

## Direito dos pacientes

Este documento visa esclarecer os direitos dos pacientes e usuários dos serviços oferecidos pela Mendelics Análise Genômica S.A. ("Mendelics"):

- Receber um **atendimento e cuidado humanizados, digno, atencioso e respeitoso**, sem discriminação devido à raça, cor, idade, identidade de gênero, etnia, nacionalidade, religião, deficiência física ou mental, orientação sexual ou opinião.
- **Atendimento preferencial** quando idoso, com 60 anos ou mais.
- Receber **orientações claras** sobre o exame realizado, de maneira clara, simples e compreensiva.
- **Consentimento livre**, podendo o paciente autorizar ou recusar procedimentos de forma livre, voluntária e esclarecida com adequada informação, resguardada a hipótese na qual o consentimento do paciente é indispensável para a prestação dos serviços pela Mendelics
- **Acessibilidade**, permitindo o acesso ao serviço sem barreiras físicas ou de comunicação, oferecendo assim um tratamento prioritário e adequado e garantindo o acesso das pessoas com deficiência aos serviços do laboratório.
- **Expressar** suas queixas, necessidades e sugestões aos setores responsáveis, através dos canais de atendimento disponibilizados pelo laboratório, tendo o devido esclarecimento.
- **Sigilo e confidencialidade** de todas as informações pessoais.
- **Privacidade** (veja mais detalhes em nossa [Política de Privacidade](#)).
- **Segurança** e integridade física, limitada às condições de ação e instalações do laboratório.

---

### Saiba mais:

- Lei Nº 10.241, de 17 de março de 1999 - *Dispõe sobre os direitos dos usuários dos serviços e das ações de saúde no Estado.*
- Lei Nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 - *Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências.*
- Lei Nº 13.466, de 12 de julho de 2017 - *Altera os arts. 3º, 15 e 71 da Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, que dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências.*
- Portaria Nº 1.820, de 13 de agosto de 2009 - *Dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde.*
- Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - *Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).*