

	Revisado anualmente.	Código: POL 034
	DBC PATOLOGIA DIAGNÓSTICA	Versão: 04
	Política (POL)	Data aprovação: 29/09/2025
	DIREITOS E RESPONSABILIDADES DOS PACIENTES	Paginação: 1 de 5

1. INTRODUÇÃO:

Este documento estabelece os direitos e responsabilidades dos pacientes atendidos pelo DBC Patologia Diagnóstica. Por meio da implementação e divulgação destas diretrizes, buscamos assegurar que os pacientes sejam respeitados em seus direitos e cientes de suas responsabilidades, garantindo a acurácia do diagnóstico laboratorial e a total conformidade com a legislação vigente, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018.

2. OBJETIVO:

Este documento tem por objetivos:

- Estabelecer os direitos e responsabilidades dos pacientes, bem como garantir a divulgação desse documento às partes interessadas.
- Estar conforme com os itens específicos do processo de acreditação externa (PACQ: GSR 40.020).

3. ABRANGÊNCIA:

Este documento se aplica a todos os profissionais do DBC Patologia Diagnóstica bem como aos pacientes atendidos pelo laboratório.

4. DESCRIÇÃO:

O respeito pelo direito do paciente é uma condição fundamental para a prestação de serviços na área da saúde. É base para atividades de atendimento ao paciente, sejam elas feitas presencialmente ou por meio do encaminhamento do material pelo médico assistente.

Há uma série de regras a respeito das relações entre prestadores e usuários do sistema de saúde, tanto público quanto privado. Essas regras estão consagradas nos direitos do consumidor, bem como na Constituição Federal e todo prestador de serviços de saúde precisa aderir a esses padrões. Sobre isso, a Constituição diz a respeito no Artigo 196: *“A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação.”* Embora seja uma referência clara ao SUS, esse parágrafo serviu de base para o desenvolvimento de normas para cuidados de saúde privados também.

Também vale mencionar o Código de Ética Médica (Resolução CFM 2.217/18), cujo Capítulo V é dedicado aos relacionamentos com os pacientes e familiares. O capítulo define obrigatoriedades que se tornam direito do paciente.

Com base na Portaria nº 1.820, de 13 de agosto de 2009, estabelece-se abaixo os direitos e responsabilidades dos pacientes no DBC Patologia Diagnóstica:

	Elaboração	Revisão	Aprovação
Nome	Amanda Pavim	Gabriela Gressler	Dr. Dennis Baroni Cruz
Cargo	Gestão da Qualidade	Biomédica	Patologista, RT
Data	15/09/2025	21/09/2025	29/09/2025

	<i>Revisado anualmente.</i>	Código: POL 034
	DBC PATOLOGIA DIAGNÓSTICA	Versão: 04
	Política (POL)	Data aprovação: 29/09/2025
	DIREITOS E RESPONSABILIDADES DOS PACIENTES	Paginação: 2 de 5

4.1 Direitos dos pacientes/familiares atendidos pelo DBC Patologia Diagnóstica:

- Solicitar que seja informado o nome do profissional que está atendendo o paciente nas dependências do DBC Patologia, prestando assistência.
- Solicitar que o paciente seja identificado e tratado por seu nome ou sobrenome, recebendo um atendimento respeitoso e humanizado, livre de preconceitos de raça, etnia, credo, sexo, idade, origem ou quaisquer outros tipos de preconceito por parte dos colaboradores. Caso o paciente informe seu nome social, deve ser identificado com esse nome.
- Ter informações claras, objetivas e compreensíveis sobre o(s) exame(s) que serão realizados.
- Solicitar uma segunda opinião médica sobre o diagnóstico realizado.
- Solicitar cópia, ou ter acesso aos exames, a qualquer momento, nos termos da legislação vigente.
- Confidencialidade e sigilo profissional, desde que não acarrete riscos a terceiros ou à Saúde Pública.
- Privacidade.
- Ter assegurada a confidencialidade do diagnóstico e os resultados dos exames, bem como de tudo aquilo que, mesmo desconhecido pelo próprio paciente, possa o profissional que atua na instituição ter acesso através do histórico do paciente.
- Não sofrer qualquer espécie de discriminação
- Expressar insatisfação, queixas e preocupações aos setores responsáveis na instituição, através da pesquisa de satisfação do cliente, do contato com a gerência ou mediante registro formal em canal de ouvidoria disponibilizado pelo laboratório, garantindo resposta documentada e rastreável.
- Saber que as peças cirúrgicas, os blocos de parafina, as lâminas (citopatológicas, anatomopatológicas e imuno-histoquímicas) e os laudos são de propriedade do paciente, ficando sob guarda técnica e custódia obrigatória do laboratório pelo período mínimo determinado pela legislação e normas da Sociedade Brasileira de Patologia, após o qual poderão ser solicitados pelo paciente ou responsável legal, mediante protocolo de devolução.
- Solicitar a entrega dos materiais supracitados diretamente ao requerente ou ao responsável legal deste, mediante a assinatura de um protocolo específico.

