

# DIREITOS E DEVERES DA PESSOA USUÁRIA DA SAÚDE



# Práticas Integrativas e Subjetividade em Saúde

## **Supervisora:**

Profa. Ma. Marli dos Santos Rosa Moretti

## **Docentes:**

Profa. Esp. Andressa dos Santos Maldonado





VOCÊ CONHECE A

**CARTA** DA SAÚDE

**DOS** DIREITOS USUÁRIOS



---

**Título VIII – Da Ordem  
Social  
Capítulo II – Da Seguridade  
Social Seção  
II – Da Saúde**



# O Direito à Saúde

---

**Art. 196 - A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantindo mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação.**



# SAÚDE E DIREITOS DOS USUÁRIOS

## Aspectos legais dessas garantias:

- ❖ **CF/88 – Art.196:** dispõe sobre o acesso **universal e igualitário** às ações e serviços à saúde;
- ❖ **Lei 8.080/90:** dispõe sobre as condições para **promoção, proteção e recuperação da saúde, organização e funcionamento dos serviços;**
- ❖ **Lei 8.142/90:** dispõe sobre as condições de **participação da comunidade** na gestão do SUS e sobre as transferências intragovernamentais de recursos financeiros;
- ❖ **Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS:** necessidade de promover mudanças nas práticas de atenção e gestão que fortaleçam o protagonismo dos sujeitos e os **direitos do cidadão.**

# SAÚDE E DIREITOS DOS USUÁRIOS

## Aspectos legais dessas garantias:

- ❖ SUS - é uma conquista do povo brasileiro pelo direito à saúde → **Construção Contínua.**



**Carta dos Direitos e deveres da pessoa usuária da saúde: evidencia a cidadania uma dimensão indissociável para a produção de saúde.**





**APROVADA PELA PORTARIA Nº 675 DE 30 DE MARÇO DE 2006**

**REVOGADA**

**Portaria nº 1.820 de 13 de Agosto de 2009**

**REVOGADA**

**RESOLUÇÃO CNS N. 553, DE 9 DE AGOSTO DE 2017**

**Portaria de Consolidação nº 1 de 28 de setembro de 2017.**





# Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde

- **Objetivo:** promover o respeito destes direitos e assegurar seu reconhecimento efetivo e sua aplicação.  
  
→ Necessidade de promover mudanças de atitude em todas as práticas de atenção e gestão que fortaleçam a autonomia e o direito do cidadão.
- **Redação:**
  - Ministério da Saúde
  - Conselho Nacional de Saúde
  - Comissão Intergestora Tripartite
- **Base legal:**
  - Constituição Federal (art. 196)
  - Lei nº 8.080/90
  - Lei nº 8.142/90



# GRANDE DESAFIO

**Fazer com que esses direitos sejam construídos e reinventados no dia a dia do SUS, nas batalhas da população por ver respeitada suas formas de viver, de cuidar da saúde, de opinar e interferir nas políticas públicas.**



# CARTA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS: PRINCÍPIOS

## Todo cidadão tem direito ao:

Acesso ordenado e organizado ao SUS ( **artigo 2º** da portaria 1820/2009);

Tratamento adequado e efetivo para o seu problema (**artigo 3º** da portaria 1820/2009);

Atendimento humanizado, acolhedor e livre de qualquer discriminação (**artigo 4º** da portaria 1820/2009);

Atendimento que respeite a sua pessoa, seus valores e seus direitos (**artigo 5º** da portaria 1820/2009);

Todo cidadão também tem responsabilidades para que seu atendimento aconteça de forma adequada (**artigo 6º** da portaria 1820/2009);

Todo cidadão tem direito ao comprometimento dos gestores de saúde para que os princípios anteriores sejam cumpridos (**artigo 8º** da portaria 1820/2009);

# ACESSO ORDENADO E ORGANIZADO AO SUS

---

- ❖ Para promoção, prevenção, proteção e recuperação da saúde;
- ❖ O acesso será preferencialmente nos serviços de **Atenção Primária**.





# ACESSO ORDENADO E ORGANIZADO AO SUS :

## EQUIDADE

---





## **ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO**

**Quem estiver em estado grave  
e/ou maior sofrimento precisa  
ser atendido com prioridade.**

# ACESSO ORDENADO E ORGANIZADO AO SUS

- ❖ UBS próxima à moradia;
- ❖ Proteção e prevenção de riscos a saúde individual e coletiva e ao ambiente, bem como informações de vigilância sanitária e epidemiológica;





# ACESSO ORDENADO E ORGANIZADO AO SUS

Informações claras e completas para melhor acesso às unidades (endereço, telefone, horário de funcionamento, nomes dos profissionais de saúde...)





