

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.

15. Acessibilidade de forma compatível com suas necessidades particulares/ especiais: todo o paciente tem o direito de que lhe seja garantido o acesso às unidades de atendimento, de forma que suas necessidades particulares/especiais sejam atendidas na prestação dos serviços disponibilizados pela empresa de forma autônoma ou assistida.

16. Se idoso, ter todos os direitos previstos no estatuto do Idoso - Lei nº10.741/03 e Lei Nº 13.466, de 12 de julho de 2017, dentre os idosos, é assegurada prioridade especial aos maiores de oitenta anos.

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.
12. Agir com urbanidade e discrição nas dependências do laboratório.
13. Não filmar ou fotografar nas dependências do laboratório, de forma que exponha terceiros, quer sejam clientes ou colaboradores.
14. Ser responsável por seus pertences pessoais.