

PORTARIA Nº 1.820, DE 13 DE AGOSTO DE 2009

Dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde.

DIREITOS DO PACIENTE

1. Ser tratado de forma digna, atenciosa e respeitosa por todos os colaboradores deste laboratório, sem qualquer forma de preconceito, segregação ou discriminação.
2. Ser identificado pelo nome, sobrenome e data de nascimento. Não deve ser chamado pelo nome da doença; por números ou códigos; ou de forma genérica, desrespeitosa ou preconceituosa.
3. Direito a ter sua confidencialidade, privacidade, integridade física e individualidade asseguradas na prestação de todos os procedimentos.
4. Ter o direito de confidencialidade de suas informações asseguradas pela manutenção do sigilo profissional, desde que estes não acarretem riscos às demais pessoas ou à comunidade.
5. Ter acesso a identificação das pessoas responsáveis direta ou indiretamente por sua assistência, seja através de uniforme e crachás de fácil visualização.
6. Direito ao respeito por sua crença espiritual, religiosa, valores éticos e culturais.
7. Direito às informações a respeito de seu exame de forma simples, clara e compreensiva, adaptadas a sua condição cultural.
8. Direito à informação prévia, bem como consentir ou recusar de forma livre, voluntária e esclarecida, quanto ao procedimento a ser realizado.
9. Ter livre escolha de consentir ou recusar os procedimentos propostos sem qualquer forma de influência sobre sua decisão.
10. Direito a solicitar uma segunda opinião médica.
11. Direito a receber do profissional adequado, presente no local, auxílio para melhoria do seu conforto e bem-estar.
12. Expressar sua insatisfação, 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.
13. Ter acesso ao detalhamento da cobrança de seus exames, quando realizados sob regime particular.

DEVERES DO PACIENTE

1. Fornecer de maneira precisa e completa qualquer informação que possa interferir nos resultados de seus exames, inclusive o uso de medicamentos, condições pré-existentes e hipóteses diagnósticas.
2. Dever de respeitar os colaboradores da instituição independente de seu credo, orientação sexual, raça, idade ou qualquer outra característica individual.
3. Dever de seguir as orientações fornecidas pela equipe para que haja segurança durante e após o procedimento realizado na instituição.
4. Dever de assumir a responsabilidade pela recusa a procedimentos recomendados e pelo descumprimento das orientações do profissional ou da equipe de saúde.
5. Dever de ter em mãos seus documentos e apresentar, quando solicitados, os resultados de exames anteriores que estejam em seu poder.
6. Dever de honrar o seu compromisso financeiro com o laboratório.

7. Dever de providenciar todos os documentos necessários para autorização e aprovação de atendimento e realização do procedimento pelo seu convênio médico ou assemelhado, entregando as guias de autorização, ou comunicando sua recusa ao laboratório.
8. Utilizar os canais de comunicação disponíveis para exercer seu direito de apresentar reclamações e ou sugestões constatadas em seu atendimento.
9. Zelar pelo patrimônio privado da instituição colocado à sua disposição, visando seu conforto e dos demais pacientes durante o período de atendimento.