

# DIREITOS DO PACIENTE

## SUA LIBERDADE DE ESCOLHA NA SAÚDE

Informações essenciais sobre a realização de exames médicos e a sua liberdade como consumidor

O instituto acredita que um atendimento de excelência começa pelo **respeito e pela transparência**. Este guia esclarece os seus direitos no momento de realizar exames de imagem e laboratoriais pelo plano de saúde. A sua saúde é a sua prioridade - e a decisão de onde cuidar dela é **um direito seu**.

### PERGUNTAS FREQUENTES

O médico solicitou exames. Quem escolhe o laboratório ou clínica onde eles serão realizados?



**VOCÊ.**

A escolha do local é um **direito exclusivo do paciente**. Desde que o prestador faça parte da rede credenciada do seu plano, você tem total liberdade para decidir onde se sente mais confortável e seguro para realizar seus procedimentos.

O médico pode me recomendar um laboratório ou clínica específica?



**SIM - com limites**

Indicações por qualidade técnica e equipamentos são legítimas. O que a lei **não permite** é indicação por interesse financeiro. O **Código de Ética Médica do CFM** proíbe expressamente que o médico receba qualquer vantagem pela indicação de paciente a prestadores.

A clínica onde fui atendido pode agendar meus exames automaticamente sem me consultar?



**NÃO.**

O agendamento automático ou direcionamento exclusivo sem consultar o paciente contraria o **Código de Defesa do Consumidor (CDC)** e as diretrizes da **Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)**. A informação deve ser sempre clara e sua decisão, respeitada.

Posso ser prejudicado se reclamar ou recusar o agendamento feito sem meu consentimento?



**NÃO. Reclamar é um direito.**

Exercê-lo não gera nenhum risco ao seu plano ou cobertura. A recusa não configura descumprimento contratual - optar por outro prestador na rede não justifica penalidades como negar cobertura ou dificultar atendimentos futuros.

Se a clínica tiver laboratório no mesmo prédio, sou obrigado a fazer lá?



**NÃO.**

A conveniência pode ser **oferecida** como facilidade, mas nunca como obrigação. Você tem o direito de receber a guia médica e agendar no prestador credenciado de sua preferência, avaliando prazos, localização e confiança no serviço.

O que dizem as regras sobre isso?

O **Código de Defesa do Consumidor** garante o direito à informação adequada e proíbe práticas que limitem a liberdade de escolha. A ANS reforça que as operadoras devem garantir transparência e acesso à rede credenciada para que o beneficiário tome suas próprias decisões

Como posso verificar quais laboratórios e clínicas aceitam o meu plano?

**Você pode, e deve consultar o aplicativo oficial do seu plano de saúde.**

Acesse o aplicativo oficial do seu plano de saúde, o site da operadora ou o guia médico impresso. Lá, você encontrará todas as opções disponíveis na sua cidade e região, e poderá escolher com total liberdade o prestador de sua preferência.

**Sentiu que o seu direito de escolha foi limitado?**



Se recebeu guias de exames já direcionadas sem o seu consentimento, ou não lhe deram a opção de escolher o laboratório da sua preferência, nossa clínica disponibiliza um formulário chamado **“Relato de Atendimento e Direito de Escolha”**. Ele registra sua experiência e nos permite reportar eventuais falhas à operadora de saúde para melhoria contínua da rede. O preenchimento é rápido e a sua voz é fundamental para um sistema de saúde mais justo e transparente.

**Solicite o formulário agora na recepção.**