4.2 Responsabilidades dos pacientes/familiares atendidos no DBC Patologia Diagnóstica:

- Fornecer informações precisas e completas sobre seu histórico de saúde, condições atuais e outros dados relevantes ao diagnóstico.
- Seguir as instruções fornecidas pelos profissionais do laboratório durante os atendimentos.
- Responsabilizar-se por qualquer consequência clínica resultante da recusa em seguir as orientações técnicas fornecidas.
- Confirmar a veracidade dos dados cadastrais informados e declarar que o material biológico entregue para análise pertence à pessoa identificada na requisição médica, sob pena de infração ao artigo 299 do Código Penal Brasileiro.

	Elaboração	Revisão	Aprovação
Nome	Amanda Pavim	Gabriela Gressler	Dr. Dennis Baroni Cruz
Cargo	Gestão da Qualidade	Biomédica	Patologista, RT
Data	15/09/2025	21/09/2025	29/09/2025

	Revisado anualmente.	Código: POL 034
	DBC PATOLOGIA DIAGNÓSTICA	Versão: 04
	Política (POL)	Data aprovação: 29/09/2025
	DIREITOS E RESPONSABILIDADES DOS PACIENTES	Paginação: 3 de 5

- Respeitar os direitos dos demais pacientes e dos profissionais do laboratório, bem como cumprir os regulamentos internos da instituição, incluindo a proibição de fumar nas dependências.
- Acessar os resultados dos exames de forma segura através do portal online do laboratório, utilizando o *QR Code* ou a senha individual fornecidas no momento do atendimento (protocolo gerado no momento do recebimento do material), sendo este o método preferencial para garantir a confidencialidade e a rastreabilidade da entrega. O paciente deverá assinar protocolo de recebimento digital ou físico, que será anexado automaticamente ao sistema *PathoWeb*.
- Para a retirada de resultados impressos, apresentar um documento de identidade oficial, válido e com foto; entrega a terceiros só será permitida mediante a apresentação de um termo de autorização preenchido e assinado pelo paciente, acompanhado dos documentos de identidade de ambos (paciente e autorizado); o registro da entrega do resultado será registrado no sistema *PathoWeb* (nome de quem recebeu o laudo, data da entrega e número de documento oficial válido).
- Zelar pela confidencialidade de suas credenciais de acesso (*QR Code* e senha), não as compartilhando com terceiros não autorizados.

4.3 Prazos, guarda e devolução de materiais:

- O laboratório informa os prazos médios para a liberação dos laudos no momento do atendimento, que podem variar conforme a complexidade do exame (ex: citopatológico, anatomopatológico, imuno-histoquímica). O paciente pode consultar o andamento através de nossos canais de atendimento.
- As peças cirúrgicas, os blocos de parafina e as lâminas são de propriedade do paciente. O laboratório é responsável pela sua guarda e custódia por um período mínimo determinado pela legislação vigente, garantindo a disponibilidade para revisões ou segundas opiniões.
- O paciente ou seu responsável legal pode solicitar a devolução de seus materiais biológicos (espécimes cirúrgicos, lâminas e/ou blocos) a qualquer momento. A solicitação deve ser formalizada em um de nossos postos de atendimento, e o material será preparado para entrega no prazo de até dez dias úteis, respeitando-se os períodos mínimos de guarda definidos em regulamentações vigentes. A retirada será concluída mediante a assinatura de um protocolo de entrega específico, que será arquivado no sistema *PathoWeb*.

5. GLOSSÁRIO:

Acesso: Direito de obter informações ou documentos relacionados ao atendimento e exames realizados.

Acreditação externa: Processo de certificação que avalia a conformidade com padrões específicos de qualidade e segurança.

Confidencialidade: Garantia de que informações e resultados do paciente são mantidos em sigilo e não são divulgados sem autorização, exceto em situações que envolvem riscos à saúde pública.

Consentimento: Ato de autorizar a realização dos procedimentos médicos solicitados pelo médico assistente.

