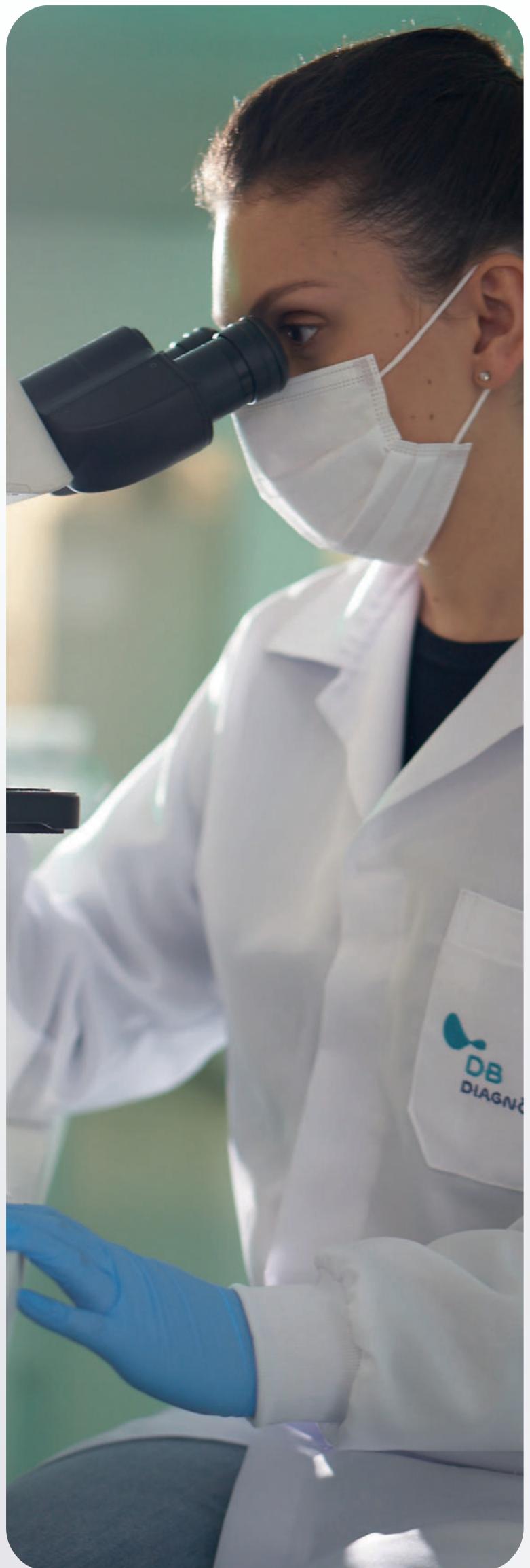




CARTILHA  
**PRINCÍPIOS BÁSICOS DO CUIDADO  
CENTRADO NA PESSOA**



## No Contexto de Laboratório de Apoio

Nosso propósito é transmitir conhecimento para que nossos clientes possam orientar seus pacientes de forma segura, ética e humanizada.

## Compromisso com o Cuidado Seguro e Centrado na Pessoa

Como laboratório de apoio, reforçamos que a segurança do paciente é um direito fundamental, mesmo quando não há contato direto com ele. Nossa atuação se baseia na **qualidade técnica, na rastreabilidade das amostras e no suporte contínuo** aos laboratórios clientes.

Mais de 50% dos danos em saúde podem ser prevenidos (*Global Patient Safety Action Plan 2021–2030: Towards Eliminating Avoidable Harm in Health Care* (Genebra: WHO; 2021)). Por isso, fornecer orientação clara aos clientes e garantir processos internos seguros é essencial para reduzir riscos e promover cuidado humanizado.



## Identificação Segura

As amostras devem ser identificadas de forma segura, utilizando no mínimo dois identificadores, preferencialmente confirmados pelo próprio paciente, com dupla checagem, garantindo que o exame seja realizado na pessoa correta, prevenindo trocas, erros e possíveis danos.



## Segurança e Privacidade

Proteger dados e informações sensíveis do paciente, garantindo **confidencialidade e ética**.



## Valores Pessoais e Preparo Adequado

Apoiar o cliente com orientações claras para respeitar preferências culturais, religiosas e individuais no preparo das coletas.

## Segurança e Qualidade em toda a Cadeia Laboratorial

Nosso compromisso técnico permeia todas as etapas sob nossa responsabilidade.



