ONEVES LABORATÓRIOS | REDE D'OR



GUIA DO

PACIENTE E ACOMPANHANTE

INTRODUÇÃO

É uma satisfação receber você no Neves Laboratórios!

Este guia foi preparado para pacientes e acompanhantes com informações importantes para tornar sua experiência conosco mais simples, segura e tranquila.

Aqui você encontrará orientações sobre atendimento, unidades, horários, preparação para exames, coleta domiciliar, atendimento prioritário, identificação, resultados, privacidade, direitos e responsabilidades e nossos canais de comunicação.

NOSSO CUIDADO COM VOCÊ 3
CONHEÇA SEUS DIREITOS 5
CONHEÇA SEUS DEVERES 6
ANTES DE REALIZAR SEUS EXAMES 7
ATENDIMENTO PRIORITÁRIO 8
UNIDADES E HORÁRIOS 10
COLETA DOMICILIAR 11
CONSENTIMENTO E RESPEITO ÀS SUAS ESCOLHAS 11
PRIVACIDADE E CONFIDENCIALIDADE 12
RESULTADOS DOS EXAMES 12
DÚVIDAS, SUGESTÕES E MANIFESTAÇÕES 13

Nossa equipe está à disposição para esclarecer suas dúvidas durante toda a sua jornada conosco.

Conte com toda equipe!

NOSSO CUIDADO COM VOCÊ

Cada pessoa é única. Por isso, buscamos oferecer um atendimento que respeite suas necessidades, características, preferências e particularidades.

Durante sua jornada conosco, queremos que você:

- Sinta-se acolhido e respeitado;
- Receba informações claras;
- Tenha oportunidade de esclarecer suas dúvidas;
- Participe das decisões relacionadas ao seu atendimento, quando aplicável;
- Tenha sua privacidade preservada;
- Receba assistência adequada às suas necessidades;
- Participe ativamente dos cuidados relacionados aos seus exames;
- Tenha segurança em todas as etapas do atendimento.
- Se você ou seu acompanhante precisar de algum tipo de apoio durante o atendimento, converse com nossa equipe.

BEM-VINDO(A)!





A melhor estrutura e conforto para o momento da coleta.

CONHEÇA SEUS DIREITOS

Durante seu atendimento, você tem direito a:

- **Acessibilidade**
  Receber atendimento compatível com suas necessidades individuais e condições de mobilidade.
- **Privacidade**
  Ter sua privacidade respeitada durante o atendimento e os procedimentos realizados.
- **Confidencialidade**
  Ter suas informações pessoais e dados relacionados aos exames protegidos.
- **Dignidade e respeito**
  Ser tratado de maneira respeitosa, sem constrangimentos e considerando suas necessidades individuais.
- **Segurança**
  Receber atendimento seguindo práticas destinadas à sua segurança em todas as etapas.
- **Informação**
  Receber informações claras e compreensíveis sobre seu atendimento e as orientações necessárias para seus exames.
- **Participação nas decisões**
  Ser ouvido e receber os esclarecimentos necessários para participar das decisões relacionadas ao seu atendimento, quando aplicável.
- **Consentimento**
  Receber informações antes dos procedimentos que necessitem de autorização ou consentimento.

CONHEÇA SEUS DEVERES

A sua participação é fundamental para um atendimento seguro.

Pedimos que pacientes e acompanhantes:

- Forneçam informações corretas e atualizadas;
- Apresentem os documentos solicitados;
- Informem medicamentos em uso quando essa informação for solicitada;
- Sigam as orientações de preparo dos exames;
- Avisem à equipe caso não tenham conseguido realizar corretamente algum preparo;
- Esclareçam suas dúvidas antes da coleta ou procedimento;
- Confirmem seus dados de identificação quando solicitados;
- Comuniquem qualquer necessidade específica antes ou durante o atendimento;
- Tratem profissionais e demais pacientes com respeito;
- Zelem pelas instalações e materiais disponibilizados.

Na dúvida, pergunte. Sua participação aumenta a segurança do seu atendimento.

IDENTIFICAÇÃO SEGURA

Antes do atendimento e da coleta, nossa equipe confirmará seus dados de identificação. Essa etapa é muito importante para garantir que o exame, a amostra e o resultado sejam corretamente relacionados a você. Também será solicitado documento oficial com foto para realização da abertura do cadastro.

Faça parte dessa conferência!

ANTES DE REALIZAR SEUS EXAMES

Alguns exames necessitam de preparação específica.

