Cópia Não Controlada

COPIA PROIBIDA

INTRODUÇÃO

O DAP reconhece a importância de garantir uma relação ética, segura e humanizada entre a instituição e os pacientes, familiares e acompanhantes. Esta política foi elaborada com o intuito de assegurar que todos os usuários dos nossos serviços conheçam seus direitos fundamentais e compreendam suas responsabilidades durante o processo de atendimento laboratorial.

A divulgação clara desses direitos e deveres promove o respeito mútuo, fortalece a confiança na relação paciente–instituição e contribui para a qualidade, segurança e excelência dos serviços prestados. A Política de Direitos e Deveres dos Pacientes está alinhada à legislação vigente, aos princípios da bioética e às diretrizes institucionais do Laboratório DAP, servindo como um guia para todos os envolvidos na jornada do cuidado.

OBJETIVO

Estabelecer diretrizes claras que orientem pacientes, familiares, responsáveis legais e profissionais da equipe assistencial quanto aos direitos e deveres durante a prestação de serviços no DAP. Busca-se garantir uma relação pautada na transparência, no respeito à dignidade humana, na equidade e na segurança, promovendo a humanização do atendimento, o acesso à informação de forma clara e acessível, e a construção de um ambiente acolhedor e comprometido com a excelência na qualidade dos serviços oferecidos.

MISSÃO, VISÃO E VALORES

- Nossa missão: Oferecer diagnósticos precisos e rápidos, priorizando a ética, a inovação e a competência, com foco na resolução de casos.
- Nossa visão: Ser o laboratório de referência em Anatomia Patológica e Biologia Molecular no Paraná, reconhecido pela excelência técnica e de gestão, até 2030.
- Nossos valores:
  - Ética: Honestidade, transparência e respeito em todas as interações com a equipe, pacientes e médicos.
  - Competência: Excelência técnica, com foco no aperfeiçoamento constante e capacitação da equipe.
  - Segurança: Qualidade nos processos, com rastreabilidade e sigilo.
  - Agilidade: Resultado no menor tempo possível com qualidade e eficiência.
  - Inovação: Novas tecnologias para garantir precisão diagnóstica.
  - Excelência em Atendimento: Atendimento humanizado e resolutivo.
  - Gestão: Práticas de gestão eficientes, que geram valor e sustentabilidade financeira.
  - Ambiente: Ambiente de trabalho saudável, estimulante e desafiador.

CONCEITOS

Para os fins deste processo, são adotados os conceitos (C), definições (D) e siglas (S) descritos abaixo para auxiliar na compreensão e conformidade dos procedimentos.

C | D | S	DESCRIÇÃO
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – regulamenta o tratamento de dados pessoais.
Amostra biológica	Material coletado do paciente (tecido, órgão, célula) enviado para análise.
Laudo	Documento técnico emitido pelo laboratório com o resultado da análise.
Laboratório de apoio	Laboratório externo qualificado que realiza análises complementares em apoio ao DAP.

DIRETRIZES

1. PRINCÍPIOS NORTEADORES

A Política de Direitos e Deveres dos Pacientes do DAP está fundamentada nos seguintes princípios, que orientam todas as ações e condutas relacionadas ao atendimento:

- **Dignidade da pessoa humana:** Todo paciente deve ser tratado com respeito, valorização e consideração, independentemente de sua origem, condição social, estado de saúde ou convicções pessoais;
- **Equidade:** Assegura-se tratamento justo e adequado às necessidades de cada paciente, respeitando suas individualidades e promovendo a inclusão em todas as etapas do atendimento;
- **Humanização do cuidado:** O relacionamento entre a equipe e o paciente deve ser baseado na empatia, escuta ativa, acolhimento e sensibilidade, promovendo um ambiente seguro e respeitoso;
- **Autonomia:** O paciente tem o direito de participar ativamente das decisões relacionadas à sua saúde, inclusive de consentir ou recusar procedimentos, após ser devidamente informados;
- **Confidencialidade:** O sigilo das informações pessoais e clínicas do paciente é assegurado em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e demais normativas aplicáveis;
- **Segurança:** Garantir práticas seguras em todos os processos, com foco na redução de riscos e na proteção do paciente, da equipe e da qualidade dos resultados;
- **Acesso à informação:** O paciente deve receber informações claras, completas e compreensíveis sobre seus exames, direitos e responsabilidades, para que possa tomar decisões conscientes;
- **Responsabilidade compartilhada:** O cuidado em saúde é uma via de mão dupla, exigindo a colaboração ativa dos pacientes e seus responsáveis no cumprimento de deveres e no respeito às normas da instituição.

2. DIREITO DOS PACIENTES, FAMILIARES E USUÁRIOS

O DAP reconhece que, em muitos casos, o relacionamento com o paciente ocorre de forma indireta, por meio de sua amostra biológica e das informações clínicas encaminhadas pelo médico solicitante. Ainda assim, todo o processo (do atendimento à liberação do laudo) deve respeitar os direitos fundamentais do paciente, garantindo segurança, ética e dignidade. Para os casos em que houver contato direto (presencial ou remoto), os direitos também são assegurados integralmente.

