

DIREITOS DOS PACIENTES

- Receber um atendimento cordial, respeitoso, humanizado e atencioso, livre de preconceitos, sem sofrer qualquer tipo de discriminação (art. 1º, III, da Constituição Federal) e com o direito à igualdade (art. 5º, caput, da Constituição Federal e Código de Defesa do Consumidor e Política Nacional de Humanização do SUS).
- Ser identificado através de seu nome civil ou social e não por quaisquer outras formas impróprias, preconceituosas ou desrespeitosas (Decreto Federal nº 8.727/2016)
- Identificar os profissionais que atuam no seu atendimento, através do nome (Código de Ética Médica e art. 6º, III do CDC), obtendo transparência no recebimento dos serviços.
- Receber informações compreensíveis, claras e objetivas, sobre o seu atendimento e ter assegurada sua integridade física e moral, sua segurança, individualidade e privacidade (Código de Ética Médica e art. 6º, III do CDC). Com garantia da privacidade e segurança do paciente (art. 11 da LGPD).
- Expressar sua insatisfação, queixas e preocupações aos responsáveis do laboratório, através da Ouvidoria, pelo número 54 99928-1869 (Constituição Federal, art. 5º, XXXIV, “a” e art. 6º, VI do CDC).
- Ter assegurados à confidencialidade e o sigilo profissional (Código de Ética Médica e LGPD), com **exceção** de situações em que há risco para terceiros ou para a saúde pública, como previsto no art. 73 do Código de Ética Médica.
- Ter acesso ao detalhamento da cobrança de seus exames, quando realizados sob regime particular, e ser orientado quanto à cobertura e/ou à responsabilidade financeira (art. 6º, III e art. 52 do CDC). O detalhamento das cobranças é uma exigência legal e é fundamental para o cumprimento do dever de transparência.
- Receber orientações e esclarecimentos acerca de documentos que sejam apresentados para sua assinatura (CDC, art. 6º, III), de forma acessível e clara.
- Ter assegurados o sigilo e confidencialidade de seu diagnóstico e resultados de exames, mesmo que desconhecido pelo próprio paciente, com acesso apenas aos profissionais do laboratório com base no histórico do paciente e a profissionais que

necessitem deles para a prestação do serviço de saúde. (LGPD e Código de Ética Médica).

- Se o paciente for menor de 18 anos, é imprescindível ter o responsável legal, que participará das decisões de saúde do menor, garantindo o cumprimento dos deveres de guarda e proteção (Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA).

DEVERES DOS PACIENTES

- 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;
- Honrar com seu compromisso financeiro e saldar suas despesas provenientes de procedimentos diagnósticos;
- Respeitar os direitos dos demais pacientes e profissionais da instituição, tratando-os de forma civilizada e cortês;
- Respeitar a proibição ao fumo, ao consumo de bebidas alcoólicas e uso de drogas ilícitas nas dependências da instituição.
- Nos casos de pacientes menores de 18 anos, os deveres acima mencionados deverão ser seguidos também pelos seus pais, ou responsáveis;
- Informar se compreendeu todas as orientações recebidas, e questionar em caso de dúvidas;
- Assumir a responsabilidade pela recusa na realização dos exames, ou descumprimento das orientações prestadas pelos profissionais.