



GESTÃO DA QUALIDADE DOCUMENTO INSTITUCIONAL

TÍTULO: MANUAL DE DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES

Código: DOC.012

Revisão: 00

SETOR: GQ

Data de elaboração: 01/07/2025

Data de revisão: 01/07/2025

Página: 1/5

1. INTRODUÇÃO:

Os direitos dos pacientes e de seus familiares constituem elementos essenciais em todas as interações entre o IMD Laboratório, seus profissionais e o público atendido. O conhecimento e a compreensão dos direitos e deveres por parte dos pacientes, seus familiares e os profissionais de saúde contribuem significativamente para o fortalecimento da confiança mútua, promovem uma comunicação clara e eficaz e asseguram uma assistência centrada no paciente, pautada no respeito às suas necessidades individuais, valores pessoais e crenças culturais.

Esse alinhamento entre ética, empatia e responsabilidade profissional é fundamental para a promoção de um ambiente de cuidado humanizado, seguro e de qualidade.

2. OBJETIVO:

Assegurar um atendimento ético, transparente e humanizado, promovendo o alinhamento entre os pacientes, seus familiares e os profissionais de saúde:

- Informar o paciente e seus familiares sobre seus direitos e deveres durante o atendimento no laboratório, promovendo a autonomia e o respeito;
- Garantir a transparência no relacionamento entre o laboratório e os usuários dos serviços, estabelecendo um canal de comunicação claro e respeitoso;
- Favorecer a confiança mútua, criando um ambiente de cooperação entre pacientes e profissionais, essencial para um atendimento seguro e eficaz;
- Promover o cuidado humanizado, baseado em valores como respeito à dignidade, privacidade, confidencialidade e igualdade no atendimento, conforme POL.011 Política de atendimento de pacientes com dignidade, respeitando suas crenças, diferenças, limitações e escolhas;
- Prevenir conflitos e mal-entendidos, ao estabelecer expectativas claras sobre condutas, responsabilidades e limites de atuação tanto dos pacientes quanto da equipe do laboratório.
- Reforçar a responsabilidade do paciente, estimulando atitudes como o fornecimento correto de informações, o respeito às orientações técnicas e o cumprimento de horários.
- Contribuir para a melhoria contínua dos serviços prestados, por meio do engajamento consciente dos usuários no processo de atendimento e cuidado.



GESTÃO DA QUALIDADE DOCUMENTO INSTITUCIONAL

TÍTULO: MANUAL DE DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES

Código: DOC.012

Revisão: 00

SETOR: GQ

Data de elaboração: 01//07/2025

Data de revisão: 01/07/2025

Página: 2/5

3. DIREITOS:

- I.** Ter um atendimento humano, atencioso, digno, respeitando suas crenças, diferenças, limitações e escolhas;
- II.** Ser identificado pelo nome completo (nome social, quando aplicável). Não ser identificado pelo nome da sua doença ou agravo à saúde, número ou código, ou ainda outras formas impróprias, desrespeitosas ou preconceituosas;
- III.** Ter acesso a identificação das pessoas responsáveis direta ou indiretamente por seu diagnóstico;
- IV.** Ter assegurada a sua segurança, integridade física, psíquica e moral, privacidade e individualidade durante os procedimentos diagnósticos realizados no IMD Laboratório;
- V.** Receber esclarecimentos sobre os documentos e formulários que por ventura sejam apresentados para sua assinatura, de forma a permitir sua compreensão e entendimento para uma opção consciente;
- VI.** Solicitar a qualquer momento os laudos de exames por meio físico, sem ônus, redigidos de maneira clara e legível, sem códigos ou abreviaturas, assinado pelo profissional competente inscrito no conselho de classe profissional, segundo RDC nº 978/2025;
- VII.** Solicitar uma 2ª opinião de profissional externo quando desejar, sem que isso comprometa o modo como é tratado no IMD Laboratório, por qualquer profissional, sendo o ônus da segunda opinião de responsabilidade do paciente;
- VIII.** O paciente tem direito a ser ouvido, por meio de um canal direto de comunicação (telefone, e-mail e pesquisa de satisfação), sendo suas queixas, críticas e/ou elogios encaminhados aos setores responsáveis. Quando apresentar alguma reclamação, esta deverá ser averiguada, com retorno ao paciente/acompanhante;
- IX.** Ter resguardada a confidencialidade de todo e qualquer segredo pessoal, sob a manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiros ou à saúde pública. Os segredos do paciente correspondem a tudo aquilo que, mesmo desconhecido pelo próprio paciente, possa o profissional de saúde ter acesso e compreender por meio das informações obtidas no histórico do paciente, em acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- X.** Ser orientado previamente quanto à cobertura e/ou responsabilidade financeira que incidirá sobre os procedimentos realizados, podendo aceitar ou não os realizar;