## **Rigor Técnico e Científico**

Utilizar metodologias analíticas devidamente validadas e verificadas, assegurando precisão e exatidão por meio de controles internos e externos, em conformidade com normas nacionais e internacionais aplicáveis.



## **Cadeia de Custódia Segura**

Monitorar continuamente a rastreabilidade das amostras, durante todo o percurso, saída do cliente, transporte, recebimento, análise, liberação, armazenamento e descarte.



## **Comunicação de Valores Críticos**

Resultados informados imediatamente via porta e-DB garantindo ao cliente gestão estratégica para uma comunicação rápida e segura ao médico ou paciente.



## **Direito do Paciente à Informação e Participação — Suporte ao Cliente**

A informação adequada ao paciente é realizada pelo laboratório solicitante, mas nós garantimos suporte técnico total através dos canais de comunicação SAC, Assessoria Científica e Canal Médico.



## **Comunicação Clara e Transparente com o Cliente**

Oferecer informações precisas e alinhadas às melhores evidências científicas, através dos canais de comunicação, portal e-DB e Guia de Exames. Disponibilizando materiais robustos para orientar a solicitação correta, o preparo, restrições ou potenciais riscos, assim como o entendimento do exame.



## **Consentimento Informado**

Apoiar o cliente no fornecimento de orientações para procedimentos com preparo específico, restrições ou potenciais riscos.



## **Direito à Recusa**

Auxiliar os laboratórios na orientação aos pacientes sobre alternativas, riscos e consequências quando eles se recusam a realizar alguma recomendação para o exame, garantindo que a sua decisão seja livre e esclarecida.



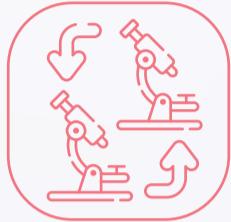
## **Educação e Capacitação Contínua**

A formação contínua eleva a qualidade e a segurança do serviço, por isso disponibilizamos aos laboratórios a Universidade Corporativa **UniDB**, com conteúdo técnicos e científicos, voltados às rotinas laboratoriais e à capacitação dos profissionais.



## **Disseminação de Boas Práticas**

Promover conhecimento técnico, padronização e adoção de práticas seguras.



## Parceria com os Laboratórios Clientes

Atuamos como extensão ética, técnica e científica dos nossos clientes.



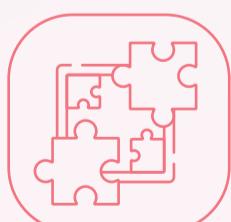
## Apoio Técnico Especializado

Contamos com um atendimento consultivo e personalizado, uma equipe de médicos e profissionais altamente especializados, oferecendo suporte técnico atuando no esclarecimento de dúvidas sobre exames, orientação no preparo dos pacientes, suporte na interpretação de resultados e definição de critérios técnicos de aceitação, sempre alinhados às melhores práticas e protocolos.



## Respeito à Relação Médico-Paciente

Mantém postura ética e de suporte, preservando a autonomia do cliente e o vínculo com o paciente.



## Trabalho Integrado

Alinhar processos, fluxos e estratégias de melhoria contínua.



# Acessibilidade e Resolução Justa

## Letramento às Informações

Garantir que materiais e orientações estejam claros, acessíveis e compreensíveis.

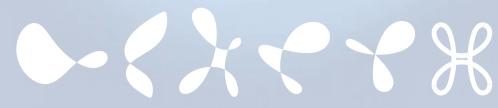
## Não Discriminação

Promover equidade no apoio técnico e no tratamento das amostras.

## Resolução de Ocorrências

Tratar incidentes com transparência, investigação adequada e responsabilidade.





## Nosso Compromisso Final

Nossa missão como laboratório de apoio é garantir que cada amostra seja tratada com excelência técnica, segurança e ética. Mesmo sem contato direto com o paciente, trabalhamos para garantir cuidado seguro, humanizado e alinhado às melhores práticas.

Juntos, promovemos saúde com qualidade, responsabilidade e respeito ao paciente.



[dbdiagnosticos.com.br](http://dbdiagnosticos.com.br)

[db.diagnosticos](https://www.instagram.com/db.diagnosticos)

[db.diagnosticos](https://www.facebook.com/db.diagnosticos)

[DB Diagnósticos](https://www.linkedin.com/company/db-diagnosticos/)