

	POLÍTICA INSTITUCIONAL	EMIÇÃO: 19/10/2023	CÓDIGO: POL- 012
	CARTA DOS DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES/ CLIENTES	VERSÃO: 01	Folha: 1 de 7



CARTA DOS DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES/ CLIENTES

REV	DESCRIÇÃO	ELABORAÇÃO	REVISÃO	APROVAÇÃO/ DIRETORA TÉCNICA	PRÓXIMA REVISÃO
03	Revisão de documento	Keli Cristina Santos Oliveira Encarregada de Qualidade	Letícia de Souza Trevisan Encarregada Administrativa	Letícia Aita Diretora	05/12/2026

	POLÍTICA INSTITUCIONAL	EMIÇÃO: 19/10/2023	CÓDIGO: POL- 012
	CARTA DOS DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES/ CLIENTES	VERSÃO: 01	Folha: 2 de 7

INTRODUÇÃO

Aos pacientes e clientes

A carta que está em suas mãos é fruto de um trabalho cuidadoso, que visa garantir o acesso às informações e prestação de serviços do Laboratório Santa Clara.

Este documento caracteriza-se como uma importante ferramenta para que nossos pacientes/ clientes conheçam seus direitos e deveres no momento de procurar nossos serviços.

Nossa missão é trabalhar incessantemente para que os nossos clientes tenham sempre o melhor e mais completo atendimento, com qualidade, confiabilidade e acima de tudo humanizado.

Qualquer dúvida ou informação você poderá entrar em contato através dos canais de atendimento pelo site <https://www.diagnosticosclara.com.br/contato>, Whatsapp (44) 9 9809-6750, por e-mail: qualidadelabsantaclara@hotmail.com ou ainda pelo telefone 3056-5090.

OBJETIVO

Apresentar os direitos e deveres dos pacientes que utilizam os serviços do Laboratório Santa Clara.

APLICAÇÃO

A presente Política abrange todos os colaboradores do Laboratório, incluindo seus administradores, assim como todos os terceiros, pessoas naturais ou jurídicas e os colaboradores destes designados para prestar serviços ao Laboratório em toda e qualquer relação com colaboradores, pacientes, médicos, fornecedores e Agentes Públicos, em especial o pessoal da Recepção e Logística.

REV	DESCRIÇÃO	ELABORAÇÃO	REVISÃO	APROVAÇÃO/ DIRETORA TÉCNICA	PRÓXIMA REVISÃO
03	Revisão de documento	Keli Cristina Santos Oliveira Encarregada de Qualidade	Letícia de Souza Trevisan Encarregada Administrativa	Letícia Aita Diretora	05/12/2026

	POLÍTICA INSTITUCIONAL	EMIÇÃO: 19/10/2023	CÓDIGO: POL- 012
	CARTA DOS DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES/ CLIENTES	VERSÃO: 01	Folha: 3 de 7

DIREITOS

- O Paciente tem o direito de receber atendimento digno, atencioso e respeitoso independentemente de sua origem, etnia, crença, cor, idade, sexo, orientação sexual, quadro clínico ou qualquer outro meio de discriminação.
- O Paciente será identificado e tratado por seu nome, sem qualquer referência ao seu estado clínico, condição social, plano de saúde ou de qualquer outra forma que o descaracterize enquanto pessoa de direitos.
- O Paciente tem direito à regular e fácil identificação dos profissionais do Laboratório por meio do uso de uniformes e crachás pelo colaborador.
- O Paciente tem direito a receber informações claras, simples e compreensíveis sobre as ações a serem tomadas em âmbito laboratorial. Diagnósticos e tratamentos a serem realizados deverão ser obtidos mediante consulta com o médico, clínica ou hospital escolhido pelo Paciente.
- O Paciente tem direito de acesso a todas as informações por si prestadas, bem como acesso aos resultados dos exames por meio dos mecanismos disponíveis (acesso online e entrega física em balcão do Laboratório).
- O Paciente tem direito ao sigilo de seus dados, bem como o direito de serem coletados apenas os dados estritamente necessários à prestação do serviço contratado. O sigilo somente será flexibilizado nos casos em que haja obrigação legal e/ou exigência de órgãos fiscalizadores e regulamentadores, sempre buscando a não identificação e evitando-se a exposição do Paciente, reafirmando-se o compromisso do Laboratório Santa Clara com o sigilo profissional.
- O Paciente tem o direito a consentir ou recusar, de forma livre e esclarecida, com a adequada informação para o exercício de sua autonomia, procedimentos diagnósticos e terapêuticos a serem nele realizados, observados as normas legais em vigor e especialmente o contido no Código de Ética Médica, devendo tais manifestações serem externadas ao médico responsável pelo tratamento e/ou solicitante do exame a ser realizado pelo Laboratório Santa Clara.

