

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.COHUMA.029 – Página 1/ 16	
Título do Documento:	CARTA DE DIREITOS DOS USUÁRIOS	Emissão: 04/09/2024	Próxima revisão: 04/09/2026
		Versão: 1.0	

1. APRESENTAÇÃO

A carta de Direitos dos Usuários do Humap-UFMS tem como finalidade assegurar um acesso justo e igualitário a todos os cidadãos com prestação de serviços 100% SUS.

O Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian – Humap-UFMS é um hospital de ensino e tem como missão a formação de profissionais na área da saúde ao mesmo tempo que busca prestar uma assistência de excelência ao paciente.

A partir do Plano Diretor Estratégico - PDE 2024-2028 – a visão do Humap-UFMS/Ebserh se torna *“Ser referência no atendimento ao SUS, oferecendo o melhor campo de prática para a formação e desenvolvimento de profissionais de saúde, em uma infraestrutura moderna, inovadora e humanizada”*.

Esta carta foi elaborada de acordo com as diretrizes da Política Nacional de Humanização e com o Programa Ebserh de Qualidade.

2. OBJETIVOS

O objetivo deste manual é orientar profissionais e usuários sobre:

1. Direito ao acompanhante;
2. Direitos do paciente;
3. Ambiência;
4. Privacidade e sigilo dos cuidados;
5. Visita aberta ou ampliada;
6. Acolhimento;
7. Recomendações sobre o uso do celular.

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.COHUMA.029 – Página 2/ 16	
Título do Documento:	CARTA DE DIREITOS DOS USUÁRIOS	Emissão: 04/09/2024	Próxima revisão: 04/09/2026
		Versão: 1.0	

3. DESCRIÇÃO

3.1 Direito ao acompanhante

O direito ao acompanhante é garantido por lei, em diferentes situações e para grupos específicos de usuários, visando assegurar um suporte adequado durante o período de internação, nos seguintes casos:

- Crianças e adolescentes (pessoas com até 18 anos de idade -Estatuto da criança e do adolescente: Artigo 12 da Lei 8069 de 13/07/90);
- A partir dos 60 anos de idade (Estatuto do Idoso: Artigo 16 da Lei 10.741 de 01/10/2003);
- Mulheres (Lei 14737 de 27/11/2023); toda mulher tem direito de fazer-se acompanhar por pessoa de maior idade, durante todo período de atendimento. Em casos de urgência e emergência, os profissionais de saúde ficam autorizados a agir na proteção e defesa da saúde e da vida da paciente, ainda que na ausência do acompanhante.
- As pacientes internadas durante o trabalho de parto, parto e puerpério imediato tem direito a um acompanhante de sua livre escolha e doula, caso houver, conforme a Lei do acompanhante (Lei nº 11,108, de 7 de abril de 2005).
- Pessoas com deficiência - Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015 - Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência);
- Indígenas (Portaria nº 3390/GM/MS, de 30 de dezembro de 2013).

Além disso, é importante destacar que casos especiais sobre o direito a acompanhante podem ser avaliados pela equipe responsável do plantão. Ou seja, mesmo que uma situação específica não esteja prevista nas leis mencionadas, a equipe assistencial pode avaliar a necessidade de acompanhante em casos especiais e garantir esse direito conforme julgar adequado para o bem-estar do paciente.

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.COHUMA.029 – Página 3/ 16	
Título do Documento:	CARTA DE DIREITOS DOS USUÁRIOS	Emissão: 04/09/2024	Próxima revisão: 04/09/2026
		Versão: 1.0	

