

1. OBJETIVO

O objetivo desse protocolo é esclarecer aos pacientes do Laboratório Cellula Mater os seus direitos e deveres, assim como, dos seus familiares / acompanhantes.

2. DOCUMENTOS ASSOCIADOS

Não aplicável.

3. METODOLOGIA

SÃO DIREITOS DOS PACIENTES E SEUS FAMILIARES / ACOMPANHANTES

- ✓ Ter atendimento digno, atencioso e respeitoso, sem discriminação de qualquer natureza;
- ✓ Garantir a adequada e segura identificação utilizando pelo menos duas identificações, Nome, Data de Nascimento, RG ou CPF;
- ✓ Saber a identidade e o setor do profissional que está dando seu atendimento por intermédio de pronta identificação e crachá exposto e visível;
- ✓ Para seu atendimento, poder escolher, entre os colaboradores disponíveis, o que lhe convier;
- ✓ Obter informações claras, objetivas, respeitosas e compreensíveis sobre os procedimentos a que for submetido, suas consequências e riscos indesejáveis;
- ✓ Ser informado antes de cada procedimento e ter o direito de consentir ou recusar de forma livre, voluntária e esclarecida, quando assim lhe convier;
- ✓ Receber de todo o profissional auxílio para garantia do seu conforto e bem estar;
- ✓ Exigir cumprimento de Boas Práticas para mitigação e prevenção de riscos, acidentes e infecções;
- ✓ Ter acesso aos laudos e resultados dos seus exames dentro do prazo estabelecido;
- ✓ Ter sua privacidade, individualidade e integridade física, asseguradas em qualquer momento do atendimento, e na satisfação de suas necessidades fisiológicas, respeitando os seus valores éticos e culturais e a confidencialidade de toda e qualquer informação pessoal e segurança do procedimento;

- ✓ Receber informação, quando solicitadas, sobre a procedência, lote e validade de todo e qualquer produto ou insumo utilizados nos seus procedimentos;
- ✓ Ser devidamente orientado sobre o preparo e a coleta de materiais;
- ✓ Ter atendimento prioritário para pacientes imuno deprimidos, em tratamento de quimioterapia, ou com necessidades especiais que justifiquem um atendimento rápido;

SÃO DEVERES DOS PACIENTES E SEUS FAMILIARES

- ✓ O paciente e/ou seu representante legal tem o dever de dar informações precisas e completas, sobre seu preparo para realização dos exames e dos medicamentos que está fazendo uso;
- ✓ Informar à equipe sobre todo e qualquer cuidado especial que seja necessário para minimizar intercorrências em função dos procedimentos à que será submetido (alergias, fragilidade capilar, desmaios pós-coleta e outros..);
- ✓ Expressar se compreendeu as informações e orientações recebidas sobre o preparo para realização dos seus exames;
- ✓ Informar à equipe de atendimento sobre qualquer intercorrência ou fato que ocorra em consequência de procedimentos a que foi submetido;
- ✓ Comunicar e assumir a responsabilidade pelo não atendimento aos preparos para realização dos exames;
- ✓ Ter em mãos seus documentos originais e, quando solicitados, os resultados de exames anteriores que estejam em seu poder;
- ✓ Apresentar todos os documentos necessários para autorização e aprovação do seu atendimento em conformidade com exigências do seu convênio;
- ✓ Contribuir para o bem estar de todos nas dependências do Laboratório, respeitando a proibição de uso de fumo e derivados do tabaco, bebidas alcoólicas, ruídos e fotografar o ambiente do laboratório, colaborando com a segurança e limpeza do ambiente

4. REGISTROS ASSOCIADOS

- ✓ Código de Ética e Conduta.

Elaborado	Revisado	Aprovado
ANA CAROLINA ALMEIDA DE OLIVEIRA	MARIA DE FÁTIMA PIRES DE CAMPOS	ANA CAROLINA ALMEIDA DE OLIVEIRA