

## **Direitos dos Pacientes**

1. Receber um atendimento cordial, respeitoso, humanizado e atencioso, livre de preconceitos de raça, etnia, credo, sexo, idade, origem ou quaisquer outros tipos de preconceitos por parte dos colaboradores;
2. Ser identificado através de seu nome e sobrenome, ou nome social, e não pelo número de uma senha, nome de sua patologia, apelidos ou quaisquer outras formas impróprias, preconceituosas ou desrespeitosas;
3. Ter asseguradas sua integridade física e moral, segurança, individualidade e privacidade, bem como o respeito por seus valores culturais, morais e éticos, e a preservação de sua imagem e identidade;
4. Identificar todos os profissionais que atuarem direta ou indiretamente em seu atendimento através do crachá, que deve conter o nome legível e estar fixado em local visível;
5. Ter conhecimento dos regulamentos e normas vigentes na Instituição;
6. Sempre que necessitar, e em qualquer situação, receber auxílio de um profissional presente no local, que esteja habilitado de acordo com sua necessidade, de forma a garantir seu bem-estar e conforto;
7. Expressar suas insatisfações, queixas e preocupações aos setores responsáveis na Instituição, através do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), e receber informações, orientações e esclarecimentos pertinentes de acordo com as normas vigentes;
8. Ter acesso a todos os procedimentos diagnósticos e vacinas ofertados pela instituição, desde que sua realização seja previamente indicada por um médico responsável, quando assim for necessário;
9. Ter acesso ao detalhamento da cobrança de seus exames, quando realizados sob regime particular;
10. Receber orientações e esclarecimentos acerca de documentos e/ou formulários que porventura sejam apresentados para sua assinatura, de forma que haja entendimento claro e consciente para uma opção segura;
11. Ser esclarecido quanto à riscos e benefícios do procedimento diagnóstico a que será submetido, e para os casos em que houver necessidade de inclusão de procedimentos que compõe o diagnóstico, ser orientado quanto à responsabilidade financeira que incidirá sobre esta inclusão, podendo aceitar ou não realizar este complemento;
12. Consentir ou recusar a realização dos procedimentos diagnósticos, após ter sido devidamente esclarecido, sem que lhe sejam aplicadas sanções legais ou morais;

13. Ter assegurada a confidencialidade de seu diagnóstico e resultados de seus exames clínicos ou de imagem, e tudo aquilo que, mesmo desconhecido pelo próprio paciente, possa o profissional que atua na Instituição ter acesso através do histórico do paciente;

14. Se paciente menor de 18 anos de idade, ter como defensores dos seus interesses a mãe, o pai ou seu responsável, que poderá participar ativamente nas decisões acerca dos procedimentos diagnósticos, sendo devidamente orientado e esclarecido, exceto quando existir determinação judicial que diga ao contrário.

## **Deveres dos Pacientes**

1. Buscar informações para tomar ciência de todas as condições para receber atendimento na Instituição;
2. Conhecer e respeitar todas as normas vigentes na instituição;
3. Ter em mãos os documentos oficiais necessários para o atendimento, bem como apresentá-los sempre que solicitado;
4. Saldar ou fazer saldar por responsável financeiro suas despesas provenientes de procedimentos diagnósticos, vacinas ou quaisquer serviços prestados pela Instituição, honrando assim com seu compromisso financeiro;
5. Providenciar toda a documentação necessária para autorização do atendimento junto à seu convênio médico, bem como entregar as guias de autorização de procedimentos que estiver de posse;
6. Respeitar os direitos dos demais pacientes e profissionais da Instituição, tratando-os de forma civilizada e cortês;
7. Zelar pelo patrimônio privado da Instituição colocado à sua disposição, visando seu conforto e o conforto dos demais pacientes durante o período de atendimento;
8. Não fumar nas dependências da Instituição;
9. Nos casos de pacientes menores de 18 anos, os deveres acima mencionados deverão ser seguidos também pelos seus pais, ou responsáveis;
10. Informar se compreendeu todas as orientações recebidas, e questionar em caso de dúvidas;
11. Assumir a responsabilidade pela recusa à realização dos procedimentos, ou descumprimento das orientações prestadas pelos profissionais da Instituição.