3.1.1 Orientações aos acompanhantes:

- Permanecer junto ao paciente para fornecer suporte emocional e prático ao paciente durante sua estada no hospital.
- Solicitar, se necessário, ao médico responsável o atestado de acompanhante: este atestado pode ser útil para formalizar a presença do acompanhante e garantir seus direitos durante o período de internação.
- Usar identificação fornecida pela recepção, em local visível, pois isso facilita a identificação do acompanhante pela equipe assistencial garantindo uma comunicação eficaz.
- Não se sentar e nem se deitar nas camas ou no chão: Essa medida é importante para manter a higiene e a integridade das áreas de descanso dos pacientes.
- Higienizar as mãos antes de entrar e ao sair da enfermaria: Essa prática ajuda a prevenir a propagação de agentes infecciosos e reduzir o risco de infecções hospitalares.
- Preferencialmente, os pertences de valor do paciente não deverão permanecer no hospital.
- Não fumar no Hospital: Essa regra é estabelecida pela Lei Federal 9294/46 e visa promover um ambiente saudável e livre de fumaça para pacientes, acompanhantes e profissionais de saúde.
- Não filmar e nem tirar foto da equipe de trabalho ou dos outros pacientes sem autorização: Respeitar a privacidade e a confidencialidade é essencial em um ambiente hospitalar, por isso, é importante não registrar imagens sem o consentimento das pessoas envolvidas.
- Evitar andar pelos corredores do hospital e não entrar em outros quartos das enfermarias ou clínicas: Importante para preservar a privacidade e segurança dos pacientes em outras áreas do hospital, minimizar a interrupção de procedimentos clínicos, além de reduzir o risco de contaminação cruzada entre diferentes áreas do hospital.

Seguir essas orientações contribui para criar um ambiente de cuidado e respeito mútuo dentro do hospital.

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.COHUMA.029 – Página 4/ 16	
Título do Documento:	CARTA DE DIREITOS DOS USUÁRIOS	Emissão: 04/09/2024	Próxima revisão: 04/09/2026
		Versão: 1.0	

3.2 Direitos do paciente

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

O usuário tem direito a atendimento livre de qualquer discriminação ou restrição em virtude de idade, raça, cor, etnia, religião, orientação sexual, identidade de gênero, condições econômicas ou sociais, estado de saúde, patologia ou deficiência.

É garantido ao usuário a identificação pelo nome e sobrenome civil, devendo existir em todos os documentos, um campo para se registrar o nome social. Sendo assegurado o uso do nome de preferência, não podendo ser identificado de forma desrespeitosa.

É garantido a gratuidade dos serviços de saúde oferecidos pelas redes públicas, inclusive nos hospitais particulares conveniados ao SUS:

- Todo paciente tem o direito de receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre sua condição de saúde, incluindo diagnósticos e tratamentos propostos. Essa transparência e comunicação aberta são fundamentais para que o paciente possa tomar decisões informadas sobre sua saúde e participar ativamente de seu próprio cuidado.
- O paciente e/ou representante legal tem o direito de consultar seu prontuário, que contém informações detalhadas sobre sua evolução clínica, resultados de exames, tratamentos realizados e outras anotações relevantes.
- O paciente tem direito de receber documentação adequada ao ser transferido para outra unidade de saúde, seja para dar continuidade ao tratamento ou por ocasião da alta médica. Essa documentação pode incluir declarações, atestados ou laudos médicos que registrem informações relevantes sobre o estado de saúde do paciente, o tratamento realizado, as orientações para cuidados futuros e outras recomendações médicas.
- O paciente tem o direito de consentir ou recusar procedimentos, investigações, tratamentos ou condutas terapêuticas oferecidas. Isso significa que o paciente deve ser informado de maneira clara e compreensível sobre os procedimentos que serão realizados e suas finalidades,

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.COHUMA.029 – Página 5/ 16	
Título do Documento:	CARTA DE DIREITOS DOS USUÁRIOS	Emissão: 04/09/2024	Próxima revisão: 04/09/2026
		Versão: 1.0	

permitindo que tome uma decisão informada e participe ativamente de seu próprio cuidado médico.

- É direito do paciente receber a receita com o nome genérico do medicamento de forma legível. A prescrição médica deve conter a assinatura do médico responsável e o carimbo contendo o número de registro no respectivo conselho profissional. Essas informações garantem a autenticidade e a validade da prescrição, assegurando que o paciente possa obter o medicamento de forma legal e segura.

- O paciente tem direito a manter sua privacidade ao satisfazer suas necessidades fisiológicas, como ir ao banheiro ou realizar outros cuidados pessoais. Isso inclui garantir que o paciente tenha acesso a instalações sanitárias adequadas e privativas, bem como espaço e privacidade suficientes para realizar essas atividades de forma digna e confortável.

