

# Carta de Direitos e Deveres dos Pacientes



LABORATÓRIO  
**MARINGÁ**

ANATOMOCITOPATOLOGIA & MEDICINA PERSONALIZADA

# Carta de Direitos e Deveres dos Pacientes



# Apresentação

***Olá, primeiramente gostaríamos de dizer que é um prazer tê-lo(a) como paciente e esperamos que nossa relação e atendimento sejam condizentes com todas as suas expectativas.***

Nossa missão é produzir laudos diagnósticos confiáveis em menor tempo possível e oferecer um atendimento humanizado e profissional aos(às) nossos(as) pacientes, mantendo uma relação confiável e amistosa com nossos(as) parceiros(as) (médicos(as), pacientes, familiares, fornecedores e outros). Ser exemplo em Gestão de Pessoas, proporcionando um ambiente harmonioso e profissional, para que haja satisfação no trabalho realizado.

Informamos que qualquer dúvida ou informação adicional poderá ser sanada por meio de uma das nossas plataformas de atendimento: você pode encaminhar uma mensagem pelo nosso site:

**([www.laboratoriomaringa.com.br](http://www.laboratoriomaringa.com.br)), pelo nosso Whatsapp (44-99720-2424), por e-mail ([contato@laboratoriomaringa.com.br](mailto:contato@laboratoriomaringa.com.br)) ou ainda pelo telefone (44) 3023-8044.**

Além destes mecanismos, contamos com um Canal Confidencial, pelo qual você pode, de forma totalmente anônima e com garantia de sigilo, optando pela identificação ou não, denunciar condutas que considere em desacordo com o tipo de prestação de serviços. O Canal Confidencial está disponível no endereço eletrônico:

**<http://www.laboratoriomaringa.com.br/canalconfidencial>**

Essas denúncias serão encaminhadas, sem identificação do autor (quando solicitado o anonimato), a um órgão competente pela apuração e adoção de medidas corretivas, nos comprometendo a mantê-lo(a) infor-

mado(a) sobre o andamento de sua solicitação.

A fim de alcançarmos efetivamente os objetivos almejados em nossa Visão, é disponibilizada a presente Carta de Direitos e Deveres, pela qual buscamos a harmonia na prestação de nossos serviços com você Paciente.

**Nomenclaturas:**

Paciente: pessoa física solicitante ou titular de solicitação de exame anatomocitopatológico a ser realizado pelo Laboratório Maringá.

Representante: pessoa física legalmente constituída com poderes para representar os interesses do Paciente.

**Laboratório:** Laboratório Maringá de anatomocitopatologia e medicina personalizada.

Médico Solicitante: profissional responsável pelo tratamento ou diagnóstico do Paciente que solicita a realização de exames pelo Laboratório Maringá.

**Serviço:** Rol de exames realizados pelo Laboratório Maringá.

Terceiros: qualquer parte fora da relação Laboratório-Paciente.

Plano de Saúde: Instituição privada de prestação de assistência médico-hospitalar.

**Tabela de Preços:** Descritivo de custos dos exames realizados pelo Laboratório Maringá.

*Nossa missão é produzir laudos diagnósticos confiáveis em menor tempo possível e oferecer um atendimento humanizado e profissional aos(às) nossos(as) pacientes, mantendo uma relação confiável e amistosa com nossos(as) parceiros(as) (médicos(as), pacientes, familiares, fornecedores e outros).*

---

# Direitos

**01** O(A) Paciente tem o direito de receber atendimento digno, atencioso e respeitoso independentemente de sua origem, etnia, crença, cor, idade, sexo, orientação sexual, quadro clínico ou qualquer outro meio de discriminação.

**02** O(A) Paciente será identificado(a) e tratado(a) por seu nome (inclusive nome social, quando assim solicitar), sem qualquer referência ao seu estado clínico, condição social, orientação sexual, plano de saúde ou de qualquer outra forma que o descaracterize enquanto pessoa e/ou lhe viole seus direitos de personalidade.

**03** O(A) Paciente tem direito à regular e fácil identificação dos profissionais do Laboratório, por meio do uso de uniformes e crachás com nome e função desenvolvida pelo(a) colaborador(a).

**04** O(A) Paciente tem direito a receber informações claras, simples e compreensíveis sobre as ações a serem tomadas em âmbito laboratorial. Diagnósticos e tratamentos a serem realizados deverão ser obtidos mediante consulta com o(a) médico(a), clínica ou hospital escolhido pelo Paciente.

**05** O(A) Paciente tem direito de acesso a todas as informações por si prestadas, bem assim acesso aos resultados dos exames por meio dos mecanismos disponíveis (acesso online e entrega física em balcão).

**06** O(A) Paciente tem direito ao sigilo de seus dados, nos termos da Política de Privacidade e Proteção de Dados do Laboratório Maringá (<https://www.laboratoriomaringa.com.br/nossa-politica-de-privacidade-e-protacao-de-dados/>), bem assim o direito de serem coletados apenas os dados estritamente necessários à prestação do serviço de

anatomocitopatologia e medicina personalizada contratados. O sigilo somente será flexibilizado nos casos em que haja obrigação legal e/ou exigência de órgãos fiscalizadores e regulamentadores, sempre buscando a não identificação e evitando-se a exposição do(a) Paciente, reafirmando-se o compromisso do Laboratório Maringá com o sigilo profissional e das informações pessoais.\*

**07** O(A) Paciente tem o direito a consentir ou recusar, de forma livre e esclarecida, com a adequada informação para o exercício de sua autonomia, procedimentos diagnósticos e terapêuticos a serem nele(a) realizados, observados as normas legais em vigor e especialmente o contido no Código de Ética Médica, devendo tais manifestações serem externadas ao(à) médico(a) responsável pelo tratamento e/ou solicitante do exame a ser realizado pelo Laboratório Maringá.

**08** O(A) Paciente incapacitado(a) temporária ou definitivamente de expressar sua vontade, bem assim o menor de idade, tem o direito de ser representado(a) junto ao laboratório por responsável habilitado(a), observadas as normas legais em vigor e internas (Código de Conduta Ética).

**09** O(A) Paciente tem direito a consultar uma segunda opinião de diagnóstico sempre que assim desejar, sem que isso incorra em qualquer tipo de constrangimento durante o serviço prestado. Assim procedendo, os riscos e responsabilidade por tal medida serão exclusivos do(a) Paciente e do(a) Médico(a) Solicitante do exame.

**10** A responsabilidade do Laboratório Maringá limita-se à realização do(s) exame(s) requerido(s) pelo(a) Médico(a) Solicitante, de modo que a ausência de outros tipos de exames se configura como

adstrito àquilo que lhe foi solicitado.

**11** O(A) Paciente tem direito de ser informado(a) sobre todos os direitos até aqui mencionados, bem como quanto às normas e regulamentos internos do Laboratório, bem assim como se comunicar com os responsáveis por cada área do Laboratório para obter informações, esclarecimentos de dúvidas, apresentação e reclamações, podendo utilizar todos os meios de comunicação mencionados na apresentação desta Carta de Direitos e Deveres do(a) Paciente.

**Deveres**

**01** O(a) Paciente e/ou seu representante legal têm o dever de fornecer informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde e doenças existentes ao(à) Médico(a) Solicitante, o(a) qual irá, por sua vez, fornecer apenas àquelas informações necessárias à realização do exame por parte do Laboratório Maringá.

**02** A retirada ou consulta de exames será feita exclusivamente pelo(a) Paciente ou seu responsável apresentado no momento da solicitação do exame, a fim de manter o sigilo e a higidez da segurança das informações prestadas. Além destes, os resultados serão encaminhados ao(à) Médico(a) Solicitante, quando aplicável. A disponibilização de resultados de exames ou outras informações à terceiros somente será realizada se cumpridos os requisitos legais de representação, com disponibilização de cópia autenticada do instrumento/documento de representação com poderes específicos ao Laboratório.

**03** O(A) Paciente e seu representante têm o dever de preservar o patrimônio do Laboratório, utilizando com parcimônia os recursos colocados à sua disposição.

**04** O(A) Paciente e seus acompanhantes têm o dever de respeitar direito de terceiros, outros pacientes e dos(as) profissionais do Laboratório, tratando todos com respeito e urbanidade. É vedada a captura de imagens, vídeos, áudios ou qualquer outro tipo de mídia sem a expressa concordância das pessoas envolvidas.

**05** O(A) Paciente e seus acompanhantes têm o dever de respeitar a lei antifumo, que dispõe sobre a obrigatoriedade de não consumir cigarros, cigarrilhas, charutos ou qualquer outro produto fumífero em ambientes coletivos, públicos ou privados, em recintos total ou parcialmente fechados.

**06** O(A) Paciente deverá regularizar exclusiva e diretamente com o Plano de Saúde a questão de cobertura total, parcial ou inexistência de cobertura com relação aos exames a serem realizados. Em sendo exigida diligência complementar pelo Plano, como perícia prévia ou qualquer outra exigência, o(a) Paciente deverá dirimir a situação exclusivamente com o Plano de Saúde, declarando ter ciência de que o Laboratório não está obrigado a realizar qualquer exame pendente de liberação.

**07** Exames sem cobertura ou sem prévia autorização pelo Plano de Saúde somente serão realizados mediante desembolso direto pelo Paciente, de acordo com Tabela de Preços do Laboratório, a ser apresentada na mesma oportunidade.

**08** O(a) Paciente e/ou seu representante tem o dever de informar ao(à) Médico(a) Solicitante todos os medicamentos que esteja utilizando, bem como todas as informações sobre sua saúde, como por exemplo: cirurgias realizadas; medicamentos que provocam alergias; dentre outras. O(a) Médico(a) Solicitante, por sua vez, fará o repasse das informações necessárias à realização do exame.

**09** Em se tratando de crianças, adolescentes ou adultos considerados incapazes, os direitos e deveres desta Carta deverão ser exercidos e cumpridos pelos respectivos representantes legais.

## Informações complementares:

O Laboratório Maringá pode, eventualmente, requerer o pagamento de exames por meios bancários (depósitos ou PIX). Todavia, jamais serão requeridos pagamentos para correspondência bancária diferente de nossa razão social (Pimenta & Lima LTDA ou Lapam Serviços Médicos Ltda). Fique atento a possíveis golpes, verificando a veracidade das informações antes de realizar qualquer transação financeira.

Para realização de exames e disponibilização de resultados de pacientes menores de 18 (dezoito) anos é necessária a presença e acompanhamento do responsável legal.

Os objetos eventualmente deixados nas dependências do Laboratório Maringá serão armazenados por até 60 (sessenta) dias, período em que o(a) Paciente e acompanhantes poderão retirá-los na recepção. Após este prazo, os objetos serão encaminhados para doação a entidades de caridade.





LABORATÓRIO  
**MARINGÁ**  
ANATOMOCITOPATOLOGIA & MEDICINA PERSONALIZADA

[laboratoriomaringa.com.br/](http://laboratoriomaringa.com.br/)

@laboratoriomaringa