

Manual

Direitos e Deveres do PACIENTE

Esclarecer aos colaboradores, prestadores de serviço, fornecedores, médicos, pacientes e acompanhantes sobre os direitos e deveres dos pacientes durante a realização do atendimento na CLIMAGEM.

CLIMAGEM



DIREITOS:

1. Receber atendimento humanizado por parte dos profissionais, sem preconceito de origem, raça/cor, crença, idade, sexo, diagnóstico ou quaisquer outras formas de discriminação.
2. Ser identificado através de seu nome e sobrenome, ou nome social, e não pelo número de sua senha, 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 em qualquer momento da assistência.
4. Receber auxílio de um profissional habilitado de acordo com sua necessidade, de forma a garantir seu bem-estar, conforto e segurança, sempre que necessitar, e em qualquer situação.
5. Obter orientações e esclarecimentos sobre documentos ou formulários que sejam apresentados para a sua assinatura, de forma clara, simples e compreensiva, adequada as suas condições, limitações e consciência.
6. Consentir ou recusar procedimentos a serem realizados. Deve aceitar de modo voluntário e esclarecido quanto aos riscos e benefícios do mesmo. Para criança, adolescente e pessoas incapazes de compreender, deverá ser legalmente representado.
7. Revogar consentimentos realizados anteriormente.
8. Ter seu prontuário desenvolvido de forma legível e poder consultá-lo conforme normas institucionais e legais.
9. Acessar o detalhamento da cobrança de seus exames, quando realizados sob regime particular.
10. Obter a confidencialidade das informações, diagnóstico, resultados de

seus exames e histórico de saúde por meio da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarreta riscos a terceiros ou à saúde pública.

11. Receber imagens e laudo dos exames realizados na Clínica.

12. Expressar sua insatisfação, queixas e preocupações aos setores responsáveis na Instituição, através do serviço de ouvidoria, e receber informações, orientações e esclarecimentos pertinentes.

13. Ser orientado acerca dos direitos, deveres, normas e procedimentos da Clínica e canais de comunicação para obter informações, esclarecimentos e apresentação de reclamações, elogios e sugestões.



CLIMAGEM

DEVERES:

1. Agir com civilidade e educação nas dependências da Clínica, seguindo as normas institucionais.
2. Respeitar os direitos dos demais pacientes, acompanhantes, colaboradores, prestadores de serviço e Médicos, tratando-os de forma civilizada e cortês.
3. Ter em mãos o documento pessoal com foto, necessário para o atendimento, bem como apresentá-los sempre que solicitado.
4. 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.
5. Utilizar etiqueta de identificação durante todo o período de permanência na Instituição.
6. Informar se compreendeu todas as orientações recebidas, e questionar em caso de dúvidas.
7. Assumir a responsabilidade pela recusa na realização dos procedimentos, ou descumprimento das orientações prestadas pelos profissionais.
8. Fornecer informações verdadeiras e completas do histórico clínico, doenças prévias, procedimentos médicos anteriores e outros dados, além de condições incompatíveis com o procedimento a ser executado.
9. Informar alterações do estado de saúde aos profissionais responsáveis pelo procedimento.
10. Não fumar e/ou ingerir bebida alcoólica dentro da Instituição, inclusive em banheiros.
11. Zelar pelo patrimônio privado da Clínica colocado à sua disposição, visando seu conforto e o dos demais pacientes durante o período de atendimento.

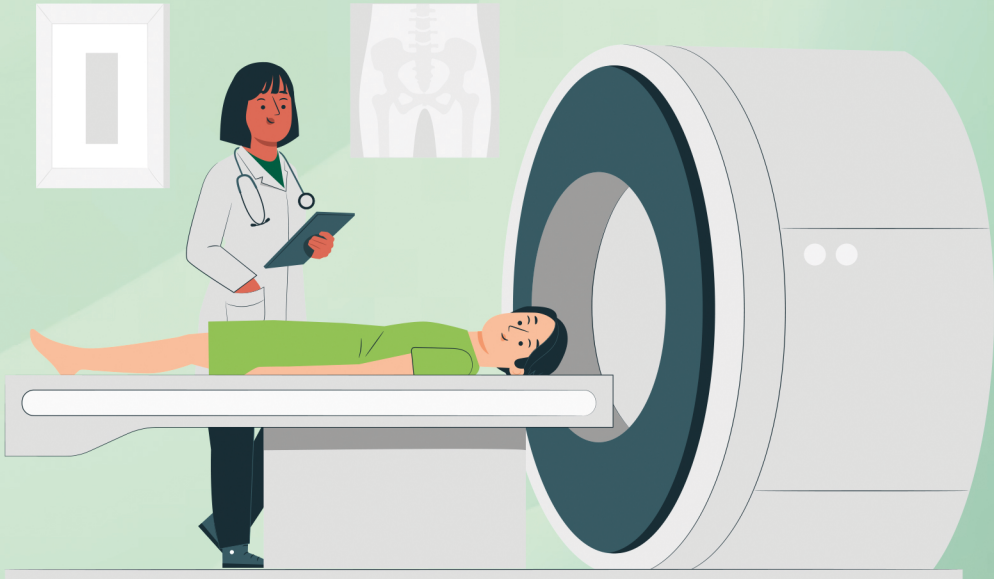
12. Honrar com seu compromisso financeiro e saldar suas despesas provenientes de procedimentos diagnósticos.

13. Recomendamos não utilizar aparelhos celulares ou outros equipamentos na realização do procedimento, devido ao risco de interferências, além de danos ao equipamento, perda ou extravio.

14. A guarda e vigilância dos objetos pessoais do paciente e acompanhante, quando for o caso, permanecerão sob suas respectivas responsabilidades.

15. Quanto a entrega do resultado dos exames, apresentar protocolo para retirada do resultado doe exame; e se a terceiros, enviar o protocolo entregue pela instituição assinado indicando o nome do responsável.

16. Os deveres descritos acima deverão ser seguidos também pelos responsáveis e acompanhantes.



CLIMAGEM

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

A Constituição Federal, que prevê o direito dos cidadãos à saúde, é a primeira lei que protege o paciente.

O Ministério da Saúde, em 2009, publicou a Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde, por meio da Portaria n. 1.820, que dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde.

Fonte a Lei Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, A Portaria n. 1.820/2009 e a Resolução n. 533 preveem direitos básicos aos pacientes

CLIMAGEM

