

Tipo do Documento	NORMA	NO.HU-UFMA.005 - Página 1/8	
Título do Documento	DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS NO HU-UFMA	Emissão: 25/10/2022	Próxima revisão: 25/10/2024
		Versão: 01	

1. OBJETIVO

Normatizar os direitos e deveres dos usuários para que gestores, profissionais e usuários sejam corresponsáveis e que se fomente autonomia e protagonismo dos sujeitos envolvidos no processo de produção da saúde e de sujeitos no âmbito do Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão (HU-UFMA).

2. ABRANGÊNCIA DA NORMA

A presente norma define os direitos e responsabilidades de usuários no âmbito do Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão (HU-UFMA) em consonância com a Política Nacional de Humanização, a Diretriz EBSERH de Humanização e demais legislações extravagantes.

3. DESCRIÇÃO

O HU-UFMA reconhece sua responsabilidade na definição e divulgação de diretrizes que protejam os direitos e assegurem as responsabilidades dos usuários.

A saúde é direito de todos e dever do Estado assim assegurado na Constituição de 1988. 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.

Nesse passo, 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.

De forma que a norma dos direitos e deveres dos Usuários da saúde vem ao encontro dessa política, para garantir ao usuário um conjunto de direitos lastreados em princípios que revelam um cabedal de garantias, valorizando o sujeito e fortalecendo o protagonismo de todos os sujeitos individuais e coletivos.

Para que toda a população conheça os seus direitos diante do Sistema Único de Saúde (SUS), uma das maiores políticas públicas do mundo, o Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão apresenta a nova versão da Carta dos Direitos e Deveres da Pessoa Usuária da Saúde no HU-UFMA, agora adaptada ao modelo de Norma, para atender às diretrizes do Sistema de Gestão da Qualidade vigente na instituição.

Essa é mais uma importante ferramenta para consolidar os direitos e deveres do exercício da cidadania na saúde em todo Brasil e, assim, garantir o acesso universal e igualitário às ações e serviços de promoção e proteção da saúde.

Tipo do Documento	NORMA	NO.HU-UFMA.005 - Página 2/8	
Título do Documento	DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS NO HU-UFMA	Emissão: 25/10/2022	Próxima revisão: 25/10/2024
		Versão: 01	

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

3.1. Princípios

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

3.2. Direitos dos Usuários

- Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso, independentemente da sua etnia, credo, cor, sexo, orientação sexual ou diagnóstico, sem qualquer preconceito ou discriminação;
- 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;
- Ter assegurado o direito de usar o nome social, podendo o (a) usuário 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;
- Receber informações sobre as normas da instituição a respeito da proteção de seus pertences pessoais;
- Receber informações claras, simples, objetivas, respeitosa e compreensivas, por parte da equipe que o assiste, adaptadas à sua condição cultural, a respeito de seu diagnóstico, opções terapêuticas e riscos envolvidos;
- Receber informações sobre medicamentos que lhe serão administrados bem como, procedência de sangue e hemoderivados, antes de recebê-los;
- Consentir ou recusar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, de forma livre e voluntária, após receber adequada informação, desde que não esteja em risco de morte.

Tipo do Documento	NORMA	NO.HU-UFMA.005 - Página 3/8	
Título do Documento	DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS NO HU-UFMA	Emissão: 25/10/2022	Próxima revisão: 25/10/2024
		Versão: 01	

No caso de impossibilidade de expressar sua vontade, o consentimento deve ser dado, por escrito, por seus familiares ou responsáveis;

- Em caso de recusa ou revogação de consentimento, não serão imputadas quaisquer sanções morais ou legais, entretanto, será documentado em prontuário;
- 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, plano de cuidado e demais anotações clínicas;
- 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;
- Receber ou recusar assistência psicológica, religiosa, espiritual e social;
- Ter respeitadas suas crenças espirituais e religiosas bem como seus valores;
- 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;
- 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;
- Ter o direito de acompanhante de sua escolha durante todo o período da internação, de acordo com as normas da instituição;
- Ser estimulado a participar de todas as decisões de forma compartilhada sobre seu plano de cuidado, tendo a garantia de que a equipe que o assiste fará o letramento, fornecerá informações e esclarecimentos acerca de dúvidas, resultados do cuidado e do tratamento, bem como, resultados não previstos;
- 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;
- 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;
- Ter livre acesso à Ouvidoria para manifestar sua reclamação, informação, denúncia e/ou solicitação, manifestar elogio;
- 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;

Tipo do Documento	NORMA	NO.HU-UFMA.005 - Página 4/8	
Título do Documento	DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS NO HU-UFMA	Emissão: 25/10/2022	Próxima revisão: 25/10/2024
		Versão: 01	

