

MANUAL DE DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE



DIREITOS

- 1 Ser tratado por todos os profissionais do laboratório com dignidade, acolhimento, humanizado e respeitoso, livre de preconceitos de raça, etnia, credo, sexo, idade, orientação sexual, origem ou quaisquer outros tipos de preconceito por parte dos nossos colaboradores;
- 2 Ser identificado pelo nome e sobrenome civil, devendo existir em todo documento do usuário e usuária um campo para se registrar o nome social, independente do registro civil sendo assegurado o uso do nome de preferência, não podendo ser identificado por número, nome ou código da doença ou outras formas desrespeitosas ou preconceituosas.
- 3 Ter assegurada sua integridade física e moral, sua segurança, individualidade e privacidade, bem como respeitado por seus valores culturais, morais e éticos, e preservadas a sua imagem e identidade;
- 4 Sempre que necessitar, e em qualquer situação, receber auxílio de um profissional que esteja presente no local e devidamente habilitado de acordo com a sua necessidade, de forma a garantir seu bem-estar, conforto e segurança. Obter informações claras, simples e compreensivas a respeito do procedimento a que será submetido como:
 - a) exames e condutas a que será submetido, seus benefícios, riscos e consequências indesejáveis, bem como consentir ou recusar ele.
 - b) finalidade dos materiais coletados para o exame;
 - c) seus benefícios, riscos e consequências indesejáveis, bem como consentir ou recusar ele.
- 5 Receber orientações e esclarecimentos acerca de documentos e/ou formulários que porventura sejam apresentados para a sua assinatura, de forma a demonstrar seu entendimento claro e consciente para uma opção segura;
- 6 Ter o direito de confidencialidade de suas informações assegurados pela manutenção do sigilo profissional, desde que estes não acarretem riscos as demais pessoas ou à comunidade;
- 7 Ter acesso ao detalhamento da cobrança de seus exames, quando realizados sob regime particular;
- 8 Ser esclarecido quanto aos riscos e benefícios do procedimento que compõe o diagnóstico, ser orientado quanto à cobertura e/ou à responsabilidade financeira que incidirá sobre este procedimento, podendo aceitar ou não o realizar, sem que lhe sejam aplicadas sanções legais ou morais;
- 9 Ter assegurada a confidencialidade de seu diagnóstico e os resultados de seus exames clínicos e tudo aquilo que, mesmo desconhecido pelo próprio paciente, possa o profissional que atua na instituição ter acesso através do histórico do paciente;
- 10 Se criança ou adolescente, ter seus direitos na forma do estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/90 e 12.962), assegurados, entre eles, a permanência integral de um dos pais ou responsável a seu lado;
- 11 Se idoso, ter todos os direitos previstos no estatuto do Idoso – Lei nº 10.741/03 e Lei Nº 13.466, de 12 de julho de 2017, dentre os idosos, é assegurada prioridade especial aos maiores de oitenta (80) anos;
- 12 Ser informado sobre todos os direitos acima, sobre as normas e regulamentos do laboratório e sobre os canais de comunicação institucionais para obtenção de informações, esclarecimento de dúvidas, podendo expressar sua insatisfação, queixas e preocupações aos setores responsáveis na instituição, através da equipe de Atendimento e receber informações, orientações e esclarecimentos pertinentes de acordo com as normas vigentes.

MANUAL DE DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE

DEVERES

- 1 Agir com civilidade e discrição nas dependências do laboratório, seguindo padrões e normas da instituição;
- 2 Respeitar o direito dos demais pacientes, empregados, e prestadores de serviços do laboratório, que deverão ser tratados com cortesia, utilizando-se dos canais de comunicação disponíveis para exercer seu direito de apresentar reclamações.
- 3 Buscar informações para tomar ciência de todas as condições de atendimento na Instituição;
- 4 Ter em mãos os documentos oficiais com foto, necessários para o atendimento, bem como apresentá-los sempre que solicitado;
- 5 Observar todas as recomendações e instruções que lhe foram transmitidas pelos profissionais da saúde que prestaram ou prestam atendimento, assumindo a responsabilidade pelas consequências advindas da não observação de tais instruções. Seguir rigorosamente as recomendações do exame, seu preparo e suspensão de medicamentos em uso (somente com a autorização do médico solicitante);
- 6 Expressar se compreendeu as informações e orientações recebidas, fazendo perguntas sempre que tiver dúvidas;
- 7 Atender e respeitar a proibição de uso de fumo e derivados do tabaco, bebidas alcoólicas e ruídos, colaborando com a segurança e limpeza do ambiente;
- 8 Assumir a responsabilidade pela recusa na realização dos procedimentos, ou descumprimento das orientações prestadas pelos profissionais;
- 9 Nos casos de pacientes menores de 18 anos, os deveres acima mencionados deverão ser seguidos também pelos seus pais, ou responsáveis;

