DIREITOS dos pacientes e usuários:

1. Receber um atendimento digno, respeitoso, humanizado e atencioso por todos os colaboradores deste Grupo, livre de preconceitos de raça, etnia, credo, sexo, idade, origem ou quaisquer outros tipos de preconceito;

2. Ser identificado através de seu nome e sobrenome, ou nome social, não sendo permitido o tratamento por quaisquer outras formas impróprias, preconceituosas ou desrespeitosas.

3. Ter assegurada sua acessibilidade de forma compatível com suas necessidades particulares/especiais durante toda sua permanência no laboratório;

4. Ter assegurada sua integridade física e moral, sua segurança, individualidade e privacidade em qualquer momento do atendimento.

5. Ter o direito de confidencialidade de suas informações assegurados pela manutenção do sigilo profissional;

6. 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;

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. Receber informações de fácil compreensão e objetivas sobre seu atendimento;

9. Ter livre escolha de consentir ou recusar os procedimentos sem qualquer forma de influência sobre sua decisão;

10. Ter conhecimento dos regulamentos e das Normas vigentes do laboratório;

11. Ter acesso ao detalhamento da cobrança de seus exames, 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. Ter assegurada a confidencialidade de seu diagnóstico e os resultados de seus exames clínicos que o profissional que atua na instituição ter acesso;

14. Expressar sua insatisfação, queixas e preocupações aos setores responsáveis através dos formulários de Pesquisa de Satisfação do Cliente, diretamente no laboratório ou site e receber informações, orientações e esclarecimentos pertinentes ao caso.

DEVERES dos pacientes e usuários:

1. Respeitar e prezar pelos direitos dos demais pacientes, colaboradores e prestadores de serviço do Grupo Medcin, tratando-os de forma civilizada e cortês;

2. Ter em mãos os documentos oficiais com foto, necessários para o atendimento, bem como apresentá-los sempre que solicitado;

3. Providenciar toda a documentação necessária para autorização do atendimento perante seu convênio médico, bem como entregar pedidos e guias de autorização de procedimentos que tiver na sua posse;

4. Fornecer toda e qualquer informação que possam interferir nos resultados de seus exames, inclusive o uso de medicamentos, condições pré-existentes e hipóteses diagnósticas, assim que solicitados;

5. Seguir as instruções que lhe foram passadas pelos profissionais do laboratório, se responsabilizando pelas consequências da não observação dessas instruções.

6. Honrar com seu compromisso financeiro e saldar suas despesas provenientes de quaisquer serviços prestados pela instituição;

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 formulário nos casos em que for solicitado pelo colaborador do laboratório.