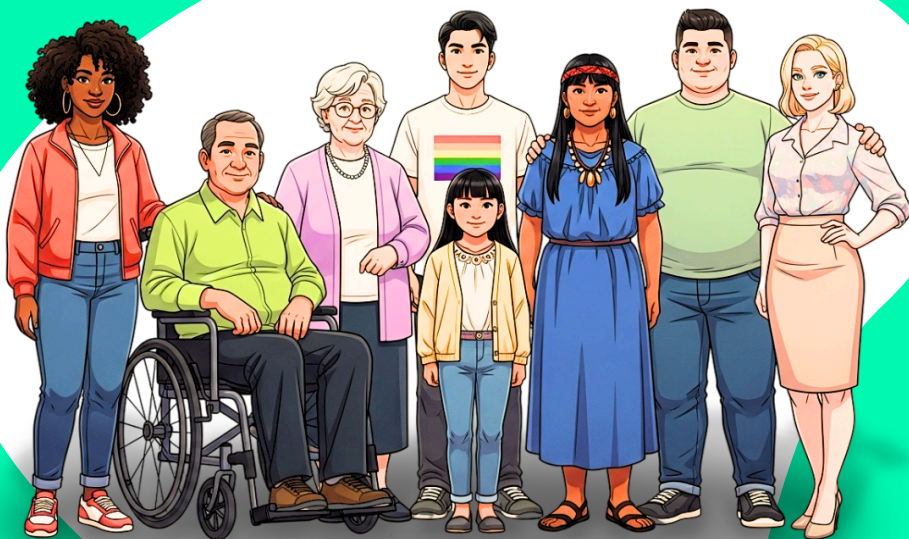


Cartilha

# DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO DO HU-UFGD



**Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados  
Filial da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - EBSEH**

Rua Ivo Alves da Rocha, 558 | Altos do Indaiá | Dourados /MS

**SUPERINTENDENTE**  
**GERENTE DE ATENÇÃO À SAÚDE**  
**GERENTE DE ENSINO E PESQUISA**  
**GERENTE ADMINISTRATIVO**  
**COMISSÃO DE HUMANIZAÇÃO**

**Hermeto Macario Amin Paschoalick**  
**Tiago Amador Correia**  
**Thiago Pauluzi Justino**  
**Danielly Vieira Capoano**  
**Alessandro Teixeira de Andrade**  
**Amanda Furtado Ramos**  
**Daniel Calixto Souza Bacelar**  
**Denise Pereira de Melo**  
**Jeremias Gonçalves**  
**Joelson Ferreira Magalhães**  
**Josiclari Mota**  
**Junio Eduvirgem**  
**Laura Cyrineu Munhoz e Silva**  
**Márcia Strassburger Araujo**  
**Raquel Bressan de Souza**  
**Yury Viana Santana**



MINISTÉRIO DA  
EDUCAÇÃO



Esta cartilha foi preparada para ajudar você, seus familiares e acompanhantes a conhecerem seus **direitos e deveres** no Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados (HU-UFGD).

Nosso objetivo é garantir que todos saibam como funciona o atendimento e quais são as responsabilidades de cada um, para que o cuidado à saúde seja mais humano e respeitoso.



## AQUI A SUA SAÚDE NÃO TEM PREÇO!



O HU-UFGD é **100% gratuito** e **não solicita nenhum tipo de pagamento** aos seus usuários.

O HU-UFGD faz parte da rede pública do Sistema Único de Saúde (SUS). Isso significa que todos os atendimentos, exames, internações e procedimentos realizados aqui são totalmente gratuitos e não podem gerar nenhum tipo de cobrança ao usuário, seja em dinheiro, depósito, transferência ou qualquer outra forma de pagamento.

O SUS é financiado com recursos públicos, provenientes de impostos pagos por toda a sociedade. Assim, o acesso aos serviços de saúde é um direito de todo cidadão e um dever do Estado, conforme previsto na Constituição Federal.

**Caso alguém solicite qualquer tipo de pagamento ou vantagem indevida em nome do hospital, denuncie imediatamente à Ouvidoria.**

# DIREITOS DO USUÁRIO





Toda pessoa tem o direito de receber atendimento humanizado e acolhedor, realizado por profissionais qualificados, em ambiente limpo, confortável e acessível a todos.



Toda pessoa tem o direito de receber atendimento digno, atencioso e respeitoso por parte de todos os profissionais da instituição, independentemente de etnia, religião, cor, sexo, orientação sexual ou diagnóstico.