- Os hospitais e maternidades são obrigados a fornecer a Declaração de Nascimento, que registra o parto e o nascimento do bebê. Essa declaração é um documento importante que oficializa o nascimento da criança e contém informações como data, hora e local do nascimento, além dos dados dos pais. A Declaração de Nascimento é essencial para iniciar o processo de registro civil da criança e obter sua Certidão de Nascimento. Sem esse documento, torna-se mais difícil para os pais realizarem diversos procedimentos legais e administrativos relacionados ao nascimento do bebê, como a solicitação de benefícios sociais, a inclusão do recém-nascido em planos de saúde, entre outros. Existe o serviço de registro de nascimento disponível próximo à maternidade.

- Na Maternidade do Humap-UFMS, os recém-nascidos recebem as vacinas BCG e Hepatite B, além de realizar o exame do pezinho. Também é possível emitir o Cartão Nacional do SUS (CNS) da criança antes da alta hospitalar.

- Os familiares de um paciente falecido têm o direito de serem informados da morte e de receberem uma declaração de óbito emitida pelo médico que estava assistindo o paciente. Em casos em que haja necessidade de encaminhamento do corpo para emissão da declaração de óbito pelo IMOL (Instituto de Medicina e Odontologia Legal) ou SVO (Serviço de Verificação de Óbito), os

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.COHUMA.029 – Página 6/ 16	
Título do Documento:	CARTA DE DIREITOS DOS USUÁRIOS	Emissão: 04/09/2024	Próxima revisão: 04/09/2026
		Versão: 1.0	

famíliares têm o direito de receber orientações sobre o processo. Tais orientações podem ser emitidas pela equipe médica assistencial e/ou serviço social conforme a situação do óbito.

- O paciente tem direito a receber alimentação adequada durante a internação. Isso significa que o hospital ou unidade de saúde deve fornecer refeições que atendam às necessidades nutricionais do paciente, preparadas e servidas de acordo com padrões adequados de higiene e segurança alimentar.

- Portaria-SEI nº 204, de 08 de dezembro de 2020, publicada no Boletim de Serviço nº 958 “Art. 3º O fornecimento de refeições em HUFs da Rede e às expensas da Ebserh ocorrerá exclusivamente para os seguintes grupos, de acordo com os seguintes máximos diários e tipos de dieta: II. Acompanhantes - 3 (três) refeições de dietas gerais: desjejum, almoço e jantar - exceto acompanhantes lactantes de crianças de 0 a 12 meses de idade, que terão direito a 6 (seis) refeições de dietas gerais (desjejum, colação, almoço, lanche da tarde, jantar e ceia).”

- Art. 7º Os acompanhantes terão direito ao fornecimento de refeições durante o acompanhamento de pacientes internados nas seguintes condições:

- I. Mulheres em trabalho de pré-parto, parto e pós-parto imediato;
- II. Pessoas portadoras de deficiência;
- III. Idosos (pessoas com idade igual ou superior a 60 anos);
- IV. Crianças e Adolescentes (pessoas com idade até 18 anos incompletos);

§ 1º É permitido apenas 1 (um) acompanhante por paciente.

§ 2º É resguardado o direito a acompanhante (apenas 1) para pacientes indígenas internados apenas naqueles HUs que recebem o Incentivo para a Atenção Especializada aos Povos Indígenas (IAE-PI).

§ 3º As refeições para acompanhantes devem ser oferecidas no refeitório da Unidade Hospitalar salvo casos devidamente justificados por profissional da assistência:

- Os profissionais devem estar identificados por crachás visíveis, legíveis e/ou por outras formas de identificação de fácil percepção ao usuário.
- Durante as consultas, procedimentos diagnósticos, preventivos, cirúrgicos,

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.COHUMA.029 – Página 7/ 16	
Título do Documento:	CARTA DE DIREITOS DOS USUÁRIOS	Emissão: 04/09/2024	Próxima revisão: 04/09/2026
		Versão: 1.0	

terapêuticos e internações, os seguintes direitos são garantidos aos usuários:

1. Integridade física;
2. Privacidade e conforto;
3. Individualidade;
4. Valores éticos, culturais e religiosos;
5. Confidencialidade de toda e qualquer informação pessoal;
6. Segurança do procedimento;
7. Bem-estar psíquico e emocional.

