

# Direitos e Deveres

dos clientes

Unimed Fortaleza

**Unimed**  
Fortaleza

## **Caro cliente,**

Este manual tem o objetivo de orientar sobre os direitos e deveres durante a sua estadia nas unidades de atendimento assistencial da Unimed Fortaleza, a fim de garantirmos a melhor experiência a você, sua família e aos nossos profissionais.

Contamos com a sua compreensão e colaboração.

# DIREITOS

**São direitos do cliente durante o período em que permanecer na unidade de atendimento:**

**1** Ser tratado com dignidade, respeito, dedicação e humanidade por todos os colaboradores da instituição, sem qualquer forma de preconceito ou discriminação, independentemente de suas diferenças culturais ou ideológicas, de opiniões, deficiências, gênero, cor, etnia, origem, convicções políticas, crenças religiosas, geração, estado civil, condição de sindicalização, situação econômica, classe social, orientação sexual ou grau de escolaridade, sendo respeitada sua individualidade.

**2** Ser identificado e tratado por seu nome, nome social ou sobrenome, e não por códigos, números, nome de sua doença ou de forma genérica, que possa configurar desrespeito ou preconceito, recebendo experiências de atendimento personalizadas, respeitadas e cordiais.

**3** Ter assegurado o direito de usar o nome social, podendo escolher como prefere ser chamado, independentemente do nome no prontuário ou do nome com que foi registrado.

- 4 Ser bem acolhido por toda a equipe de saúde da instituição e dispor de fácil acesso aos profissionais que foram designados para seu atendimento e aos procedimentos necessários.
- 5 Receber um cuidado integral e coordenado, com o intuito de ter assegurado seu bem-estar físico, emocional, mental e social.
- 6 Ser ouvido de forma atenta e empática, observando-se não só a doença, mas também a experiência da trajetória dentro da unidade de atendimento em busca do cuidado em saúde.
- 7 Ser envolvido, quando possível, juntamente com sua família, na elaboração e execução do seu plano de cuidados. Participar da definição do seu tratamento de forma conjunta com a equipe de saúde, quando possível, pactuando as decisões no manejo dos problemas apresentados.
- 8 Poder identificar as pessoas responsáveis direta ou indiretamente por seu cuidado, por meio de uniformes e crachás legíveis, posicionados em lugar de fácil visualização.

**9** Ter a sua privacidade, individualidade e integridades física, familiar e psíquica asseguradas em qualquer momento durante a jornada dentro da unidade.

**10** Ter assegurado o direito à confidencialidade de suas informações por um termo assinado por todo profissional que ingressa na unidade, cujo descumprimento lhe acarretará responsabilidade jurídica.

**11** Obter laudo, relatório que configure um atestado por sua situação e saúde, ter o mesmo justificado de acordo com a necessidade com que foi solicitado.

**12** Ter a garantia de que seus dados pessoais são processados em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), sendo asseguradas a transparência, a responsabilidade e a segurança no uso de suas informações pessoais.

**13** Receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre:

a) Sua doença ou hipótese diagnóstica, procedimentos, exames diagnósticos, medicações, tratamentos e duração prevista para estes, bem como os riscos de não realizar o tratamento proposto;

b) Riscos, benefícios, efeitos inconvenientes e alternativas para os procedimentos diagnósticos e terapêuticos invasivos a serem realizados;

c) Os termos e outros documentos institucionais reportados à sua ciência e anuência, inclusive no que se refere à autorização de procedimentos ou recusa de tratamento, podendo ser assessorado por terceiros, se assim desejar.

**14** Buscar uma 2ª (segunda) opinião sobre o diagnóstico ou o tratamento apresentado, bem como substituir o médico responsável por seu atendimento por outro que faça parte do corpo clínico do hospital/ambulatório a qualquer tempo durante o atendimento e quando entender pertinente.

**15** Ter o prontuário elaborado de forma legível, contendo sua identificação pessoal, exame físico, exames complementares com os respectivos resultados, hipóteses diagnósticas, diagnóstico definitivo, procedimentos ou tratamentos realizados, evolução e prescrição médica diárias, quando indicadas, bem como identificação clara de cada profissional prestador do cuidado, de forma organizada, de acordo com os documentos padronizados pela instituição.

- 16 Solicitar cópia de seu prontuário a qualquer momento durante a sua jornada nas unidades de atendimento, através de email institucional de cada serviço, observadas as condições, regras e vedações da regulamentação vigente
  
- 17 Em situações de dores físicas ou outros sintomas que gerem sofrimento, tê-las avaliadas e controladas de acordo com as rotinas e os procedimentos da instituição, bem como receber analgesia e anestesia em todas as situações indicadas clinicamente, de acordo com as possibilidades terapêuticas disponíveis.
  
- 18 Ser devidamente orientado e treinado, se necessário, sobre como conduzir seu tratamento após a alta, recebendo instruções e esclarecimentos médicos claros, escritos de forma legível, para buscar a sua cura e sua reabilitação, além da prevenção às complicações, incluindo medicações a serem usadas, exames, procedimentos e consultas.

**19** Ser devidamente orientado e treinado, se necessário, sobre como conduzir seu tratamento após seu atendimento, recebendo instruções e esclarecimentos médicos claros, escritos de forma legível, para buscar a sua cura e sua reabilitação, além da prevenção às complicações, incluindo medicações a serem usadas, exames, procedimentos e consultas.

**20** Ser informado sobre os direitos, as normas e os regulamentos da instituição, bem como sobre os canais de comunicação institucionais para a obtenção de informações, esclarecimento de dúvidas e apresentação de reclamações e avaliação da pesquisa de satisfação.

