



UNIVERSIDADE  
FEDERAL  
DE PERNAMBUCO



Hospital das Clínicas  
UFPE

**EBSERH É MEC**

HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS | MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

# CARTA DE DIREITOS DOS USUÁRIOS DO SUS

Versão 1 | 2021

**NÚCLEO DE  
HUMANIZAÇÃO**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO  
HOSPITAL DAS CLÍNICAS PROF. ROMERO MARQUES

Luiz Alberto Reis Mattos Junior  
**Superintendente**

José de Arimatéa Rocha Filho  
**Gerente Administrativo**

Filipe Carrilho de Aguiar  
**Gerente de Atenção à Saúde**

Cláudia Diniz Lopes Marques  
**Gerente de Ensino e Pesquisa**

PRODUÇÃO

HUMANIZAÇÃO

Alba Valeria de Fonseca Cavalcanti



UNIVERSIDADE  
FEDERAL  
DE PERNAMBUCO



Hospital das Clínicas  
UFPE



HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

## APRESENTAÇÃO

O Sistema Único de Saúde – SUS, sistema universal visa garantir uma assistência com integralidade e equidade. O SUS concebe a saúde muito além da ausência da doença, nesse passo, produzir saúde compreende prevenir, cuidar, proteger, tratar, recuperar e promover saúde.

No ano de 2009 foi aprovada a Carta de Direitos do Usuário do SUS com o objetivo de garantir o acesso universal e igualitário às ações e serviços para promoção, proteção e recuperação da saúde.

Nesse sentido, a Humanização foi idealizada como uma política transversal da rede SUS que implica em traduzir os princípios do SUS em modos de operar diferentes equipamentos e sujeitos da rede de saúde, construir trocas solidárias e comprometidas com a dupla tarefa de produção de saúde e produção de sujeitos, oferecer um eixo articulado das práticas em saúde, destacando o aspecto subjetivo nelas presentes, contagiar, por atitudes e ações humanizadas, a rede do SUS, incluindo gestores, trabalhadores da saúde e usuários, dentre outros.

Dessa forma a Carta de Direto dos Usuários da saúde caracteriza-se como uma importante ferramenta para que o cidadão conheça seus direitos e deveres no momento de procurar atendimento de saúde.

Assim, visando a informar e orientar os sujeitos internos e externos vem-se divulgar a presente carta.



UNIVERSIDADE  
FEDERAL  
DE PERNAMBUCO



Hospital das Clínicas  
UFPE



HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

# CARTA DE DIREITOS DOS USUÁRIOS DO SUS

## FINALIDADE

A presente carta visa definir os direitos e responsabilidades de usuários e familiares no âmbito do Hospital das Clínicas Prof. Romero Marques da Universidade Federal de Pernambuco (HC-UFPE), filial da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) em consonância com a Política Nacional de Humanização e as Diretrizes EBSERH de Humanização.

## DESCRIÇÃO

O HC-UFPE reconhece sua responsabilidade na definição e divulgação de diretrizes que protejam os direitos e assegurem as responsabilidades dos usuários e de seus familiares.

## PRINCÍPIOS

1. Todo cidadão tem direito ao acesso ordenado e organizado aos sistemas de saúde;
2. Todo cidadão tem direito a tratamento adequado e efetivo para seu problema;
3. Todo cidadão tem direito ao atendimento humanizado, acolhedor e livre de qualquer discriminação;
4. Todo cidadão tem direito a atendimento que respeite a sua pessoa, seus valores e seus direitos;
5. Todo cidadão também tem responsabilidades para que seu tratamento aconteça da forma adequada;
6. Todo cidadão tem direito ao comprometimento dos gestores da saúde para que os princípios anteriores sejam cumpridos.



UNIVERSIDADE  
FEDERAL  
DE PERNAMBUCO



Hospital das Clínicas  
UFPE



## DIREITOS DOS USUÁRIOS

1. Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso, independentemente da sua etnia, credo, cor, sexo, orientação sexual ou diagnóstico, sem qualquer preconceito ou discriminação;
2. Ser identificado por nome completo e data de nascimento e tratado pelo seu nome e não de modo genérico, ou pelo nome de sua doença, número, código ou qualquer outra forma desrespeitosa ou preconceituosa;
3. Ter assegurado o direito de usar o nome social, podendo o (a) usuário (a) indicar o nome pelo qual prefere ser chamado (a), independentemente do nome que consta no seu registro civil ou nos prontuários do serviço de saúde, como nos casos de usuários em processo transsexualizador ou não, bem como, Travestis e Transexuais;
4. Receber informações sobre as normas da instituição a respeito da proteção de seus pertences pessoais;
5. Receber informações claras, simples e compreensivas, por parte da equipe que o assiste, adaptadas à sua condição cultural, a respeito de seu diagnóstico, opções terapêuticas e riscos envolvidos;
6. Receber informações sobre medicamentos que lhe serão administrados, bem como procedência de sangue e hemoderivados, antes de recebê-los;
7. Consentir ou recusar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, de forma livre e voluntária, após receber adequada informação, desde que não esteja em risco de morte. No caso de impossibilidade de expressar sua vontade, o consentimento deve ser dado, por escrito, por seus familiares ou responsáveis;
8. Em caso de recusa ou revogação de consentimento, não serão imputadas quaisquer sanções morais ou legais, entretanto, será documentado em prontuário;