3.3 Ambiência

A ambiência na saúde refere-se ao tratamento dado ao espaço físico, entendido como espaço social e profissional, que busca proporcionar ambientes confortáveis, que respeitem a privacidade e individualidade dos usuários e propiciem encontro de pessoas, que favoreça o atendimento humanizado, acolhedor e adequado.

Na administração pública são indispensáveis diversas etapas até a conclusão das obras, sejam de reforma ou ampliações. O Humap-UFMS conta com planejamento das ações necessárias para a melhoria da infraestrutura física, com projetos que buscam avanços na ambiência à medida que as obras são contratadas para a reestruturação das unidades deste hospital universitário. Em médio prazo a previsão é de que haja mudanças significativas na estrutura do Humap-UFMS.

É necessário que todos estejam envolvidos neste processo: gestão, trabalhadores e usuários, para que as necessidades de todos sejam atendidas.

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.COHUMA.029 – Página 8/ 16	
Título do Documento:	CARTA DE DIREITOS DOS USUÁRIOS	Emissão: 04/09/2024	Próxima revisão: 04/09/2026
		Versão: 1.0	

3.4 Privacidade e sigilo dos cuidados

O direito à privacidade é fundamental para os pacientes e a proteção de seus dados pessoais e sensíveis é garantida pela Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Esta lei determina que o tratamento desses dados (informações pessoais, de saúde, etc.), inclusive nos meios digitais, respeitem os direitos do titular dos dados: confirmação da existência de tratamento; acesso aos dados; correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto em Lei; eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular; informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados; informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa; revogação do consentimento.

Importante em situações sensíveis, como durante exames médicos, conversas com profissionais de saúde ou momentos de reflexão, o uso de divisórias, cortinas ou outros elementos entre os leitos, que permitam tanto a integração quanto a facilidade de monitoramento pela equipe, assim como momentos de privacidade dos pacientes e de seus acompanhantes;

O acesso não autorizado a informações médicas de um paciente viola sua privacidade e pode ter sérias consequências, que inclui o comprometimento da confiança entre o paciente e os profissionais de saúde, o risco de discriminação ou estigma e potenciais danos à saúde do paciente, além das sanções previstas em legislação específica.

A confidencialidade dos dados pessoais e sensíveis está ligada ao respeito à privacidade e à intimidade do indivíduo, pois visa garantir que suas informações não sejam compartilhadas indevidamente e não sejam utilizadas de maneira inadequada.

Portanto, é dever dos profissionais da saúde, assim como dos estabelecimentos de saúde adotarem medidas adequadas para proteger a privacidade e a confidencialidade das informações dos pacientes, restringir o acesso somente a pessoas autorizadas e que realmente

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.COHUMA.029 – Página 9/ 16	
Título do Documento:	CARTA DE DIREITOS DOS USUÁRIOS	Emissão: 04/09/2024	Próxima revisão: 04/09/2026
		Versão: 1.0	

precisem acessar tais informações e que elas sejam usadas apenas para fins legítimos relacionados ao cuidado do paciente.

Somente após consentimento informado por escrito pelo paciente, informações poderão ser armazenadas e divulgadas a outros profissionais e familiares, quando for o caso.

O Consentimento informado dos pacientes é também indispensável em todos os protocolos de pesquisas clínicas ou básicas que inclua o uso de materiais biológicos dos pacientes;

É direito do paciente decidir quais de seus dados poderão ser disponibilizados, para quem e sob que circunstâncias.

É proibido divulgar verbalmente ou por meio eletrônico qualquer dado do paciente sem sua autorização.

O prontuário é um documento de propriedade do paciente.

O Prontuário somente pode ser liberado com autorização escrita do paciente ou de seu representante legal, ordem judicial ou justa causa. Mas cada solicitação de cópia de prontuário será analisada pela área responsável pela guarda dos prontuários, que solicitará os documentos necessários e dirá se é possível ou não a retirada do documento solicitado.

