

Direitos e deveres dos Pacientes:

DIREITOS:

1. Receber um atendimento cordial, respeitoso, humanizado e atencioso, livre de preconceitos de raça, etnia, credo, sexo, idade, origem ou quaisquer outros tipos de preconceito por parte dos nossos colaboradores;
2. Ser identificado através de seu nome e sobrenome, ou nome social, e não pelo número de sua senha, nome de sua patologia, apelidos, ou quaisquer outras formas impróprias, preconceituosas ou desrespeitosas;
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. Ter direito a tratamento adequado e efetivo para seu tratamento;
5. 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;
6. Expressar sua insatisfação, queixas e preocupações aos setores responsáveis na instituição, através do Serviço de Atendimento ao Cliente (Ouvidoria), e receber informações, orientações e esclarecimentos pertinentes de acordo com as normas vigentes;
7. 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;
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 realizá-lo;
9. Ter assegurada a confidencialidade de seu diagnóstico e os 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;
10. Se paciente menor de 18 anos de idade, ter como defensores de seus interesses a mãe, o pai ou o responsável legal, que poderá participar ativamente das decisões acerca dos procedimentos/diagnósticos, sendo diretamente orientado e esclarecido, exceto quando existir determinação judicial que diga o contrário.

Direitos e deveres dos Pacientes:

DEVERES:

1. Ter em mãos os documentos oficiais com foto, necessários para o atendimento, bem como apresentá-los sempre que solicitado;
2. Providenciar toda a documentação necessária para autorização do atendimento perante seu convênio médico, bem como entregar as guias de autorização de procedimentos que tiver na sua posse;
3. O paciente e/ou seu responsável tem o dever de dar informações precisas e completas sobre o seu histórico de saúde, doenças e procedimentos médicos anteriores;
4. Respeitar os direitos dos demais pacientes e profissionais da instituição, tratando-os de forma civilizada e cortês;
5. Zelar pelo patrimônio privado da instituição colocado à sua disposição, visando seu conforto e o dos demais pacientes durante o período de atendimento;
6. Não fumar nas dependências da instituição;
7. Informar se compreendeu todas as orientações recebidas, e questionar em caso de dúvidas;
8. O paciente tem o dever de seguir as instruções recomendadas pela equipe do hospital que o assiste, sendo responsável pelas consequências de sua recusa ou descumprimento das orientações prestadas pelos profissionais.
9. O paciente deverá informar mudanças de seu estado de saúde aos profissionais responsáveis;
10. Honrar com seu compromisso financeiro e saldar suas despesas provenientes de procedimentos, diagnósticos ou quaisquer serviços prestados pela instituição.

OBS.: Nos casos de pacientes menores de 18 anos e/ou pacientes acima de 60 anos, os deveres acima mencionados deverão ser seguidos também pelos seus responsáveis.