- Ter assistência respeitosa, ética 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 previa autorização, de sua família ou do responsável legal;
- Poder identificar, por meio de crachá, com fotografia e nome e o profissional deverá de identificar pelo nome e função no momento de interação com o paciente para os fins de realizar cuidado;
- As informações e dúvidas devem ser tiradas com a equipe de referência que o acompanha sempre que julgar necessário;
- A liberdade em qualquer fase do tratamento, de procurar a segunda opinião ou parecer de outro profissional ou serviço sobre seu estado de saúde ou sobre procedimentos recomendados;
- A não participação em pesquisa que envolva ou não tratamento experimental sem que tenha garantias claras da sua recusa em participar ou continuar na pesquisa, não poderá sofrer constrangimento, punições ou sanções pelos serviços de saúde;
- A criança e o adolescente têm direito à proteção à vida e à saúde, com absoluta prioridade e sem qualquer forma de discriminação;
- A criança e o adolescente têm direito a desfrutar de alguma forma de recreação, programas de educação para a saúde, acompanhamento do currículo escolar e à escolarização e/ou o apoio pedagógico durante sua permanência hospitalar;
- A criança e a adolescente vítima de qualquer forma de violência têm direito prioritário aos serviços;
- Proporcionar às mulheres em situação de violência um atendimento humanizado e qualificado em todas as unidades do hospital;
- As populações indígenas devem ter acesso garantido ao hospital, em âmbito local, de acordo com suas necessidades de acesso à atenção terciária à saúde;
- Garantir o acesso livre às dependências do hospital de líderes religiosos, conforme a legislação vigente;
- Garantir o uso do nome social escolhido pelas pessoas travestis e transexuais usuários do hospital;
- Assegurar às populações do campo e da floresta acesso aos serviços de saúde; visando a redução de riscos à saúde decorrentes dos processos de trabalho e das inovações tecnológicas agrícolas; e a melhoria dos indicadores de saúde e da sua qualidade de vida.

Tipo do Documento	NORMA	NO.HU-UFMA.005 - Página 5/8	
Título do Documento	DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS NO HU-UFMA	Emissão: 25/10/2022	Próxima revisão: 25/10/2024
		Versão: 01	

3.3. Corresponsabilidade dos Gestores, Colaboradores, Empregados e Servidores Públicos, Estudantes e Residentes

- Incorrerá em responsabilidade administrativa o empregado, servidor, estagiário ou residente que infringir as normas expressas neste documento;
- Caberá aos colaboradores, empregados e servidores públicos, residentes, professores, estudantes e estagiários o conhecimento, corresponsabilidade acerca do respeito aos direitos previstos neste documento e demais normas legais garantidoras de direito aos usuários;
- Caberá à alta Administração, Gerências, Gestores de Unidades e Chefes de Serviços do hospital divulgar, treinar seus colaboradores e fazer-se cumprir o disposto na Norma dos Direitos e dos Deveres dos Usuários da Saúde em todo o âmbito do Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão (HU-UFMA).

3.4. Corresponsabilidade dos Usuários

- Toda pessoa tem responsabilidade e direitos para que seu tratamento e recuperação sejam adequados e sem interrupção;
- Dar informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, uso de medicamentos ou substâncias que provoquem dependência, procedimentos médicos progressivos e outros problemas relacionados à sua saúde;
- Seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que assiste o usuário, sendo responsável pelas consequências de sua recusa;
- Conhecer e respeitar as normas e regulamentos do Hospital;
- Zelar e se responsabilizar pelas instalações da Instituição colocadas à sua disposição;
- 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;
- Respeitar a proibição do fumo, extensivo aos seus acompanhantes e visitantes, conforme a legislação vigente;
- Em se tratando de crianças, adolescentes ou adultos considerados incapazes, as responsabilidades acima relacionadas, deverão ser exercidas pelos seus responsáveis legais, devidamente habilitados;
- Assumir a responsabilidade formal pela recusa a procedimentos, exames ou tratamentos recomendados e pelo descumprimento das orientações do profissional ou da equipe de saúde.

Tipo do Documento	NORMA	NO.HU-UFMA.005 - Página 6/8	
Título do Documento	DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS NO HU-UFMA	Emissão: 25/10/2022	Próxima revisão: 25/10/2024
		Versão: 01	

