

MARATON RADIOLOGIA E IMAGENS MÉDICAS LTDA	CNPJ: 09.061.329/0001-37
DEPARTAMENTO: CLÍNICA EM GERAL	REVISÃO 2024-03
CLASSIFICAÇÃO: USO INTERNO	VALIDADE 12 MESES
DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE	

Seja bem vindo(a) à Clínica Maraton

Este material foi preparado para orientar pacientes e acompanhantes durante a sua permanência em nossa clínica.

DIREITOS DO PACIENTE

1. Receber um atendimento cordial, respeitoso, humanizado e atencioso;
2. Ser identificado através de seu nome e sobrenome;
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. Identificar todos os profissionais que atuam direta ou indiretamente;
5. Ter conhecimento dos Regulamentos e das Normas vigentes da instituição;
6. 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;
7. Expressar sua insatisfação, queixas e preocupações aos setores responsáveis na instituição, através do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), e receber informações, orientações e esclarecimentos pertinentes de acordo com as normas vigentes;
8. Ter acesso a todos os procedimentos diagnósticos ofertados pela instituição, desde que sua realização seja previamente indicada por um médico responsável, quando assim for necessário;
9. Ter acesso ao detalhamento da cobrança de seus exames, quando realizados sob regime particular;
10. 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;
11. 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;
12. Consentir ou recusar a realização dos procedimentos diagnósticos, após ter sido devidamente informado e esclarecido, sem que lhe sejam aplicadas sanções legais ou morais;
13. Ter assegurada a confidencialidade de seu diagnóstico e os resultados de seus exames clínicos ou de imagem e tudo aquilo que, mesmo desconhecido pelo próprio paciente, possa o profissional que atua na instituição ter acesso através do histórico do mesmo;
14. 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 o contrário.

MARATON RADIOLOGIA E IMAGENS MÉDICAS LTDA	CNPJ: 09.061.329/0001-37
DEPARTAMENTO: CLÍNICA EM GERAL	REVISÃO 2024-03
CLASSIFICAÇÃO: USO INTERNO	VALIDADE 12 MESES
DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE	

DEVERES DO PACIENTE

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 ou quaisquer serviços 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 em 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. 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.
12. A clínica não pode assumir a responsabilidade de cuidar dos menores de idade em nossa recepção. Estes deverão estar acompanhados por um responsável maior de idade.

MARATON RADIOLOGIA E IMAGENS MÉDICAS LTDA	CNPJ: 09.061.329/0001-37
DEPARTAMENTO: CLÍNICA EM GERAL	REVISÃO 2024-03
CLASSIFICAÇÃO: USO INTERNO	VALIDADE 12 MESES
DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE	

ORIENTAÇÃO AOS ACOMPANHANTES

A participação do acompanhante é muito importante para a realização do exame do paciente, mas algumas orientações são necessárias durante a sua permanência na clínica:

1. Mantenha o silêncio. Lembre-se, você está em uma unidade de saúde;
2. Mantenha o celular no silencioso e só atenda se realmente for urgente;
3. Nos casos permitidos por lei, só é permitido um acompanhante, maior de idade, para cada paciente;
4. Pacientes menores de idade:
 - 4.1 De 0 a 17 anos incompletos: é indispensável que eles sejam acompanhados por um responsável durante consultas e exames. Isso é fundamental para garantir que a criança seja cuidada e que o responsável possa fornecer informações importantes sobre a saúde da criança;
 - 4.2 Sigilo médico: o artigo 74 do Código de Ética Médica do CFM – Conselho Federal de Medicina estabelece que as informações obtidas durante a consulta de um paciente menor de idade devem ser mantidas em sigilo, mesmo em relação aos pais ou responsáveis, desde que o menor tenha capacidade de discernimento e que a não revelação não prejudique o paciente.
 - 4.3 Acompanhamento por outros cuidadores: além dos pais, um menor de idade também pode ser acompanhado por outros cuidadores, como tios, avós, irmãos ou babás. Se o médico suspeitar de maus-tratos ou negligência, é seu dever notificar o Conselho Tutelar, uma autoridade responsável pela proteção dos direitos das crianças e adolescentes. Essas diretrizes visam garantir o bem-estar e a privacidade dos pacientes menores de idade, enquanto também protegem seus direitos e integridade. Os profissionais de saúde devem estar cientes dessas práticas e diretrizes ao cuidar de pacientes nessa faixa etária.
5. Não manipule os equipamentos.

MARATON RADIOLOGIA E IMAGENS MÉDICAS LTDA	CNPJ: 09.061.329/0001-37
DEPARTAMENTO: CLÍNICA EM GERAL	REVISÃO 2024-03
CLASSIFICAÇÃO: USO INTERNO	VALIDADE 12 MESES
DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE	

ATITUDES NÃO PERMITIDAS

Algumas atitudes são estritamente proibidas dentro da Clínica, por isto, fique atento às nossas recomendações:

1. Não é permitida a entrada de alimentos ou bebidas alcoólicas;
2. É proibido fumar nas dependências da Clínica;
3. É proibido realizar filmagens ou fotos sem o consentimento do profissional de saúde.
4. Não é permitido a entrada de animais de estimação.
5. Não é permitido nas dependências da Clínica, qualquer atitude de indisciplina, ou alteração no tom de voz, mantendo o respeito mútuo para uma melhor convivência.

SEGURANÇA DO PACIENTE

A Clínica Maraton tem como compromisso assegurar a disponibilização de recursos suficientes para a promoção da Segurança do Paciente, por meio da adoção de boas práticas focadas na prevenção e eliminação de riscos no ambiente da clínica.

É importante que qualquer intercorrência no interior da clínica que envolva pacientes seja tratada com atenção e cuidado. A concepção médica é fundamental para garantir o tratamento adequado e a segurança dos pacientes.

Caso o médico atendente julgue necessário realizar algum exame decorrente de uma intercorrência, é essencial seguir os seguintes passos:

1. Avaliação médica: o médico deve realizar uma avaliação completa do paciente para determinar a necessidade do exame.
2. Comunicação com o paciente: o médico deve explicar ao paciente a necessidade do exame, os possíveis benefícios e riscos associados, bem como quaisquer alternativas disponíveis.
3. Termo de consentimento: se o paciente concordar em realizar o exame, o médico deverá obter o consentimento informado por escrito indicando que ele entende os detalhes do exame e concorda com sua realização.
4. Realização do exame: após a obtenção do consentimento informado, o exame pode ser realizado de acordo com as instruções médicas.
5. Registro da ocorrência: certifique-se de documentar todos os detalhes do exame, resultados e quaisquer observações relevantes no prontuário médico do paciente e no caderno de ocorrências.