



renovare

MANUAL DO PACIENTE E USUÁRIO

RENOVARE

Informações para um atendimento seguro, claro e acolhedor

1. APRESENTAÇÃO

Seja bem-vindo ao Laboratório Renovare.

Este Manual do Paciente e Usuário foi elaborado para fornecer informações claras, acessíveis e importantes sobre os serviços laboratoriais oferecidos pelo Laboratório Renovare.

Nosso objetivo é orientar pacientes, familiares, responsáveis, médicos, profissionais de saúde e demais usuários quanto aos procedimentos relacionados ao atendimento, preparo para exames, coleta, transporte de amostras, disponibilização de resultados, segurança, privacidade e canais de comunicação.

As informações aqui apresentadas fazem parte das ações do Laboratório Renovare para garantir a qualidade, segurança e confiabilidade dos serviços prestados.

2. QUEM SOMOS

Razão Social	Ferreira dos Reis Saúde Ltda
Nome Fantasia	Renovare
CNPJ	37.826.351/0001-66
Endereço	Praça Dom Germano, nº 39, Centro
Cidade/UF	Jataí/GO
CEP	75.800-035
Telefone	(64) 3636-6523
WhatsApp	(64) 9.9928-3989
E-mail	contato@renovaremedlab.com.br
Site	renovaremedlab.com.br
Responsável Técnico	Arlette Ferreira dos Reis
Registro profissional	1993/GO
Diretora/Responsável Legal	Arlette Ferreira dos Reis

3. LOCALIZAÇÃO

O Laboratório Renovare está localizado na Praça Dom Germano, nº 39, Centro, Jataí/GO, CEP 75.800-035.

A unidade possui estacionamento e recursos de acessibilidade, incluindo entrada acessível e rampa/elevador, conforme aplicável. A localização também pode ser consultada por meio do site oficial do Renovare.

4. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

Atendimento ao público

Segunda a sexta-feira	6h30 às 18h
Sábado	7h às 10h
Domingos e feriados	Não há atendimento
Coletas – segunda a sexta-feira	6h30 às 15h

Coletas – sábado	7h às 10h
------------------	-----------

Não há necessidade de agendamento prévio para os exames, conforme informação fornecida pelo laboratório. Alguns exames podem possuir orientações específicas de preparo ou horário de coleta. Recomenda-se confirmar previamente as condições do exame.

5. SERVIÇOS OFERECIDOS

- Atendimento presencial
- Coleta de sangue
- Coleta de urina
- Coleta de fezes
- Coleta domiciliar
- Atendimento infantil
- Atendimento de idosos
- Coleta empresarial
- Exames toxicológicos
- Testes rápidos
- Exames hormonais
- Exames de genética
- Exames de microbiologia

Exames realizados por laboratórios de apoio

Quando determinado exame não for realizado diretamente pelo Renovare, a amostra poderá ser encaminhada a laboratório de apoio previamente definido. Quando aplicável, o paciente será informado sobre essa condição.

- Pardini
- Álvaro

6. RELAÇÃO DE EXAMES

O Renovare disponibiliza aos pacientes informações referentes aos exames oferecidos. A relação de exames pode ser consultada na unidade, por meio de lista impressa disponível na recepção, e no site oficial.

Para cada exame, quando aplicável, podem estar disponíveis informações sobre nome do exame, material biológico, tipo de amostra, volume, recipiente, preparo, jejum, horário recomendado, precauções, transporte, prazo de liberação, intervalo de referência e valores de decisão clínica.

7. COMO SOLICITAR UM EXAME

Para realização dos exames, são aceitos, conforme aplicabilidade:

- Solicitação médica física.
- Solicitação médica digital.
- Solicitação de outros profissionais legalmente habilitados.
- Exames particulares sem pedido médico, quando permitido.
- Atendimento por convênios, conforme a relação disponibilizada no site.

Em caso de dúvida sobre a solicitação, o paciente deverá procurar a equipe do laboratório ou o profissional solicitante.

8. PREENCHIMENTO DA SOLICITAÇÃO E CADASTRO

Durante o cadastro, o paciente deverá fornecer informações corretas e atualizadas.

- Nome completo
- Data de nascimento
- Sexo
- CPF ou outro documento de identificação
- Telefone
- Endereço
- Informações do solicitante
- Exames solicitados
- Informações clínicas relevantes
- Medicamentos em uso
- Data e horário da coleta, quando aplicável

A correta identificação do paciente é fundamental para garantir a rastreabilidade e a segurança do processo laboratorial.

Nunca forneça informações de outro paciente.

9. PREPARAÇÃO PARA OS EXAMES

O preparo adequado é fundamental para a qualidade dos resultados.