# ACESSO ORDENADO E ORGANIZADO AO SUS - **ACESSIBILIDADE**

Fim das barreiras arquitetônicas e de comunicabilidade


- ☐ Deficientes
- ☐ Idosos
- ☐ Gestantes



# ACESSO ORDENADO E ORGANIZADO AO SUS

---

- ❑ Remoção segura garantida em caso de risco de vida ou lesão grave;
- ❑ Atenção especializada por indicação clínica, considerando vulnerabilidade clínica e social (**centrais de regulação**);
- ❑ Diretrizes da HumanizaSUS: **rede integrada**



“Todo cidadão deve dispor de uma rede de atenção na qual Unidade de saúde, hospital, ambulatório de especialidades, serviços de diagnósticos e tratamento se comprometam de forma articulada pelo **CUIDADO**”.

# TODO CIDADÃO TEM DIREITO AO ACESSO ADEQUADO E EFETIVO AO SEU PROBLEMA

Presteza, tecnologia apropriada e condições de trabalho adequadas para os profissionais da saúde;

Informações sobre o estado de saúde e apresentação das diferentes alternativas clínicas de tratamento ao usuário e seus próximos de maneira clara, e compreensível, visita aberta na internação.

Registro legível, claro e detalhado no prontuário dos dados clínicos do processo de atendimento, internação e responsáveis;



# TODO CIDADÃO TEM DIREITO AO ACESSO ADEQUADO E EFETIVO AO SEU PROBLEMA

Receitas e prescrições legíveis, com nome dos genéricos, posologia, e dosagens sem códigos nem abreviaturas;

Continuidade da atenção com apoio domiciliar e em centros de reabilitação, serviços de maior ou menor complexidade e treinamento para autocuidados ou cuidados da família;

Encaminhamentos para outras unidades de saúde observando: resumo da história clínica, hipóteses clínicas, tratamento, evolução e motivo do encaminhamento, identificação da unidade de referência e referenciada.



Relação Nacional de  
**MEDICAMENTOS**  
**ESSENCIAIS** **RENAME**



# Todo cidadão tem direito a um atendimento humanizado e sem nenhuma discriminação

- ❑ Identificação nominal, respeitosa e sem preconceito;
- ❑ Profissionais responsabilizados pela atenção, claramente identificáveis por crachás;
- ❑ Consultas, procedimentos e internações com segurança e respeito à integridade física e moral, à privacidade e conforto, aos valores éticos, culturais e religiosos.



Campo para registro de nome  
de preferência



**Confidencialidade da  
informação pessoal**

# Todo cidadão tem direito a um atendimento humanizado e sem nenhuma discriminação

---

- Se criança ou adolescente, em caso de internação, continuidade das atividades escolares e recreação;
- Recebimento, quando internado, de visita de médico de sua preferência, que não pertença à unidade de internação, sendo **facultado** a este profissional o acesso ao prontuário;
- Opção pelo local de morte;
- Direito a acompanhante de livre escolha (parturiente, criança, adolescente, pessoas com deficiência e idosos)

# Todo cidadão deve ter respeitados os seus direitos de paciente



✓ Todo paciente tem direito de pedir para ver seu prontuário sempre que quiser;



✓ Liberdade de permitir ou recusar qualquer procedimento médico, assumido a responsabilidade por isso;

# Todo cidadão deve ter respeitados os seus direitos de paciente

---

- ✓ A indicação de um **representante legal** de sua livre escolha, a quem confiará a tomada de decisões para a eventualidade de se tornar incapaz de exercer sua autonomia;
- ✓ Receber ou recusar assistência religiosa, psicológica e social;







## TODO CIDADÃO TEM RESPONSABILIDADES



- O paciente e/ou seu responsável legal tem o dever de dar informações precisas, completas e acuradas do seu histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados à sua saúde.;
- Manifestar a compreensão sobre as informações/orientações recebidas e, em caso de dúvidas, solicitar esclarecimentos;
- Seguir o plano de tratamento recomendado pelo profissional e equipe de saúde responsável pelo seu cuidado, participando ativamente do projeto terapêutico para melhorar sua saúde;
- Informar ao profissional de saúde sobre qualquer mudança inesperada de sua condição de saúde.

# TODO CIDADÃO DEVE SE COMPROMETER A:

- Contribuir ao bem estar para todos que circulam no ambiente de saúde;
- Ter sempre disponível para apresentação seus documentos e resultados de exames que permaneçam em seu poder;
- O paciente deverá seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que o assiste, sendo responsável pelas consequências de sua recusa.
- Comunicar os serviços de saúde e/o à vigilância sanitária irregularidades relacionadas ao uso e oferta de produtos e serviços que afetem a saúde, em ambientes públicos e privados.
- Atentar para a situação de sua vida cotidiana em que sua saúde ou da comunidade a que pertença esteja em risco e as possibilidades de redução da vulnerabilidade ao adoecimento;
- **Comunicar à autoridade sanitária a ocorrência de caso de doença transmissível, quando a situação requerer o isolamento ou quarentena da pessoa.**