Toda pessoa tem o direito de ser identificada por seu nome completo ou nome social, quando for o caso, e jamais por sua doença, número, código, de forma genérica ou discriminatória.



Toda pessoa tem o direito de utilizar o nome social, podendo indicar o nome pelo qual deseja ser chamada, independentemente daquele que conste no registro civil ou nos prontuários do serviço de saúde, inclusive nos casos de pessoas em processo transsexualizador ou não.



Toda pessoa tem o direito de identificar e conhecer os profissionais responsáveis, direta e indiretamente, por seu tratamento, por meio de crachás visíveis e legíveis que contenham: nome da instituição, nome completo, função e cargo.



Toda pessoa tem o direito de receber informações sobre seu estado clínico, de maneira clara, objetiva, respeitosa e compreensível, adaptadas à sua condição cultural e social.



Toda pessoa tem o direito de ser informada, de forma clara e compreensível, sobre a finalidade dos materiais coletados para exames, os diagnósticos confirmados e as ações terapêuticas indicadas.



Toda pessoa tem o direito de receber esclarecimentos sobre o diagnóstico e o tratamento, prestados pela equipe médica responsável, durante a visita médica.



Toda pessoa tem o direito de ser informada sobre os riscos, benefícios e possíveis efeitos adversos dos exames diagnósticos e das terapêuticas propostas.



Toda pessoa tem o direito de consentir ou recusar, de forma livre e esclarecida, a realização de procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, após receber orientação adequada, salvo em situações de risco iminente à vida, em que a intervenção imediata seja indispensável.



Toda pessoa tem o direito de recusar ou revogar o consentimento para a realização de procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, sem sofrer qualquer sanção moral, legal ou institucional, sendo a decisão registrada em seu prontuário.



Toda pessoa tem o direito de ter acesso a bens e serviços organizados para promoção, prevenção, proteção, tratamento e recuperação da saúde.



Toda pessoa tem o direito de ter acesso ao seu prontuário, diretamente ou por meio de acompanhante ou representante legal.



Toda pessoa tem o direito de aliviar a dor, sempre que houver meios adequados para evitá-la ou controlá-la.



Toda pessoa tem o direito de ter garantida a confidencialidade de toda e qualquer informação pessoal, por meio do sigilo profissional, salvo nos casos em que a revelação seja necessária para prevenir riscos a terceiros ou à saúde pública.



Toda pessoa tem o direito de receber apoio espiritual ou religioso, conforme suas crenças e convicções pessoais.



Toda pessoa tem o direito de receber ou recusar assistência psicológica e social, salvo nos casos em que a legislação determinar sua obrigatoriedade.



Toda pessoa tem o direito de estar acompanhada por pessoa de sua escolha, conforme avaliação clínica e autorização da equipe de saúde, nos casos em que se enquadrar em uma das seguintes condições:

- Pessoa com 60 anos ou mais;
- Pessoa menor de 18 anos;
- Pessoa com deficiência;
- Pessoa com síndrome ou limitação física que exija repouso absoluto;
- Gestante ou puérpera;
- Mulheres.



Toda pessoa tem o direito à segurança e à preservação de sua integridade física, psíquica e moral durante todo o atendimento.



Toda pessoa tem o direito de receber, no momento da alta, o sumário de alta contendo as informações essenciais sobre o diagnóstico e a terapêutica adotada, relevantes para a continuidade do tratamento.



Toda pessoa tem o direito de ter acesso às normas e regulamentos internos do hospital, disponíveis no portal institucional:

<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-centro-oeste/hu-ufgd/aceso-a-informacao/pops-protocolos-e-processos/superintendencia-1>



Toda pessoa tem o direito de ter acesso livre à Ouvidoria para expressar opiniões, relatar insatisfações, sugerir melhorias ou registrar reconhecimentos sobre os serviços prestados.

# DEVERES DO USUÁRIO





Toda pessoa tem o dever de dar informações confiáveis, completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, uso de medicamentos ou substâncias que provoquem fármaco-dependência, procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados à sua saúde, a fim de proporcionar uma avaliação adequada de seu estado clínico.



Toda pessoa tem o dever de seguir as instruções recomendadas e cooperar com a equipe multiprofissional que a assiste, sendo responsável pelas consequências de eventual recusa.



