

Direitos dos Pacientes nas Dependências do CDA Medicina Diagnóstica

Como parte do nosso compromisso com a transparência e a qualidade do atendimento, apresentamos a seguir uma série de direitos que você, nosso cliente, possui ao utilizar nossos serviços.

Estes direitos são delineados para garantir que suas necessidades sejam atendidas de maneira justa e eficiente, reforçando nossa dedicação à excelência e à sua satisfação. Abaixo, listamos esses direitos em formato de tópicos para facilitar a compreensão e consulta:

- 1 Atendimento Cordial e Respeitoso:** receber atendimento cordial, respeitoso, humanizado e atencioso, sem pre- conceitos de raça, etnia, credo, sexo, idade, origem ou quaisquer outros tipos de preconceito por parte dos colaboradores da instituição.
- 2 Identificação pelo Nome:** ser identificado pelo nome e sobrenome, ou nome social, com a presença deste em todo documento do usuário. O nome social deve ser utilizado independentemente do registro civil, assegurando o uso do nome de preferência. Não poderá ser identificado por número, nome ou código da doença ou outras formas desrespeitosas ou preconceituosas.
- 3 Integridade Física e Moral:** ter assegurada sua integridade física e moral, segurança, individualidade e privacidade em qualquer momento do atendimento e na satisfação de suas necessidades fisiológicas.
- 4 Respeito aos Valores:** ser respeitado em seus valores culturais, morais e éticos, preservando sua imagem e identidade.
- 5 Identificação dos Profissionais:** identificar todos os profissionais que atuam direta ou indiretamente no seu atendimento, através de crachá com nome legível e fixado em local visível.
- 6 Informações sobre Procedimentos:** obter informações claras, simples e compreensíveis sobre os procedimentos a que será submetido, incluindo:
 - Exames e condutas, seus benefícios, riscos e consequências indesejáveis, e direito de consentir ou recusar.
 - Finalidade dos materiais coletados para o exame.
 - Benefícios, riscos e consequências dos procedimentos, com direito de consentir ou recusar.
- 7 Confidencialidade das Informações:** ter assegurado o direito à confidencialidade de suas informações, através da manutenção do sigilo profissional, exceto quando houver risco a terceiros ou à saúde pública.
- 8 Direitos do Idoso:** se idoso, ter todos os direitos previstos no Estatuto da Pessoa Idosa (Lei nº 10.741/03 e Lei nº 13.466/17), com prioridade especial para maiores de 80 anos.
- 9 Direitos da Criança e do Adolescente:** se criança ou adolescente, ter assegurados os direitos previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/90 e 12.962/2014), incluindo a permanência integral de um dos pais ou responsável ao seu

Elaborado por: Patricio dos Santos	Revisado por: Everson Moretti	Aprovado por: Jeferson Henrique Graton
Cargo: Gerencia RH Data: 09/06/2026	Cargo: Gerente de Processos Data: 09/06/2026	Cargo: Diretor Data: 09/06/2026

lado.

10 Expressão de Insatisfações: expressar insatisfações, queixas e preocupações aos setores responsáveis da instituição, através do Relatório de Reclamação de Cliente (REC) e Pesquisa de Satisfação do Cliente.

11 Acesso ao Laudo: ter acesso ao laudo através do site do CDA Medicina Diagnóstica, mediante login e senha, ou retirada do laudo impresso com apresentação de documento com foto e/ou autorização para entrega de laudo a terceiros.

Esses direitos visam garantir um atendimento de qualidade, respeitoso e seguro, assegurando dignidade e respeito a todos os usuários dos serviços de saúde.

Deveres dos Pacientes nas Dependências do CDA Medicina Diagnóstica

Para garantir um relacionamento harmonioso e eficaz entre nossa empresa e você, cliente, é fundamental que ambos conheçamos e respeitemos nossos respectivos deveres. Os deveres a seguir foram delineados para assegurar a transparência, a responsabilidade mútua e a excelência no serviço prestado. Listamos esses deveres em formato de tópicos para facilitar a compreensão e consulta:

- 1 Urbanidade e Discrição:** agir com respeito e discrição nas dependências do CDA, demonstrando consideração pelos direitos dos demais pacientes, funcionários e prestadores de serviços.
- 2 Cortesia e Comunicação:** tratar todos com cortesia e utilizar os canais de comunicação disponíveis para apresentar reclamações.
- 3 Informações Médicas:** fornecer informações precisas e completas sobre o histórico de saúde, incluindo doenças prévias, queixas, uso de medicamentos, reações alérgicas e outras informações relevantes.
- 4 Documentação para Convênio:** providenciar e entregar todos os documentos necessários para a autorização e aprovação do atendimento pelo convênio médico, incluindo as guias de autorização.
- 5 Documentos de Identificação:** apresentar documentos com foto no momento do atendimento.
- 6 Informações sobre Atendimento:** buscar informações sobre as condições de atendimento da instituição e conhecer as normas para a realização dos exames.
- 7 Compromisso Financeiro:** honrar com os compromissos financeiros assumidos com a instituição.
- 8 Patrimônio e Conforto:** zelar pelo patrimônio da instituição, visando ao conforto próprio e dos demais pacientes durante o atendimento.
- 9 Proibição de Fumar:** não fumar nas dependências da instituição.
- 10 Responsabilidade dos Pais:** no caso de pacientes menores de 18 anos, os deveres devem ser seguidos também pelos pais ou responsáveis.
- 11 Preparo dos Exames:** assumir a responsabilidade pelo cumprimento do preparo adequado

Elaborado por: Patricio dos Santos	Revisado por: Everson Moretti	Aprovado por: Jeferson Henrique Graton
Cargo: Gerencia RH Data: 09/06/2026	Cargo: Gerente de Processos Data: 09/06/2026	Cargo: Diretor Data: 09/06/2026



DOCUMENTO DA QUALIDADE

Identificação: DQ 005
Versão 001
Data de revisão: 09/06/2026
Próxima revisão: 09/06/2027
Página 4 de 5

para os exames, assinando um Termo de Anuência se necessário.

12 Retirada de Laudos: emitir autorização formal para a retirada de laudos por terceiros, quando necessário.

Elaborado por: Patricio dos Santos	Revisado por: Everson Moretti	Aprovado por: Jeferson Henrique Graton
Cargo: Gerencia RH Data: 09/06/2026	Cargo: Gerente de Processos Data: 09/06/2026	Cargo: Diretor Data: 09/06/2026