

## **DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS**

### **DIREITOS**

1. Obter um atendimento digno, atencioso e respeitoso por parte de todos os profissionais, sem discriminação de qualquer natureza.
2. Ser identificado(a) e tratado(a) pelo seu nome, e não por códigos, números, nome de sua doença ou de forma genérica, desrespeitosa ou preconceituosa.
3. Identificar o(a) profissional por crachá, que deverá conter a fotografia do(a) profissional, seu nome e setor legíveis, assim como ser mantido em local visível.
4. Obter informações claras, objetivas, respeitosas e compreensíveis sobre exames, condições de preparo e procedimentos, além de eventuais riscos e consequências indesejáveis inerentes aos procedimentos em si.
5. Ser prévia e expressamente informado(a), bem como consentir ou recusar de forma livre, voluntária e esclarecida, diante de eventual realização de exame em caráter experimental, ou ainda caso venha a fazer parte de protocolos de pesquisa.
6. Receber do(a) profissional adequado(a), presente no local, atendimento e auxílio para melhoria do seu conforto e bem-estar, em caso de intercorrências.
7. Ter sua privacidade, individualidade e integridade física asseguradas em todos os momentos do atendimento, respeitando os seus valores éticos, culturais e a confidencialidade de toda e qualquer informação pessoal, sempre prezando pela segurança dos processos.
8. Ter a gestante, se for de sua vontade, a presença de acompanhante na realização dos exames.
9. Receber informações sobre medicamentos que lhe serão administrados nas provas funcionais.
10. Revogar a qualquer tempo, ou recusar livremente, uma vez devidamente esclarecidos os riscos inerentes, os procedimentos diagnósticos realizados, ressalvadas situações de urgência e emergência.
11. Gestantes, idosos e crianças têm legalmente garantida a prioridade de atendimento nos serviços de saúde, respeitadas as situações de urgência e emergência. O laboratório dispõe de guichês próprios para atendimento prioritário.
12. Em caso de menor de idade, incapacidade ou impossibilidade de manifestação de consentimento, o mesmo poderá ser realizado por representante legalmente autorizado.
13. Ter acesso a tabela de preços referente aos serviços laboratoriais.
14. O documento de emancipação consiste na antecipação da capacidade civil plena, onde o menor adquire capacidade para praticar atos pessoalmente, mediante autorização dos seus responsáveis legais, de um juiz, ou ainda por ocorrência de fato prevista em lei. Somente com o documento de emancipação original, registrado em cartório e documento original de identificação, o(a) menor poderá realizar os exames sem a autorização de seu representante legal.
15. Poderá ser utilizado para cadastro do cliente o documento oficial digital.
16. Ser informado(a) sobre todos os direitos acima, sobre as normas e regulamentos do laboratório e sobre os canais de comunicação institucionais para obtenção de informações e esclarecimento de dúvidas, podendo expressar suas preocupações e queixas para a direção da instituição através do Serviço de Atendimento ao Cliente.

### **DEVERES**

1. O(A) cliente e/ou seu representante legal tem o dever de dar informações precisas e completas referentes ao histórico de uso de medicamentos, drogas, reações alérgicas e demais informações relevantes aos seus exames.
2. Expressar se compreendeu as informações e orientações recebidas, visando a não interferências em seus exames.
3. Informar ao profissional de saúde ou à equipe responsável sobre qualquer fato que ocorra em relação à sua condição de saúde.
4. Assumir a responsabilidade pela recusa a procedimentos, exames e descumprimento das orientações dos(as) profissionais.
5. Ter em mãos seus documentos e, caso disponíveis, eventuais resultados de exames anteriores que estejam em seu poder;

6. Honrar o seu compromisso financeiro com o laboratório, saldando, ou fazendo saldar por responsável financeiro, seu atendimento.
7. Providenciar todos os documentos necessários para autorização e aprovação de atendimento pelo seu convênio médico ou assemelhado sempre que necessário, entregando as guias de autorização, ou comunicando sua recusa, ao laboratório.
8. Cumprir com a proibição de uso de fumo e derivados do tabaco, bebidas alcoólicas e ruídos nas dependências do laboratório, colaborando com a segurança e limpeza do ambiente.
9. Agir com urbanidade, cortesia e discrição nas dependências da instituição de saúde, assim como eventuais acompanhantes, respeitando e fazendo ser respeitados os direitos dos demais clientes, colaboradores e prestadores de serviços, bem como as Normas e Regimento Interno do Laboratório.