

## **CARTA DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DO SUS**

A Carta dos Direitos dos Usuários do SUS se coloca como um dispositivo para o cidadão conhecer seus direitos de acesso ao sistema de saúde vigente e pretende estimular discussões nos diferentes níveis de atenção, capazes de ampliar a participação do usuário na cogestão e qualificação da atenção à saúde como um bem público.

A Carta é regida pelos seguintes princípios:

a) 1º Princípio: todo cidadão tem direito ao acesso ordenado e organizado aos sistemas de saúde, isto é, acesso às ações e aos serviços de promoção, proteção e recuperação da saúde, promovidos pelo Sistema Único de Saúde;

b) 2º Princípio: todo cidadão tem direito a tratamento adequado e efetivo para seu problema. É direito dos cidadãos ter atendimento resolutivo com qualidade, em função da natureza do agravo, com garantia de continuidade da atenção, sempre que necessário;

c) 3º Princípio: todo cidadão tem direito ao atendimento humanizado, acolhedor e livre de qualquer discriminação. É direito dos cidadãos o atendimento acolhedor na rede de serviços de saúde de forma humanizada, livre de qualquer discriminação, restrição ou negação em função de idade, raça, cor, etnia, orientação sexual, identidade de gênero, características genéticas, condições econômicas ou sociais, estado de saúde, ser portador de patologia ou pessoa vivendo com deficiência;

d) 4º Princípio: todo cidadão tem direito a atendimento que respeite a sua pessoa, seus valores e seus direitos;

e) 5º Princípio: todo cidadão também tem responsabilidades para que seu tratamento aconteça da forma adequada;

f) 6º Princípio: todo cidadão tem direito ao comprometimento dos gestores da saúde para que os princípios anteriores sejam cumpridos.

### **I. 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 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 responsabilidade por 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;

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 e religiosa;

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 a 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, por meio de crachá, com fotografia e nome, os profissionais envolvidos em seus cuidados. As informações e dúvidas devem ser tiradas com a equipe médica que o acompanha, após a visita médica;

## II. DEVERES DOS USUÁRIOS

1. Dar informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, uso de medicamentos ou substâncias que provoquem farmacodependência, 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.

### III. DAS RESTRIÇÕES

1. Entrar ou circular pelo Hospital trajando roupas inadequadas e sem camisa;
2. Entrar e circular sem etiqueta de identificação;
3. Entrar com alimentos sem autorização específica;
4. Entrada de pessoas apresentando sintomas de embriaguez ou utilização de drogas ilícitas;
5. Fumar nas dependências do hospital;
6. Trazer cigarros, bebidas alcoólicas ou drogas, bem como cadeira de praia, colchão entre outros;
7. Visitar outros leitos e ficar circulando nos corredores do hospital sem um objetivo específico;
8. Jogar lixo e quaisquer outros objetos pela janela ou no chão;
9. Sentar ou deitar no leito da pessoa internada;
11. Compartilhar objetos ou prestar assistência a outros usuários;
12. Guardar qualquer tipo de alimentos e utensílios da nutrição nos armários das enfermarias;
13. Conversar em voz alta, ou discutir entre familiares na beira do leito da pessoa internada.