



CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

RESOLUÇÃO CREMERS Nº SEI-11, DE 29 DE ABRIL DE 2025.

Estabelece diretrizes para médicos e diretores técnicos de estabelecimentos de saúde sobre como proceder diante de condutas abusivas ou inadequadas perpetradas por pessoas estranhas ao serviço de saúde.

O CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO RS, no uso das atribuições conferidas pela Lei nº 3.268, de 30 de setembro de 1957, regulamentada pelo Decreto nº 44.045, de 19 de julho de 1958, respectiva e posteriormente alterados pela Lei nº 11.000, de 15 de dezembro de 2004, e pelos Decretos nº 6.821, de 14 de abril de 2009, e 10.911, de 22 de dezembro de 2021 e

CONSIDERANDO o artigo 5º, caput e inciso XIII, da Constituição Federal, que garante o livre exercício profissional, atendidas as qualificações profissionais estabelecidas em lei;

CONSIDERANDO os artigos 196 e 197 da Constituição Federal, que estabelecem a saúde como direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas, e determinam a relevância pública das ações e serviços de saúde;

CONSIDERANDO os artigos 170, parágrafo único, e 174 da Constituição Federal, que asseguram o livre exercício de qualquer atividade econômica e definem o papel do Estado como agente normativo e regulador da atividade econômica;

CONSIDERANDO o artigo 2º da Lei nº 3.268/57, que estabelece o Conselho Federal e os Conselhos Regionais de Medicina como órgãos supervisores da ética profissional, julgadores e disciplinadores da classe médica;

CONSIDERANDO o artigo 15, alínea "c", da Lei nº 3.268/57, que atribui aos Conselhos Regionais de Medicina a fiscalização do exercício da profissão médica;

CONSIDERANDO o Código de Ética Médica (Resolução CFM nº 2.217/2018), cujo Capítulo I estabelece que o alvo de toda a atenção do médico é a saúde do ser humano e que o médico deve guardar sigilo sobre as informações de que tenha conhecimento no desempenho de suas funções;

CONSIDERANDO o artigo 73 do Código de Ética Médica, que veda ao médico revelar fato de que tenha conhecimento em virtude do exercício de sua profissão, salvo por motivo justo, dever legal ou consentimento, por escrito, do paciente;

CONSIDERANDO o Capítulo II do Código de Médica que assegura ao médico o direito de apontar falhas em normas, contratos e práticas internas das instituições em que trabalhe quando as julgar indignas do exercício da profissão ou prejudiciais a si mesmo, ao paciente ou a terceiros, bem como recusar-se a exercer sua profissão em instituição pública ou privada onde as condições de trabalho não sejam dignas ou possam prejudicar a própria saúde ou a do paciente, bem como a dos demais profissionais, devendo comunicar, com justificativa e maior brevidade, ao diretor técnico, ao Conselho Regional de Medicina de sua jurisdição e à Comissão de Ética da instituição, quando houver (Capítulo II do Código de Ética Médica - Res. CFM nº 2.217/2018).

CONSIDERANDO os artigos 17 e 18 do Código de Ética Médica, que vedam ao médico deixar de cumprir as normas emanadas dos Conselhos Federal e Regionais de Medicina ou desrespeitá-las;

CONSIDERANDO os artigos 19 e 20 do Código de Ética Médica, que vedam ao médico, quando em cargo de direção, deixar de assegurar os direitos dos médicos e permitir interferências indevidas na escolha dos melhores meios de prevenção, diagnóstico ou tratamento

CONSIDERANDO o artigo 2º da Resolução CFM nº 2.147/2016, que define o diretor técnico como responsável pelos aspectos formais do funcionamento do estabelecimento assistencial perante os Conselhos Regionais de Medicina e demais autoridades;

CONSIDERANDO a necessidade de estabelecer orientações aos médicos e aos responsáveis técnicos sobre como proceder em situações de condutas abusivas e/ou inadequadas, perpetradas por pessoas estranhas ao estabelecimento de saúde, visando prevenir prejuízos ao exercício técnico e ético da medicina;

CONSIDERANDO a aprovação em Sessão Plenária Ordinária realizada em 24 de abril de 2025,

RESOLVE:

CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Para os fins desta Resolução, consideram-se:

I - Condutas abusivas: ações que extrapolam os limites do razoável, podendo causar constrangimento, intimidação ou prejuízo ao exercício profissional da medicina e ao atendimento dos pacientes;

II - Condutas inadequadas: comportamentos que, embora não necessariamente abusivos, são impróprios ao ambiente de saúde e podem perturbar o bom andamento dos serviços médicos;

III - Pessoas estranhas ao serviço de saúde: indivíduos que não fazem parte do corpo clínico, equipe de saúde ou quadro administrativo da instituição, incluindo, mas não se limitando a, acompanhantes, visitantes e terceiros não autorizados.