Cópia Não Controlada
CÓPIA PROIBIDA

2.1. Respeito à diversidade cultural e espiritual

- Ter suas crenças, valores e práticas culturais ou religiosas respeitadas pela equipe;
- Ser acolhido de forma empática e individualizada, considerando suas necessidades emocionais, sociais e espirituais, especialmente nos atendimentos presenciais ou em situações de maior vulnerabilidade.

2.2. Privacidade e confidencialidade

- Ter seus dados pessoais e clínicos protegidos, conforme a LGPD, tanto nos atendimentos presenciais quanto nos registros laboratoriais e na manipulação da amostra;
- Ter garantido o sigilo sobre informações médicas, pedidos de exame, laudos, prontuário laboratorial e comunicação com o laboratório (por telefone, WhatsApp ou outros meios);
- Ser tratado com respeito e individualidade, sendo identificado por nome completo, e não por números, códigos ou formas genéricas, exceto quando tecnicamente necessário.

2.3. Segurança assistencial e da amostra

- Ter a certeza de que sua amostra biológica será processada por profissionais qualificados, com técnicas seguras, seguindo protocolos validados e rastreáveis;
- Ter sua amostra corretamente identificada e armazenada em ambiente seguro, com controle de qualidade e rastreabilidade em todas as etapas;
- Receber atendimento presencial em ambiente limpo, organizado e acolhedor, com equipamentos em condições adequadas de uso.

2.4. Atendimento humanizado

- Ser atendido com respeito, empatia, cordialidade e escuta ativa por todos os profissionais do laboratório, seja de forma presencial, por telefone ou por aplicativos de mensagens;
- Ter garantido um atendimento livre de qualquer forma de discriminação, preconceito ou julgamento, independentemente de origem, gênero, orientação sexual, religião, condição social, condição física ou estado de saúde;
- Ser identificado e tratado pelo nome completo ou nome social, de forma respeitosa e personalizada, evitando-se o uso de termos genéricos, números ou códigos, salvo quando tecnicamente necessário para segurança e rastreabilidade;
- Receber acolhimento adequado às suas necessidades emocionais e contextuais, com atenção especial a pessoas em situação de vulnerabilidade, como idosos, gestantes, pessoas com deficiência ou com dificuldades de comunicação.

2.5. Conforto e acolhimento no ambiente físico

- Receber atendimento em ambiente limpo, organizado, seguro e acessível, com condições adequadas de ventilação, iluminação, higiene e conforto;

Cópia Não Controlada
CÓPIA PROIBIDA

- Ter acesso, sempre que necessário, a acomodações prioritárias em situações de vulnerabilidade, como em casos de idade avançada, gestação, mobilidade e/ou consciência reduzida ou desconforto físico evidente;
- Ser acolhido por uma equipe capacitada a reconhecer sinais de desconforto físico ou emocional, oferecendo suporte sempre que possível.

2.6. Consentimento e informação

- Receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre o exame solicitado, prazo estimado de liberação, forma de entrega do resultado e quaisquer particularidades do processo;
- Consentir, de forma livre e esclarecida, com a realização do exame, o transporte do material biológico e a liberação de laudos, mediante assinatura dos termos específicos disponibilizados pelo laboratório;
- Estar ciente, quando aplicável, de que seu material biológico poderá ser encaminhado para laboratórios de apoio externos devidamente qualificados, com o objetivo de garantir a melhor análise possível, mantendo-se o sigilo, transparência e a rastreabilidade durante todo o processo;
- Ter garantido o acesso aos termos de responsabilidade, ciência e autorização, disponíveis para leitura no site institucional e também na recepção do laboratório;
- Em casos em que não há contato direto com o paciente, o médico solicitante é o responsável por garantir que o paciente esteja ciente do exame solicitado, da finalidade diagnóstica e das possíveis implicações na análise do material.

2.7. Acesso ao laudo

- Ter acesso ao resultado do exame exclusivamente pelo próprio paciente, mediante documento de identificação com foto;
- Autorizar formalmente, quando necessário, o recebimento do laudo por terceiros, mediante preenchimento de termo de autorização e apresentação de documentos;
- Ter o acesso ao laudo por responsável legal nos casos de pacientes menores de 18 anos ou legalmente incapacitados;
- Ser informado previamente sobre os canais disponíveis para retirada, prazos e forma de entrega do resultado, observando os critérios de sigilo, segurança e rastreabilidade.

2.8. Recusa e segunda opinião

- Recusar, por si ou por meio de seu responsável legal, a realização de exames ou o encaminhamento da amostra, desde que compreendidas as consequências, com assinatura do termo correspondente;
- Solicitar, quando desejar, a retirada do material para avaliação por outro profissional ou instituição de sua confiança.

