







**Direitos e
Responsabilidades
dos Pacientes e Familiares**


A Política de Direitos e Responsabilidades dos Pacientes e Familiares da AURIGA LAB está fundamentada nas normas aplicáveis aos serviços de saúde, especialmente:

 **Constituição Federal, Código Civil, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)** e demais normas correlatas, assegurando a dignidade da pessoa humana, a privacidade, o sigilo das informações, a proteção de dados pessoais e os direitos da personalidade.

 **Lei Federal nº 15.378/2026**, que institui o Estatuto dos Direitos do Paciente e regula direitos e responsabilidades dos pacientes sob cuidados prestados por serviços de saúde de qualquer natureza, públicos ou privados, e por profissionais de saúde.

 **Lei Estadual do Paraná nº 14.254/2003**, que dispõe sobre a prestação de serviços e ações de saúde aos usuários do SUS no Estado do Paraná, contemplando garantias como atendimento humano e respeitoso, acesso à informação, sigilo e demais direitos dos usuários dos serviços de saúde.

 **Lei Municipal de Maringá nº 8.837/2011**, com alterações posteriores, que dispõe sobre o fornecimento de cópia do prontuário médico e exames complementares aos pacientes pelas unidades de saúde sediadas no município, inclusive em meio físico ou digital, conforme aplicável.

 **RDC Anvisa nº 771/2022**, no que couber aos procedimentos e rotinas relacionados às atividades de reprodução humana assistida realizadas pela instituição.

Autodeterminação

Capacidade do paciente de decidir, conforme sua vontade e suas escolhas, de forma livre de coerção externa ou influência indevida.

Consentimento informado

Manifestação livre e esclarecida do paciente sobre os cuidados, exames, procedimentos ou tratamentos propostos, após receber informações claras, acessíveis e suficientes sobre benefícios, riscos, alternativas e consequências da recusa.

Diretivas antecipadas de vontade

Declaração escrita do paciente sobre cuidados, procedimentos e tratamentos que aceita ou recusa, para ser respeitada caso não possa expressar sua vontade de forma livre e autônoma.

Representante do paciente

Pessoa indicada pelo paciente, em diretiva antecipada ou registro escrito, para decidir sobre cuidados de saúde quando o paciente não puder expressar sua vontade.

Cuidados paliativos

Assistência integral destinada à promoção do bem-estar e da qualidade de vida do paciente e de seus familiares, quando aplicável à condição clínica e ao escopo assistencial da instituição.

Direitos dos Pacientes e Familiares

- 1** Receber atendimento respeitoso, digno, humano, seguro e sem qualquer forma de discriminação, preservando sua individualidade, integridade, valores culturais, religiosos e necessidades específicas.
- 2** Ser identificado e tratado pelo nome completo, nome social ou nome de preferência informado, não sendo permitido o uso de expressões que desrespeitem sua identidade ou dignidade.
- 3** Identificar claramente os profissionais envolvidos em seu atendimento, por meio de uniforme, crachá ou outro meio institucional legível, contendo nome e função.
- 4** Receber informações completas, claras, atualizadas, acessíveis e compreensíveis sobre sua condição de saúde, diagnóstico, prognóstico, tratamento proposto, riscos, benefícios, alternativas disponíveis, efeitos adversos e expectativas de resultado.
- 5** Ter garantidos instrumentos, linguagem acessível, intérprete ou meios adequados de comunicação quando houver dificuldade de compreensão, manifestação de consentimento ou expressão de resistência a um procedimento.
- 6** Participar ativamente das decisões relacionadas ao seu cuidado, plano terapêutico, procedimentos, exames, tratamentos e orientações assistenciais.
- 7** Consentir ou recusar, de forma livre e esclarecida, procedimentos diagnósticos, terapêuticos, cirúrgicos, invasivos, tratamentos convencionais, experimentais ou participação em pesquisa em saúde, sem coerção ou influência indevida.
- 8** Revogar o consentimento anteriormente concedido a qualquer tempo, de forma consciente e livre, sem sofrer represálias, respeitadas as situações de urgência, emergência e risco iminente à vida.
- 9** Ter suas diretivas antecipadas de vontade respeitadas por familiares, representantes e profissionais de saúde, conforme legislação vigente e registro em prontuário ou documento próprio.
- 10** Indicar livremente um representante, familiar ou responsável para receber informações, acompanhar o cuidado ou tomar decisões sobre procedimentos, tratamentos e cuidados quando o paciente não puder expressar sua vontade.
- 11** Contar com acompanhante de sua escolha durante consultas, exames, procedimentos e internações, quando aplicável, salvo quando a presença representar risco à saúde, à intimidade, à segurança do paciente, do acompanhante, de outros pacientes ou da equipe.
- 12** Ter assegurado que o acompanhante possa fazer perguntas e certificar-se de que os procedimentos de segurança do paciente estão sendo adotados, dentro das normas institucionais.
- 13** Receber assistência em tempo oportuno, em instalações limpas, adequadas e seguras, por profissionais devidamente formados, capacitados e habilitados.
- 14** Ter sua segurança assegurada, incluindo ambiente, procedimentos, equipamentos, insumos e medicamentos seguros, podendo solicitar informações sobre higienização das mãos, desinfecção, esterilização, identificação do procedimento, local de realização e profissional responsável.

15 Receber informações sobre medicamentos e insumos que lhe serão administrados ou destinados, incluindo procedência, dosagem prescrita, finalidade, eventuais efeitos adversos e demais informações necessárias à sua segurança.

Direitos dos Pacientes e Familiares

- 16** Exigir que normas de prevenção, biossegurança, identificação segura, prevenção de infecções e demais protocolos institucionais sejam seguidos durante todo o atendimento.
- 17** Ter acesso ao seu prontuário, sem necessidade de justificativa, e solicitar cópia de registros, resultados de exames e informações assistenciais, conforme legislação vigente e normas institucionais.
- 18** Solicitar retificação de dados incorretos em seus registros, quando cabível, e requerer que seus documentos assistenciais sejam mantidos em segurança.
- 19** Ter sua privacidade, intimidade e vida privada respeitadas durante o atendimento, inclusive o direito de ser examinado em local reservado, quando aplicável, salvo em situações de emergência ou necessidade assistencial justificada.
- 20** Ter assegurada a confidencialidade das informações sobre seu estado de saúde, tratamento e demais dados pessoais, inclusive após a morte, ressalvadas as exceções legais.
- 21** Consentir ou não com a revelação de informações pessoais a terceiros, inclusive familiares, salvo quando houver determinação legal ou autorização prévia do paciente.
- 22** Recusar visitas e consentir ou não com a presença de estudantes, observadores ou profissionais não diretamente envolvidos no seu cuidado, quando aplicável.
- 23** Buscar segunda opinião ou parecer de outro profissional ou serviço sobre seu estado de saúde, diagnóstico, tratamento ou procedimentos recomendados.
- 24** Ter tempo suficiente para tomar decisões sobre seu cuidado, salvo em situações de urgência ou emergência.
- 25** Expressar preferências, necessidades, preocupações, manifestações, elogios, sugestões e queixas à direção ou aos canais institucionais, recebendo acolhimento e esclarecimentos conforme normas internas.
- 26** Acessar informações detalhadas sobre custos, honorários, exames, medicamentos, taxas e demais despesas relacionadas ao atendimento, quando aplicável.
- 27** Receber orientações sobre cuidados que deverá adotar após o atendimento, procedimento, exame ou alta assistencial, incluindo sinais de alerta e canais de contato quando indicados.
- 28** Quando houver necessidade de transferência para outro serviço de saúde, receber encaminhamento seguro, respeitado seu melhor interesse, a disponibilidade de leitos, a ordem de regulação e o envio das informações necessárias à continuidade do cuidado.
- 29** Ter acesso a cuidados paliativos e apoio familiar quando aplicável à condição clínica, ao escopo assistencial da AURIGA LAB e à rede de atenção à saúde.

Deveres e Responsabilidades dos Pacientes e Familiares

- 1** Fornecer informações precisas, verdadeiras e completas sobre seu histórico de saúde, dados pessoais, doenças prévias, alergias, internações, procedimentos anteriores, medicamentos em uso e demais informações relevantes para o cuidado.
- 2** Apresentar documentos pessoais, carteirinha do convênio, exames anteriores, resultados solicitados e demais documentos necessários ao atendimento, sempre que solicitado pela equipe.
- 3** Informar aos profissionais de saúde qualquer mudança inesperada em sua condição clínica, sintomas, intercorrências, desistência do tratamento prescrito ou dificuldade para seguir as orientações recebidas.
- 4** Seguir as orientações dos profissionais de saúde quanto a preparo, autocuidado, uso de medicamentos prescritos, repouso, retorno, acompanhamento e continuidade do tratamento, de modo a favorecer o melhor resultado assistencial possível.
- 5** Utilizar medicamentos apenas conforme prescrição e orientação do profissional responsável, comunicando qualquer reação adversa ou dúvida.
- 6** Comparecer às consultas, exames, procedimentos e retornos agendados ou comunicar previamente a impossibilidade de comparecimento, conforme regras institucionais.
- 7** Cooperar durante consultas, exames e procedimentos, seguindo as instruções da equipe de saúde para garantir segurança, qualidade e efetividade do atendimento.
- 8** Informar se compreendeu as orientações recebidas, realizando perguntas e solicitando esclarecimentos adicionais sempre que houver dúvida sobre seu estado de saúde, tratamento, riscos, benefícios ou condutas indicadas.
- 9** Indicar representante, familiar ou responsável para fins de decisão e comunicação quando desejar ou quando houver incapacidade de manifestação de vontade, conforme legislação aplicável.
- 10** Assegurar que a instituição tenha acesso a cópia de suas diretivas antecipadas de vontade, quando existentes, para registro ou anexação ao prontuário.

- 11** Respeitar os direitos, a privacidade, a segurança, a dignidade e o bem-estar de outros pacientes, acompanhantes, colaboradores, médicos e demais profissionais da instituição.
- 12** Manter comportamento cordial, civilizado e colaborativo, evitando ruídos excessivos, agressões verbais ou físicas, ameaças, tumultos ou atitudes que comprometam a segurança assistencial e institucional.
- 13** Cumprir as regras, regulamentos, políticas e procedimentos institucionais, incluindo normas de prevenção, biossegurança, identificação segura, controle de acesso, uso de acompanhantes, tabagismo, bebidas alcoólicas e preservação do ambiente.
- 14** Zelar pelo patrimônio, equipamentos, instalações, materiais e recursos disponibilizados pela AURIGA LAB.
- 15** Honrar os compromissos financeiros assumidos com a AURIGA LAB, incluindo despesas assistenciais, exames, procedimentos, honorários e demais valores previamente informados, quando aplicável.
- 16** Assinar previamente os termos de consentimento, autorizações, contratos e acordos comerciais necessários ao atendimento, após leitura, esclarecimento de dúvidas e compreensão das condições envolvidas.
- 17** Aceitar a alta médica, assistencial ou encerramento do processo quando o tratamento for considerado finalizado, quando os recursos disponíveis tiverem sido utilizados ou quando a instituição não dispuser de condições técnicas para atender à expectativa ou necessidade apresentada, assegurado o devido encaminhamento quando aplicável.

Canais de Comunicação e Acolhimento

O paciente, familiar ou responsável poderá apresentar dúvidas, solicitações, sugestões, elogios, reclamações ou demais manifestações pelos canais oficiais disponibilizados pela AURIGA LAB no site, na recepção ou nos demais meios institucionais de atendimento.

As manifestações serão acolhidas, analisadas e encaminhadas conforme os fluxos internos aplicáveis, com o objetivo de fortalecer a segurança, a transparência, a qualidade do atendimento e a melhoria contínua dos processos.

Observação Final

Este documento reúne os direitos e responsabilidades dos pacientes e familiares atendidos pela AURIGA LAB e deve ser interpretado em conjunto com a legislação vigente, contratos, termos de consentimento, orientações assistenciais e normas institucionais aplicáveis.