



OLIVEIRA  
ADVOCACIA E CONSULTORIA JURÍDICA

CARTILHA DO CIDADÃO • DIREITO MÉDICO E DA SAÚDE

# SUSPEITA DE FALHA NO ATENDIMENTO

Quem responde por um dano em hospital, clínica ou posto de saúde, os prazos, o que guardar como prova e os primeiros passos.

## NESTA CARTILHA

|    |                           |        |
|----|---------------------------|--------|
| 01 | Quem responde e os prazos | pág. 2 |
| 02 | O que guardar: checklist  | pág. 3 |
| 03 | Passo a passo e perguntas | pág. 4 |

## BOM SABER

**Peça a cópia do prontuário o quanto antes.** Ele é o registro do que foi feito no atendimento, e o médico não pode negar a cópia ao paciente.

## 01 Quem responde pelo dano

### Hospital e clínica

Respondem pelo **defeito no serviço**, sem que você precise provar culpa. Só se livram se provarem que o defeito não existiu ou que a culpa foi só do paciente ou de outra pessoa.

### O médico

Responde quando fica **provada a culpa**: negligência, imprudência ou imperícia que causou a morte, agravou a doença, provocou lesão ou deixou o paciente sem poder trabalhar.

| Onde foi o atendimento         | Quem pode responder                     | O que precisa mostrar                                                                             |
|--------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hospital ou clínica particular | O estabelecimento                       | O defeito no serviço e o dano que ele causou                                                      |
| Consultório particular         | O médico                                | A culpa do médico e o dano                                                                        |
| Hospital, UPA ou posto público | O ente público responsável pelo serviço | O dano causado pelo agente público; a culpa do servidor só importa para o ente cobrar dele depois |

## 02 Prazos e o que pode ser pedido

| Contra quem                            | Prazo para cobrar                                                        |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Hospital, clínica ou médico particular | <b>5 anos</b> , contados de quando você soube do dano e de quem o causou |
| Hospital ou posto público              | <b>5 anos</b> , contados da data do fato                                 |
| Vítima com menos de 16 anos            | O prazo <b>não corre</b> enquanto ela tiver menos de 16 anos             |

### O que pode ser pedido

Despesas do tratamento, o que deixou de ganhar até se recuperar, **pensão** se perdeu ou reduziu a capacidade de trabalho e reparação do **dano moral**. Em caso de morte, também funeral, luto e **alimentos** (pensão) a quem tinha direito de recebê-los do falecido.

### A prova pode ser facilitada

Na relação de consumo, o juiz pode **inverter o ônus da prova** a favor do paciente quando a alegação for verossímil ou quando ele tiver menos condições de provar.

## 02 · PRAZOS E O QUE PODE SER PEDIDO (CONTINUAÇÃO)

### GLOSSÁRIO

**Prontuário** — Registro de tudo o que foi feito com o paciente.

**Imprudência** — Agir sem a cautela necessária.

**Prescrição** — Perda do prazo para cobrar na Justiça.

**Negligência** — Deixar de fazer o cuidado devido.

**Imperícia** — Falta de preparo técnico para o ato.

**Ônus da prova** — Dever de provar o que se alega.

## 03 O que guardar: checklist

Marque cada item conforme for reunindo. Guarde os originais e faça cópias ou fotos.

### 1 Do atendimento

- ☐ Cópia completa do prontuário
- ☐ Ficha de atendimento ou boletim de emergência
- ☐ Resumo de alta e relatórios médicos
- ☐ Exames, laudos e imagens
- ☐ Receitas e atestados
- ☐ Termo de consentimento que você assinou

### 2 Da evolução do dano

- ☐ Fotos datadas das lesões e cicatrizes
- ☐ Laudos de médicos que atenderam depois
- ☐ Notas de farmácia, consultas e transporte
- ☐ Comprovante de dias sem trabalhar e de renda

### 3 Pessoas e registros

- ☐ Nomes dos profissionais e datas dos atendimentos
- ☐ Nome e telefone de testemunhas
- ☐ Protocolo de reclamação na ouvidoria
- ☐ Mensagens trocadas com o hospital ou o médico

### 4 Se o paciente faleceu

- ☐ Certidão de óbito
- ☐ Laudo de necropsia, se houver
- ☐ Documentos que provem o parentesco

**03 · O QUE GUARDAR: CHECKLIST (CONTINUAÇÃO)****ANOTE ENQUANTO SE LEMBRA****Data e hora do atendimento** \_\_\_\_\_**Local e setor** \_\_\_\_\_**Profissionais que atenderam** \_\_\_\_\_**O que foi dito e feito** \_\_\_\_\_**04 Passo a passo e perguntas frequentes****1****Anote tudo agora**

Datas, horários, nomes e o que foi dito. A memória se perde com o tempo; a anotação feita logo depois ajuda muito.

**2****Peça a cópia do prontuário**

Faça o pedido por escrito e guarde o protocolo. Veja a cartilha **Como pedir a cópia do prontuário**.

**3****Continue o tratamento**

Procure outro profissional e guarde os laudos que descrevem o seu estado atual e o que ainda precisa ser feito.

**4****Organize tudo para a orientação jurídica**

Com os documentos da página 3, dá para avaliar se houve falha e quem responde. Fique atento ao prazo de **5 anos**.

**04 · PASSO A PASSO E PERGUNTAS FREQUENTES (CONTINUAÇÃO)****PERGUNTAS FREQUENTES****Todo resultado ruim é erro médico?**

Não. O médico responde quando há culpa, e o hospital quando há defeito no serviço. O resultado ruim, sozinho, não prova falha: por isso os documentos são importantes.

**A família pode agir se o paciente morreu?**

Pode. A lei prevê reparação das despesas com tratamento, funeral e luto e **alimentos** (pensão) às pessoas a quem o falecido os devia.

**O hospital pode negar a cópia do prontuário?**

O médico não pode negar ao paciente o acesso nem a cópia do prontuário, salvo quando a informação trouxer risco ao próprio paciente ou a terceiros.

**Foi no posto de saúde. Muda alguma coisa?**

Sim. Ação é contra o ente público responsável pelo serviço (em geral, o Estado ou o Município), e o prazo de 5 anos conta da data do fato.

**CONTATO DO ESCRITÓRIO**

Atendimento de segunda a sexta, das 8h às 17h, por telefone, WhatsApp ou e-mail.

**Telefone** (92) 98249-1054 · WhatsApp

**E-mail** atendimento@oliveiraconsultoriaadv.com.br

**Site** oliveiraconsultoriaadv.com.br

**Instagram** @paulojunio.adv

**Endereço** Rua Prof. Abílio Alencar, 224 · Alvorada · Manaus/AM



**Aponte a  
câmera**

Paulo Junio Leandro de Oliveira · OAB/AM 10.250. Material informativo; não substitui a orientação de um advogado no caso concreto. Base: Constituição Federal, art. 5º, V e X, e art. 37, § 6º; Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), arts. 6º, VIII, 14, caput e §§ 3º e 4º, e 27; Código Civil, arts. 3º, 198, I, 948, 949, 950 e 951; Decreto nº 20.910/1932, art. 1º; Código de Ética Médica (Resolução CFM nº 2.217/2018), art. 88. Atualizada em 09/2026 · revisar em 12/2026.