funzionali nutrologia

DIREITOS DO CLIENTE · LGPD

Carta de direitos e deveres do cliente

Na Funzionali, você é o centro do cuidado. Esta carta resume o que você pode esperar de nós e o que pedimos a você para que o tratamento dê certo.

Seus direitos

1 Respeito
Atendimento digno, atencioso e respeitoso, sem discriminação de origem, raça, cor, sexo, orientação sexual, identidade de gênero, idade, religião, deficiência, condição social ou de saúde.

2 Identificação segura
Ser identificado pelo nome completo e pela data de nascimento e, se preferir, ser chamado pelo seu nome social.

3 Saber quem atende você
Conhecer o nome e a função de quem participa do seu atendimento, identificados por crachá, e saber quem é o médico responsável.

4 Informação clara
Receber explicações compreensíveis sobre diagnóstico, exames, alternativas de tratamento, riscos, benefícios, duração prevista e custos, e tirar todas as dúvidas.

5 Decidir sobre o seu cuidado
Consentir ou recusar exames e tratamentos de forma livre e esclarecida, e mudar de ideia. Seus dados e imagens só são usados em ensino ou pesquisa com a sua autorização por escrito.

6 Pesquisa e tratamentos experimentais
Ser avisado com antecedência se alguma proposta for experimental ou fizer parte de pesquisa e poder recusar, sem prejuízo do atendimento.

7 Privacidade e proteção de dados
Ter sigilo sobre suas informações e ser atendido com privacidade. Pela LGPD, você pode saber como seus dados são usados, pedir acesso e correção e consultar nossa Política de Privacidade no site.

8 Prontuário
Ter um prontuário completo e legível e receber cópia gratuita em até 15 dias, sem precisar explicar o motivo (veja o cartaz "Como pedir a cópia do seu prontuário").

9 Prescrições e relatórios
Receber receitas legíveis, com o nome genérico dos medicamentos, a identificação e a assinatura (manual ou eletrônica) do profissional, e relatórios para a continuidade do cuidado ou para uma segunda opinião.

10 Acompanhante
Estar acompanhado, durante a consulta, por uma pessoa de sua escolha.

11 Prioridade e acessibilidade
Pessoas com deficiência, pessoas idosas (60 anos ou mais), gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo têm atendimento prioritário e apoio de acessibilidade.

12 Crianças e adolescentes
Menores de 18 anos são atendidos com a presença dos pais ou do responsável legal. O adolescente tem direito à privacidade e ao sigilo, salvo quando houver risco à sua saúde.

13 Valores e pagamento
Conhecer antes os valores e as formas de pagamento e receber nota fiscal.

14 Reclamar, sugerir e elogiar
Manifestar-se pelos canais da ouvidoria e receber resposta no prazo, sem nenhum prejuízo ao atendimento.

Seus deveres

- ✓ **Informar com verdade.** Contar sobre sintomas, doenças, internações, alergias e todos os medicamentos, suplementos e fitoterápicos em uso, e trazer exames quando solicitado.
- ✓ **Perguntar quando tiver dúvida.** Pedir esclarecimentos sobre qualquer orientação recebida.
- ✓ **Assumir suas escolhas.** Responsabilizar-se pela recusa de exames ou tratamentos indicados e pelo não seguimento das orientações.
- ✓ **Compromissos financeiros.** Quitar os valores combinados para consultas e procedimentos.
- ✓ **Sigilo das cópias.** Guardar com cuidado as cópias de prontuário e documentos que receber.
- ✓ **Manter seus dados atualizados.** Apresentar documento de identificação e avisar mudanças de endereço, telefone e e-mail.
- ✓ **Participar do tratamento.** Seguir o plano combinado e avisar a equipe se não conseguir segui-lo, se quiser interrompê-lo ou se sua saúde mudar.
- ✓ **Pontualidade.** Chegar no horário e avisar cancelamentos com pelo menos 24 horas de antecedência.
- ✓ **Respeito e convivência.** Tratar com respeito profissionais e outros clientes, não fotografar nem filmar outras pessoas sem autorização, cuidar das instalações e não fumar no consultório (Lei Estadual 13.541/2009).

Como exercer seus direitos

Na recepção
Fale com a secretaria: ela orienta e encaminha o seu pedido.

Ouvidoria
ouvidoria@funzionali.com ou formulário em www.funzionali.com/ouvidoria. Confirmamos o recebimento em até 48 horas e respondemos em até 7 dias.

Telefone e WhatsApp
(11) 3171-2843 · WhatsApp (11) 96854-0119

Cópia do prontuário
Na recepção ou pelo e-mail secretaria@funzionali.com.

Se não ficar satisfeito com a resposta, você também pode procurar o Conselho Regional de Medicina (Cremesp), o Procon ou a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Esta carta está disponível em português, inglês e espanhol, em letra ampliada e no site. Se precisar, a equipe lê a carta com você.

Base legal: Lei Estadual SP 10.241/1999 (direitos dos usuários de saúde); Código de Ética Médica (Res. CFM 2.217/2018); Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990); Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei 8.069/1990); Estatuto da Pessoa Idosa (Lei 10.741/2003); Lei Brasileira de Inclusão (Lei 13.146/2015); atendimento prioritário (Lei 10.048/2000); LGPD (Lei 13.709/2018); prontuário (Lei 13.787/2018).