



**DIAGNOSE**  
MEDICINA DIAGNÓSTICA

**MANUAL DE DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE**

## **OBJETIVO**

O presente Manual de Direitos e Deveres do Paciente (“Manual do Paciente”), tem como objetivo elencar e esclarecer aos colaboradores e médicos da Diagnose, aos pacientes e acompanhantes, quando for o caso, sobre os direitos e deveres destes durante a realização dos serviços e atendimentos.

## **JUSTIFICATIVA**

Esse Manual do Paciente foi elaborado para o reforço, a consolidação e a adoção de boas práticas junto às Políticas Institucionais, bem como aos processos e procedimentos relativos à prestação de serviço desenvolvido pela Diagnose, que tem como destinatário final o paciente.

## **DIREITOS DO PACIENTE**

- a) Obter atendimento digno, atencioso e respeitoso por parte de todos os profissionais de saúde, sem preconceito de raça, credo, cor, idade, sexo, diagnóstico ou por qualquer outra forma de discriminação.
- b) Poder identificar o profissional por crachá preenchido com nome completo, função e cargo.
- c) Obter informações de maneira clara, simples e compreensiva, adaptadas à sua condição cultural.
- d) Ter sua privacidade, individualidade e integridade física asseguradas em qualquer momento do atendimento.
- e) Consentir ou recusar procedimentos, diagnósticos ou terapêuticos a serem nele realizados. Deve consentir de forma livre, voluntária, esclarecida com adequada informação. Nos casos comprovados de incapacidade de manifestação consciente, o paciente deverá ser legalmente representado.
- f) Revogar consentimentos anteriores.
- g) Ter seu prontuário elaborado de forma legível e poder consultá-lo de acordo com as normas estabelecidas pela Instituição.

- h) Acessar as contas detalhadas referentes às despesas de procedimentos particulares.
- i) Ter resguardados os seus segredos, por meio da manutenção do sigilo profissional, desde que isso não acarrete riscos a terceiros ou à saúde pública.
- j) O paciente tem direito a manter sua privacidade, com atendimento em lugar adequado e conduta profissional que resguarde esta privacidade.
- k) Ter respeitada sua crença espiritual e religiosa, receber ou recusar assistência moral, psicológica, social e religiosa.
- l) Buscar uma segunda opinião acerca do diagnóstico, bem como substituir o profissional responsável pelo atendimento a qualquer tempo e mediante disponibilidade da instituição.
- m) Receber resultados dos exames realizados na instituição.
- n) Se criança ou adolescente, ter seus direitos na forma do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/90) assegurados, entre eles, a permanência em tempo integral de um dos pais ou responsável a seu lado. A relação dos acompanhantes será anexada ao seu prontuário.
- o) Se idoso, ter todos os direitos previstos no Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/03) assegurados, em especial a permanência de um acompanhante em tempo integral, salvo determinação médica em contrário.
- p) Se pessoas portadoras de deficiência, ter seus direitos assegurados, na forma da Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989 e Decreto nº 3.298/1999, em especial a permanência de um acompanhante.
- q) Se pessoas em condições econômicas ou educacionais desfavoráveis, a Diagnose assegurará para que não sofram qualquer tipo de discriminação, através da adoção das melhores práticas que permitam o repasse de informação, clara, adequada e precisa, de acordo com as suas condições pessoais e de limitação pedagógica.
- r) Ser informado sobre todos os direitos citados anteriormente, sobre as normas e os regulamentos da Instituição e sobre os canais de comunicação institucionais para obtenção de informações, esclarecimento de dúvidas e apresentação de reclamações.

## **DEVERES DO PACIENTE**

São obrigações do paciente durante o período em que permanecer na Diagnose:

- a) Agir com urbanidade e discrição nas dependências da Diagnose, seguindo os padrões e normas da instituição.
- b) Respeitar os direitos dos demais pacientes, acompanhantes, funcionários e prestadores de serviços da Instituição.
- c) Observar todas as recomendações e instruções que lhe foram transmitidas pelos profissionais de saúde que prestaram ou prestam atendimento, assumindo a responsabilidade pelas consequências advindas da não observação de tais instruções.
- d) O paciente e/ou seu responsável legal tem o dever de dar informações precisas, completas e acuradas do seu histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados à sua saúde, além do uso de equipamentos incompatíveis com o atendimento a ser desenvolvido.
- e) Informar as mudanças de seu estado de saúde aos profissionais responsáveis por seu tratamento.
- f) Demonstrar o entendimento das ações efetuadas ou propostas visando a cura dos agravos à sua saúde, a prevenção das complicações ou sequelas, sua reabilitação e a promoção de sua saúde, podendo fazer perguntas sempre que tiver dúvidas.
- g) Não fumar dentro da Instituição, inclusive banheiros, proibição essa extensiva a seus acompanhantes, conforme legislação vigente.
- h) Zelar pelas propriedades da Diagnose colocadas à disposição para seu conforto e tratamento, e solicitar que seus acompanhantes também o façam.
- i) Honrar seu compromisso financeiro com a Diagnose, saudando ou fazendo saldar por responsável financeiro o atendimento prestado.

## **DOS VISITANTES E ACOMPANHANTES**

Visitantes e acompanhantes devem receber e utilizar identificação durante todo o período de permanência na unidade.

Referido pessoal deverá colaborar para que o atendimento se dê dentro das normas e procedimentos previstos.

## **USO DE APARELHOS E TELEFONES CELULARES NAS DEPENDÊNCIAS DA DIAGNOSE:**

Recomendamos não utilizar aparelhos celulares e ou outros equipamentos após ser convocado para o atendimento, devido ao risco de interferências, além de danos ao equipamento, perda e/ou extravio.

A guarda e vigilância dos objetos pessoais do Paciente e do acompanhante, quando for o caso, permanecerá sob suas respectivas responsabilidades.

## **PACIENTES PORTADORES DE DEFICIÊNCIA VISUAL:**

A Diagnose respeita a necessidade do paciente portador de deficiência visual de ser acompanhado de cão-guia. Porém, por se tratar de estabelecimento de saúde, a Diagnose adota como norma de biossegurança a proibição de permanência e acesso do cão-guia durante o atendimento ao paciente portador de deficiência visual, conforme Decreto nº 5.904/2006.

Nesses casos, a Diagnose assegurará ao paciente um acompanhante em tempo integral, quanto ao cão-guia, este ficará sob a custódia do concierge na entrada da clínica, até a finalização do atendimento.

