

DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE

DIREITOS DO PACIENTE

1. Ser tratado com dignidade, respeito, dedicação e humanidade, atendendo a sua individualidade e sem que haja preconceito ou discriminação.
2. Ser identificado e tratado pelo seu nome e sobrenome ou nome social, e não por códigos, números ou nome de sua doença.
3. Ter sua privacidade e individualidade asseguradas em todo o momento do atendimento.
4. Ter assegurado o direito à confidencialidade de suas informações por um termo de confidencialidade assinado por todo profissional que ingressa na instituição, em atendimento a Lei Federal nº 13.709/2018 ("LGPD") e cujo descumprimento lhe acarretará responsabilidade jurídica.
5. Indicar um familiar ou responsável para decidir em seu nome acerca de procedimento, caso esteja impossibilitado de fazê-lo.
6. Receber informações claras, objetivas e compreensíveis de forma verbal e/ou escrita sobre:
 - a) Coleta, preservação e transporte de amostras que serão coletadas pelo mesmo.
 - b) Riscos, efeitos colaterais e outras intercorrências e da possibilidade de reações adversas que a coleta do procedimento possa ocasionar.
7. Consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida, qualquer um dos procedimentos propostos.
8. Previamente ser informado, de forma clara, simples e compreensiva sobre seu atendimento, documentos e/ou formulários que por ventura sejam apresentados para a sua assinatura, exames e procedimentos a que será submetido.
9. Recusar ou solicitar substituição do profissional responsável por seu atendimento a qualquer tempo, quando entender pertinente.
10. Solicitar cópia ou ter acesso a qualquer momento a suas requisições (exceto as enviadas para o convênio) e termos, de acordo com a legislação vigente e amostras de acordo com a estabilidade ou tempo de guarda definida pelo laboratório.
11. Ser orientado quanto à cobertura e ao tempo para autorização no caso dos pedidos de revisão de guias

pelos convênios e/ou à responsabilidade financeira que indicará sobre seu atendimento, podendo aceitar ou não realizá-lo.

12. Ter acesso e todos os seus direitos previstos conforme Lei 8.078 de 11/9/90 – Código de Defesa do Consumidor.
13. Idosos, gestantes, crianças e autistas tem legalmente garantida a prioridade de atendimento e seus direitos conforme previsto em seu estatuto.
14. Utilizar os canais de comunicação disponíveis para exercer seu direito de apresentar reclamações e ou sugestões constatadas em seu atendimento.
15. Ter o seu prazo para recebimento dos exames atendidos com pontualidade, e em caso de descumprimento, ser comunicado previamente pelo laboratório.

DEVERES DO PACIENTE

São obrigações do paciente durante o período em que permanecer no laboratório:

1. Agir com boas maneiras e discrição nas dependências do laboratório, seguindo os padrões e normas da instituição.
2. Respeitar o direito dos demais pacientes, funcionários e prestadores de serviços do laboratório, que deverão ser tratados com cortesia, utilizando-se dos canais de comunicação disponíveis para exercer o seu direito de apresentar reclamações.
3. Observar todas as recomendações e instruções que lhe foram transmitidas pelos profissionais do laboratório que prestaram atendimento, assumindo a responsabilidade pelas consequências advindas da não observação ou atendimento de tais instruções.
4. Providenciar toda a documentação necessária para a autorização do atendimento perante seu convênio médico, bem como entregar as guias de autorização de procedimentos que tiver na sua posse;
5. Apresentar documento de identificação oficial com foto, sempre que solicitado durante seu atendimento.
6. Apresentar comprovante de coleta ou documento oficial com foto para entrega dos laudos no laboratório.
7. Zelar pelo patrimônio do laboratório colocado à sua disposição, visando seu conforto e dos demais clientes.