3. DEVER DOS PACIENTES, FAMILIARES E USUÁRIOS

Cópia Não Controlada
CÓPIA PROIBIDA

O atendimento ético, seguro e eficiente depende também da colaboração dos pacientes e seus responsáveis. Os deveres a seguir garantem uma relação de respeito, agilidade no processo laboratorial e proteção mútua.

3.1. Fornecer informações verídicas

- Informar corretamente dados pessoais, clínicos e de convênio no momento do atendimento, assumindo responsabilidade sobre a veracidade das informações prestadas;
- Apresentar documentos oficiais com foto, quando solicitado, para identificação e liberação de exames ou laudos;
- O Laboratório DAP não se responsabiliza por interpretações equivocadas ou diagnósticos prejudicados em decorrência de dados clínicos incorretos, incompletos ou omitidos pelo paciente ou responsável.

3.2. Apresentar documentos obrigatórios

- Providenciar, quando aplicável, as guias de autorização do convênio, termos de responsabilidade e demais documentos necessários para a realização dos exames;
- Nos casos de pacientes menores de idade ou legalmente incapacitados, os responsáveis devem apresentar a documentação legal correspondente.

3.3. Autorização para consulta a histórico clínico e exames

- Autorizar o acesso a exames anteriores ou históricos clínicos relacionados à amostra biológica, quando necessário, para garantir uma análise diagnóstica mais precisa e segura;
- Fornecer informações clínicas essenciais, sempre que possível, no momento do cadastro ou mediante solicitação médica.

3.4. Ciência sobre encaminhamento a laboratório de apoio

- Estar ciente de que, quando tecnicamente necessário, o material biológico poderá ser encaminhado a laboratórios de apoio especializados e previamente qualificados pelo Laboratório DAP;
- Autorizar formalmente, por meio de termo, esse encaminhamento, garantindo a rastreabilidade, segurança e qualidade da análise.

3.5. Compromisso financeiro

- Cumprir com as obrigações financeiras relacionadas aos exames realizados, respeitando prazos e formas de pagamento definidos;
- Regularizar eventuais pendências com o convênio médico, quando for o caso, ou assumir os custos diretamente quando não houver cobertura.

3.6. Respeito às normas do DAP

- Cumprir os horários de funcionamento e seguir as orientações da equipe quanto ao atendimento, coleta, envio de materiais e retirada de laudos;
- Respeitar as áreas restritas, sinalizações internas, normas de segurança e conduta estabelecidas pelo Laboratório DAP.

Cópia Não Controlada
CÓPIA PROIBIDA

- Observar atentamente os protocolos relacionados à entrega dos laudos, ciente de que somente o próprio paciente ou pessoa autorizada poderá retirá-los, conforme política de privacidade e segurança.

3.7. Conduta ética e respeitosa

- Tratar com respeito e cordialidade todos os colaboradores, profissionais de saúde, outros pacientes e acompanhantes, em qualquer canal de atendimento (presencial, telefone, WhatsApp ou outros);
- Abster-se de atitudes ofensivas, discriminatórias, abusivas ou que comprometam o ambiente institucional.

3.8. Assinatura de termos de responsabilidade

- Ler atentamente e assinar, quando solicitado, os termos institucionais aplicáveis, tais como:
  - Termo de Ciência do Envio de Material a Laboratório de Apoio;
  - Termo de Não Realização de Estudo Anatomopatológico;
  - Termo de Retirada de Blocos e Lâminas;
  - Termo de Autorização de Entrega de Laudo a Terceiros
- Manter cópia, quando aplicável, ou ciência do conteúdo desses termos, disponíveis no site institucional e na recepção;

3.9. Comunicação clara e colaborativa

- Informar à equipe sobre dúvidas, desconfortos, dificuldades no atendimento;
- Buscar esclarecimentos sobre prazos, pendências de documentação, canais de entrega de resultados ou qualquer outro aspecto do processo, evitando mal-entendidos e atrasos.

O não cumprimento dos deveres aqui descritos, bem como condutas que coloquem em risco a integridade da equipe, das instalações ou da cadeia de custódia das amostras, poderá resultar na recusa ou suspensão do atendimento.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

O quadro abaixo indica o histórico das revisões e os itens que foram modificados. Este quadro deve ser atualizado sempre que houver alguma modificação nos processos descritos.

ELABORADOR	Annai Lukã Vitorino Losnak	Data: 11/05/2025
REVISOR	Annai Lukã Vitorino Losnak	Data: 15/05/2025
APROVADOR	Ângela Navarro Gordan	Data: 15/05/2025

VERSÃO	DATA	ALTERAÇÃO
01	27/06/2024	Inclusão inicial do documento.
1.1	15/05/2025	Reformulação integral do documento.

Cópia Não Controlada
CÓPIA PROIBIDA