**21** Caso o paciente seja criança ou adolescente, serão observados os seus direitos na forma do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/1990), dentre eles a permanência em tempo integral de um dos pais ou responsável, igualmente em relação aos procedimentos necessários a tutela destes perante os demais órgãos públicos.

**22** Caso o cliente seja idoso, serão observados os seus direitos na forma do Estatuto da Pessoa Idosa (Lei nº 14.423/2022), dentre eles a permanência de um acompanhante quando autorizado pelo médico assistente, igualmente em relação aos procedimentos necessários a tutela destes perante os demais órgãos públicos.

**23** Caso o cliente seja portador de transtornos mentais, serão observados os seus direitos, de acordo com a Lei nº 10.216/2001, e todas as outras normas que regem o tema.

**24** Caso o cliente seja pessoa com deficiência serão observados os seus direitos na forma do Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015), dentre eles a permanência de um acompanhante quando autorizado pelo médico assistente.

**25** Utilizar a Ouvidoria da Unimed Fortaleza através do site [www.unimedfortaleza.com.br/ouvidoria](http://www.unimedfortaleza.com.br/ouvidoria), ou pelos contatos telefônicos 0800.275.0625 ou (85) 4020.3333 (celular), de segunda-feira à sexta-feira, das 8h às 17h, exceto feriados, quando for necessário reanálise de solicitações assistenciais ou não tiver satisfeito com a solução dos canais de atendimento.

**26** Utilizar o Canal de Ética da Unimed Fortaleza através do 08006018654 ou do site [www.contatoseguro.com.br/unimedfortaleza](http://www.contatoseguro.com.br/unimedfortaleza), 24 horas por dia, 7 dias por semana, quando for detectado situações que estejam em desacordo com as diretrizes do nosso Código de Conduta, dos nossos normativos e políticas internas ou ainda que contrariem as legislações vigentes, e em especial a Lei Anticorrupção nº 12.846/2013. O Canal de Ética é parte integrante do Programa de Integridade e tem o objetivo de identificar possíveis comportamentos que possam comprometer a reputação da cooperativa como assédio moral, sexual, fraudes, desperdícios de recursos, favorecimentos, suborno, corrupção e demais irregularidades. Além disso, é possível também sugerir melhorias. Não trata sobre questões assistenciais ou relacionadas ao contrato do plano de saúde.

# DEVERES

**São deveres do cliente durante o período em que permanecer nas unidades de atendimento dos Recursos Próprios da Unimed Fortaleza:**

- 1** Respeitar o direito dos demais clientes e seus acompanhantes, médicos, colaboradores e prestadores de serviços da instituição, que deverão ser tratados com cortesia, utilizando-se dos canais de comunicação disponíveis para exercer seu direito de apresentar reclamações.
- 2** Fornecer informações precisas e completas durante as visitas da equipe multiprofissional quanto à identificação, histórico de saúde, doenças prévias, queixas, enfermidades e hospitalizações anteriores, histórico de medicamentos, reações alérgicas e demais informações relacionadas à sua saúde.
- 3** As unidades de atendimento da rede própria são para atendimentos de pacientes pertencentes a rede Unimed. O cliente pode ter exigida a sua carteira digital ou reconhecimento facial para suas consultas. Os dados serão resguardados conforme a Lei Geral de Proteção de Dados.

4 Restringir-se ao uso dos materiais e administração de medicamentos disponíveis na unidade e devidamente prescritos pelos profissionais vinculados à assistência. A prescrição de medicações de uso contínuo é de competência do médico responsável pelo acompanhamento do paciente. A administração de medicamentos não padronizados, durante a jornada na instituição, somente será possível se constar em prescrição de médico do corpo clínico, sendo necessária a validação pela Comissão de Padronização da instituição.

5 Conhecer e compreender todas as condições de seu atendimento, bem como as disposições contidas nos termos e documentos da instituição.

6 Respeitar a proibição de fumo, bebidas alcoólicas, drogas ilícitas e ruídos nas dependências da instituição. Proibição de venda de produtos dentro das unidades. Estas proibições são extensivas a seus acompanhantes, conforme a legislação vigente.

7 Observar todas as recomendações e instruções que lhes foram transmitidas pelos profissionais da saúde que prestaram ou prestam atendimento, assumindo a responsabilidade pelas consequências advindas da não observação destas.

**8** Não divulgar imagens, vídeos ou qualquer mídia de terceiros presentes na instituição, sejam pacientes, médicos, colaboradores ou prestadores de serviços, sem seu consentimento prévio, respeitando sua privacidade, intimidade e dados pessoais, sob pena de responsabilização civil e criminal.

**9** Entregar seus pertences, caso necessário, às pessoas de sua confiança, vedada a interferência de qualquer profissional da instituição para guarda ou transporte de tais bens. Àqueles que permanecerão sob sua guarda, mantê-los em proximidade, de forma a evitar perdas ou extravios.

**10** Contribuir com a organização, higiene e limpeza da unidade, favorecendo as práticas socioambientais.

**11** Tratar com dignidade e respeito todos os médicos, colaboradores da instituição, prestadores de serviço e demais clientes e seus acompanhantes, sendo repreensível qualquer forma de preconceito ou discriminação (gênero, identidade de gênero, etnia, orientação sexual, religião, escolaridade, classe social, condições de saúde, nacionalidade), sob pena de adoção das medidas legais cabíveis.

**Unimed**  
Fortaleza