GESTÃO DA QUALIDADE DOCUMENTO INSTITUCIONAL

TÍTULO: MANUAL DE DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES

Código: DOC.012

Revisão: 00

SETOR: GQ

Data de elaboração: 01/07/2025

Data de revisão: 01/07/2025

Página: 3/5

- XI.** Crianças e adolescentes tem o direito de ter a mãe e o pai considerados defensores dos seus interesses, participando ativamente nas decisões relativas aos procedimentos diagnósticos, recebendo todas as informações e esclarecimentos pertinentes, salvo quando existir determinação judicial em contrário;
- XII.** Solicitar a retirada do seu material (no caso de Anatomia Patológica) para realização de exames que, por ventura não sejam realizados no IMD Laboratório ou para submetê-los a outras opiniões diagnósticas;
- XIII.** Ser informado sobre todos os direitos acima, sobre as normas e regulamentos vigentes do laboratório.

4. DEVERES:

- I.** Tomar ciência das condições de preparo para coleta de amostras biológicas e pedidos médicos ao IMD Laboratório;
- II.** Ter em mãos documento oficial com foto, necessário para o atendimento e apresentá-lo sempre que solicitado;
- III.** Apresentar todos os documentos necessários para autorização e aprovação de atendimento de convênios, carteirinha do convênio, guias e autorizações do convênio;
- IV.** Dar informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos pregressos e outros problemas relacionados à sua saúde, que sejam importantes para realização dos exames laboratoriais;
- V.** Procurar obter todos os esclarecimentos necessários para a compreensão dos procedimentos realizados e propostos; confirmar o entendimento sobre os procedimentos realizados e propostos;
- VI.** Caso esteja impossibilitado, designar familiar ou responsável para receber todas as informações fornecidas pelo laboratório;
- VII.** O representante ou familiar, poderá ter acesso ao laudo, mediante autorização no sistema laboratorial no momento do cadastro e apresentação do documento com foto original do paciente;
- VIII.** Conhecer e respeitar as normas e regulamentos da Instituição;



GESTÃO DA QUALIDADE DOCUMENTO INSTITUCIONAL

TÍTULO: MANUAL DE DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES

Código: DOC.012

Revisão: 00

SETOR: GQ

Data de elaboração: 01/07/2025

Data de revisão: 01/07/2025

Página: 4/5

- IX.** Indicar o responsável financeiro por seu atendimento no caso de estar recebendo cobertura de Plano de Saúde, Seguradora ou Empresa responsabilizar-se pela quitação de despesas não cobertas pela Operadora;
- X.** Respeitar os direitos dos demais pacientes, funcionários e prestadores de serviço do IMD Laboratório, tratando-os com civilidade e cortesia, contribuindo no controle de ruídos, número e comportamentos de seus visitantes;
- XI.** Não fumar nos ambientes do IMD Laboratório;
- XII.** Zelar e responsabilizar-se pelas propriedades da Instituição colocadas à sua disposição visando seu conforto e tratamento durante o período de atendimento laboratorial;
- XIII.** Tratando-se de crianças, adolescentes ou adultos considerados legalmente incapazes, os direitos e deveres do paciente acima relacionado deverão ser exercidos pelos seus respectivos responsáveis legais;
- XIV.** Todos os direitos e deveres estão de acordo com a Legislação brasileira.

5. REFERÊNCIAS:

Constituição Federal; Portaria 1.820 de 13 de agosto de 2009 do Ministério da Saúde; Lei nº 14.737, de 27 de novembro de 2023 (que Altera a Lei nº 8.088, de 19 de setembro de 1990- Lei Orgânica da Saúde);

POL.011 POLÍTICA DE ATENDIMENTO DE PACIENTES COM DIGNIDADE, RESPEITANDO SUAS CRENÇAS, DIFERENÇAS, LIMITAÇÕES E ESCOLHAS REV.00

POL.007 POLÍTICA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO – LGPD REV.00

BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução - RDC nº 978, de 06 de junho de 2025. Diário Oficial da União, Seção 1, p. 78, 10 jun. 2025



**GESTÃO DA QUALIDADE
DOCUMENTO INSTITUCIONAL**

TÍTULO: MANUAL DE DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES

Código: DOC.012

Revisão: 00

SETOR: GQ

Data de elaboração: 01/07/2025

Data de revisão: 01/07/2025

Página: 5/5

Elaborado por:

Marcus Vinícius Borges Rodrigues
Assessor da Qualidade

Validado por:

Marcus Vinícius Borges Rodrigues
Assessor da Qualidade

Aprovado para uso:

Christiane Maria do Valle Santos
Diretora Técnica
Frederico Caetano Resende
Diretor Administrativo

A cópia controlada foi devidamente aprovada e assinada via gov.br e se encontra em vigência e controle da Gestão da Qualidade e após o uso essa cópia deverá ser descartada.

CÓPIA NÃO CONTROLADA