- Jejum
- Restrição alimentar
- Evitar determinados alimentos
- Evitar atividade física intensa
- Realizar a coleta em determinado horário
- Manter ou alterar determinadas condições somente conforme orientação profissional
- Informar medicamentos utilizados
- Informar condições clínicas específicas

IMPORTANTE: Nunca suspenda medicamentos por conta própria para realizar exames.

Caso exista dúvida sobre medicamentos, jejum ou qualquer outra condição de preparo, entre em contato com o Renovare ou consulte o profissional de saúde responsável.

10. JEJUM

A necessidade e o tempo de jejum dependem do exame solicitado. Não faça jejum prolongado por conta própria. Sempre siga a orientação específica fornecida pelo Renovare ou pelo profissional solicitante.

11. MEDICAMENTOS

Alguns medicamentos podem interferir nos resultados laboratoriais. Por isso, o paciente deverá informar à equipe do laboratório os medicamentos em uso sempre que solicitado.

Não interrompa, altere ou substitua medicamentos sem orientação médica.

12. COLETA DE SANGUE

1. Confirme seus dados pessoais.
2. Informe se possui histórico de desmaio ou dificuldade durante coletas, quando aplicável.
3. Informe qualquer condição que possa ser relevante.
4. Siga as orientações do profissional.
5. Permaneça sentado ou conforme orientação após a coleta.
6. Informe imediatamente caso apresente tontura, náusea, fraqueza ou qualquer outro desconforto.

Após a coleta, siga as orientações fornecidas pelo profissional.

13. COLETA DE URINA PELO PACIENTE

Quando a coleta de urina for realizada pelo próprio paciente, o laboratório fornecerá orientações específicas.

7. Utilizar o recipiente fornecido ou indicado pelo laboratório.
8. Realizar a higiene conforme orientação.
9. Evitar tocar a parte interna do recipiente.
10. Coletar o material conforme a orientação específica do exame.
11. Fechar adequadamente o recipiente.
12. Identificar a amostra quando solicitado.
13. Entregar ao laboratório dentro do prazo estabelecido.

As orientações podem variar de acordo com o tipo de exame.

14. COLETA DE FEZES

Quando aplicável, a coleta deverá ser realizada utilizando recipiente adequado.

- Seguir as orientações fornecidas.
- Evitar contaminação da amostra com urina, água ou outros materiais.
- Não utilizar recipientes inadequados.
- Identificar corretamente a amostra.
- Entregar dentro do prazo estabelecido.

15. OUTRAS AMOSTRAS COLETADAS PELO PACIENTE

Quando o paciente for responsável pela coleta de determinado material biológico, receberá instruções específicas sobre tipo de amostra, recipiente, higienização, quantidade, horário, identificação, conservação, transporte e prazo para entrega. O paciente deverá seguir integralmente as orientações fornecidas.

16. TRANSPORTE DE AMOSTRAS

Quando a amostra for coletada fora do laboratório, o paciente deverá observar as orientações fornecidas para transporte.

- Temperatura
- Tempo entre coleta e entrega
- Proteção contra luz
- Recipiente
- Integridade
- Identificação
- Forma de acondicionamento

O transporte inadequado pode comprometer a qualidade da amostra.

17. CONSENTIMENTO DO PACIENTE

Alguns exames ou procedimentos poderão exigir consentimento do paciente ou responsável. Quando necessário, o paciente será informado sobre o procedimento, finalidade, informações necessárias, condições específicas, uso ou divulgação de informações e possíveis alternativas, quando aplicáveis.

O paciente poderá esclarecer suas dúvidas antes de manifestar sua decisão. Quando houver recusa de determinado procedimento que exija consentimento, a situação será tratada conforme os procedimentos internos do Renovare.

18. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DAS AMOSTRAS

As amostras recebidas passam por avaliação conforme critérios técnicos estabelecidos e devem atender aos requisitos aplicáveis ao exame.

- Identificação correta

- Compatibilidade com os dados do paciente
- Recipiente adequado
- Volume suficiente
- Integridade da amostra
- Condições adequadas de conservação
- Tempo adequado entre coleta e recebimento
- Transporte adequado
- Ausência de vazamento
- Material adequado para o exame solicitado

19. CRITÉRIOS DE REJEIÇÃO DAS AMOSTRAS

Uma amostra poderá ser rejeitada quando apresentar condições que possam comprometer a qualidade ou confiabilidade do resultado.

- Amostra sem identificação
- Identificação incorreta
- Identificação incompatível com o cadastro
- Recipiente inadequado
- Volume insuficiente
- Amostra coagulada quando não deveria
- Hemólise significativa, quando aplicável
- Amostra contaminada
- Vazamento
- Conservação inadequada
- Temperatura inadequada
- Tempo de transporte excedido
- Material incompatível
- Amostra fora da estabilidade
- Coleta realizada incorretamente

Quando possível, o paciente será orientado sobre a necessidade de nova coleta.

