

Direitos e Responsabilidades dos Pacientes

ARGOS
PATOLOGIA



Direitos dos pacientes

Receber tratamento humanizado

Todo paciente tem o direito de ser tratado com cordialidade, respeito e dignidade por todos os colaboradores do Laboratório Argos, sem preconceitos de idade, sexo, etnia, religião, raça ou qualquer outra forma de discriminação, respeitando os valores éticos, religiosos e culturais de cada paciente.

Respeito à sua identidade

No Argos, o paciente é sempre chamado pelo nome e sobrenome que escolheu, seja ele civil ou social. Não utilizamos apelidos, números de protocolo ou nomes de exames – porque cada pessoa merece ser reconhecida com respeito e individualidade.

Identificação dos profissionais

Todos os profissionais que atuam no atendimento devem estar identificados com crachá pessoal e individual, com seu nome e função legíveis, e uniforme. Colaboradores em treinamento e estagiários também terão a identificação por meio do crachá.

Utilizar os canais de comunicação

Através do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), sua insatisfação, queixa, preocupações, elogios, sugestões, orientações e esclarecimentos podem ser feitos por meio dos seguintes canais: Abertura de SAC nas recepções das unidades, por Whatsapp (85) 997408077 (opção 1), Pesquisa de Satisfação e por e-mail sac@argospatologia.com.

Ter seus dados pessoais protegidos

O sigilo sobre os dados pessoais e clínicos dos pacientes será mantido, conforme previsto na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e de acordo com as melhores práticas de Proteção de Dados mantidas pelo Laboratório Argos. O acesso a essas informações só será permitido quando não houver riscos à saúde pública, ao próprio paciente ou a terceiros.

Cobrança Transparente

Ter acesso a cobrança realizada de exames particulares.

Preservação dos Valores Culturais e Éticos

Preservar os valores culturais, morais e éticos, assim como a privacidade e integridade física e moral do paciente durante todo o atendimento.

Garantia de privacidade e segurança

Durante todo o atendimento, o paciente terá a sua integridade física, privacidade, individualidade e segurança asseguradas. Toda e qualquer informação pessoal será mantida sob sigilo, especialmente seu diagnóstico, histórico, dados pessoais e resultados de laudos.

Direitos de crianças e adolescentes

Crianças e adolescentes têm o direito de serem acompanhados por um responsável durante todo o atendimento, conforme previsto no Estatuto da Criança e do Adolescente, pois este estabelece que é direito da criança e do adolescente a presença integral de um dos pais ou responsáveis, que poderá participar das decisões acerca dos procedimentos diagnósticos, sendo orientado e esclarecido, exceto quando existir determinação judicial que preveja o contrário.

Prioridade no atendimento

Idosos, pessoas com deficiência, pessoas com crianças de colo, pessoas com obesidade, gestantes, lactantes, e pessoas com transtorno do espectro autista (TEA) têm prioridade no atendimento, conforme legislação vigente, respeitadas as situações de urgência e emergência. Pacientes acima de 80 anos têm prioridade especial em relação a outros idosos.



Direito à representação

Pacientes, em qualquer idade, que, por incapacidade ou impossibilidade, não puderem manifestar seu consentimento, terão o direito de ser representados por terceiros.

Esclarecimento sobre documentos e consentimento

Os Pacientes possuem direito a entender e receber orientações sobre documentos, termos e formulários que precisam ser assinados ou que exigem biometria para autorização. Os pacientes devem ser atendidos por um profissional qualificado que garanta sua segurança. Todos os documentos, termos e formulários apresentados para assinatura serão explicados de forma clara. O consentimento será colhido de maneira acessível, respeitando o direito de recusa.

Acessibilidade garantida

O Laboratório Argos assegura que suas instalações e serviços são acessíveis a pacientes com necessidades especiais, garantindo igualdade de acesso a todos (Entrada pela porta de acesso no hall da Torre Saúde).

Solicitação de materiais

Solicitar a retirada do seu material (lâminas e blocos de parafina), seguindo a legislação vigente e os prazos estipulados pelo laboratório.

Responsabilidades dos pacientes

Apresentar documento oficial com foto

O paciente deve apresentar um documento oficial com foto para o atendimento, além dos documentos exigidos pelo convênio, se houver, para garantir a elegibilidade, autorização e aprovação do procedimento solicitado pelo médico.

Obter esclarecimentos sobre os procedimentos

É responsabilidade do paciente procurar obter todos os esclarecimentos necessários para a compreensão dos procedimentos realizados ou propostos, confirmando que entendeu as orientações recebidas.

Questionar em caso de dúvidas

Sempre que tiver dúvidas, o paciente deve questionar os profissionais e informar se compreendeu corretamente as instruções fornecidas.

Respeitar os direitos dos outros pacientes e profissionais

O paciente deve tratar os demais pacientes e os profissionais da instituição de forma civilizada e cortês, respeitando seus direitos.

Utilizar os canais de comunicação

O paciente deve utilizar os canais do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), sua insatisfação, queixa, preocupações, elogios, sugestões, orientações e esclarecimentos podem ser feitos através dos seguintes canais: Abertura de SAC nas recepções das unidades, por Whatsapp (85) 997408077 (opção 1), Pesquisa de Satisfação e por e-mail sac@argospatologia.com.

Cumprir com o compromisso financeiro

É responsabilidade do paciente honrar as despesas provenientes dos exames realizados ou quaisquer outros serviços prestados pelo Laboratório Argos.

Designar um responsável quando necessário

Caso o paciente esteja impossibilitado de comparecer ou de realizar determinadas ações, deverá designar um familiar ou responsável para receber informações, acompanhá-lo, retirar resultados e arcar com as despesas financeiras.



Conferir os dados de cadastro

O paciente deve verificar e confirmar os dados cadastrais fornecidos, assegurando sua exatidão após receber o protocolo de acesso.

Não fumar nas dependências da instituição

É proibido fumar em qualquer área do Laboratório Argos, em conformidade com as normas de segurança e bem-estar de todos os presentes.

Responsabilizar-se por seus bens pessoais

O paciente é responsável por seus bens pessoais, especialmente objetos de valor, durante o tempo em que estiver nas dependências do laboratório.

Zelar pelo patrimônio da instituição

O paciente deve cuidar do patrimônio do Laboratório Argos, zelando pelas instalações e equipamentos disponibilizados para seu conforto e o dos demais pacientes.

Extensão dos deveres aos responsáveis e acompanhantes

As responsabilidades descritas se aplicam igualmente aos responsáveis e acompanhantes do paciente, que também devem cumprir as normas da instituição.

Conhecer e respeitar as normas da instituição

O paciente tem a responsabilidade de conhecer, acatar e respeitar as normas vigentes no Laboratório Argos, incluindo as sinalizações e avisos dispostos nas áreas de atendimento.

Assumir a responsabilidade por recusar orientações

O paciente deve assumir a responsabilidade pelas consequências da recusa ou descumprimento das orientações fornecidas pelos profissionais habilitados.

Retirada de lâminas e blocos histológicos

As lâminas e blocos de parafina utilizados em procedimentos diagnósticos são propriedade do paciente, estando disponíveis para retirada conforme os critérios do Laboratório Argos. Esses materiais devem ser arquivados por cinco anos, em conformidade com as normas estabelecidas pelo Conselho Federal de Medicina.

Arquivamento obrigatório dos blocos histológicos

Os blocos histológicos resultantes dos procedimentos diagnósticos são de propriedade do paciente e estarão disponíveis para retirada, seguindo os critérios da instituição. Eles devem ser obrigatoriamente mantidos em arquivo pelo período mínimo de cinco anos, conforme informado nos laudos e em cumprimento às regulamentações do Conselho Federal de Medicina.



ARGOS

PATOLOGIA



argospatologia.com.br

