

DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES – CIPAC DIAGNÓSTICOS

Este documento tem por finalidade apresentar de forma clara e acessível os direitos e deveres dos pacientes atendidos pelo CIPAC Diagnósticos, reforçando o compromisso institucional com a ética, a segurança e a qualidade no atendimento.

Direitos dos Pacientes

Todo paciente atendido no CIPAC Diagnósticos tem o direito de:

1. Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso, independentemente de sua etnia, credo, cor, sexo, orientação sexual, condição econômica ou diagnóstico, sem qualquer forma de discriminação ou preconceito.
2. Ser atendido por profissionais qualificados, de forma ética e segura, conforme as normas técnicas e sanitárias vigentes.
3. Ter sua privacidade e intimidade respeitadas, com garantia de sigilo sobre informações clínicas, resultados de exames e dados pessoais, inclusive os tratados por meios eletrônicos, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
4. Ser identificado pelo nome completo, não por números ou códigos, salvo quando tecnicamente justificável.
5. Obter informações claras, acessíveis e completas sobre o procedimento ou exame realizado, incluindo sua finalidade, metodologia, riscos e eventuais alternativas.
6. Solicitar esclarecimentos adicionais em qualquer etapa do atendimento.
7. Receber o resultado dos exames no prazo informado no ato do atendimento, com possibilidade de acompanhamento de seu andamento.
8. Ser informado sobre eventuais atrasos, falhas ou intercorrências, bem como sobre as providências corretivas adotadas.
9. Ter livre acesso à Ouvidoria para manifestação de sugestões, reclamações, elogios, dúvidas ou denúncias, com garantia de sigilo e direito à resposta.

10. Solicitar cópia de laudos e acessar suas amostras (blocos, lâminas ou similares), respeitadas as normas de conservação, sigilo e autorização legal.
11. Receber informações sobre os custos dos procedimentos diagnósticos, formas de pagamento e cobertura por convênios.
12. Ter garantido o direito à acessibilidade e ao atendimento prioritário, nos termos da legislação aplicável.
13. Recusar-se, de forma livre e informada, à realização de procedimentos, após o devido esclarecimento de seus riscos e consequências.
14. Solicitar segunda opinião profissional, quando desejar.

Deveres dos Pacientes

Para que o atendimento seja realizado de forma segura, eficiente e respeitosa, o paciente tem o dever de:

1. Fornecer informações precisas e verdadeiras sobre seus dados pessoais, condição de saúde e histórico clínico, sempre que solicitado.
2. Apresentar documento de identificação oficial com foto sempre que requerido.
3. Tratar com urbanidade, respeito e cordialidade os profissionais, demais pacientes e colaboradores da instituição.
4. Zelar pelas dependências, mobiliários e equipamentos do laboratório, utilizando-os adequadamente.
5. Cumprir os horários agendados e informar previamente, sempre que possível, em caso de impossibilidade de comparecimento ou atraso.
6. Seguir as orientações fornecidas quanto a preparação para exames, jejum, uso de medicamentos e demais exigências técnicas.
7. Utilizar os canais institucionais de comunicação para esclarecer dúvidas, apresentar queixas ou solicitar informações, evitando veiculações informais que possam prejudicar a precisão ou celeridade do atendimento.

8. Respeitar a proibição de fumar em todas as dependências da instituição, inclusive nas áreas externas.
9. Comunicar alterações em seus dados cadastrais, como endereço, telefone ou e-mail.
10. Responsabilizar-se por autorizar, por escrito, a retirada de resultados por terceiros.
11. Honrar os compromissos financeiros assumidos perante a instituição, quitando os valores relativos aos exames e serviços realizados.
12. Assumir as responsabilidades decorrentes de eventual recusa na realização de exames indicados.

--

Observações Finais

O CIPAC Diagnósticos reafirma seu compromisso com a ética, a transparência, a humanização e a segurança em todos os aspectos do atendimento. Este documento será permanentemente revisado para adequação às normas legais e regulatórias vigentes, estando disponível para consulta pública em meio digital no site institucional.

O CIPAC Diagnósticos adota medidas técnicas e administrativas para assegurar a proteção dos dados pessoais dos pacientes, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD). As informações fornecidas pelos pacientes serão utilizadas exclusivamente para fins assistenciais, administrativos e legais, respeitando os princípios da finalidade, necessidade e segurança.

O CIPAC Diagnósticos se compromete a prestar os serviços conforme os mais elevados padrões técnicos e éticos. Contudo, o resultado dos exames depende de diversos fatores clínicos e laboratoriais, e a interpretação dos mesmos deve ser realizada exclusivamente por profissionais habilitados. O laboratório não se responsabiliza por decisões clínicas tomadas com base em laudos interpretados fora do contexto médico adequado.