

Direitos e deveres dos pacientes

Direitos dos pacientes

1. Obter um atendimento digno, atencioso, respeitoso e humanizado por todos os colaboradores, sem qualquer forma de preconceito ou discriminação, respeitada a individualidade.
2. Ser identificado pelo seu nome e sobrenome civil, devendo existir em todo documento do usuário (a) um campo para se registrar o nome social (Portaria nº1.820, de 13 de agosto de 2009, Art.4º, MS).
3. 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.
4. Poder identificar os colaboradores responsáveis direta ou indiretamente por seu cuidado, por meio de uniformes e crachás, posicionados em lugar de fácil visualização.
5. Ter sua privacidade, individualidade e integridade física asseguradas em qualquer momento do atendimento.
6. Confidencialidade da informação: ter resguardado o segredo sobre seus dados pessoais e dos resultados dos seus exames, através da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete riscos a terceiros ou à saúde pública.
7. Segurança: todo o paciente tem direito à segurança no atendimento, devendo ser assistido na eventualidade de qualquer intercorrência.
8. Receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre:
 - Procedimentos e condutas que será submetido.
 - Duração do procedimento.
 - Riscos, benefícios e efeitos inconvenientes em caso de procedimentos de diagnósticos.
 - Cuidados pós coleta (sugestão).
9. Consentimento do procedimento a ser realizado, quando aplicável: todo o paciente tem o direito de ser avisado dos riscos inerentes a cada procedimento, mediante assinatura do respectivo termo de consentimento.
10. Consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida, qualquer um dos procedimentos propostos.
11. Se criança ou adolescente, ter seus direitos na forma do estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº8.069/90 e 12.962), assegurados, entre eles, a permanência integral de um dos pais ou responsável a seu lado.

12. 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.
13. Ser informado sobre todos os seus direitos, sobre os canais de informações para obtenção de informações, esclarecimentos de dúvidas e apresentação de reclamações.

Deveres dos pacientes

1. Agir com urbanidade e discrição nas dependências do laboratório.
2. Disponibilizar todos os documentos solicitados e necessários para o processo de autorização e aprovação de atendimento.
3. Expressar-se se compreendeu as informações e orientações recebidas, fazendo perguntas sempre que tiver dúvidas.
4. Observar todas as instruções e recomendações que lhe foram transmitidas pelos colaboradores que prestaram ou prestam atendimento, assumindo a responsabilidade pelas consequências da inobservância de tais instruções.
5. Respeitar o direito dos demais pacientes, colaboradores, médicos e prestadores de serviço do laboratório, os quais deverão ser tratados com cortesia, utilizando-se dos canais de comunicação disponíveis para exercer seu direito de apresentar reclamações.
6. O paciente e/ou seu responsável tem o dever de, quando solicitado, fornecer informações completas e precisas sobre informações relevantes com relação à sua saúde e uso de medicamentos ou suplementos.
7. Não filmar ou fotografar nas dependências do laboratório, de forma que exponha terceiros, quer sejam clientes ou colaboradores.
8. Ser responsável por seus pertences pessoais.

REFERÊNCIAS

- PORTARIA Nº 1.820, DE 13 DE AGOSTO DE 2009: *Dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde*
- LEI Nº10.741, DE 1 DE OUTUBRO DE 2003 Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências
- LEI Nº 13.466, DE 12 DE JULHO DE 2017
- LEI Nº [12.962](#), DE 8 ABRIL DE 2014 e Lei nº [8.069](#), de 13 de julho de 1990
- Portaria nº 1.820, de 13 de agosto de 2009.
- Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde foi aprovada no Conselho Nacional de Saúde em junho de 2009 e publicada na Portaria nº 1.820, de 13 de agosto de 2009.
- Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Cartilha de 2016
- Norma PALC 2016