Toda pessoa tem o dever de assumir responsabilidade pela recusa a procedimentos ou tratamentos recomendados e pelo descumprimento das orientações do profissional ou da equipe de saúde.



Toda pessoa tem o dever de cumprir os horários estabelecidos pelo hospital para visitas de parentes e amigos.



Toda pessoa tem o dever de respeitar os direitos dos demais pacientes, funcionários e prestadores de serviços da instituição, tratando-os com civilidade e cortesia, e contribuindo para o controle de ruídos e comportamentos de seus acompanhantes e visitantes.



Toda pessoa tem o dever de respeitar a proibição do uso de cigarros convencionais, cigarros eletrônicos, cigarrilhas, charutos, cachimbos ou qualquer produto fumígeno, derivado ou não do tabaco, bem como de outras drogas ilícitas, extensiva também a acompanhantes e visitantes, conforme a legislação vigente.



Toda pessoa tem o dever de manter o ambiente organizado e limpo, descartando o lixo em local apropriado.



Toda pessoa tem o dever de zelar pelas instalações da instituição colocadas à sua disposição e responsabilizar-se por sua adequada utilização.



Toda pessoa tem o dever de responsabilizar-se pelos próprios pertences, ciente de que o HU-UFGD não se responsabiliza por perdas ou furtos.



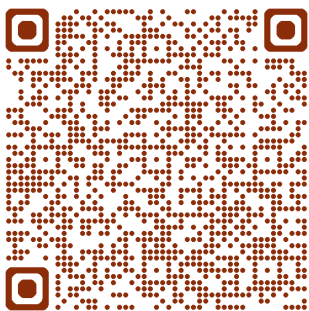
Toda pessoa tem o dever de colaborar com revistas ou quaisquer medidas adotadas pelas equipes de segurança da instituição.



No caso de crianças, adolescentes ou adultos considerados legalmente incapazes, os deveres previstos nesta cartilha devem ser assumidos por seus responsáveis legais devidamente habilitados.



Toda pessoa tem o dever de respeitar as normas e regulamentos do hospital.



Acesse o **nosso site** através do QR Code e conheça mais sobre as normas e regulamentos.

Se preferir, [clique aqui](#)



# ALGUMAS PROIBIÇÕES





É proibido o uso de vestimentas, acessórios ou calçados que comprometam a segurança no ambiente hospitalar.



É proibido entrar ou circular nas dependências do hospital sem identificação — sendo obrigatória a pulseira de identificação para pacientes e o adesivo ou pulseira para visitantes.



É proibida a entrada de pessoas que apresentem sinais de embriaguez ou que estejam sob efeito de drogas ilícitas.



É proibido visitar outros leitos ou circular pelos corredores do hospital sem necessidade.



É proibido conversar em voz alta ou discutir entre familiares à beira do leito do paciente, causando tumulto.



É proibido entrar com alimentos ou bebidas sem autorização prévia da equipe de saúde do hospital.



É proibido guardar qualquer tipo de alimento ou utensílios da nutrição nos armários das enfermarias.



É proibida a entrada de mamadeiras, chupinhas, chupetas e lenços umedecidos — norma exclusiva da maternidade.



É proibido compartilhar objetos ou prestar assistência a outros pacientes.



É proibida a manipulação de equipamentos hospitalares.



É proibido fotografar ou filmar, nas dependências do hospital, situações que exponham pacientes, acompanhantes, colaboradores, acadêmicos ou residentes.



É proibida a entrada de televisores, rádios e objetos pessoais de pacientes e acompanhantes sem autorização da Unidade de Patrimônio, equipe médica, multiprofissional e/ou de enfermagem.



É proibida a visita de crianças menores de 10 anos sem autorização da equipe assistencial. Mesmo quando autorizada, será contabilizada como um visitante adulto para fins de emissão de pulseira ou adesivo.



***Conhecer e cumprir seus direitos e deveres é o primeiro passo para construirmos um hospital melhor.***



FICOU COM ALGUMA DÚVIDA?

## FALE COM A OUVIDORIA



### E-MAIL

Envie e-mail para:  
[ouv.hu-ufgd@ebserh.gov.br](mailto:ouv.hu-ufgd@ebserh.gov.br)



### TELEFONE

Ligue para o número:  
**(67) 3410 3001**



### FALA.BR

Acesse o site  
<http://falabr.cgu.gov.br>





MINISTÉRIO DA  
EDUCAÇÃO