Dado pessoal sensível: Informação sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado

	Elaboração	Revisão	Aprovação
Nome	Amanda Pavim	Gabriela Gressler	Dr. Dennis Baroni Cruz
Cargo	Gestão da Qualidade	Biomédica	Patologista, RT
Data	15/09/2025	21/09/2025	29/09/2025

	Revisado anualmente.	Código: POL 034
	DBC PATOLOGIA DIAGNÓSTICA	Versão: 04
	Política (POL)	Data aprovação: 29/09/2025
	DIREITOS E RESPONSABILIDADES DOS PACIENTES	Paginação: 4 de 5

referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

Direitos dos pacientes: Conjunto de garantias que asseguram um atendimento respeitoso, acesso às informações e a privacidade do paciente.

Discriminação: Ato de tratar alguém de forma desigual ou injusta com base em raça, etnia, credo, sexo, idade, origem ou outros preconceitos.

Informações claras e compreensíveis: Detalhes sobre os exames e procedimentos que são fornecidos de forma que possam ser facilmente entendidos pelos pacientes.

Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): Lei nº 13.709/2018, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade.

Não fumar: Proibição de fumar dentro das instalações do laboratório para manter um ambiente saudável.

Portal Online: Plataforma digital segura onde os pacientes podem acessar seus resultados de exames utilizando credenciais únicas (QR Code e senha).

Privacidade: Direito de ter um atendimento e atendimento à saúde sem intrusões indevidas.

Recusa: Ato de não seguir orientações ou instruções fornecidas pelo laboratório, com implicações possíveis para o atendimento.

Responsabilidade: Dever de fornecer informações precisas, seguir instruções e respeitar as regras do laboratório.

Silêncio: Orientação para manter um ambiente tranquilo e evitar interrupções durante o atendimento e a realização de exames.

Sigilo profissional: Compromisso dos profissionais de saúde de manter em segredo as informações pessoais e os resultados dos pacientes.

Solicitação de documentos: Processo pelo qual o paciente deve apresentar identificação oficial para receber resultados impressos ou autorizar terceiros a retirá-los.

Transparência: Clareza nas informações fornecidas sobre exames e procedimentos.

6. REFERÊNCIAS:

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 06 jun. 2024.

BRASIL. Portaria nº 1.820, de 13 de agosto de 2009. Dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde, e que afirma, no parágrafo único do art. 4º, “o princípio da não discriminação na rede de serviços de saúde”. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2009/prt1820_13_08_2009.html. Acesso em: 06 jun. 2024.

CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA (CFM). Resolução CFM nº 2.217, de 27 de setembro de 2018, modificada pelas Resoluções CFM nº 2.222/2018 e 2.226/2019. Disponível em: <https://sistemas.cfm.org.br/normas/visualizar/resolucoes/BR/2018/2217>. Acesso em: 06 jun. 2024.

MARINHO, LARISSA CARDOSO (Coord.). Programa de Acreditação e Controle da Qualidade da Sociedade Brasileira de Patologia – PACQ-SBP: Rol de Requisitos para Acreditação - RRA São Paulo, SP: Sociedade Brasileira de Patologia - SBP, 2023.

7. DIRETRIZES:

	Elaboração	Revisão	Aprovação
Nome	Amanda Pavim	Gabriela Gressler	Dr. Dennis Baroni Cruz
Cargo	Gestão da Qualidade	Biomédica	Patologista, RT
Data	15/09/2025	21/09/2025	29/09/2025

	<i>Revisado anualmente.</i>	Código: POL 034
	DBC PATOLOGIA DIAGNÓSTICA	Versão: 04
	Política (POL)	Data aprovação: 29/09/2025
	DIREITOS E RESPONSABILIDADES DOS PACIENTES	Paginação: 5 de 5

Ação	Responsabilidade	Operacionalização
Emissão	Gestão da Qualidade	Disponibilização da política no sistema informatizado Gestqual na seção de documentos, acessada por todos os colaboradores.
Alteração	Gestão da Qualidade e Direção	Alterações no documento serão realizadas sempre que houver alteração de diretrizes ou documentos citados na mesma, ou anualmente em revisão periódica.
Aprovação	Direção	O documento será aprovado após revisão pela direção.
Publicação	Gestão da Qualidade	O documento deve ser enviado à Gestão da Qualidade para publicação no repositório de documento virtual.
Implantação	Gestão da Qualidade	Gestão da Qualidade.

	Elaboração	Revisão	Aprovação
Nome	Amanda Pavim	Gabriela Gressler	Dr. Dennis Baroni Cruz
Cargo	Gestão da Qualidade	Biomédica	Patologista, RT
Data	15/09/2025	21/09/2025	29/09/2025