



DIREITOS E RESPONSABILIDADES DO PACIENTE

Conheça seus direitos e responsabilidades e faça parte de uma experiência de cuidado mais segura, transparente e acolhedora.

SEUS DIREITOS

1. Receber atendimento seguro, com correta identificação, utilização de materiais adequados, adoção das práticas de prevenção de riscos e demais medidas voltadas à segurança do paciente.
2. O paciente tem o direito de esclarecer dúvidas sobre seu atendimento laboratorial, incluindo a higienização das mãos, o uso adequado de materiais e equipamentos, a confirmação de sua identificação, o preparo e a finalidade dos exames, bem como a identificação do profissional responsável pelo atendimento. Ter sua privacidade respeitada durante a coleta de amostras e demais procedimentos realizados pelo laboratório.
3. Ser tratado com dignidade, respeito, dedicação e humanidade por todos os colaboradores do Proclínico, sem qualquer forma de preconceito ou discriminação, respeitando a individualidade.
4. Ter respeitada sua crença espiritual e religiosa.
5. Ser identificado e tratado por seu nome e sobrenome ou nome social, e não por códigos, números, nome de sua doença ou de forma genérica.
6. Ter assegurados o sigilo, a confidencialidade e a proteção de seus dados pessoais e informações de saúde, conforme a legislação vigente.
7. Estar acompanhado por pessoa de sua escolha durante o atendimento, quando aplicável e desde que não comprometa a segurança, a privacidade ou a realização dos procedimentos.
8. Indicar livremente um representante para acompanhá-lo e representá-lo durante seu atendimento, quando aplicável.
9. Receber informações claras, objetivas e compreensíveis de forma verbal e/ou escrita sobre:
 - Preparo para a realização dos exames e procedimentos;
 - Coleta, acondicionamento, preservação e transporte das amostras, quando aplicável;
 - Possíveis riscos, intercorrências e reações adversas relacionadas à coleta ou à realização dos procedimentos laboratoriais.
10. Ser informado sobre o seu prazo para recebimento dos exames e em caso de descumprimento, ser comunicado previamente pelo laboratório.
11. Consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida, a realização de procedimentos, ciente de que a recusa poderá impedir sua execução quando comprometer a segurança, a qualidade, a validade técnica ou o atendimento aos requisitos legais e regulatórios.
12. Solicitar cópia ou ter acesso a qualquer momento a suas requisições (exceto as enviadas para o convênio) e termos, de acordo com a legislação vigente e amostras de acordo com a estabilidade ou tempo de guarda definida pelo laboratório.
13. Previamente ser informado, de forma clara, simples e compreensível sobre seu atendimento, documentos e/ou formulários que por ventura sejam apresentados para a sua assinatura, exames e procedimentos a que será submetido.
14. Ser orientado quanto necessidade de autorização pelos convênios e eventual responsabilidade financeira relacionada ao atendimento, podendo decidir pela realização ou não dos exames.
15. Ter assegurados os direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) e na Lei nº 15.378, de 6 de abril de 2026, quando aplicáveis ao atendimento laboratorial.
16. Idosos, gestantes, crianças e pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida têm garantidos os direitos e a prioridade de atendimento previstos na legislação vigente.
17. Ser informado, quando solicitado, sobre os canais disponíveis para registro de elogios, sugestões, reclamações e denúncias relacionadas ao atendimento.



DIREITOS E RESPONSABILIDADES DO PACIENTE

Conheça seus direitos e responsabilidades e faça parte de uma experiência de cuidado mais segura, transparente e acolhedora.

SUAS RESPONSABILIDADES

São obrigações do paciente durante o período em que permanecer no Proclínico:

1. Esclarecer dúvidas sempre que necessário sobre o preparo, coleta ou realização dos exames.
2. Apresentar documento de identificação oficial com foto, sempre que solicitado durante seu atendimento.
3. Fornecer informações completas, verdadeiras e atualizadas sobre seu estado de saúde, uso de medicamentos, suplementações e outras condições que possam interferir na realização ou interpretação dos exames, comunicando qualquer alteração relevante.
4. Seguir as orientações de preparo e coleta fornecidas pelo laboratório, compreendendo que seu descumprimento poderá comprometer a qualidade e a confiabilidade dos resultados.
5. Respeitar o direito dos demais pacientes, funcionários e prestadores de serviços do laboratório, que deverão ser tratados com cortesia, utilizando-se dos canais de comunicação disponíveis para exercer o seu direito de apresentar reclamações.
6. Agir de forma discreta e silenciosa nas dependências do laboratório, seguindo os padrões e normas da instituição.
7. Apresentar comprovante de coleta ou documento oficial com foto para entrega dos laudos impressos no laboratório.

No Proclínico, informação também faz parte do cuidado.

Conhecer seus direitos, cumprir suas responsabilidades e manter uma comunicação clara contribuem para uma experiência de atendimento mais segura e acolhedora.