3.5. Restrições aos Usuários

- Entrar ou circular pelo hospital trajando roupas inadequadas (roupas curtas, decotadas e ou transparentes) e sem camisa. Em situações que fujam à regra geral, condições sociais, por exemplo, o caso deve ser avaliado pela equipe de saúde;
- Entrar e circular sem crachá ou outra forma de identificação fornecida pela instituição;
- Entrar com alimentos sem autorização específica;
- Entrada de pessoas apresentando sintomas de embriaguez ou utilização de drogas ilícitas;
- Fumar nas dependências do hospital;
- Trazer cigarros, bebidas alcoólicas ou drogas, bem como cadeira de praia, colchão entre outros;
- Entrada de pessoas com calçados abertos, tais como: chinelos, sandálias e afins, em casos que fogem à regra, condições sociais, por exemplo, o caso deve ser avaliado pela equipe de saúde;
- Visitar outros leitos e ficar circulando nos corredores do hospital sem um objetivo específico;
- Jogar lixo e quaisquer outros objetos pela janela ou no chão;
- Sentar ou deitar no leito da pessoa internada;
- Compartilhar objetos ou prestar assistência a outros usuários;
- Guardar qualquer tipo de alimentos e utensílios da nutrição nos armários das enfermarias;
- Conversar em voz alta, ou discutir entre familiares na beira do leito da pessoa internada;
- É vedado fotografar e/ou filmar nas dependências do hospital sem autorização expressa.

4. LEIS E REGULAMENTOS APLICÁVEIS

_____. CONANDA. **RESOLUÇÃO 41, DE 13 DE OUTUBRO DE 1995**. Brasília, 1991. Disponível em:
https://www.mpdf.t.mp.br/portal/pdf/unidades/promotorias/pdij/Legislacao%20e%20Jurisprudencia/Res_41_95_Conanda.pdf. [Acesso em: 26 de agosto de 2021].

_____. **LEI Nº 13.716, DE 24 DE SETEMBRO DE 2018**. Dispõe sobre o atendimento educacional ao aluno da educação básica internado para tratamento de saúde em regime hospitalar ou

Tipo do Documento	NORMA	NO.HU-UFMA.005 - Página 7/8	
Título do Documento	DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS NO HU-UFMA	Emissão: 25/10/2022	Próxima revisão: 25/10/2024
		Versão: 01	

domiciliar por tempo prolongado. e dá outras providências. [acessado EM 21/02/2022]. Disponível em: <http://conselho.saude.gov.br>

_____. **Ministério da Saúde. Lei 8.142, de 28 de dezembro de 1990.** Dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde – SUS e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providências. [acessado EM 21/02/2022]. Disponível em: <http://conselho.saude.gov.br>

_____. **LEI Nº 9.982 DE 14 DE JULHO DE 2000.** Dispõe sobre a prestação de assistência religiosa nas entidades hospitalares públicas e privadas, bem como nos estabelecimentos prisionais civis e militares. Acessa em 10 de março de 2022. Disponível em: <https://legislacao.presidencia.gov.br/atos/?tipo=LEI>.

_____. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. HumanizaSUS: **Documento base para gestores e trabalhadores do SUS** / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. – 4. ed. 4. reimp. – Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2010.

_____. **Política Nacional de Humanização.**
https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_folheto.pdf

_____. **Portaria n 2.866, de 2 de dezembro de 2011.** Dispõe sobre a Política Nacional de Saúde Integral das Populações do Campo e da Floresta (PNSIPCF), Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_saude_populacoes_campo.pdf. Acesso em 16 de março de 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. **CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL.** 2. ed. Brasília: SENADO FEDERAL, 2088. Disponível em: https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88_Livro_EC91_2016.pdf. Acesso em 16 de março de 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. **RESOLUÇÃO Nº 553, DE 09 DE AGOSTO DE 2017 - Carta dos direitos dos usuários da saúde.** 2. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2018. Disponível em: <https://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2017/Reso553.pdf>. Acesso em: 04 março de 2022.

EBSERH – Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. **DIRETRIZ EBSERH DE HUMANIZAÇÃO: Assistência Humanizada para Melhoria da Qualidade em Saúde.** Disponível em https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hu-ufjf/governanca/superintendencia/humanizacao/Diretriz_Humanizacao2018.pdf

Tipo do Documento	NORMA	NO.HU-UFMA.005 - Página 8/8	
Título do Documento	DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS NO HU-UFMA	Emissão: 25/10/2022	Próxima revisão: 25/10/2024
		Versão: 01	

5. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
01	25/10/2022	Emissão Inicial

Elaboração / Revisão Elisangela Pereira Leite / Técnica de Enfermagem / Humanização Conceição de Maria Caldas Guimarães / Enfermeira / Humanização	Data: 25/10/2022 Assinado eletronicamente
Análise José Neres de Souza Júnior / Enfermeiro / Humanização	Data: 25/10/2022 Assinado eletronicamente
Validação Ladyzélia Rocha Araújo Sodré / Assessora da Unidade de Gestão da Qualidade	Data: 25/10/2022 Assinado eletronicamente
Aprovação Joyce Santos Lages / Superintendente do HU-UFMA	Data: 25/10/2022 Assinado eletronicamente

Permitir a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte.