


LAB REDE – Laboratório de Referência em Diagnósticos Especializados	Setor: Qualidade	
Título: Política de Direitos e Deveres dos Clientes	Documento: UGQ – CD – Nº 0924 – V01	

## POLÍTICA DE DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

Lab Rede – Laboratório de Referência em Diagnósticos Especializados S/A

---

### 1. Objetivo

Estabelecer os direitos e deveres dos clientes do Laboratório Lab Rede, assegurando transparência, qualidade técnica, confiabilidade dos resultados laboratoriais e proteção das informações, em conformidade com as boas práticas laboratoriais e legislações aplicáveis.

### 2. Abrangência

Esta política aplica-se a todos os clientes atendidos pelo Lab Rede, abrangendo laboratórios parceiros, instituições hospitalares, profissionais da saúde e pacientes.

---

### 3. Princípios de Atendimento ao Cliente

O Lab Rede compromete-se a prestar seus serviços respeitando os seguintes princípios:

#### a) Acessibilidade compatível com as necessidades individuais

Garantir que os serviços laboratoriais sejam prestados de forma acessível, respeitando necessidades específicas dos clientes e pacientes, promovendo condições adequadas de atendimento, comunicação e acesso às informações.

#### b) Privacidade

Assegurar a confidencialidade e a proteção das informações clínicas e dos dados relacionados aos exames, garantindo seu tratamento seguro e o acesso restrito às pessoas autorizadas.

#### c) Confidencialidade

Garantir o sigilo das informações pessoais, clínicas e laboratoriais, permitindo acesso apenas a profissionais autorizados ou responsáveis legais, conforme legislação vigente.

#### d) Dignidade

Assegurar que todos os clientes e pacientes sejam tratados com dignidade, sem qualquer forma de discriminação ou constrangimento.

#### e) Respeito

Promover atendimento cordial, ético e profissional, respeitando valores, condições individuais e necessidades específicas dos clientes e pacientes.


#### f) Segurança

Garantir que todos os processos laboratoriais sejam conduzidos de acordo com padrões técnicos e normas de qualidade, assegurando a segurança do paciente, da amostra e da confiabilidade dos resultados.

#### g) Informação

Disponibilizar orientações claras e acessíveis sobre preparo de exames, coleta, prazos de liberação de resultados, metodologias utilizadas e canais de atendimento.

Primeira versão: maio de 2026	Abrangência: Clientes Lab Rede	
C:\Users\bruno.oliveira\Downloads\0924 - Política de Direitos e Deveres dos Clientes V01.docx	Número de Cópias: QN	Pg 1/4

LAB REDE – Laboratório de Referência em Diagnósticos Especializados	Setor: Qualidade	
Título: Política de Direitos e Deveres dos Clientes	Documento: UGQ – CD – Nº 0924 – V01	

#### **h) Consentimento prévio, quando aplicável**

Assegurar que procedimentos laboratoriais que exijam autorização prévia sejam realizados somente após consentimento do paciente ou responsável legal, quando aplicável.

---

#### **4. Direitos dos Clientes**

Os clientes do Lab Rede possuem os seguintes direitos:

##### **4.1 Qualidade e Confiabilidade**

- Receber resultados laboratoriais com elevado padrão de qualidade técnica.
- Ter acesso a exames realizados conforme normas técnicas e regulatórias aplicáveis.
- Ser informado sobre possíveis limitações ou interferências que possam impactar os resultados.

##### **4.2 Prazo de Liberação de Resultados**

- Receber os resultados dentro dos prazos previamente informados.
- Ser comunicado em caso de necessidade de repetição de exames ou eventuais atrasos.

##### **4.3 Transparência das Informações**

- Receber orientações claras sobre preparo, coleta e condições necessárias para realização dos exames.
- Ter acesso a canais de atendimento para esclarecimento de dúvidas ou registro de manifestações.

##### **4.4 Confidencialidade e Proteção de Dados**

- Ter garantida a confidencialidade das informações laboratoriais e pessoais, em conformidade com a legislação vigente.
- Receber os resultados por meios seguros e autorizados.


##### **4.5 Atendimento e Suporte**

- Contar com suporte técnico para esclarecimento de dúvidas relacionadas aos exames.
  - Registrar reclamações, sugestões ou elogios, que serão analisados conforme procedimentos do sistema de gestão da qualidade.
- 

#### **5. Deveres dos Clientes**

Para garantir a qualidade e confiabilidade dos serviços laboratoriais, os clientes devem observar os seguintes deveres:

Primeira versão: maio de 2026	Abrangência: Clientes Lab Rede	
C:\Users\bruno.oliveira\Downloads\0924 - Política de Direitos e Deveres dos Clientes V01.docx	Número de Cópias: QN	Pg 2/4

LAB REDE – Laboratório de Referência em Diagnósticos Especializados	Setor: Qualidade	
Título: Política de Direitos e Deveres dos Clientes	Documento: UGQ – CD – Nº 0924 – V01	

### 5.1 Exigências Pré-Analíticas

O cliente deve:

- Fornecer informações corretas e completas na solicitação dos exames.
- Garantir que o paciente siga corretamente as orientações de preparo.
- Assegurar a correta identificação das amostras.
- Garantir que coleta, acondicionamento e transporte das amostras sigam as orientações técnicas do laboratório.
- Encaminhar as amostras dentro do prazo de estabilidade definido para cada exame.

O não cumprimento dessas condições pode resultar em rejeição da amostra ou necessidade de nova coleta.

---

### 5.2 Responsabilidades Durante o Processo Analítico

O cliente deve:

- Informar condições clínicas relevantes que possam interferir nos exames.
  - Comunicar ao laboratório eventuais inconsistências identificadas nos resultados.
- 

### 5.3 Exigências Pós-Analíticas

O cliente deve:


- Conferir os resultados recebidos.
  - Comunicar divergências ou dúvidas ao laboratório.
  - Utilizar os resultados exclusivamente para fins clínicos e assistenciais, respeitando normas éticas e de confidencialidade.
- 

## 6. Confidencialidade das Informações

O Lab Rede compromete-se a:

- Garantir sigilo das informações laboratoriais e clínicas.
  - Permitir acesso às informações apenas a profissionais autorizados.
  - Adotar medidas de segurança para proteção dos dados, incluindo controle de acesso e rastreabilidade das informações.
- 

Primeira versão: maio de 2026	Abrangência: Clientes Lab Rede	
C:\Users\bruno.oliveira\Downloads\0924 - Política de Direitos e Deveres dos Clientes V01.docx	Número de Cópias: QN	Pg 3/4

LAB REDE – Laboratório de Referência em Diagnósticos Especializados	Setor: Qualidade	
Título: Política de Direitos e Deveres dos Clientes	Documento: UGQ – CD – Nº 0924 – V01	

## 7. Termo de Anuência

Ao utilizar os serviços do Lab Rede, o cliente declara estar ciente e de acordo com as condições estabelecidas nesta política, comprometendo-se a cumprir os requisitos técnicos necessários para realização dos exames.

O aceite poderá ocorrer por meio de:

- assinatura de contrato ou termo específico;
- utilização continuada dos serviços laboratoriais.

---

## 8. Disposições Gerais

O descumprimento das condições estabelecidas nesta política poderá resultar em:

- rejeição da amostra;
- necessidade de nova coleta;
- atraso na liberação de resultados.

Esta política poderá ser revisada periodicamente para melhoria contínua dos processos e adequação às normas regulatórias.

Primeira versão: maio de 2026	Abrangência: Clientes Lab Rede	
C:\Users\bruno.oliveira\Downloads\0924 - Política de Direitos e Deveres dos Clientes V01.docx	Número de Cópias: QN	Pg 4/4