Direitos e Deveres dos Pacientes e Acompanhantes

1. DIREITOS

1. Durante a realização do cadastramento do seu exame, o paciente tem direito e deve ser identificado pelo nome e sobrenome (com registro completo incluindo data de nascimento, filiação, endereço, telefones e documentos de identidade - RG e CPF) confirmados pelos profissionais.

    - Em caso de menor, incapacidade ou impossibilidade de manifestação de consentimento do paciente, o exame poderá ser entregue por pai/mãe ou responsável legal, fornecendo todos os dados acima relacionados.

2. Receber um atendimento cordial, respeitoso, humanizado e atencioso, livre de preconceitos de raça, etnia, credo, gênero, idade, origem ou quaisquer outros tipos de preconceito por parte dos nossos colaboradores.

3. O paciente tem direito a informações claras, simples e compreensíveis a respeito do exame que será realizado, e o prazo para entrega do resultado, além de explicações dos motivos que por acaso provoquem atrasos na entrega do mesmo.

4. Ter acesso a identificação dos profissionais que atuam no Laboratório CIAP, seja através de uniforme e crachá de fácil visualização.

5. O paciente tem direito, a qualquer instante de desistir da realização do exame, sem que lhe sejam aplicadas sanções legais ou morais.

6. O paciente tem direito a sua privacidade e confidencialidade do resultado do exame realizado, mediante conduta profissional que resguarde o paciente.

7. O paciente com necessidades especiais, acima de 60 anos, gestantes, lactantes e pessoas com crianças de colo tem direito ao atendimento preferencial.

8. O paciente tem direito a ser ouvido, por meio de um canal direto de comunicação (telefone, e-mail e pesquisa de satisfação), sendo suas queixas, críticas e/ou elogios encaminhados aos setores responsáveis. Quando apresentar alguma reclamação, esta deverá ser averiguada, com retorno ao paciente/acompanhante.

9. O paciente tem direito a ter o resultado de seus exames entregues no prazo pré-acordado, devendo no entanto, compreender que em alguns casos, pode ocorrer atrasos devido às diferenças dos diversos materiais manuseados. Nestes casos deverá ser dada uma explicação dos motivos para tal atraso, como já registrado no item 3.

10. O paciente tem o direito de ser atendido nos horários divulgados, sendo na unidade centro de segunda a sexta de 07:00 às 18:00; e em nosso posto de coleta, localizado no Complexo de Saúde São João de Deus, nos horários: segunda a quinta de 07:00 às 12:00 e de 13:00 às 17:00 e sexta de 07:00 às 12:00 e de 13:00 às 16:00.

11. Ter em local visível e acessível informações necessárias ao atendimento e à retirada do exame.

12. Ter acessibilidade a todos os ambientes destinados ao paciente, nos casos de deficiência física.

13. Solicitar cópia de seu laudo a qualquer momento, sem ônus.

14. Solicitar esclarecimentos sobre documentos e formulários que lhe sejam apresentados para assinar, de forma a permitir sua compreensão e entendimento para uma opção consciente.

15. Tem o direito de solicitar a retirada do seu material (lâminas e blocos de parafina) para realização de exames que, por ventura não sejam realizados neste Laboratório CIAP ou para submetê-los a outras opiniões diagnósticas.

16. Ao usuário o Laboratório CIAP garante o cumprimento de todas as normas determinadas pela Vigilância Sanitária Municipal, bem como toda as demais documentações exigidas pelos órgãos envolvidos na saúde pública.

17. Informações acerca da conservação dos materiais:

    - Material imerso em formol – biópsias devem ser totalmente cobertas pelo formol tamponado a 10% e a durabilidade do material é longa, desde que totalmente coberta pelo líquido. É dado o prazo de 90 dias de durabilidade para o formol a 10%, no entanto, este tempo pode ser bem maior.

    - Peças cirúrgicas maiores imersas em formol – devem ser entregues ao laboratório o mais rápido possível para que, na instituição, sejam tomadas as primeiras medidas para que toda a peça seja banhada pela solução fixadora de formol, evitando-se processos de autólise indesejáveis.

    - Lâminas de citologia (preventivo) com material fixado em spray ou álcool – desde que o esfregaço tenha sido bem colhido e totalmente coberto pela solução alcoólica ou pela solução spray, a durabilidade é bastante variável, mas solicitamos que o material seja entregue ao laboratório em até 15 dias.

    - Material imerso no álcool – em caso de biópsias solicitamos a entrega imediata ao laboratório para que a solução fixadora seja trocada pelo formol tamponado a 10%, que é o mais indicado. Em casos de PAAF e demais líquidos o álcool é uma solução fixadora satisfatória, porém solicitamos a sua entrega ao laboratório em até 15 dias.

18. Sempre que necessitar, em casos de dúvidas, solicitar e receber auxílio de um profissional que esteja presente no local, e que seja habilitado para esclarecimento das referidas dúvidas.

19. O Laboratório CIAP possui brigada de emergência para atendimento imediato ao paciente que, por ventura, necessite de atendimento rápido para seu conforto e bem-estar. Sendo necessário, em casos de extrema urgência, o SAMU será acionado para o atendimento ao cliente.

20. Tem direito à privacidade de seus dados pessoais, conforme Lei Federal nº 13.709 de agosto de 2018.

21. O paciente tem o direito a negar consentimento para tratamento de dados pessoais, bem como ter conhecimento da(s) consequência(s) desta negativa. Existem hipóteses que dispensam o consentimento – Lei Federal nº 13.709 de agosto de 2018.

DEVERES

1. O paciente ou o seu responsável legal tem o dever de dar informações precisas, completas e acuradas sobre os dados pessoais do paciente (CPF, RG, data de nascimento, filiação, telefone de contato/celular e endereço completo) no momento do atendimento ou sempre que solicitado.

2. É necessária apresentação da carteira do convênio médico no ato do atendimento.

3. O representante ou familiar, poderá ter acesso ao laudo, mediante apresentação de “Autorização para Retirada de Exame” devidamente preenchida e/ou documento com foto original do paciente.

4. Para pacientes que não possuem o “Protocolo para Retirada de Exame” devem, no momento do atendimento, apresentar documento pessoal com foto.

5. O paciente tem o dever de respeitar os direitos dos demais pacientes, acompanhantes, funcionários e prestadores de serviços da instituição, tratando-os de forma civilizada e cortês.

6. Zelar e solicitar que os seu(s) acompanhante(s) contribuam para o bem-estar de todos nas dependências do Laboratório CIAP, atendendo e respeitando a proibição de uso de fumo e derivados do tabaco, bebidas alcoólicas e ruídos, colaborando com a segurança e limpeza do ambiente.

7. Os pacientes e/ou acompanhante tem o dever de zelar pelos seus pertences de valor durante sua permanência no Laboratório CIAP.

8. Providenciar todos os documentos necessários para autorização e aprovação de atendimento pelo seu convênio médico ou assemelhado, entregando as guias de autorização.

9. Assumir a responsabilidade pela recusa da realização do exame.

10. Honrar com seu compromisso financeiro com o Laboratório CIAP.

11. Zelar pelo patrimônio da instituição colocado à sua disposição, visando seu conforto e o dos demais pacientes durante o período de permanência nas dependências do Laboratório CIAP.