Antes da coleta:

- Consulte as orientações correspondentes ao seu exame;
- Siga corretamente o preparo informado;
- Informe medicamentos em uso quando solicitado;
- Avise caso não tenha conseguido cumprir alguma orientação;
- Em caso de dúvida, entre em contato conosco antes da coleta.

Importante: nem todos os exames possuem o mesmo preparo.

Não faça jejum ou interrompa medicamentos por conta própria. Siga as orientações específicas recebidas para o seu exame e as recomendações do profissional responsável pelo seu cuidado.

ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

No **Neves Laboratório**, buscamos proporcionar uma experiência de cuidado acolhedora, segura e respeitosa às necessidades individuais de cada paciente.

Em conformidade com a **Lei nº 10.048/2000, atualizada pela Lei nº 14.626/2023**, é assegurado atendimento prioritário às pessoas com **Transtorno do Espectro Autista (TEA), pessoas com deficiência, pessoas com 60 anos ou mais, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo e pessoas com mobilidade reduzida**, conforme os critérios estabelecidos em lei.

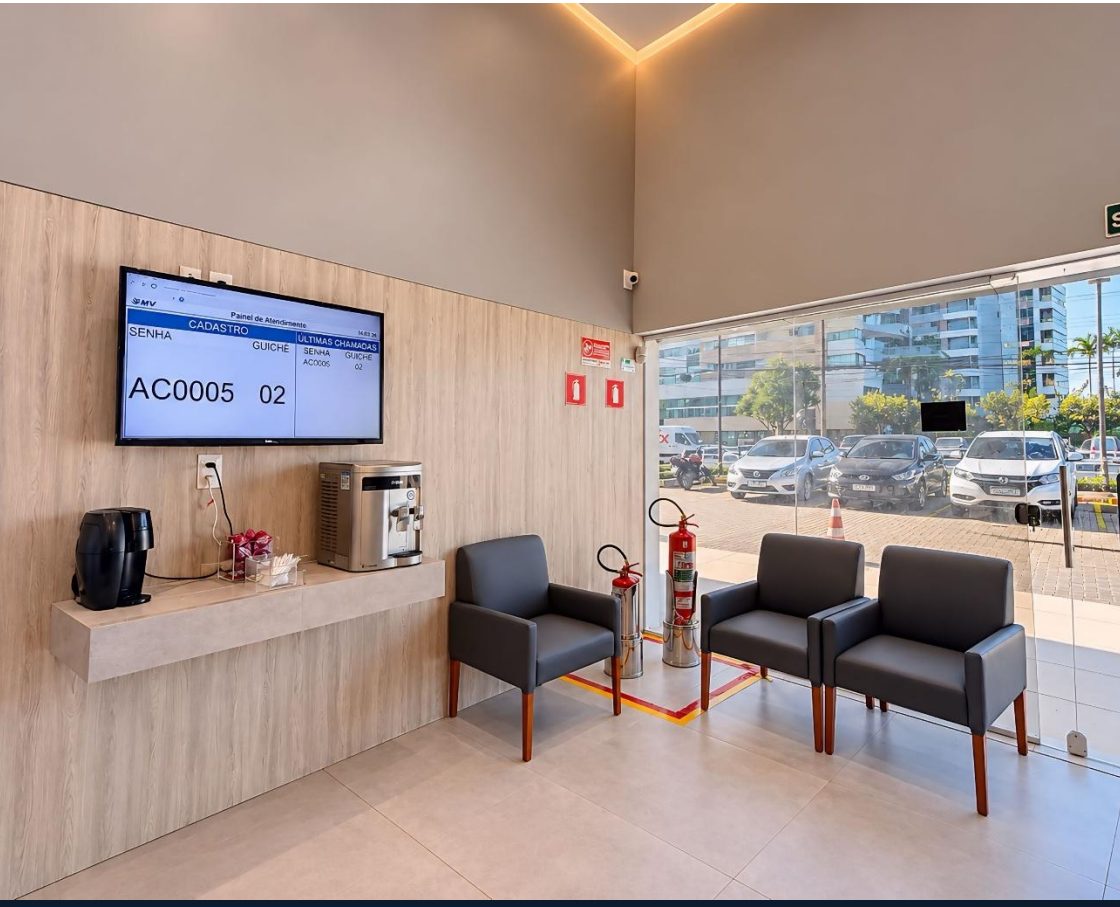
Pacientes neurodivergentes

Para tornar a experiência da coleta mais confortável e acolhedora, recomendamos que o paciente ou responsável informe previamente à equipe sobre necessidades específicas que possam contribuir para o atendimento, como:

- necessidade de redução do tempo de espera;
- preferência por ambiente mais tranquilo;
- sensibilidade a ruídos, iluminação, toque ou outros estímulos;
- dificuldade ou ansiedade relacionada à coleta;
- necessidade de acompanhamento pelo responsável/cuidador;
- outras particularidades importantes para a abordagem individualizada.

