

MANUAL GERAL

Direitos e Deveres do Paciente



INGOH

Instituto Goiano de
Oncologia e Hematologia



O INGOH – Instituto Goiano de Oncologia e Hematologia tem como valor o “respeito à vida”. Somos uma das mais respeitadas empresas nas áreas de auxílio diagnóstico e de assistência clínica e terapêutica em Oncologia no Estado de Goiás. Temos orgulho de fazer parte da história de Goiás há mais de 50 anos.

Seguimos superando desafios, melhorando continuamente e nos preparando para continuar oferecendo um serviço de excelência, humanizado e de alta qualidade aos goianos. Afinal, você é nosso bem mais precioso!

MANUAL GERAL DE DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE

Aplicável aos serviços **ambulatoriais, laboratoriais e de apoio diagnóstico:**

Este Manual estabelece os direitos e deveres dos pacientes atendidos nos serviços de consultas, exames laboratoriais e demais atendimentos ambulatoriais, em conformidade com a legislação vigente, especialmente a Lei nº 15.378/2026 (Estatuto dos Direitos do Paciente).

DIREITOS DO PACIENTE

O paciente tem o direito a atendimento digno, humanizado, atencioso e respeitoso, por parte de todos os profissionais de saúde, bem como demais colaboradores do INGOH, sem preconceito de raça, credo, cor, idade, sexo, gênero, diagnóstico ou qualquer outra forma de discriminação, em observância aos princípios da dignidade da pessoa humana, da ética assistencial e da legislação vigente.

O paciente tem direito de ser identificado pelo nome completo, não devendo ser chamado pelo nome da doença, do agravo à saúde, de forma genérica ou por quaisquer outras denominações impróprias, desrespeitosas ou preconceituosas, podendo, desde que previamente informado no ato do atendimento inicial, ser chamado pelo nome social ou nome de sua preferência.

O paciente tem o direito de indicar livremente um representante para tomar decisões relativas aos seus cuidados em saúde, podendo essa indicação ser registrada em seu prontuário a qualquer tempo.

O paciente tem direito a receber, por parte da equipe assistencial do INGOH, composta por profissionais e colaboradores devidamente capacitados, auxílio imediato e oportuno destinado à promoção de seu conforto e bem-estar, observadas as condições técnicas e assistenciais da instituição.

O paciente tem direito a identificar o profissional ou colaborador responsável por seu atendimento por meio de crachá visível, contendo nome, função e, quando aplicável, o respectivo registro profissional.

O paciente tem direito de exigir que o INGOH cumpra todas as normas de prevenção e controle de infecções relacionadas à assistência à saúde, bem como as demais normas sanitárias, técnicas e regulatórias aplicáveis.

O paciente tem direito a atendimento seguro, podendo realizar perguntas aos profissionais de saúde sobre os procedimentos adotados, incluindo higienização, identificação dos profissionais, etapas do atendimento e demais medidas de segurança.

O paciente tem direito a informações claras, objetivas e compreensíveis, adaptadas à sua condição cultural e cognitiva, a respeito das ações diagnósticas, da necessidade de anestesia ou sedação, do uso de contraste, dos riscos, benefícios e alternativas disponíveis, bem como sobre a procedência, dosagem e possíveis efeitos adversos de medicamentos ou insumos utilizados.

O paciente tem o direito de participar ativamente das decisões sobre seu plano de cuidados em saúde.

O paciente tem o direito de consentir ou recusar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, de forma livre, voluntária e esclarecida, podendo retirar seu consentimento a qualquer tempo, sem sofrer qualquer tipo de prejuízo ou represália.

O paciente tem o direito de ser informado quando o procedimento, medicamento ou método diagnóstico possuir caráter experimental, podendo consentir ou recusar sua participação.

O paciente tem direito de que seu prontuário seja preenchido de forma completa, organizada e legível, bem como de acessá-lo, obter cópia sem ônus, solicitar retificação de informações e exigir sua guarda segura.

O paciente tem o direito de receber informações claras e completas sobre os medicamentos que lhe forem administrados.

O paciente tem direito de receber prescrições legíveis, contendo identificação do profissional responsável.

O paciente tem direito à segurança e à integridade física, respeitados os protocolos assistenciais e os recursos disponíveis.

O paciente tem direito ao sigilo e à confidencialidade das informações relativas à sua saúde, inclusive após sua morte, ressalvadas as hipóteses legais.

O paciente tem direito à privacidade, devendo o atendimento ocorrer em ambiente adequado, com respeito à sua intimidade, imagem e identidade.

O paciente tem direito à presença de acompanhante durante consultas e procedimentos, salvo quando houver justificativa técnica fundamentada do profissional responsável.

Nos casos de mulheres, crianças, adolescentes e idosos, será assegurada a presença de acompanhante nos termos da legislação específica.

O paciente tem o direito de recusar visitas e de consentir ou não com a presença de terceiros estranhos ao seu atendimento.

O paciente tem direito de ter respeitada sua crença espiritual e religiosa, desde que não interfira na segurança do atendimento.

O paciente tem direito de buscar segunda opinião médica em qualquer fase do tratamento, observadas as condições legais e contratuais aplicáveis.

O paciente tem direito de ser informado sobre seus direitos, deveres, normas institucionais e canais de atendimento para dúvidas, sugestões, elogios ou reclamações.

O paciente tem o direito de ter suas diretivas antecipadas de vontade respeitadas pelos profissionais de saúde e pela instituição, nos termos da legislação vigente.

O paciente tem direito a cuidados paliativos e ao alívio da dor, quando aplicável, devendo a instituição promover o encaminhamento adequado nos casos que extrapolem sua atuação.

DEVERES DO PACIENTE

O paciente e/ou seu responsável legal tem o dever de fornecer informações verdadeiras, precisas e completas sobre seu histórico de saúde.

O paciente deve informar prontamente quaisquer mudanças em seu estado de saúde.

O paciente deve buscar compreender as ações realizadas durante o atendimento, esclarecendo dúvidas sempre que necessário.

O paciente deve seguir as orientações da equipe multiprofissional, ciente de que o descumprimento poderá comprometer a qualidade e a segurança do atendimento, sendo tais circunstâncias registradas em prontuário.

O paciente deve respeitar os direitos dos demais pacientes, acompanhantes e profissionais, mantendo conduta adequada.

O paciente deve cumprir as normas institucionais e regulamentos internos.

O paciente deve zelar pelo patrimônio da instituição.

O paciente deve respeitar a proibição de fumo nas dependências do INGOH.

O paciente deve, caso possua diretivas antecipadas de vontade, disponibilizar cópia à instituição.

O paciente deve indicar representante, quando entender necessário.

O paciente deve informar eventual desistência de tratamento ou procedimentos.

O paciente é responsável por despesas decorrentes de seu atendimento, nos termos previamente informados e observadas as condições contratuais com operadoras de saúde ou demais responsáveis pelo custeio.

Este Manual está em conformidade com a legislação vigente, especialmente a Lei nº 15.378/2026 (Estatuto dos Direitos do Paciente), devendo ser amplamente divulgado e observado por todos os colaboradores da instituição.

Agora que você já está por dentro
dos direitos do cliente, agende seu
horário para exames e consultas
no INGOH.

Confira mais sobre nossa história
e equipe médica em:

www.ingoh.com.br



@saudeingoh



(62) 3226-0200