

Manual de Direitos e Deveres do Paciente

DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE

1 OBJETIVO

Elucidar e esclarecer aos colaboradores, prestadores de serviço, fornecedores, médicos, pacientes e acompanhantes sobre os direitos e deveres dos clientes durante a realização do atendimento na Clínica São Camilo.

2 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 informações de forma clara, simples e compreensiva adequada as suas condições e limitações sociais.
5. Identificar os profissionais por crachá preenchido com o nome e cargo.
6. 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.
7. Obter orientações e esclarecimentos sobre documentos ou formulários que sejam apresentados para a sua assinatura, de forma a demonstrar seu entendimento claro e consciente.
8. 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.
9. Revogar consentimentos realizados anteriormente.
10. Ter seu prontuário desenvolvido de forma legível e poder consultá-lo conforme normas institucionais e legais.
11. Acessar o detalhamento da cobrança de seus exames, quando realizados sob regime particular.
12. 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.
13. Encontrar uma segunda opinião acerca do diagnóstico, bem como substituir o profissional responsável pelo atendimento a qualquer tempo e conforme disponibilidade da instituição.

14. Receber imagens e laudo dos exames realizados na Clínica.
15. Expressar sua insatisfação, queixas e preocupações aos setores responsáveis na Instituição, através do serviço de ouvidoria, e receber informações, orientações e esclarecimentos pertinentes.
16. Para criança e adolescente, ter seus direitos previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei de número 8.069/90) assegurados, entre eles, a permanência em tempo integral de um dos pais ou responsável ao seu lado.
17. Para idoso, ter seus direitos assegurados na forma do Estatuto do Idoso (Lei número 10.741/03), entre eles, a permanência de um acompanhante em tempo integral.
18. Para pessoas portadoras de deficiência, ter seus direitos na forma da Lei de número 7.853, de 24 de outubro de 1989 e Decreto número 3.298/99 assegurados, em especial a permanência integral de um acompanhante.
19. Para pacientes portadores de deficiência visual, conforme Decreto de número 5.904/2006, a Clínica adota a proibição da permanência do cão-guia durante o atendimento. Nesses casos, a Instituição assegurará ao cliente um acompanhante em tempo integral, quanto ao cão-guia, este ficará sob custódia do segurança na entrada da Instituição, até finalizar o atendimento.
20. 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.

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