As informações sobre o paciente são segredos profissionais. O médico ou outro profissional só poderão revelá-las com autorização expressa do paciente ou se houver riscos à saúde de terceiros, à saúde pública ou por imposição legal. (Fonte: Agência Senado)

3.5 Visita aberta ou ampliada

A necessidade de visita e acompanhante não pode ser dimensionada somente pela equipe de cuidados. Essa abordagem ressalta a importância do respeito à autonomia do paciente e das necessidades individuais durante o processo de cuidados de saúde. Reconhecer que o desejo e a presença de visitas e acompanhantes podem ter um impacto positivo na recuperação é crucial. Além disso, considerar as demandas específicas, como a visita de crianças para a reabilitação,

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.COHUMA.029 – Página 10/ 16	
Título do Documento:	CARTA DE DIREITOS DOS USUÁRIOS	Emissão: 04/09/2024	Próxima revisão: 04/09/2026
		Versão: 1.0	

destaca como as políticas de visita devem ser flexíveis e sensíveis as circunstâncias únicas de cada paciente.

Mesmo pacientes inconscientes podem ser influenciados positivamente pela presença de amigos e familiares. A presença de entes queridos pode proporcionar conforto emocional e sensação de apoio, mesmo que o paciente não esteja consciente para interagir ou responder diretamente. O simples fato de estarem presentes pode transmitir uma sensação de familiaridade, segurança e conexão, que são importantes para o bem-estar emocional do paciente e podem contribuir para um ambiente de cura mais propício.

Do ponto de vista fisiológico, a visita e o acompanhante estimulam a produção hormonal no paciente, diminuindo o seu estado de alerta e a ansiedade frente ao desconhecido, trazendo mais serenidade, confiança e, em consequência, uma resposta mais positiva aos tratamentos.

Visita aberta foi idealizada com proposta da Política Nacional de Humanização cujo objetivo é ampliar o acesso dos visitantes às unidades de internação, de forma a garantir o elo entre o paciente, sua rede social e os diversos serviços da rede de saúde, mantendo latente o projeto de vida do paciente.

A visita aberta ou ampliada é uma prática adotada por algumas instituições de saúde que permite maior flexibilidade e acesso para os familiares e amigos dos pacientes. Ao contrário das visitas tradicionais, que podem ter horários específicos e restrições quanto ao número de visitantes, a visita aberta ou ampliada oferece mais liberdade para que os familiares possam acompanhar o paciente durante o período de internação.

Nesse modelo, os familiares podem visitar o paciente em qualquer momento do dia, durante um período estendido. Isso permite que estejam presentes para oferecer apoio emocional, ajudar nos cuidados pessoais ou simplesmente estar ao lado do paciente durante sua recuperação.

A visita aberta ou ampliada é especialmente valorizada em situações como partos, cuidados intensivos e tratamentos prolongados, onde o suporte familiar pode ser crucial para o bem-estar do paciente. No entanto, é importante respeitar as políticas e procedimentos da

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.COHUMA.029 – Página 11/ 16	
Título do Documento:	CARTA DE DIREITOS DOS USUÁRIOS	Emissão: 04/09/2024	Próxima revisão: 04/09/2026
		Versão: 1.0	

instituição de saúde em relação a esse tipo de visita, garantindo que não comprometa a segurança ou o conforto do paciente e que seja feito de forma organizada e respeitosa.

A implementação do dispositivo da Política Nacional de Humanização (PNH) "Visita Aberta e Direito a Acompanhante" em hospitais pelo país tem mostrado sua viabilidade e relevância. Ampliar o horário de visita para 10 horas diárias para todos os pacientes, das 10 ou 11 horas às 20 horas, não apenas proporciona benefícios imediatos, mas também estimula a adoção de novas práticas de gestão para melhor acolher os familiares e a rede social dos pacientes.

