

	POLÍTICA DE DIREITOS e DEVERES DOS PACIENTES	EMIÇÃO 01/2025	CÓDIGO QUA – 04
		VERSÃO 1.0	Folha 1 de 5

INTRODUÇÃO

Esta política tem como objetivo estabelecer os direitos e deveres dos pacientes atendidos pelo LAPC - Laboratório de Anatomia Cirúrgica e Citopatologia Ltda, assegurando um atendimento ético, transparente e eficiente. Ela é baseada em legislações vigentes, boas práticas de saúde e zela pela qualidade no atendimento e pela satisfação do paciente/cliente (incluindo pacientes, clientes, acompanhantes, colaboradores, fornecedores e visitantes) e confiança do mesmo nos exames/serviços realizados por esta instituição.

DIREITOS DOS PACIENTES

1. Acesso à Informação:

Ser informado de forma clara, objetiva e acessível sobre os exames, procedimentos, resultados e diagnósticos.

Receber orientações e esclarecimentos acerca de documentos e/ou formulários que sejam apresentados para a sua assinatura, de forma a demonstrar seu entendimento claro e consciente para uma opção segura;

Ter assegurado o direito à confidencialidade de suas informações por um termo de confidencialidade assinado por todo profissional que ingressa no LAPC, e cujo descumprimento lhe acarretará responsabilidade jurídica.

Solicitar cópias de laudos e documentos relacionados ao seu atendimento, mediante identificação adequada.

Ter acesso aos valores cobrados pelo seu exame, conforme as tabelas dos convênios.

Tem direito a revisão para esclarecimentos ao médico assistente ou adição de informações após novos informes clínicos;

Direito a retificação de laudos, caso ocorra falha em alguma de informação;

O Paciente incapacitado temporária ou definitivamente de expressar sua vontade, bem como o menor de idade, tem o direito de ser representado junto ao laboratório por responsável habilitado, observadas as normas legais em vigor (Procuração).

	POLÍTICA DE DIREITOS e DEVERES DOS PACIENTES	EMIÇÃO 01/2025	CÓDIGO QUA – 04
		VERSÃO 1.0	Folha 2 de 5

2. Atendimento Humanizado:

Receber tratamento digno, respeitoso e livre de qualquer forma de discriminação, respeitando a individualidade e diversidade, com direito a admissão pelo nome social.

Ter sua privacidade e confidencialidade garantidas em todas as etapas do atendimento.

Ter respeitada sua crença espiritual e religiosa, direitos esses extensivos aos seus familiares.

O laboratório deve garantir que a equipe esteja preparada para lidar com diferentes culturas e crenças sem interferir no cuidado prestado.

Receber orientações e esclarecimentos acerca de documentos e/ou formulários que sejam apresentados para a sua assinatura, de forma a demonstrar seu entendimento claro e consciente para uma opção segura.

Caso o paciente seja idoso, deverão também ser observados todos os direitos previstos no Estatuto do Idoso. Compete ao laboratório principalmente: Atendimento preferencial imediato e individualizado ao idoso. Salientando que nenhum idoso será objeto de qualquer tipo de negligência, discriminação, violência, crueldade ou opressão, e todo atentado aos seus direitos, por ação ou omissão, será punido na forma da lei (Lei nº 10.741, de 01 de outubro de 2003).

A instituição se compromete a:

- **Respeitar a diversidade cultural** dos clientes e suas famílias, garantindo um ambiente acolhedor e sem discriminação.
- **Promover a comunicação empática e acessível**, considerando diferenças linguísticas e culturais.
- **Adequar os serviços** sempre que possível, respeitando crenças religiosas dos clientes.
- **Capacitar os colaboradores** para o atendimento sensível às diferenças culturais, reduzindo barreiras e preconceitos.

	POLÍTICA DE DIREITOS e DEVERES DOS PACIENTES	EMIÇÃO 01/2025	CÓDIGO QUA – 04
		VERSÃO 1.0	Folha 3 de 5

3. Segurança e Qualidade:

Ser atendido por profissionais qualificados e capacitados, em conformidade com as normas técnicas e éticas.

Ser informado sobre os protocolos de segurança adotados no laboratório.

Direito da guarda do material, quando no Laboratório LAPC dos seguintes prazos:

03 meses: reservas de amostras de biópsias;

05 anos: lâminas de citologias e biópsias;

10 anos: blocos de parafina e lâminas de citologia positivas.

4. Autonomia:

Aceitar ou recusar a realização de exames, desde que esteja plenamente informado sobre as consequências de sua decisão.

Buscar uma segunda opinião sobre o diagnóstico indicado no laudo.

Direito à retirada do material (transferência de guarda), para análise em outros laboratórios, ou mesmo para que o paciente fique com a guarda do material.

5. Reclamações e Sugestões:

Ser informado sobre os direitos, as normas e os regulamentos do laboratório, bem como sobre os canais de comunicação institucionais para expressar sua insatisfação, obtenção de informações, esclarecimento de dúvidas ou elogios aos responsáveis pela instituição, e diante disso, receber informações e esclarecimentos pertinentes e de acordo com as resoluções realizadas. Ouvidoria.

DEVERES DOS PACIENTES

1. Fornecimento de Informações Verídicas:

Informar corretamente seus dados pessoais e histórico de saúde, essenciais para a realização dos exames.

2. Respeito aos Profissionais e às Normas:

Tratar com respeito e cordialidade todos os profissionais do laboratório, utilizando-se dos canais de comunicação disponíveis para exercer seu direito de apresentar reclamações.

	POLÍTICA DE DIREITOS e DEVERES DOS PACIENTES	EMIÇÃO 01/2025	CÓDIGO QUA – 04
		VERSÃO 1.0	Folha 4 de 5

Respeitar as normas internas do laboratório, incluindo horários de atendimento e políticas de qualidade e de segurança.

Nos casos de pacientes menores de 18 anos, os deveres aqui mencionados deverão ser seguidos também pelos seus pais, ou por seu responsável legal.

É vedada a captura de imagens, vídeos, áudios ou qualquer outro tipo de mídia sem a expressa concordância das pessoas envolvidas.

O Paciente e seus acompanhantes têm o dever de respeitar a lei antifumo, que dispõe sobre a obrigatoriedade de não consumir cigarros, cigarrilhas, charutos ou qualquer outro produto fumígeno em ambientes coletivos, públicos ou privados, em recintos total ou parcialmente fechados.

3. Cuidado com Documentos:

Ter em mãos os documentos oficiais com foto, necessários para o atendimento, bem como apresentá-los sempre que solicitado.

Assinar o TCLE, termo de consentimento livre e esclarecido, no caso das amostras que devem ser encaminhadas ao laboratório, em cumprimento à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

Zelar pela guarda de laudos e outros documentos recebidos do laboratório.

4. Pagamento de Obrigações Financeiras:

Cumprir com as obrigações financeiras decorrentes dos serviços contratados, respeitando os prazos e condições acordados e saldar suas despesas provenientes de procedimentos diagnósticos.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Qualquer conduta contrária a essas orientações configura violação aos direitos e deveres do paciente/cliente e deve ser registrada por meio do endereço de email ouvidoria@lapc.com.br. Outros canais de comunicação também poderão ser utilizados, como o número de atendimento ao cliente por telefone (18) 3902-4040.

Referências Bibliográficas

Código Civil Brasileiro. Lei nº 10.406, de 10/01/2002.

Código de Defesa do Consumidor. Lei nº 8.078, de 11/09/1990.

Estatuto do Idoso. Lei nº 10.741, de 01/10/2003.

Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). Lei nº 8.069, de 13/07/1990.

LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados). Lei nº 13.709, de 14/8/2018.

	POLÍTICA DE DIREITOS e DEVERES DOS PACIENTES	EMIÇÃO 01/2025	CÓDIGO QUA – 04
		VERSÃO 1.0	Folha 5 de 5

HISTÓRICO DA REVISÃO:

Revisão nº	ALTERAÇÕES	Próxima Revisão
00	Elaboração de documento	01/2026

Elaborado por:	Assinatura	Setor
Luciana Silva		Qualidade
Revisado por:	Assinatura	Setor
Berlinda Barbara M. Sene		Gerência
Aprovado por:	Assinatura	Setor
Dr. Marcelo G. Tiezzi		Direção