Art. 2º A instituição de saúde deve implementar medidas de segurança e protocolos de ação para prevenir e lidar com situações de condutas abusivas ou inadequadas, incluindo treinamento periódico da equipe e sistemas de comunicação eficientes.

CAPÍTULO II - DAS RESPONSABILIDADES DOS MÉDICOS

Art. 3º O Diretor Técnico deve orientar, formalmente, aos médicos do corpo clínico, em especial os que atendem as portas de entrada, bem como os demais profissionais de saúde, sobre como proceder diante de abordagens abusivas/inadequadas de pessoas estranhas ao estabelecimento de saúde.

Art. 4º Os médicos que assistem ao paciente, em situação de condutas abusivas e/ou inadequadas, perpetradas por pessoas estranhas ao estabelecimento de saúde e com potencial de prejudicar os direitos dos médicos, dos pacientes e dos demais profissionais da saúde, devem:

I. Notificar o Diretor Técnico e o Diretor Administrativo do estabelecimento de saúde, na ausência destes, seus substitutos legais (plantão médico e plantão administrativo);

II. Documentar a conduta abusiva e inadequada através de fotografia e/ou vídeo, observando os limites legais estabelecidos pela Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e tendo o cuidado de preservar a identidade e privacidade dos pacientes em atendimento, para posterior encaminhamento ao Diretor Técnico;

III. Interromper o atendimento, exceto em situações de urgência/emergência, até que sejam

restabelecidas a privacidade e as condições adequadas para o atendimento aos pacientes;

IV. Na ausência do Diretor Técnico (ou seu substituto legal), os médicos devem seguir as orientações contidas no Art. 5º desta resolução e, posteriormente, comunicar ao CREMERS.

CAPÍTULO III - DAS ATRIBUIÇÕES DO DIRETOR TÉCNICO

Art. 5º O Diretor Técnico, ou seu substituto legal (plantão médico), ao tomar conhecimento da ocorrência de condutas abusivas e/ou inadequadas perpetradas por qualquer pessoa estranha ao estabelecimento de saúde, com potencial de prejudicar os direitos dos médicos, dos pacientes e dos demais profissionais da saúde, deve primeiramente esclarecer esse indivíduo sobre a natureza do serviço de saúde, destacando a situação de vulnerabilidade dos pacientes, a importância do sigilo médico e da proteção da intimidade dos pacientes e, na persistência da conduta abusiva/inadequada, adotar as seguintes providências:

I. Solicitar a presença da Brigada Militar com o objetivo de manter a ordem e o bom andamento do trabalho da equipe de saúde;

II. Registrar ocorrência policial;

III. Notificar, formalmente, a Direção Administrativa da instituição, para que tome providências para evitar situações futuras semelhantes;

IV. Notificar, formalmente, ao Cremers através de relato detalhado, informando o nome dos envolvidos (pessoa estranha ao serviço de saúde, médicos e da equipe de saúde), acompanhado dos registros de imagens e, devidamente, assinado.

CAPÍTULO IV - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 6º Os profissionais que seguirem as orientações desta Resolução estarão respaldados pelo CREMERS em suas ações, desde que estas estejam em conformidade com os princípios éticos da medicina e com a legislação vigente.

Art. 7º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

EDUARDO NEUBARTH TRINDADE

Presidente do Cremers

PUBLIQUE-SE. REGISTRE-SE. CUMPRA-SE.



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Neubarth Trindade**, **Presidente**, em 29/04/2025, às 15:05, com fundamento no art. 5º da [RESOLUÇÃO CFM nº2.308/2022, de 28 de março de 2022](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.cfm.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **2430482** e o código CRC **A9510A8A**.



Av. Princesa Isabel, 921 - Bairro Santana |
CEP 90620-001 | Porto Alegre/RS - <https://cremers.org.br/>