REV	DESCRIÇÃO	ELABORAÇÃO	REVISÃO	APROVAÇÃO/ DIRETORA TÉCNICA	PRÓXIMA REVISÃO
03	Revisão de documento	Keli Cristina Santos Oliveira Encarregada de Qualidade	Letícia de Souza Trevisan Encarregada Administrativa	Letícia Aita Diretora	05/12/2026

	POLÍTICA INSTITUCIONAL	EMIÇÃO: 19/10/2023	CÓDIGO: POL- 012
	CARTA DOS DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES/ CLIENTES	VERSÃO: 01	Folha: 4 de 7

- 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 e internas (Código de Conduta Ética).
- O Paciente tem direito a consultar uma segunda opinião de diagnóstico sempre que assim desejar, sem que isso incorra em qualquer tipo de constrangimento durante o serviço prestado. Assim procedendo, os riscos e responsabilidade por tal medida serão exclusivos do Paciente e do Médico Solicitante do exame.
- A responsabilidade do Laboratório Santa Clara limita-se à realização do(s) exame(s) requerido(s) pelo Médico Solicitante, de modo que a ausência de outros tipos de exames se configura como responsabilidade do profissional autor da solicitação, estando o Laboratório Santa Clara adstrito àquilo que lhe foi solicitado.
- O Paciente tem direito de ser informado sobre todos os direitos até aqui mencionados, bem como quanto às normas e regulamentos internos do Laboratório, bem assim como se comunicar com os responsáveis por cada área do Laboratório para obter informações, esclarecimentos de dúvidas, apresentação e reclamações, podendo utilizar todos os meios de comunicação mencionados na apresentação desta Carta de Direitos e Deveres do Paciente.

DEVERES

- O Paciente e/ou seu representante legal têm o dever de fornecer informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde e doenças existentes ao Médico Solicitante, o qual irá, por sua vez, fornecer apenas àquelas informações necessárias à realização do exame por parte do Laboratório.
- A retirada ou consulta de exames será feita exclusivamente pelo Paciente ou seu responsável apresentado no momento da solicitação do exame, a fim de manter o sigilo e a higidez da segurança das informações prestadas. Além destes, os resultados serão encaminhados ao Médico Solicitante, quando aplicável. A

REV	DESCRIÇÃO	ELABORAÇÃO	REVISÃO	APROVAÇÃO/ DIRETORA TÉCNICA	PRÓXIMA REVISÃO
03	Revisão de documento	Keli Cristina Santos Oliveira Encarregada de Qualidade	Letícia de Souza Trevisan Encarregada Administrativa	Letícia Aita Diretora	05/12/2026

	POLÍTICA INSTITUCIONAL	EMIÇÃO: 19/10/2023	CÓDIGO: POL- 012
	CARTA DOS DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES/ CLIENTES	VERSÃO: 01	Folha: 5 de 7

disponibilização de resultados de exames ou outras informações à terceiros somente será realizada se cumpridos os requisitos legais de representação, com disponibilização de cópia autenticada do instrumento/documento de representação com poderes específicos ao Laboratório.

- O Paciente e seu representante têm o dever de preservar o patrimônio do Laboratório, utilizando com parcimônia os recursos colocados à sua disposição.
- O Paciente e seus acompanhantes têm o dever de respeitar direito de terceiros, outros pacientes e dos profissionais do Laboratório, tratando todos com respeito e urbanidade. 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 antitumo, que dispõe sobre a obrigatoriedade de não consumir cigarros, cigarilhas, charutos ou qualquer outro produto fumígeno em ambientes coletivos, públicos ou privados, em recintos total ou parcialmente fechados.
- O Paciente deverá regularizar exclusiva e diretamente com o Plano de Saúde a questão de cobertura total, parcial ou inexistência de cobertura com relação aos exames a serem realizados. Em sendo exigida diligência complementar pelo Plano, como perícia prévia ou qualquer outra exigência, o Paciente deverá dirimir a situação exclusivamente com o Plano de Saúde, declarando ter ciência de que o Laboratório não está obrigado a realizar qualquer exame pendente de liberação.
- Exames sem cobertura ou sem prévia autorização pelo Plano de Saúde somente serão realizados mediante desembolso direto pelo Paciente, de acordo com Tabela de Preços do Laboratório.
- O Paciente e/ou seu representante tem o dever de informar ao Médico Solicitante todos os medicamentos que esteja utilizando, bem como todas as informações sobre sua saúde, como por exemplo: cirurgias realizadas; medicamentos que provocam alergias; dentre outras. O Médico Solicitante, por sua vez, fará o repasse das informações necessárias à realização do exame.

