

	Revisado anualmente.	Código: POL 034
	DBC PATOLOGIA DIAGNÓSTICA	Versão: 05
	Política (POL)	Data aprovação: 18/09/2026
	DIREITOS E RESPONSABILIDADES DOS PACIENTES	Paginação: 1 de 7

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 os requisitos aplicáveis dos programas de acreditação a que a instituição se submete, na forma do Anexo I. PACQ-SBP, Rol de Requisitos para Acreditação, versão 1.5: GSR 40.020 - Política de comunicação dos direitos e responsabilidades dos pacientes. Manual Brasileiro de Acreditação da ONA (2026): grupo 1.1.19 - Cuidado Centrado no Paciente, requisitos 1.1.19.1, 1.1.19.3, 1.1.19.7 e 1.1.19.9, de Nível 1; grupo 1.1.7 - Relacionamento com o Paciente/Cliente, requisitos 1.1.7.1 e 1.1.7.2, de Nível 1, e 1.1.7.3, de Nível 2; e requisitos 2.1.3.3 e 2.1.3.4, da jornada do paciente.

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.

	Elaboração	Revisão	Aprovação
Nome	Gabriela Gressler	Amanda Pavim	Dr. Dennis Baroni Cruz
Cargo	Gestão da Qualidade	Gestão da Qualidade	Patologista, RT
Data	11/09/2026	14/09/2026	18/09/2026

	Revisado anualmente.	Código: POL 034
	DBC PATOLOGIA DIAGNÓSTICA	Versão: 05
	Política (POL)	Data aprovação: 18/09/2026
	DIREITOS E RESPONSABILIDADES DOS PACIENTES	Paginação: 2 de 7

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.

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.
- Receber atendimento seguro, em ambiente que preserve sua integridade física, e ser orientado quanto aos cuidados necessários antes, durante e depois dos procedimentos realizados no laboratório;
- Ser atendido em condições de conforto e acessibilidade, com atendimento adaptado às necessidades de pessoas com deficiência física, sensorial, cognitiva ou com mobilidade reduzida, e com prioridade legal quando aplicável;
- Ter reconhecido e respeitado o seu contexto cultural e a sua preferência espiritual, nos termos da “POL 017 - Política de respeito ao contexto cultural do paciente”, que é o documento titular desse conteúdo, desde que não haja prejuízo à segurança, à confidencialidade ou à rastreabilidade da amostra;
- Consentir previamente, de forma livre e esclarecida, com os procedimentos realizados no laboratório que dependam de sua participação direta, entre eles o exame peroperatório, a punção

	Elaboração	Revisão	Aprovação
Nome	Gabriela Gressler	Amanda Pavim	Dr. Dennis Baroni Cruz
Cargo	Gestão da Qualidade	Gestão da Qualidade	Patologista, RT
Data	11/09/2026	14/09/2026	18/09/2026

	Revisado anualmente.	Código: POL 034
	DBC PATOLOGIA DIAGNÓSTICA	Versão: 05
	Política (POL)	Data aprovação: 18/09/2026
	DIREITOS E RESPONSABILIDADES DOS PACIENTES	Paginação: 3 de 7

aspirativa por agulha fina e as coletas especiais, mediante termo do qual conste a declaração de compreensão;

- Ser informado, quando não houver condição de recebimento direto da informação, por meio de seu acompanhante, familiar ou responsável legal, a quem são prestadas as mesmas orientações.

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;
- 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;
- Autorizar o acesso do laboratório aos exames anteriores relacionados à amostra em estudo, quando necessários à correlação diagnóstica;
- Ler e firmar termo de responsabilidade nas hipóteses de não realização do estudo anatomopatológico, de retirada da peça antes de sua análise, de retirada de peças, blocos ou lâminas e de autorização ao laboratório para ceder a custódia do seu material;
- Acessar os resultados dos exames de forma segura pelo portal do laboratório, mediante QR Code ou senha individual fornecidos no atendimento, sendo este o meio preferencial de entrega, por assegurar confidencialidade e rastreabilidade;
- Apresentar documento de identidade oficial, válido e com foto para a retirada de resultados impressos; a entrega a terceiro depende de termo de autorização preenchido e assinado pelo paciente ("FR 020 - Termo de autorização de acesso de laudos por terceiros"), acompanhado dos documentos de identidade de ambos. O fluxo de disponibilização e entrega dos laudos, inclusive o registro da entrega, consta do "POP 042 - Laudos", documento titular desse conteúdo.
- 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;
- Os prazos mínimos de guarda dos espécimes, blocos e lâminas são os definidos no "MAN 001", em atendimento ao requisito CORE POR-G 100.003 do PACQ-SBP, e a destinação de peça anatômica a pedido do paciente observa a "POL 017 - Política de respeito ao contexto

	Elaboração	Revisão	Aprovação
Nome	Gabriela Gressler	Amanda Pavim	Dr. Dennis Baroni Cruz
Cargo	Gestão da Qualidade	Gestão da Qualidade	Patologista, RT
Data	11/09/2026	14/09/2026	18/09/2026

	Revisado anualmente.	Código: POL 034
	DBC PATOLOGIA DIAGNÓSTICA	Versão: 05
	Política (POL)	Data aprovação: 18/09/2026
	DIREITOS E RESPONSABILIDADES DOS PACIENTES	Paginação: 4 de 7

cultural do paciente”, item próprio, e o plano de gerenciamento de resíduos. A devolução é formalizada em um dos postos de atendimento e concluída em até dez dias úteis, mediante protocolo de entrega arquivado no sistema PathoWeb.

4.4. Divulgação e orientação:

Os direitos e as responsabilidades constantes deste documento são comunicados às partes interessadas por quadro afixado na recepção de todos os estabelecimentos, por versão eletrônica disponível no endereço institucional e no portal de resultados, e por orientação verbal no atendimento, sempre que o paciente ou seu acompanhante solicitar esclarecimento.

Os colaboradores que atuam no atendimento são capacitados para prestar essa orientação, com registro de treinamento e avaliação de eficácia na forma da “POL 033 - Gestão de Pessoas”. Quando o paciente não estiver apto a receber a informação, ela é prestada ao acompanhante, familiar ou responsável legal.

4.5. Manifestações do paciente:

As manifestações do paciente, do acompanhante e do responsável legal - reclamações, críticas, elogios, dúvidas e sugestões - são recebidas pelos canais institucionais divulgados na recepção e no portal de resultados, registradas com identificação do responsável e do prazo de retorno, e tratadas na forma do “POP 034 - Não conformidades, eventos inesperados, adversos e incidentes” quando caracterizarem não conformidade. A análise crítica das manifestações e da satisfação do cliente é conduzida na forma da “POL 022 - Gestão de Melhoria Contínua”, e o indicador de satisfação (FR 012) é apurado na forma do “POP 038 - Indicadores”. Admite-se a manifestação sem identificação, hipótese em que não há devolutiva.

4.6. Interfaces documentais:

O quadro abaixo identifica os documentos com os quais esta política se relaciona e delimita a titularidade de cada conteúdo, de modo que nenhum assunto seja definido em duplicidade.

Conteúdo	Documento titular	Relação com esta política
Contexto cultural, preferência espiritual, nome social e destinação de peça anatômica a pedido do paciente	POL 017	Esta política declara o direito; a sistemática é do documento titular
Proteção de dados pessoais, encarregado e sigilo profissional	POL 031	Esta política declara o direito à confidencialidade; o tratamento detalhado é do documento titular
Disponibilização e entrega de laudos, inclusive a terceiro autorizado	POP 042	Esta política declara o direito de acesso; o fluxo e o registro são do documento titular
Prazos de guarda de espécimes, blocos, lâminas e laudos	MAN 001	Esta política declara a propriedade do paciente e o direito de devolução; os prazos são do documento titular
Comunicação de achados críticos ao médico assistente	POL 030	Delimita o que é comunicado ao médico e o que é informado ao paciente

	Elaboração	Revisão	Aprovação
Nome	Gabriela Gressler	Amanda Pavim	Dr. Dennis Baroni Cruz
Cargo	Gestão da Qualidade	Gestão da Qualidade	Patologista, RT
Data	11/09/2026	14/09/2026	18/09/2026

	Revisado anualmente.	Código: POL 034
	DBC PATOLOGIA DIAGNÓSTICA	Versão: 05
	Política (POL)	Data aprovação: 18/09/2026
	DIREITOS E RESPONSABILIDADES DOS PACIENTES	Paginação: 5 de 7

Conteúdo	Documento titular	Relação com esta política
Registro e tratamento de manifestações e não conformidades	POP 034	Recebe as manifestações que caracterizem não conformidade
Análise crítica da satisfação e ciclos de melhoria	POL 022	Conduz a análise crítica das manifestações deste processo
Indicador de satisfação do cliente (FR 012)	POP 038	Titulariza a ficha técnica, a meta e a apuração
Capacitação das equipes de atendimento	POL 033	Registra o treinamento e a avaliação de eficácia da orientação prestada

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 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.

	Elaboração	Revisão	Aprovação
Nome	Gabriela Gressler	Amanda Pavim	Dr. Dennis Baroni Cruz
Cargo	Gestão da Qualidade	Gestão da Qualidade	Patologista, RT
Data	11/09/2026	14/09/2026	18/09/2026

	Revisado anualmente.	Código: POL 034
	DBC PATOLOGIA DIAGNÓSTICA	Versão: 05
	Política (POL)	Data aprovação: 18/09/2026
	DIREITOS E RESPONSABILIDADES DOS PACIENTES	Paginação: 6 de 7

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: 11 set. 2026.

BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. Resolução nº 553, de 9 de agosto de 2017. Aprova a atualização da Carta dos Direitos e Deveres da Pessoa Usuária da Saúde. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2017. Disponível em: <https://www.gov.br/conselho-nacional-de-saude/pt-br/atos-normativos/resolucoes/2017/resolucao-no-553.pdf/view>. Acesso em: 11 set. 2026.

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: 11 set. 2026.

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. ANEXOS:

Anexo I - Correspondência de requisitos: PACQ-SBP e ONA:

O quadro abaixo relaciona o conteúdo desta política aos requisitos dos programas de acreditação, para consulta direta do avaliador.

Conteúdo desta política	PACQ-SBP	ONA (2026)
Relação dos direitos do paciente e do familiar	GSR 40.020	1.1.19.1 (Nível 1)
Informação clara, objetiva e compreensível sobre os exames	GSR 40.020	1.1.19.3 (Nível 1)
Privacidade, confidencialidade e sigilo	GSR 40.020	1.1.19.7 (Nível 1)
Segurança e conforto no atendimento	GSR 40.020	1.1.19.7 (Nível 1)
Acessibilidade a pessoas com necessidades especiais	GSR 40.020	1.1.19.9 (Nível 1)
Contexto cultural e preferência espiritual	GSR 40.020; CORE GPS 20.008	1.1.19.1 (Nível 1)
Consentimento livre e esclarecido dos procedimentos	GSR 40.020	1.1.19.3 (Nível 1)
Responsabilidades do paciente, inclusive os termos de responsabilidade	GSR 40.020	1.1.19.1 (Nível 1)
Propriedade, guarda e devolução de peças, blocos e lâminas	GSR 40.020; CORE POR-G 100.003	3.2.10 (Nível 1)
Divulgação dos direitos e deveres e capacitação das equipes	GSR 40.020	2.1.3.3 e 2.1.3.4 (Nível 1)
Canais de manifestação e tratamento das reclamações	GMC 30.003	1.1.7.1 e 1.1.7.2 (Nível 1); 1.1.7.3 (Nível 2)

Anexo II - Registro de alterações desta revisão:

Esta revisão não suprimiu conteúdo da versão anterior. As alterações estão resumidas abaixo.

1. Rastreabilidade normativa. Foram declarados os requisitos da ONA correspondentes, com o respectivo nível, e criado o Anexo I com a correspondência item a item.

	Elaboração	Revisão	Aprovação
Nome	Gabriela Gressler	Amanda Pavim	Dr. Dennis Baroni Cruz
Cargo	Gestão da Qualidade	Gestão da Qualidade	Patologista, RT
Data	11/09/2026	14/09/2026	18/09/2026

	<i>Revisado anualmente.</i>	Código: POL 034
	DBC PATOLOGIA DIAGNÓSTICA	Versão: 05
	Política (POL)	Data aprovação: 18/09/2026
	DIREITOS E RESPONSABILIDADES DOS PACIENTES	Paginação: 7 de 7

2. Direitos acrescentados. Foram incluídos os direitos à segurança, ao conforto, à acessibilidade, ao respeito ao contexto cultural e espiritual e ao consentimento livre e esclarecido dos procedimentos, todos exigidos expressamente pelo GSR 40.020 e ausentes na versão anterior.
3. Responsabilidades acrescentadas. Foram incluídas a autorização de acesso a exames anteriores relacionados à amostra e a assinatura dos termos de responsabilidade quanto à não realização do estudo anatomopatológico, à retirada da peça antes da análise, à retirada de peças, blocos e lâminas e à cessão de custódia do material, igualmente exigidas pelo GSR 40.020.
4. Organização do item 4.2. Os itens que tratavam do acesso ao resultado estavam relacionados como responsabilidades e foram remanejados, com remissão ao POP 042 quanto ao fluxo de entrega.
5. Divulgação e orientação. Item novo, com os meios de comunicação dos direitos e deveres, a capacitação das equipes de atendimento e a orientação ao acompanhante quando o paciente não estiver apto a recebê-la, que são a evidência expressa do requisito.
6. Manifestações do paciente. Item novo, com os canais, o registro, o prazo de retorno e a remissão ao POP 034, à POL 022 e ao POP 038.
7. Guarda e devolução de materiais. O item passou a remeter ao MAN 001 quanto aos prazos de guarda e à POL 017 quanto à destinação de peça anatômica, eliminando a definição do mesmo assunto em dois documentos.
8. Interfaces documentais. Quadro novo, delimitando a titularidade de nove conteúdos compartilhados com outros documentos do sistema da qualidade.
9. Anexos. O item foi criado, com a correspondência de requisitos e o registro de alterações.
10. Forma. A numeração das subseções, que se apoiava em duas listas distintas, foi unificada; os marcadores em “bolão” foram substituídos pelo marcador padrão do acervo; e as meias-riscas foram substituídas por hífen simples.

	Elaboração	Revisão	Aprovação
Nome	Gabriela Gressler	Amanda Pavim	Dr. Dennis Baroni Cruz
Cargo	Gestão da Qualidade	Gestão da Qualidade	Patologista, RT
Data	11/09/2026	14/09/2026	18/09/2026