

	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	PRÓXIMA REVISÃO
03	Revisão de documento	Keli Cristina Santos Oliveira Encarregada de Qualidade	Letícia de Souza Trevisan Encarregada Administrativa	Letícia Aita Diretora Técnica	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.

DIREITOS

REV	DESCRIÇÃO	ELABORAÇÃO	REVISÃO	APROVAÇÃO	PRÓXIMA REVISÃO
03	Revisão de documento	Keli Cristina Santos Oliveira Encarregada de Qualidade	Letícia de Souza Trevisan Encarregada Administrativa	Letícia Aita Diretora Técnica	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

- 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.
- 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

REV	DESCRIÇÃO	ELABORAÇÃO	REVISÃO	APROVAÇÃO	PRÓXIMA REVISÃO
03	Revisão de documento	Keli Cristina Santos Oliveira Encarregada de Qualidade	Letícia de Souza Trevisan Encarregada Administrativa	Letícia Aita Diretora Técnica	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

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 disponibilização de resultados de exames ou outras informações à terceiros somente será realizada se cumpridos os requisitos legais de representação, com

REV	DESCRIÇÃO	ELABORAÇÃO	REVISÃO	APROVAÇÃO	PRÓXIMA REVISÃO
03	Revisão de documento	Keli Cristina Santos Oliveira Encarregada de Qualidade	Letícia de Souza Trevisan Encarregada Administrativa	Letícia Aita Diretora Técnica	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 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 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.
- 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.
- 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

REV	DESCRIÇÃO	ELABORAÇÃO	REVISÃO	APROVAÇÃO	PRÓXIMA REVISÃO
03	Revisão de documento	Keli Cristina Santos Oliveira Encarregada de Qualidade	Letícia de Souza Trevisan Encarregada Administrativa	Letícia Aita Diretora Técnica	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

- **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.

TREINAMENTO

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

REV	DESCRIÇÃO	ELABORAÇÃO	REVISÃO	APROVAÇÃO	PRÓXIMA REVISÃO
03	Revisão de documento	Keli Cristina Santos Oliveira Encarregada de Qualidade	Letícia de Souza Trevisan Encarregada Administrativa	Letícia Aita Diretora Técnica	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

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	PRÓXIMA REVISÃO
03	Revisão de documento	Keli Cristina Santos Oliveira Encarregada de Qualidade	Letícia de Souza Trevisan Encarregada Administrativa	Letícia Aita Diretora Técnica	05/12/2026