REV	DESCRIÇÃO	ELABORAÇÃO	REVISÃO	APROVAÇÃO/ DIRETORA TÉCNICA	PRÓXIMA REVISÃO
03	Revisão de documento	Keli Cristina Santos Oliveira Encarregada de Qualidade	Letícia de Souza Trevisan Encarregada Administrativa	Letícia Aita Diretora	05/12/2026

	POLÍTICA INSTITUCIONAL	EMIÇÃO: 19/10/2023	CÓDIGO: POL- 012
	CARTA DOS DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES/ CLIENTES	VERSÃO: 01	Folha: 6 de 7

- Em se tratando de crianças, adolescentes ou adultos considerados incapazes, os direitos e deveres desta Carta deverão ser exercidos e cumpridos pelos respectivos representantes legais.

RESPONSABILIDADES

- **Colaboradoras:** cumprir com as orientações constantes desta política, em especial na orientação e atendimento de pacientes, no que concerne a disponibilização da Carta de Direitos e Deveres dos Pacientes/ Clientes do Laboratório.
- **Gerência Administrativa:** garantir a capacitação das colaboradoras envolvidos no processo.

DEFINIÇÕES

- **Paciente/cliente:** pessoa física solicitante de exames anatomocitopatológicos e citopatológicos a serem realizados pelo Laboratório.
- **Representante:** pessoa física legalmente constituída com poderes para representar os interesses do Paciente.
- **Médico Solicitante:** profissional responsável pelo tratamento ou diagnóstico do Paciente que solicita a realização de exames pelo Laboratório.

REFERÊNCIAS

- Código de Conduta Ética do Laboratório;
- Política de Sigilo de Dados do Paciente do Laboratório;
- Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

REV	DESCRIÇÃO	ELABORAÇÃO	REVISÃO	APROVAÇÃO/ DIRETORA TÉCNICA	PRÓXIMA REVISÃO
03	Revisão de documento	Keli Cristina Santos Oliveira Encarregada de Qualidade	Letícia de Souza Trevisan Encarregada Administrativa	Letícia Aita Diretora	05/12/2026

	POLÍTICA INSTITUCIONAL	EMIÇÃO: 19/10/2023	CÓDIGO: POL- 012
	CARTA DOS DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES/ CLIENTES	VERSÃO: 01	Folha: 7 de 7

TREINAMENTO

Deverão ser treinados nesta política todos os colaboradores do Laboratório Santa Clara.

CONTROLE DE REVISÕES

Rev	Data	Descrição	Elaboração	Revisão	Aprovação
00	19/10/2023	Emissão de documento	Keli Cristina Santos Oliveira Auxiliar de laboratório	Letícia de Souza Trevisan Encarregada administrativa	Letícia Aita Diretora
01	04/11/2024	Revisão de documento	Keli Cristina Santos Oliveira Encarregada de qualidade	Letícia de Souza Trevisan Encarregada administrativa	Letícia Aita Diretora
02	24/02/2025	Revisão de documento	Keli Cristina Santos Oliveira Encarregada de qualidade	Letícia de Souza Trevisan Encarregada administrativa	Letícia Aita Diretora
03	05/12/2025	Revisão de documento	Keli Cristina Santos Oliveira Encarregada de qualidade	Letícia de Souza Trevisan Encarregada administrativa	Letícia Aita Diretora

ANEXOS

- Não se aplica.

REV	DESCRIÇÃO	ELABORAÇÃO	REVISÃO	APROVAÇÃO/ DIRETORA TÉCNICA	PRÓXIMA REVISÃO
03	Revisão de documento	Keli Cristina Santos Oliveira Encarregada de Qualidade	Letícia de Souza Trevisan Encarregada Administrativa	Letícia Aita Diretora	05/12/2026