

	Direitos e deveres dos clientes	Código: DIR/DEV
Elaborado por: Marcilene Coelho - Diretora técnica	Data: 14/11/2012	Versão 06
Revisado: Luísa Gonçalves – Comercial Thayssa Antonelle – Estagiária de Recursos Humanos	Data: 24/05/2023	
Análise Crítica: Marcilene Coelho – Diretora Técnica	Data: 24/05/2023 Data da próxima revisão: 05/2024	
Aprovado por: Marcilene Coelho – Diretora Técnica	Data: 24/05/2023	

Introdução

O Laboratório Interlab zela pela qualidade no atendimento, preza pela satisfação do cliente (incluindo pacientes, clientes, acompanhantes, colaboradores, fornecedores e visitantes) e confiança do mesmo nos exames/serviços realizados pela instituição.

1. Direitos dos clientes

a) Ser tratado com dignidade, respeito, dedicação e humanidade por todos os colaboradores do laboratório, sem qualquer forma de preconceito ou discriminação, respeitando a individualidade e diversidade. Contando com direito a admissão pelo nome social.

b) Ter assegurado o direito à confidencialidade de suas informações por um termo de confidencialidade assinado por todo profissional que ingressa na instituição, e cujo descumprimento lhe acarretará responsabilidade jurídica.

c) Buscar uma segunda opinião sobre o diagnóstico indicado no laudo, solicitando a transferência de guarda do seu material.

d) Ter acesso aos valores cobrados pelo seu exame, conforme as tabelas dos convênios.

Laboratório Interlab LTDA	Título: Direitos e Deveres do cliente.	
Código: DIR/DEV	Versão: 06	Página 1 de 4

e) Ter respeitada sua crença espiritual e religiosa, direitos esses extensivos aos seus familiares.

f) Ser informado sobre os direitos, as normas e os regulamentos do laboratório, bem como sobre os canais de comunicação institucionais para a obtenção de informações, esclarecimento de dúvidas e apresentação de reclamações.

g) Caso o paciente seja idoso, deverão também ser observados todos os direitos previstos no Estatuto do Idoso. Compete ao laboratório principalmente: Atendimento preferencial imediato e individualizado ao idoso. Salientando que nenhum idoso será objeto de qualquer tipo de negligência, discriminação, violência, crueldade ou opressão, e todo atentado aos seus direitos, por ação ou omissão, será punido na forma da lei. É dever de todos prevenir a ameaça ou violação aos direitos do idoso. As obrigações previstas na Lei não excluem da prevenção outras decorrentes dos princípios por ela adotados. No caso de idosos acima de 80 anos, esses tem prioridade sobre os demais. (Lei nº 10.741, de 01 de outubro de 2003).

h) O cliente com dificuldades de deambulação ou qualquer outro agravo na saúde, tem o direito de ser atendido diretamente na recepção do prédio, ou se necessário o motofretista buscará o exame na residência do cliente.

i) Expressar sua insatisfação, queixas e preocupações aos setores responsáveis na instituição, através dos canais de atendimento ao cliente, e receber informações, orientações e esclarecimentos pertinentes de acordo com as normas vigentes.

j) Receber orientações e esclarecimentos acerca de documentos e/ou formulários que sejam apresentados para a sua assinatura, de forma a demonstrar seu entendimento claro e consciente para uma opção segura;

k) Tem direito a revisão para esclarecimentos ao médico assistente ou adição de informações após novos informes clínicos;

l) Direito da guarda do material, quando no Laboratório Interlab dos seguintes prazos:

- 3 meses: reservas de amostras de biópsias;
- 5 anos: lâminas de citologias e biópsias;
- 10 anos: blocos de parafina e lâminas de citologia positivas.

m) Direito a retificação de laudos, caso ocorra falha em alguma informação;

Laboratório Interlab LTDA		Título: Direitos e Deveres do cliente.	
Código: DIR/DEV	Versão: 06	Página 2 de 4	

n) Direito à retirada do material (transferência de guarda), para análise em outros laboratórios, ou mesmo para que o paciente fique com a guarda do material.

2. Deveres dos clientes

- a) Respeitar o direito dos empregados e prestadores de serviços do laboratório, que deverão ser tratados com cortesia, utilizando-se dos canais de comunicação disponíveis para exercer seu direito de apresentar reclamações.
- b) Ter em mãos os documentos oficiais com foto, necessários para o atendimento, bem como apresentá-los sempre que solicitado;
- c) Respeitar a proibição de uso do porte de armas brancas e armas de fogo nas dependências do laboratório.
- d) Honrar com seu compromisso financeiro e saldar suas despesas provenientes de procedimentos diagnósticos.
- e) Nos casos de pacientes menores de 18 anos, os deveres acima mencionados deverão ser seguidos também pelos seus pais, ou responsáveis.
- f) Assinar o TCLE, termo de consentimento livre e esclarecido, no caso das amostras que devem ser encaminhadas ao laboratório.

Canais de comunicação

Qualquer conduta contrária a essas orientações configura violação aos direitos e deveres do cliente e deve ser registrada por meio do endereço de email confidencial@labinterlab.com.br. Outros canais de comunicação também poderão ser utilizados, como o número de atendimento ao cliente por telefone (31) 3352-0792 ou WhatsApp (31) 99107-6788.

Referência bibliográfica

- Código Civil Brasileiro. Lei nº 10.406, de 10/01/2002.
- Código de Defesa do Consumidor. Lei nº 8.078, de 11/09/1990

Laboratório Interlab LTDA	Título: Direitos e Deveres do cliente.	
Código: DIR/DEV	Versão: 06	Página 3 de 4

- Estatuto do Idoso. Lei nº 10.741, de 01/10/2003.
- Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA).
- Estatuto do Desarmamento. Lei nº 10.826, de 22/12/2003.
- Direitos e deveres do cliente. Hospital Sírio Libanês.
- LGPD