Por que uma amostra pode ser rejeitada?

A rejeição não representa uma falha no atendimento ao paciente. Ela é uma medida de segurança destinada a evitar que um resultado potencialmente incorreto seja liberado.

20. FATORES QUE PODEM ALTERAR OS RESULTADOS

- Alimentação
- Jejum inadequado
- Atividade física
- Estresse

- Sono
- Uso de medicamentos
- Uso de suplementos
- Consumo de bebidas alcoólicas
- Tabagismo
- Horário da coleta
- Postura
- Idade
- Sexo
- Gestação
- Condições clínicas
- Contaminação da amostra
- Coleta inadequada
- Transporte inadequado
- Armazenamento inadequado

Por esse motivo, é importante seguir corretamente as instruções de preparo.

21. INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

O resultado laboratorial deve ser interpretado considerando as condições clínicas do paciente. Um resultado isolado não deve ser utilizado, por si só, para estabelecer diagnóstico ou tratamento.

A interpretação deve ser realizada pelo médico ou profissional de saúde responsável, considerando história clínica, sinais e sintomas, medicamentos, exames anteriores, outros exames complementares e condições individuais do paciente.

Quando houver dúvidas sobre a interpretação clínica, o paciente deverá procurar o profissional solicitante.

22. ACONSELHAMENTO E ORIENTAÇÃO

O Renovare disponibiliza orientação relacionada aos aspectos laboratoriais dos exames, incluindo preparo, coleta, material, condições de amostra, prazos e informações técnicas pertinentes.

A interpretação clínica e a definição de diagnóstico ou tratamento são responsabilidades do profissional de saúde que acompanha o paciente.

23. DISPONIBILIZAÇÃO DOS RESULTADOS

Os resultados são disponibilizados presencialmente na unidade ou por meio do site oficial do Laboratório Renovare.

O paciente será orientado sobre a forma de acesso aos resultados.

24. CONFIDENCIALIDADE DOS RESULTADOS

Os resultados laboratoriais são informações pessoais e devem ser tratados de maneira confidencial.

O Renovare adota medidas para restringir o acesso às informações dos pacientes às pessoas autorizadas e aos profissionais envolvidos nos processos necessários.

O resultado não deve ser compartilhado com terceiros sem autorização, salvo nas situações previstas em lei ou necessárias à prestação dos serviços de saúde.

25. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

O Renovare respeita a legislação aplicável à proteção de dados pessoais.

As informações fornecidas pelo paciente são utilizadas para finalidades relacionadas à prestação dos serviços laboratoriais, atendimento, execução dos exames, comunicação, faturamento, cumprimento de obrigações legais e demais finalidades legítimas aplicáveis.

- Acesso não autorizado
- Alteração indevida
- Divulgação indevida
- Perda
- Uso inadequado

Canal para assuntos relacionados à privacidade e proteção de dados:

E-mail	contato@renovaremedlab.com.br
Responsável/Encarregado	

26. DIREITOS DOS PACIENTES E USUÁRIOS

- Ser tratado com respeito e dignidade
- Ter privacidade
- Ter suas informações mantidas em confidencialidade
- Receber atendimento seguro
- Receber informações claras e esclarecer dúvidas
- Conhecer as orientações para realização dos exames
- Ter acesso às informações relacionadas aos serviços prestados
- Ser informado quando houver necessidade de nova coleta
- Manifestar preferências e escolhas, quando aplicável
- Ser informado quando houver necessidade de consentimento
- Registrar reclamações, sugestões ou elogios
- Receber tratamento sem discriminação
- Ter seus dados pessoais protegidos

27. RESPONSABILIDADES DOS PACIENTES

- Fornecer informações verdadeiras
- Informar corretamente seus dados
- Informar medicamentos em uso quando solicitado
- Seguir as instruções de preparo
- Seguir as orientações de coleta
- Informar qualquer condição relevante
- Apresentar documentos quando solicitados
- Conferir seus dados antes da realização do exame
- Informar qualquer divergência
- Respeitar os profissionais
- Respeitar os demais pacientes
- Comunicar situações de risco ou insegurança

28. PREFERÊNCIAS E NECESSIDADES INDIVIDUAIS

O Renovare busca respeitar as necessidades individuais dos pacientes.

- Necessidades de acessibilidade
- Preferências relacionadas ao atendimento
- Necessidades de comunicação
- Condições que exijam cuidados especiais
- Preferências culturais
- Preferências relacionadas a aspectos pessoais ou espirituais, quando pertinentes ao atendimento

O paciente ou responsável deve comunicar previamente qualquer necessidade especial que possa contribuir para um atendimento mais seguro e adequado.

29. SEGURANÇA DO PACIENTE

A segurança do paciente é uma prioridade do Renovare.