Quando o deslocamento ou o ambiente laboratorial representar uma dificuldade para o paciente, a **coleta domiciliar pode ser uma alternativa de cuidado**, conforme disponibilidade, área de atendimento, condições do exame e agendamento prévio.

Essa possibilidade pode ser especialmente útil para pacientes que apresentem maior dificuldade de adaptação ao ambiente de coleta, permitindo que o procedimento seja realizado em um espaço familiar.



UNIDADES E HORÁRIOS

Hospital Nossa Senhora das Neves

Endereço: Rua Etelvina Macedo de Mendonça, 531
Torre, João Pessoa - PB
Horário: Todos os dias, 24 horas

Posto de coleta - Altiplano

Endereço: Rua Abelardo da Silva Guimarães Barreto, 51
Altiplano, João Pessoa - PB
Horário: Segunda a Sexta das 6h às 16h e Sábado das 6h às 12h

Posto de coleta – Neves Diagnóstico

Endereço: Rua Professora Severina de Sousa Souto, 207
Jardim Oceania, João Pessoa - PB
Horário: Segunda a Sexta das 06h às 17h e Sábado das 06h às 12h

Posto de coleta – Clínica ECOCARDIO

Endereço: Rua Maria Caetano Fernandes de Lima, 131
Tambauzinho, João Pessoa – PB
Horário: Segunda a Sexta das 7h às 16h e Sábado das 7h às 11h

COLETA DOMICILIAR

O Neves Diagnóstico disponibiliza agendamento para coleta domiciliar. Existem duas formas de agendamento:

OPÇÃO 1: Acesse a página Agendamento de Coleta Domiciliar no site do Neves Laboratórios.
No formulário são solicitadas informações do paciente e da coleta, incluindo dados de contato, endereço, convênio, guia médica, exames e informação sobre uso de medicamentos.
Tenha essas informações disponíveis para facilitar sua solicitação.

https://www.nevesdiagnostico.com.br/coleta

OPÇÃO 2: Central de atendimento.
Agendamento: (83) 3565-9000

CONSENTIMENTO E RESPEITO ÀS SUAS ESCOLHAS

Queremos que você compreenda os procedimentos relacionados ao seu atendimento.

Quando houver necessidade de autorização ou consentimento para determinado procedimento, você ou seu responsável receberá as informações pertinentes antes de manifestar sua decisão.

Você pode fazer perguntas e solicitar esclarecimentos.

Não tenha receio de perguntar. Entender o seu cuidado é um direito.

PRIVACIDADE E CONFIDENCIALIDADE

A sua privacidade é importante para nós. Seus dados pessoais, informações de saúde e resultados de exames devem ser tratados de maneira segura e confidencial. O Neves Laboratórios também disponibiliza sua Política de Privacidade em seu site. Você pode consultar a Política de Privacidade.

RESULTADOS DOS EXAMES

Os resultados podem ser consultados através dos canais disponibilizados pelo Neves Laboratórios.

O site possui uma área específica de Consulta de Resultados.

Na página inicial, acesse Consulta de Resultados em Neves Laboratórios.

Guarde as informações fornecidas no atendimento para facilitar posteriormente seu acesso ao resultado.



DÚVIDAS, SUGESTÕES E MANIFESTAÇÕES

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Sua opinião é muito importante para nós!

Em até 24 horas após o atendimento, você receberá nossa Pesquisa de Satisfação. Reserve alguns minutos para avaliar sua experiência no Neves Laboratório.

Sua participação nos ajuda a aprimorar continuamente nossos serviços, o atendimento e a experiência dos pacientes**.**

FALE COM A OUVIDORIA

A **Ouvidoria do Neves Laboratório** é um canal de comunicação para pacientes e acompanhantes registrarem **elogios, sugestões, reclamações e denúncias**.

📍 Presencial: Setor de experiência do paciente na recepção do Hospital Nossa Senhora das Neves
📞 Por telefone: **3003-4330**
🌐 Pelo site do Neves Laboratórios
Sua voz contribui para a melhoria contínua dos nossos serviços.

ANOTAÇÕES

ANOTAÇÕES

NEVES LABORATÓRIOS | REDE D'OR



Contato: (83) 3565-9000
Site: nevesdiagnostico.com.br