Essas práticas, incluem:

- Intensificação do trabalho em equipe: Equipes multidisciplinares podem ser fortalecidas para lidar com a presença constante de familiares e acompanhantes, garantindo uma abordagem mais abrangente e integrada ao cuidado do paciente;
- Discussão e redimensionamento dos espaços físicos e das relações entre trabalhadores e visitantes/acompanhantes: É importante repensar a disposição dos espaços dentro do hospital para acomodar melhor a presença prolongada de visitantes e garantir interações positivas entre equipe médica, pacientes e acompanhantes;
- Mudança na logística do hospital e no censo diário: Os processos hospitalares podem precisar ser ajustados para lidar com o aumento do número de visitantes durante o dia, incluindo questões como controle de acesso, fluxo de pessoas e disponibilidade de recursos.
- Informatização da recepção e descoberta de novas estratégias de comunicação com os visitantes: A informatização pode agilizar o processo de registro de visitantes e fornecer informações importantes sobre os pacientes, enquanto novas estratégias de comunicação podem ser desenvolvidas para manter os visitantes informados sobre o estado de saúde do paciente e os procedimentos hospitalares.

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.COHUMA.029 – Página 12/ 16	
Título do Documento:	CARTA DE DIREITOS DOS USUÁRIOS	Emissão: 04/09/2024	Próxima revisão: 04/09/2026
		Versão: 1.0	

3.6 Acolhimento

Acolhimento se refere a reconhecer o que o outro traz como sua necessidade. O acolhimento deve estar presente na relação entre equipes/serviços e usuários/populações.

O objetivo do acolhimento é construir relações baseadas em confiança, compromisso e a criação de vínculo entre os profissionais e suas equipes com os usuários e sua rede socioafetiva na prestação dos serviços públicos.

O acolhimento é realizado por meio da escuta qualificada oferecida por profissionais da saúde aos usuários. A escuta qualificada é uma ferramenta importante que busca compreender a necessidade do indivíduo com a leitura do que é trazido por ele.

Se constitui numa ação de inclusão que não se esgota na etapa da recepção, mas que deve ocorrer em todos os locais e momentos do serviço de saúde.

Postura de escuta e compromisso em responder às necessidades de saúde da população, no qual inclua sua cultura, saberes e necessidades.

No Humap-UFMS contamos com o serviço de Psicologia Hospitalar que realiza acolhimento e escuta qualificada aos pacientes e acompanhantes, mediante busca ativa ou solicitação da equipe multiprofissional. A Ouvidoria também é um canal de Comunicação entre usuários e a instituição, que além da escuta qualificada, acolhe as manifestações da população, sejam elas elogios, reclamações, sugestões, solicitações, denúncias ou pedidos de acesso à informação.

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.COHUMA.029 – Página 13/ 16	
Título do Documento:	CARTA DE DIREITOS DOS USUÁRIOS	Emissão: 04/09/2024	Próxima revisão: 04/09/2026
		Versão: 1.0	

3.7 Recomendações sobre o uso do celular

O aparelho celular se tornou um objeto indispensável em nossa vida. Mas seu uso requer cuidados mais específicos dentro do ambiente hospitalar. Eles podem levar ou trazer diversas bactérias e causar infecções relacionadas à assistência à saúde em pacientes e acompanhantes.

Não é permitido o registro fotográfico ou filmagem dentro da unidade hospitalar, de pacientes, da equipe assistencial e da infraestrutura do hospital.

É recomendado higienizar as mãos com água e sabão após o uso do celular.

Seguir essas medidas contribui para manter um ambiente hospitalar mais seguro, e garantir o respeito à privacidade e à dignidade dos pacientes e da equipe assistencial.

Nas áreas críticas, o uso do celular pelo paciente é proibido.

4. REFERÊNCIAS

Brasil. Ministério da Saúde. Carta dos direitos dos usuários da saúde / Ministério da Saúde. – 3. ed. – Brasília : Ministério da Saúde, 2011.

Brasil. Ministério da Saúde. Política Nacional de Humanização - PNH / Ministério da Saúde. – 1. ed. – Brasília : Ministério da Saúde, 2011.

