

Declaração dos Direitos e Deveres do Paciente - DDDP



Declaração dos direitos e deveres do paciente

A Diagnostik por meio da presente declara os direitos e deveres dos pacientes, devendo ser divulgados e conhecidos por todas as partes interessadas, sobre tudo as equipes de cuidado, o paciente, acompanhantes e familiares.



Equipe da qualidade e lideranças

Elaboração

Patrícia Monsores - Gerente da Qualidade

Revisão

Junival Lima - Gerente Administrativo

Aprovação

Luis Fernando Areal - Diretor Administrativo

Data:

27/03/2024



61 3244-6999



61 99427-2885



www.diagnostik.com.br



SHIGS Quadra 710/910
Hospital Alvorada Brasília - Térreo
Asa Sul - Brasília-DF - 70390-108

SHIGS Quadra 714/914
Edifício Talento - Sobreloja
Asa Sul - Brasília-DF

1. Objetivo

Este manual irá apresentar a **Identidade Organizacional da Diagnostik**, vamos apresentar a alma da empresa, nossos sonhos e objetivos, nossos valores e nosso modo de relacionar com a sociedade.

A **Diagnostik**, enquanto prestadora de serviço de saúde é norteada pela sua missão, visão e seus valores, tudo isso levando em consideração o contexto em que ela está inserida e a definição do seu perfil epidemiológico que serão disseminados para todas as partes envolvidas: **lideranças, alta administração, colaboradores, clientes, parceiros e demais interessados.**

2. Abrangência

Esta declaração abrange a todos os colaboradores.

3. Direitos e Deveres dos Pacientes

3.1. Declaração aos pacientes e acompanhantes sobre o compromisso da clínica com os cuidados

A Diagnostik declara a todos os pacientes e acompanhantes que a instituição e seus colaboradores estabelecem o compromisso de que os cuidados desempenhados no estabelecimento são centrados na pessoa e que em busca da eficiência, eficácia e efetividade desse cuidado, estabelece diretrizes para garantir o respeito aos direitos do paciente e esclarecer os seus deveres conforme previsão legislativa:

3.1.1. São direitos dos pacientes dentre outros:

1. Receber um atendimento cordial, respeitoso, humanizado e atencioso, livre de preconceitos de raça, etnia, credo, sexo, idade, origem ou quaisquer outros tipos de preconceito por parte dos nossos colaboradores;
2. Ser identificado através de seu nome e sobrenome, ou nome social, e não pelo número de sua senha, nome de sua patologia, apelidos;
3. Ter assegurada sua integridade física e moral, sua segurança, individualidade e privacidade, bem como respeitado por seus valores culturais, morais e éticos, e preservadas a sua imagem e identidade;
4. Acesso às informações de data, horário, preparo e localização de seu exame;

3

Direitos e Deveres dos Pacientes

5. Conseguir identificar 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;

6. Ter conhecimento dos Regulamentos e das Normas vigentes da instituição;

7. Sempre que necessitar, e em qualquer situação, receber auxílio de um profissional que esteja presente no local e devidamente habilitado de acordo com a sua necessidade, de forma a garantir seu bem-estar, conforto e segurança;

8. Nas situações de urgência/emergência, qualquer serviço de saúde deve receber e cuidar da pessoa bem como encaminhá-la para outro serviço no caso de necessidade.

9. Expressar sua insatisfação, queixas e preocupações aos setores responsáveis na instituição, através de canais de Ouvidoria,

10. Ter acesso a todos os procedimentos diagnósticos ofertados pela instituição, desde que sua realização seja previamente indicada por um médico responsável;

11. Ter acesso ao detalhamento da cobrança de seus exames e nota fiscal, quando realizados sob regime particular;

12. Receber orientações e esclarecimentos acerca de documentos e/ou formulários que porventura sejam apresentados para a sua assinatura, de forma a demonstrar seu entendimento claro e consciente para uma opção segura;

13. Ser esclarecido quanto aos riscos e benefícios do procedimento 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; 13. Consentir ou recusar a realização dos procedimentos diagnósticos, após ter sido devidamente informado e esclarecido, sem que lhe sejam aplicadas sanções legais ou morais;

14. Ter assegurada a confidencialidade de seu diagnóstico e os resultados de seus exames de imagem e tudo aquilo que, mesmo desconhecido pelo próprio paciente, possa o profissional que atua na instituição ter acesso através do histórico do paciente;

15. Se paciente menor de 18 anos de idade, ter como defensores de seus interesses a mãe, o pai ou o responsável legal, que poderá participar ativamente das decisões acerca dos procedimentos diagnósticos, sendo diretamente orientado e esclarecido, exceto quando existir determinação judicial que diga ao contrário.

3

Direitos e Deveres dos Pacientes

16. Em caso de risco de vida ou lesão grave, deverá ser assegurada a remoção do usuário, em tempo hábil e em condições seguras para um serviço de saúde com capacidade para resolver seu tipo de problema.

17. Quando houver alguma dificuldade temporária para atender as pessoas é da responsabilidade da direção e da equipe do serviço, acolher, dar informações claras e encaminhá-las sem discriminação e privilégios.

Outros direitos previstos na Portaria 1.820 de 2009 – MINISTÉRIO DA SAÚDE

3.1.2. São deveres dos pacientes:

1. Buscar informações para tomar ciência de todas as condições de atendimento na Instituição;

2. Conhecer e respeitar todas as normas vigentes da Instituição;

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 suas despesas provenientes de procedimentos diagnósticos 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 na sua posse;

6. Respeitar os direitos dos demais pacientes e profissionais da instituição, tratando-os de forma civilizada e cortês;

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. Nos casos de pacientes menores de 18 anos, os deveres acima mencionados deverão ser seguidos também pelos seus pais, ou responsáveis;

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

10. Assumir a responsabilidade pela recusa na realização dos procedimentos, ou descumprimento das orientações prestadas pelos profissionais.

11. Ler, sanar qualquer dúvida existente e assinar o termo de consentimento informado e esclarecido, quando aplicável;

3. Direitos e Deveres dos Pacientes

12. No ato do agendamento e atendimento, informar com relação a necessidades especiais, alergias ou demais condições que possam afetar a realização do exame/procedimento.

13. Prestar informações precisas, completas e acuradas sobre o histórico de saúde, doenças prévias, medicamentos em uso, procedimentos médicos anteriores e outros problemas de saúde.

14. Não fazer fotos ou filmagens sem autorização prévia.

Outros direitos previstos na Portaria 1.820 de 2009 – MINISTÉRIO DA SAÚDE

4. Registros

Declaração de direitos e deveres do paciente.

5. Referências

Portaria Nº 1.820, de 13 de agosto de 2009 - MS.

Resolução Nº 553, de 09 de agosto de 2017 - CNS.

6. Anexos

Portaria 1.820/2009 do Ministério da Saúde.