

DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE

DIREITOS



DIREITOS

DEVERES



DEVERES



PLÁTANO

GESTÃO EFICIENTE PARA LABORATÓRIOS

1. Direitos do Paciente

Todo paciente atendido pelo
Laboratório Plátano tem direito a:

- **1.1 Atendimento digno e humanizado** - Ser tratado com respeito, cortesia, empatia e sem qualquer forma de discriminação, preservando sua dignidade, individualidade, cultura, crenças e privacidade
- **1.2 Atendimento seguro** - Receber atendimento realizado por profissionais qualificados, utilizando processos que priorizem a segurança do paciente e a confiabilidade dos resultados laboratoriais.
- **1.3 Atendimento prioritário** - O paciente tem direito ao atendimento prioritário nos casos previstos em lei e conforme política institucional.
- **1.4 Identificação segura** - Ser corretamente identificado antes da realização de qualquer procedimento, coleta ou entrega de resultados.
- **1.5 Informação e Transparência** - Receber informações claras, suficientes e compreensíveis sobre preparo dos exames, procedimentos de coleta, riscos e limitações quando aplicáveis, prazos de entrega, necessidade de recoletas e orientações para obtenção dos resultados.
- **1.6 Privacidade e confidencialidade** - Ter garantida a privacidade durante o atendimento e a confidencialidade de seus dados pessoais, informações clínicas e resultados de exames, conforme a legislação vigente.
- **1.7 Proteção de dados** - Ter seus dados pessoais tratados de forma segura e em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- **1.8 Reclamações. Sugestões e Elogios** - Apresentar sugestões, elogios, reclamações ou denúncias pelos canais disponibilizados pelo laboratório, recebendo tratamento adequado e resposta dentro dos prazos estabelecidos.
- **1.9 Acesso aos Resultados** - Direito de receber seus resultados pelos meios disponibilizados pelo laboratório, respeitando os critérios de segurança da informação.
- **1.10 Consentimento** - Sempre que aplicável, o paciente tem direito de receber orientações antes da realização do procedimento e manifestar seu consentimento.



2. Deveres do Paciente

Para contribuir com a segurança e qualidade dos serviços, o paciente compromete-se a:

- **2.1 Identificar-se corretamente** - Apresentar documento de identificação e fornecer informações cadastrais verdadeiras e atualizadas.
- **2.2 Compartilhar informações relevantes** - Informar condições que possam interferir na realização ou interpretação dos exames, incluindo uso de medicamentos, jejum, gravidez, alergias, procedimentos recentes e demais informações pertinentes.
- **2.3 Cumprir as orientações** - Seguir corretamente as orientações de preparo, coleta, armazenamento e transporte de amostras, quando aplicável.
- **2.4 Colaborar com a segurança** - Seguir as orientações dos profissionais durante o atendimento e comunicar qualquer intercorrência observada antes, durante ou após a coleta.
- **2.5 Respeitar as pessoas** - Manter relacionamento respeitoso com colaboradores, pacientes, acompanhantes e demais pessoas presentes nas dependências do laboratório.
- **2.6 Preservar o ambiente** - Zelar pelas instalações, equipamentos e patrimônio do laboratório, contribuindo para um ambiente seguro e organizado.
- **2.7 Cumprir as normas institucionais** - Observar as normas internas relacionadas à segurança, identificação, acesso às dependências e funcionamento do laboratório.