9. Ter acesso ao seu prontuário de acordo com a legislação vigente e conforme as normas da instituição. O prontuário deve incluir o conjunto de documentos e informações padronizadas sobre o histórico do usuário, princípios e evolução da doença, condutas terapêuticas e demais anotações clínicas;
10. Ter resguardado a confidencialidade de toda e qualquer informação, com a garantia do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiros ou à saúde pública;
11. Receber ou recusar assistência psicológica, religiosa, espiritual e social;
12. Ter respeitadas suas crenças espirituais e religiosas bem como seus valores éticos e culturais;
13. Ter garantida a sua segurança, individualidade, privacidade, integridade física, psíquica e moral. Para tanto, o sujeito tem direito a manter sua privacidade, com atendimento em lugar adequado e conduta profissional que resguarde a privacidade;
14. Ter assegurados, em se tratando de crianças e adolescentes, indivíduos deficientes ou idosos, seus direitos de acordo com a legislação vigente e política da instituição;
15. Ter o direito de acompanhante de sua escolha durante todo o período da internação, de acordo com as normas da instituição;
16. Ser estimulado a participar de todas as decisões sobre seus cuidados, tendo a garantia de que a equipe que o assiste fornecerá informações e esclarecimentos acerca de dúvidas, resultados do cuidado e do tratamento, bem como resultados não previstos;
17. Poder indicar familiar ou responsável para tomar decisões a respeito dos procedimentos diagnósticos ou terapêuticos inclusive no que se refere a tratamentos, cuidados e procedimentos e medidas de ressuscitação ou outros tratamentos de sustentação da vida, aplicável a maiores de 18 anos ou legalmente emancipados;

18. Expressar suas preocupações ou queixas para direção da Instituição, utilizando o Serviço de Ouvidoria e receber informações e esclarecimentos pertinentes, de acordo com suas normas e regulamentos;
19. Ter livre acesso à Ouvidoria para manifestar sua solicitação, reclamação, informação, denúncia e/ou solicitação;
20. Solicitar segunda opinião médica em relação ao seu diagnóstico ou tratamento e, se desejar, substituição do médico responsável pelo seu atendimento, conforme política da instituição;
21. Ter assistência respeitosa e com compaixão no fim da sua vida e ser tratado com dignidade e respeito após sua morte e não ter nenhum órgão ou tecido retirado de seu corpo sem sua prévia autorização, de sua família ou do responsável legal;
22. Poder identificar os profissionais envolvidos em seus cuidados;
23. As informações e dúvidas devem ser tiradas com a equipe médica que o acompanha, após a visita médica;

### **DEVERES DOS USUÁRIOS**

1. Dar informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, uso de medicamentos ou substâncias que provoquem fármaco-dependência, procedimentos médicos progressos e outros problemas relacionados à sua saúde;
2. Seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que assiste o usuário, sendo responsável pelas consequências de sua recusa;
3. Conhecer e respeitar as normas e regulamentos do Hospital;
4. Zelar e se responsabilizar pelas instalações da Instituição colocadas à sua disposição;

5. Respeitar os direitos dos demais usuários, funcionários e prestadores de serviços da Instituição, tratando-os com civilidade e cortesia, contribuindo no controle de ruídos, número e comportamentos de seus visitantes;
6. Respeitar a proibição do fumo, extensivo aos seus acompanhantes e visitantes, conforme a legislação vigente;
7. Em se tratando de crianças, adolescentes ou adultos considerados incapazes, as responsabilidades acima relacionadas, deverão ser exercidas pelos seus responsáveis legais, devidamente habilitados.

### **DAS RESTRIÇÕES**

1. Entrar com alimentos sem autorização específica;
2. Entrada de pessoas apresentando sintomas de embriaguez ou utilização de drogas ilícitas;
3. Fumar nas dependências do hospital;
4. Trazer cigarros, bebidas alcoólicas ou drogas, bem como cadeira de praia, colchão entre outros;
5. Visitar outros leitos e ficar circulando nos corredores do hospital sem um objetivo específico;
6. Jogar lixo e quaisquer outros objetos pela janela ou no chão;
7. Sentar ou deitar no leito da pessoa internada;
8. Compartilhar objetos ou prestar assistência a outros usuários;
9. Conversar em voz alta, ou discutir entre familiares na beira do leito da pessoa internada;
10. É vedado fotografar e/ou filmar nas dependências do hospital sem autorização da Unidade de Comunicação.

## DISPOSIÇÕES GERAIS

1. No momento da internação é oferecido ao usuário e/ou ao seu familiar responsável, um guia com informações sobre os serviços e funcionamento do hospital e os Direitos e Responsabilidades;
2. A referida lista também pode ser facilmente acessada em quadros informativos distribuídos em locais de fácil visualização, tanto para funcionários quanto para usuários e familiares;
3. Quando algum direito for ferido ou responsabilidade não cumprida, o líder da unidade buscará garantir sua adequação, enquanto representante da instituição. Em última instância, tanto usuários e familiares, quanto à própria instituição, contam com o auxílio da Ouvidoria, que fará interface entre ambos.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Carta dos direitos dos usuários da saúde. 2. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2007. 9 p. (Série E. Legislação de Saúde). Disponível em: [http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/carta\\_direito\\_usuarios\\_2ed2007.pdf](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/carta_direito_usuarios_2ed2007.pdf). Acesso em: 20 Outubro de 2018



UNIVERSIDADE  
FEDERAL  
DE PERNAMBUCO



**EBSERH  
É MEC**  
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO