda exento de cualquier reembolso por cualquier cantidad que el paciente o su familia hayan perdido como resultado de la estafa.

## REFERENCIAS LEGALES

- Código Civil Brasileiro. Ley N° 10.406, de 10/01/2002.
- Código de Defensa del Consumidor. Ley N° 8.078, de 11/09/1990.
- Estatuto del Anciano. Ley N° 10.741, de 01/10/2003.
- Estatuto del Niño y del Adolescente (ECA). Ley N° 8.069, de 13/07/1990.
- Sistema Nacional de Políticas Públicas sobre Drogas. Ley N° 11.343, de 23/08/2006.
- Ley Federal N° 10.216, de 06/04/2001.
- Ley Federal N° 9.294/1996, de 15/07/1996.
- Ley Federal N° 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Ley General de Protección de Datos Personales).
- Ley Estatal N° 6872, de 06/01/2020; Prohibición del uso de cigarrillos derivados o no del tabaco u cualquier otro producto de tabaco.

# BIOÉTICA

La bioética tiene la función de garantizar el bienestar de las personas, evitando posibles daños a los derechos y voluntades individuales, respetando sus creencias y valores. El Hospital São Lucas cuenta con un comité de bioética para abordar estas cuestiones. Si en su unidad se presenta un dilema bioético, acceda al siguiente código QR y complete el formulario.



# PROTOCOLO DE RECEPCIÓN

Yo, \_\_\_\_\_ , declaro que he recibido en esta fecha el Manual de Orientación para Pacientes y Acompañantes del Hospital São Lucas - Rede D'Or, con las orientaciones necesarias sobre el funcionamiento del hospital, y afirmo estar de acuerdo con la información contenida en este documento.

Nombre completo: \_\_\_\_\_

Paciente: \_\_\_\_\_

Responsable Legal: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Cédula de identidad: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma



São Lucas  
COMPLEXO DE SAÚDE

REDE D'OR

[www.saolucas-se.com.br](http://www.saolucas-se.com.br)