

## **Direitos e deveres dos pacientes**

### **Alguns dos direitos:**

1. Ser informado sobre os direitos citados e sobre os canais de comunicação disponíveis para obtenção de informação e apresentação de reclamações.
2. Ter assegurados seus direitos específicos quando se tratando de pacientes vulneráveis.
3. Receber atendimento humano, atencioso e respeitoso por parte de todos os colaboradores do Amil Resgate.
4. Identificar todos os profissionais que prestam atendimento pelo nome e função.
5. Receber explicações claras sobre a finalidade, os benefícios e os riscos inerentes à assistência e/ou transporte, bem como eventuais intercorrências e tratamentos que poderão advir durante o mesmo.
6. Ter um acompanhante presente, por ele designado, durante o atendimento/remoção.
7. Permitir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida, com adequada informação, assistência e/ou transporte.
8. Ter o seu prontuário clínico organizado, atualizado, legível e compreensível, bem como também de fácil acesso, a qualquer momento.
9. Ter garantido a sua segurança e integridade física durante o atendimento/remoção, bem como sua privacidade e individualidade.
10. Não sofrer discriminação de sexo, raça, cor, condição social ou patologia.
11. Ter sua crença religiosa respeitada durante o tratamento.
12. Poder comentar ou queixar-se dos cuidados que lhe foram prestados ou do processo de transporte/remoção.
13. Dignidade e respeito, mesmo após a morte. Os familiares devem ser avisados imediatamente após o óbito.

### **Alguns dos deveres:**

1. Fornecer informações precisas e completas nas consultas e atendimento multiprofissional sobre o seu histórico de saúde, doenças prévias, queixas, enfermidades e hospitalizações anteriores, história de uso de medicamentos, drogas, reações alérgicas e demais informações relacionadas à sua saúde.
2. Portar documento de identidade e carteira do convênio durante a remoção.
3. Demonstrar o entendimento das ações que estão sendo efetuadas ou propostas visando à cura dos agravos à sua saúde, à prevenção das complicações ou sequelas, à sua reabilitação e à promoção da sua saúde, fazendo perguntas sempre que tiver dúvidas.
4. Seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que o assiste, sendo responsável pelas consequências de sua recusa.
5. Respeitar os direitos dos colaboradores e prestadores de serviço da instituição.
6. Zelar - e solicitar que os seus acompanhantes também o façam - pelas propriedades da instituição colocadas à sua disposição, para o seu conforto e tratamento.
7. Deixar pertences pessoais com pessoa de sua confiança (parente e/ou responsável legal).
8. Atender e respeitar a proibição de fumo nos veículos de transporte e nas dependências da instituição, o que é extensivo aos seus acompanhantes, conforme a legislação vigente.
9. Arcar com toda e qualquer despesa gerada pelo atendimento médico e/ou remoção, quando não houver cobertura do plano de saúde.