Brasil. Ministério da Saúde. Carta dos direitos dos usuários da saúde / Ministério da Saúde. – 1. ed. – Brasília : Ministério da Saúde, 2012. xx p. : il. – (Série E. Legislação de Saúde)

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS. Acolhimento e classificação de risco nos serviços de urgência / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS. – Brasília : Ministério da Saúde, 2009. 56 p. : il. color. – (Série B. Textos Básicos

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.COHUMA.029 – Página 14/ 16	
Título do Documento:	CARTA DE DIREITOS DOS USUÁRIOS	Emissão: 04/09/2024	Próxima revisão: 04/09/2026
		Versão: 1.0	

de Saúde).

Brasil. Senado Federal. Especial Cidadania. Direitos do Paciente. Sítio Eletrônico. 2004. Disponível <https://www12.senado.leg.br/noticias/especiais/especial-cidadania/direitos-do-paciente>. Acesso em: 28 abr. 2024.

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. HumanizaSUS: visita aberta e direito a acompanhante / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. – 2. ed. – Brasília: Ministério da Saúde, 2007. 32 p.: il. – (Série B. Textos Básicos de Saúde).

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. HumanizaSUS: visita aberta e direito a acompanhante / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. – 2. ed. – Brasília: Ministério da Saúde, 2007. 32 p.: il. – (Série B. Textos Básicos de Saúde).

5. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
1.0	30/06/2024	1. Elaboração do Manual “Carta de Direitos do Usuário”

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.COHUMA.029 – Página 15/ 16	
Título do Documento:	CARTA DE DIREITOS DOS USUÁRIOS	Emissão: 04/09/2024	Próxima revisão: 04/09/2026
		Versão: 1.0	

Elaboração/Revisão (Nome, Função) Nome: Aline Zottos Moreira Função: Psicólogo Organizacional e do Trabalho Nome: Amador Alves Bonifácio Neto Função: Farmacêutico Nome: Carla Moreira Lorentz Higa Função: Enfermeiro Nome: Danilo Vaz Marques Função: Enfermeiro Nome: Dayane Vanessa Oliveira Garcia Senna Função: Farmacêutico Nome: Evelin Jaqueline Lima dos Santos Função: Enfermeiro Nome: Evelyn de Mendonça Loubet Função: Enfermeiro Nome: Flávia Nantes Fausto Função: Enfermeiro Nome: Gabriela Guarizo Barboza Função: Arquiteto Nome: Greika Regina Escobar Naban Função: Assistente Administrativo Nome: Irismar Emília de Moura Marques Função: Enfermeiro Nome: José Wellington Cunha Nunes Função: Enfermeiro Nome: Karulina Borges da Silva Tonioli Função: Pedagogo Nome: Luiza Angelita Pereira de Souza dos Santos Função: Técnico em Análises Clínicas Nome: Mara Demoner Gioranelli Função: Enfermeiro Nome: Margareth Rodrigues da Cruz Função: Psicólogo Organizacional e do Trabalho Nome: Patrícia Oliveira Borges Alves Função: Psicólogo Hospitalar Nome: Paula de Oliveira Serafin Função: Enfermeiro Nome: Rosângela Funes Taira Silverio Função: Enfermeiro Nome: Tatiana Alves Costa Função: Enfermeiro Nome: Suênia Ferreira de Sousa Função: Enfermeiro Nome: Viviane Saraiva de Mello Lourenço Função: Enfermeiro	Data: 30/09/2023 Data: 30/06/2024
Análise Nome: Comissão Permanente de Humanização Processo SEI: 23538.001793/2024-05, Ata 41696014	Data: 20/08/2024

Tipo do Documento:	MANUAL	MA.COHUMA.029 – Página 16/ 16	
Título do Documento:	CARTA DE DIREITOS DOS USUÁRIOS	Emissão: 04/09/2024	Próxima revisão: 04/09/2026
		Versão: 1.0	

Validação Nome: Comissão Permanente de Gestão de Documentos	Data: 04/09/2024
Aprovação Nome: Andrea De Siqueira Campos Lindenberg Função: Superintendente Assinatura: processo SEI nº 23538.018661/2024-12	Data: 04/09/2024

“Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins lucrativos. 2024, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados www.ebserh.gov.br”.