- Identificação segura
- Conferência dos dados
- Identificação das amostras
- Controle da coleta
- Rastreabilidade
- Controle da qualidade
- Avaliação das amostras
- Controle de armazenamento
- Controle de transporte
- Prevenção de erros
- Investigação de não conformidades

- Capacitação dos colaboradores

O paciente deve comunicar imediatamente qualquer situação que considere insegura.

30. RESULTADOS QUE NECESSITEM DE ATENÇÃO

Alguns resultados laboratoriais podem indicar situações que necessitam de comunicação rápida ao profissional de saúde responsável.

Quando aplicável, o Renovare possui procedimentos internos para comunicação de resultados que atendam aos critérios definidos pelo laboratório.

A comunicação poderá ocorrer por meio do médico solicitante, profissional de saúde responsável, telefone, sistema informatizado ou outro meio definido pelo laboratório.

Canal para comunicação: conforme procedimento interno do laboratório.

31. RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E ELOGIOS

O paciente é convidado a comunicar ao Renovare qualquer situação relacionada à qualidade do atendimento ou dos serviços.

- Reclamações
- Sugestões
- Elogios
- Solicitações
- Dúvidas
- Relatos de ocorrências

Canais disponíveis

Telefone	(64) 3636-6523
WhatsApp	(64) 9.9928-3989
E-mail	contato@renovaremedlab.com.br
Atendimento presencial	Recepção do Laboratório Renovare
Responsável pelo recebimento	Eli Fernandes

32. COMO FUNCIONA UMA RECLAMAÇÃO

1. PACIENTE/USUÁRIO

Registra a reclamação, sugestão ou manifestação.



2. RECEBIMENTO

A manifestação é recebida e registrada pelo Renovare.



3. ANÁLISE

A ocorrência é encaminhada ao responsável para avaliação.



4. INVESTIGAÇÃO

Quando necessário, são verificadas, registros e envolvidos.



5. DEFINIÇÃO DA AÇÃO

São estabelecidas as ações necessárias para solucionar ou tratar a situação.



6. RESPOSTA

Quando aplicável, o paciente recebe retorno sobre a manifestação.



7. ENCERRAMENTO

A manifestação é encerrada após o tratamento adequado.



8. AVALIAÇÃO

Quando aplicável, a organização avalia a necessidade de ações corretivas ou preventivas.

33. O QUE FAZER EM CASO DE DÚVIDA?

Em caso de dúvida sobre preparo, jejum, medicamentos, coleta, recipientes, transporte, prazos, resultados, acesso ao laudo, atendimento ou privacidade, entre em contato com o Renovare antes de realizar o procedimento.

Telefone	(64) 3636-6523
WhatsApp	(64) 9.9928-3989
E-mail	contato@renovaremedlab.com.br

34. ORIENTAÇÕES RESUMIDAS AO PACIENTE

ANTES DO EXAME

- ✓ Confira o preparo.
- ✓ Confirme se há necessidade de jejum.
- ✓ Informe medicamentos quando solicitado.
- ✓ Leve documento de identificação.
- ✓ Leve a solicitação do exame, quando necessária.
- ✓ Tire suas dúvidas antes da coleta.

DURANTE O ATENDIMENTO

- ✓ Confira seus dados.
- ✓ Informe qualquer condição relevante.
- ✓ Siga as orientações do profissional.
- ✓ Informe imediatamente qualquer mal-estar.

APÓS A COLETA

- ✓ Siga as orientações recebidas.
- ✓ Observe o prazo de liberação.
- ✓ Acesse seu resultado pelo canal informado.
- ✓ Em caso de dúvida clínica, procure seu médico ou profissional de saúde.

35. DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Para garantir que as informações aos pacientes permaneçam completas e atualizadas, o Renovare deverá manter disponíveis, quando aplicáveis:

- Manual do Paciente
- Instruções de preparo
- Instruções de coleta
- Instruções para coleta domiciliar
- Instruções para coleta realizada pelo paciente
- Relação de exames
- Prazos de resultados
- Orientações de transporte
- Política de privacidade
- Canais de reclamação
- Formulários de consentimento
- Orientações específicas de exames
- Informações sobre laboratórios de apoio

36. DISPONIBILIZAÇÃO DESTE MANUAL

Este Manual poderá ser disponibilizado aos pacientes e usuários por meio de:

- Recepção
- Site
- WhatsApp
- E-mail

37. DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO

O Laboratório Renovare compromete-se a manter as informações destinadas aos pacientes e usuários atualizadas, acessíveis, claras e compatíveis com os serviços efetivamente oferecidos.

Este Manual deverá ser revisado sempre que houver alterações relevantes nos serviços, exames, horários, processos, canais de atendimento, requisitos legais ou requisitos aplicáveis ao Sistema de Gestão da Qualidade.

Laboratório Renovare

Qualidade, segurança e confiança em cada resultado.

