

Direitos:

- I. Ter um atendimento especializado, integrado, planejado, personalizado, seguro, atencioso e respeitoso;
- II. Ser identificado e tratado por seu nome ou sobrenome;
- III. Ter a sua privacidade respeitada durante todo o processo do tratamento, inclusive ter resguardado o segredo sobre seus dados pessoais;
- IV. Identificar as pessoas responsáveis, direta ou indiretamente, por sua assistência, por meio de crachás visíveis, legíveis e que contenham foto, nome e especialidade do profissional;
- V. Receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre sua saúde oral, ações diagnósticas, terapêuticas, tratamentos propostos, riscos, alternativas e prognósticos, duração prevista do tratamento; o que julgar necessário;
- VI. Consentir (através de Termos de Consentimento Informado) ou recusar, de forma livre e voluntária, após esclarecimentos e adequada informação, os procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, listados pelo cirurgião dentista;
- VII. Encontrar seu prontuário preenchido corretamente e legível. Esse prontuário deverá conter o conjunto de documentos padronizados do histórico do paciente, princípio e evolução da doença, raciocínio clínico, exames, conduta terapêutica e demais relatórios e anotações clínicas;
- VIII. Acessar, a qualquer momento, seu prontuário odontológico, nos termos do Artigo 3º da Lei complementar nº 791, de 9 de março de 1995;
- IX. Receber por escrito o diagnóstico e o tratamento indicado, com carimbo e assinatura do profissional;
- X. Receber as receitas digitadas ou com a caligrafia legível; sem a utilização de códigos ou abreviaturas; com carimbo e assinatura do profissional;
- XI. Ser acompanhado, se assim o desejar, nas consultas por pessoa por ele indicada;
- XII. Ter um local digno e adequado para atendimento.

Obs.: Atendendo ao artigo 6º do CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR, ficam assegurados os direitos básicos do consumidor previstos na legislação aplicável.

Deveres:

- I. Fornecer informações verídicas e completas sobre questões relacionadas à sua saúde;
- II. Agir com civilidade e discrição nas dependências da Clínica, seguindo os padrões e normas internas da Instituição;
- III. Respeitar o direito dos demais pacientes, colaboradores e prestadores de serviços da Clínica, os quais deverão ser tratados com cortesia, utilizando-se dos canais de comunicação disponíveis para exercer o seu direito de apresentar reclamações;
- IV. Observar todas as recomendações e instruções que lhe foram transmitidas pelos profissionais que prestaram ou prestam atendimento, assumindo a responsabilidade pelas consequências advindas na inobservância de tais instruções;
- V. Respeitar a proibição de fumo nas dependências da Clínica, proibição esta, extensiva aos seus acompanhantes, conforme a legislação vigente;
- VI. Honrar o seu compromisso financeiro com a Clínica.

Referências legislativas:

Lei Estadual nº 10.241, de 17 de março de 1999, que dispõe sobre os direitos dos usuários dos serviços de saúde no Estado de São Paulo e no Código Civil Brasileiro Lei 10406 de 10/01/2002;

Código civil brasileiro Lei 10406, de 10/01/2002;

Código de defesa do consumidor Lei 8078, de 11/09/1990;

Estatuto do Idoso Lei 10741, de 01/10/2003;

Estatuto da Criança e Adolescente Lei 8069, de 13/07/1990;

Código de Ética Odontológica – Conselho Federal de Odontologia – Resolução 118/2012 – Art. 3º.