



O PACIENTE DO MULTIPAT: DIREITOS E DEVERES

São **direitos** dos pacientes:

1. Receber atendimento cordial, respeitoso e atencioso, livre de preconceitos de etnia, credo, sexo, idade, origem ou quaisquer outros tipos de preconceito por parte dos nossos colaboradores;
2. Ser identificado de modo seguro, através de seu nome, sobrenome e data de nascimento;
3. Ter assegurada sua integridade física e moral, individualidade e privacidade, bem como ser respeitado por seus valores culturais, morais e éticos e preservadas a sua imagem e identidade;
4. Poder identificar facilmente todos os profissionais que atuam direta ou indiretamente no seu atendimento, através do crachá, que deve conter o nome legível e estar fixado em local visível;
5. Em qualquer situação que necessitar, receber auxílio de um profissional que esteja presente no local e devidamente habilitado a garantir seu bem-estar, conforto e segurança;
6. Poder expressar sua insatisfação, queixas e preocupações aos setores responsáveis pela instituição, através do serviço de atendimento “fale conosco” (disponível pelo site Multipat), bem como receber informações, orientações e esclarecimentos pertinentes, de acordo com as normas vigentes;
7. Ter acesso ao detalhamento da cobrança de seus exames, quando realizados sob regime particular;
8. Receber orientações e esclarecimentos sobre documentos e/ou formulários que porventura sejam apresentados para a sua assinatura, de forma a conseguir obter um entendimento claro e consciente para poder tomar uma decisão segura;



9. Ser esclarecido quanto aos riscos e benefícios do procedimento (exame complementar) que compõe o diagnóstico, ser orientado quanto à cobertura e/ou à responsabilidade financeira que incidirá sobre este procedimento, podendo aceitar ou não realizá-lo;
10. Consentir ou recusar a realização dos procedimentos diagnósticos, após ter sido devidamente informado e esclarecido, sem que lhe sejam aplicadas sanções de qualquer espécie;
11. Ter assegurada a confidencialidade de seu diagnóstico e os resultados de seus exames e sobretudo aquilo que, mesmo desconhecido pelo próprio paciente, possa ser conhecido pelo profissional que atua na instituição através de seu histórico como paciente;
12. Se paciente menor de 18 anos de idade, ter como defensores de seus interesses a mãe, o pai ou o responsável legal, o qual poderá participar ativamente das decisões relacionadas aos procedimentos diagnósticos, após orientação e esclarecimento diretos, exceto quando existir determinação judicial que diga o contrário.
13. Ter assegurado que seu laudo anatomopatológico será realizado e assinado por médico anatomopatologista devidamente credenciado nos órgãos competentes.
14. Ter assegurado seu direito de propriedade sobre os tecidos processados ou não, lâminas, laudos e quaisquer materiais que estejam sob guarda do Laboratório Multipat, podendo solicitá-los a qualquer momento, respeitados os prazos legais de guarda pelo Laboratório. Neste prazo, o paciente poderá retirar parte ou totalidade dos materiais, como reservas de peças cirúrgicas (até 90 dias após a entrada no laboratório), blocos e lâminas (até 5 anos após a realização dos exames).



São **deveres** dos pacientes:

1. Buscar informações para tomar ciência de todas as condições de atendimento na Instituição;
2. Respeitar os direitos dos demais pacientes presentes, colaboradores e prestadores de serviço do laboratório, tratando-os de forma cortês e utilizando-se dos canais de comunicação disponíveis para exercer seu direito de apresentar reclamações;
3. Ter em mãos os documentos oficiais com foto, necessários para o atendimento, bem como apresentá-los sempre que solicitado;
4. Honrar com seu compromisso financeiro e saldar as despesas provenientes de seus procedimentos diagnósticos, ou quaisquer serviços a ele prestados pela instituição;
5. Providenciar toda a documentação necessária para autorização do atendimento perante seu convênio médico, bem como entregar as guias de autorização de procedimentos que tiver em sua posse;
6. Fornecer os exames de imagem e quaisquer outros exames já realizados, sempre que necessário, se solicitado pelo médico patologista encarregado de laudar seu exame anatomopatológico;
7. Zelar pelo patrimônio privado da instituição colocado à sua disposição, visando seu conforto e o dos demais pacientes durante o período de atendimento;
8. Não fumar nas dependências da instituição;
9. Nos casos de pacientes menores de 18 anos, os deveres acima mencionados deverão ser seguidos também pelos seus pais, ou responsáveis;



10. Informar se compreendeu todas as orientações recebidas e questionar em caso de dúvidas;

11. Assumir a responsabilidade pela recusa na realização dos procedimentos, ou descumprimento das orientações prestadas pelos profissionais, assinando os devidos formulários.

12. Assinar os termos de responsabilidade necessários à realização ou dispensa de procedimentos, bem como o termo de retirada de todo ou qualquer material que esteja sob guarda do Laboratório Multipat.