

DIREITOS E RESPONSABILIDADES **DO PACIENTE**

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

RQ-SATEN-048 | Versão 003

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 compreensívelsobre seu atendimento, documentos e/ou formulários que porventurasejam 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.

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.



Política de Privacidade e Proteção de Dados do Laboratório Proclínico

RQ-CSGQ-305 | Versão 002

1. INTRODUÇÃO

O Laboratório Proclínico ("Proclínico") tem o compromisso com a proteção e respeito à privacidade e proteção dos dados pessoais de seus clientes, colaboradores e demais partes interessadas, respeitando as disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) e outras normas aplicáveis. Esta Política descreve as regras aplicáveis ao tratamento de dados pessoais realizados pelo Proclínico, incluindo a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, controle, modificação, comunicação, transferência, difusão e extração dos dados pessoais, conforme as leis vigentes.

Nesta Política, explicamos como tratamos os dados pessoais durante toda a interação com o Laboratório Proclínico, incluindo o uso de serviços, plataformas digitais, participação em campanhas e o contato por meio de nossos canais de atendimento.

2. DEFINIÇÕES

Para melhor compreensão desta Política, utilizamos as seguintes definições:

- Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD): Órgão da administração pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais no território nacional.

- Anonimização: Utilização de meios técnicos razoáveis para que um dado perca a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo.

- Controlador: Pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais. O Laboratório Proclínico é considerado o controlador dos dados pessoais para os fins descritos nesta Política.

- Dados Pessoais: Dados relacionados a uma pessoa física identificada ou identificável, como nome, CPF, número de identidade, fotografia, entre outros.

- Dados Pessoais Sensíveis: Dados pessoais sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dados de saúde, dados genéticos ou biométricos quando vinculados a uma pessoa natural.

- Encarregado de Dados: Pessoa indicada pelo Laboratório Proclínico para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares de dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD): Lei nº 13.709/18, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais em território brasileiro.

- Operador: Pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.

- Titular de Dados: Pessoa física a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.

- Tratamento de Dados: Toda operação realizada com dados pessoais, incluindo coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, controle, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

3. POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Esta Política de Privacidade é aplicável a todas as unidades do Laboratório Proclínico durante sua vigência.

4. FINALIDADES DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

O tratamento de dados pessoais pelo Laboratório Proclínico pode variar de acordo com a interação do indivíduo com os serviços e plataformas digitais oferecidos. Coletamos diferentes dados pessoais em diversas situações, como exames de saúde, uso de plataformas digitais, participação em campanhas e contatos com o Laboratório Proclínico. O tratamento de dados é realizado para diversas finalidades, incluindo:

- Cadastro nas plataformas digitais;
- Identificação e autenticação do usuário;
- Realização de exames laboratoriais e clínicos;
- Atendimento nas unidades físicas, nas plataformas ou em domicílio;
- Agendamento de consultas e exames;
- Entrega disponibilidade e acesso a resultados de exames;
- Fornecimento de funcionalidades das plataformas;
- Prestação de serviços de saúde em geral;
- Comunicação com o cliente (por e-mail, correio, mensagens de texto, WhatsApp ou telefone);
- Pesquisas de satisfação;
- Envio de mensagens com informações sobre produtos ou serviços;
- Ações de publicidade e marketing, incluindo campanhas promocionais;
- Geração de conhecimento, inovação e desenvolvimento de produtos;
- Cumprimento de obrigações legais;
- Manutenção de registros internos.

Em qualquer situação, o tratamento de dados pessoais é realizado para atender aos propósitos específicos informados ao titular dos dados no momento da coleta.

5. BASES LEGAIS PARA O TRATAMENTO

O Laboratório Proclínico assegura que o tratamento de dados pessoais estará em plena conformidade com as disposições legais estabelecidas na Lei Geral de Proteção de Dados. Nossas ações de tratamento de dados se baseiam em diversas fundações e obrigações legais inerentes a nossa atividade, a execução de contratos e a implementação de medidas necessárias para o cumprimento de políticas públicas, entre outras. No entanto, é importante observar que, de acordo com a LGPD, em casos em que exista uma base legal válida para o tratamento de dados, o consentimento do titular não é obrigatório, com exceção dos casos envolvendo menores de 12 anos.
Em situações em que seja requerido o consentimento do titular para o tratamento de dados, garantiremos que esse pedido seja feito de maneira clara e precisa.

6. COMPARTILHAMENTO DE DADOS PESSOAIS

O Laboratório Proclínico poderá compartilhar os dados pessoais com terceiros em algumas situações específicas, como:

- Prestadores de serviços: Empresas e profissionais de saúde que colaboram com o Laboratório Proclínico na prestação de serviços, como clínicas, laboratórios de apoio, médicos, entre outros.
- Parceiros: Empresas e organizações com as quais o Laboratório Proclínico mantém parcerias para a oferta de serviços ou campanhas conjuntas.
- Órgãos de saúde e vigilância sanitária: Para cumprimento de obrigações legais e regulatórias.
- Autoridades competentes: Quando necessário para atender a requerimentos legais e judiciais.

7. SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

O Laboratório Proclínico adota medidas de segurança adequadas para a proteção dos dados pessoais, incluindo o uso de práticas de segurança da informação, criptografia, políticas e procedimentos internos de segurança, e o treinamento de seus colaboradores. No entanto, é importante ressaltar que nenhum sistema de segurança é completamente à prova de falhas, e o Laboratório Proclínico não pode garantir a segurança absoluta dos dados pessoais. Portanto, os titulares de dados também têm um papel importante na proteção de seus dados, mantendo em sigilo informações como senhas e mantendo seus dispositivos seguros.

8. DIREITOS DO TITULAR DOS DADOS

De acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados, o titular dos dados possui diversos direitos em relação aos seus dados pessoais, incluindo direito de acesso, retificação, eliminação, portabilidade, limitação do tratamento, oposição a determinados tipos de tratamento e revogação do consentimento. Para exercer esses direitos, o titular de dados pode entrar em contato com o Laboratório Proclínico por meio do Encarregado de Dados, cujos detalhes de contato estão disponíveis em “contato”.

9. PRAZO DE ARMAZENAMENTO DOS DADOS

O Laboratório Proclínico manterá os dados pessoais dos titulares pelo período necessário para cumprir as finalidades para as quais foram coletados, respeitando obrigações legais e regulatórias, podendo ser armazenados por prazos mais longos em caso de obrigações de guarda e manutenção de registros. Após o término do prazo, os dados serão eliminados de forma segura, conforme determinado pelas políticas internas do Laboratório Proclínico.

O Laboratório Proclínico poderá compartilhar os dados pessoais com terceiros em algumas situações específicas, como:

- Prestadores de serviços: Empresas e profissionais de saúde que colaboram com o Laboratório Proclínico na prestação de serviços, como clínicas, laboratórios de apoio, médicos, entre outros.
- Parceiros: Empresas e organizações com as quais o Laboratório Proclínico mantém parcerias para a oferta de serviços ou campanhas conjuntas.
- Órgãos de saúde e vigilância sanitária: Para cumprimento de obrigações legais e regulatórias.
- Autoridades competentes: Quando necessário para atender a requerimentos legais e judiciais.

10. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

O Laboratório Proclínico pode transferir dados pessoais para outros países, desde que haja garantias adequadas de proteção de dados e segurança da informação, de acordo com a legislação aplicável. Essas transferências de dados podem ocorrer em situações como o uso de provedores de serviços de tecnologia, laboratórios de apoio que estejam localizados fora do Brasil, mas estejam em conformidade com os requisitos legais.

11. ALTERAÇÕES NA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

O Laboratório Proclínico reserva-se o direito de atualizar esta Política de Privacidade periodicamente, conforme as mudanças na legislação ou em nossas práticas de tratamento de dados pessoais. Quaisquer alterações significativas serão comunicadas aos titulares de dados por meio das plataformas do Laboratório Proclínico ou de outros meios adequados. Recomendamos que os titulares de dados revisitem regularmente esta Política para se manterem informados sobre como seus dados pessoais estão sendo tratados.

12. CONTATO

Para entrar em contato com o Laboratório Proclínico sobre questões relacionadas a esta Política de Privacidade ou ao tratamento de dados pessoais, você pode entrar em contato com nosso Encarregado de Dados nos seguintes meios:

- Responsável: Renata Mercadante
- Substituto(a): Natália Caroline Batista
- Canal de comunicação: Site Proclínico

O Laboratório Proclínico compromete-se a responder às solicitações dos titulares de dados de forma adequada e dentro dos prazos estabelecidos pela legislação aplicável.