

Direitos

Acessibilidade adequada: o paciente deve ter garantido o acesso às unidades de atendimento, com condições compatíveis às suas necessidades, assegurando que os serviços prestados sejam inclusivos e efetivos;

Respeito à privacidade: é direito do paciente ter sua intimidade, vida privada e honra preservadas durante todo o processo de atendimento;

Tratamento digno e respeitoso: o paciente tem direito a ser atendido com dignidade, igualdade e equidade, sem qualquer tipo de discriminação;

Proteção das informações: os dados pessoais e clínicos do paciente devem ser mantidos em sigilo, garantindo confidencialidade em todo o processo assistencial;

Atendimento seguro: é direito do paciente receber cuidados em ambiente que priorize a segurança, com suporte adequado em situações de intercorrência;

Consentimento informado: sempre que aplicável, o paciente deve receber informações claras sobre o procedimento a ser realizado, seus riscos e características, formalizando sua concordância por meio da assinatura do termo de consentimento.

Deveres do Paciente

- Informar de maneira clara sua condição de saúde, incluindo uso de medicamentos e outros dados que sejam relevantes para o atendimento;
- Solicitar esclarecimentos sempre que as orientações não ficarem totalmente compreendidas;
- Cumprir as instruções fornecidas pelos profissionais da instituição, de forma a garantir a qualidade e a segurança do procedimento ou serviço;
- Apresentar os documentos de identificação oficiais com foto quando necessário, bem como disponibilizá-los sempre que solicitado;
- Respeitar as regras internas da instituição, assim como os direitos dos demais pacientes, profissionais e colaboradores;
- Utilizar os meios de comunicação oficiais para registrar sugestões, reclamações ou manifestações relacionadas ao atendimento recebido;
- Cumprir com as obrigações financeiras assumidas junto à instituição.

Os deveres listados também se aplicam aos pais ou responsáveis legais, no caso de pacientes com menos de 16 anos.