# TODAS AS PESSOAS TÊM DIREITO À INFORMAÇÃO

---



## □ **Informação com linguagem e meios de comunicação adequados sobre:**

- O direito à saúde;
- Os mecanismos de participação da sociedade nas políticas de gestão do SUS;
- Ações de vigilância à saúde (sanitária, epidemiológica e ambiental);
- Interferência das relações e condições sociais, econômicas, culturais e ambientais na saúde das pessoas e da comunidade;

# TODAS AS PESSOAS TÊM DIREITO À INFORMAÇÃO



□ Os órgãos de saúde deverão informar as pessoas sobre a rede SUS

- Endereços
- Telefones
- Horários de funcionamento
- Ações e procedimentos disponíveis





# TODAS AS PESSOAS TÊM DIREITO À INFORMAÇÃO

---



## □ Os conselhos de saúde deverão informar:

- Formas de participação;
- Composição do conselho de saúde;
- Regime interno dos conselhos;
- Conferências de Saúde;
- Data, local e pauta das reuniões;
- Deliberação e ações desencadeadas.



# TODOS DEVEM CUMPRIR O QUE DIZ A CARTA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DA SAÚDE

---



Os representantes do Governo Federal, Estadual e Municipal devem se empenhar para que os direitos do cidadão sejam respeitados.

# OS GESTORES DAS TRÊS ESFERAS DE GOVERNO DO SUS SE COMPROMETEM A:

---

- ✓ Promover o respeito e o cumprimento desses direitos e deveres com a adoção das medidas necessárias para sua efetivação;
- ✓ Incentivar e implementar formas de participação dos trabalhadores e usuários nos órgãos de participação social do SUS;
- ✓ Promover atualizações necessárias nos regimentos/estatutos dos serviços de saúde adequando-os a esta Carta;

# OS GESTORES DAS TRÊS ESFERAS DE GOVERNO DO SUS SE COMPROMETEM A:

---

- Incentivar a criação de espaços coletivos para o compartilhamento de processos de planejamento, execução e avaliação da gestão e do cuidado;
- Adotar formas para o cumprimento efetivo da legislação e normatizações de saúde;





# OS GESTORES DAS TRÊS ESFERAS DE GOVERNO DO SUS SE COMPROMETEM A:

---

OS GESTORES DAS TRÊS ESFERAS DE GOVERNO DO SUS SE COMPROMETEM A:

☑ Promover melhorias contínuas na rede SUS, como:



Informatização em saúde, com destaque para:

- Implantação e ampliação do Conecte SUS;
- Uso do Prontuário Eletrônico do Cidadão (PEC e-SUS APS);
- Qualificação do atendimento nos serviços de saúde;
- Melhoria das condições de trabalho das equipes;
- Redução das filas e maior agilidade no acesso;
- Ampliação e facilitação do acesso integrado em toda a rede SUS.



# DEFESA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS

---

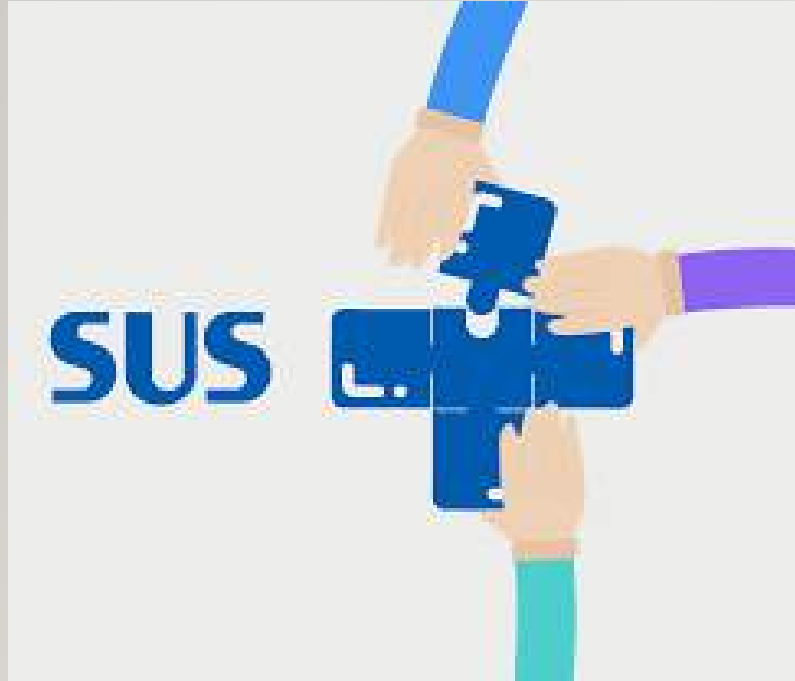
- No campo do direito, a saúde se coloca como um direito social.

Entendendo que os direitos sociais dos cidadãos vão muito além do âmbito da regulamentação jurídica formal, os **cidadãos são sujeitos de direitos** e que onde tais direitos não existam nem estejam garantidos, tem-se o direito e o dever de lutar por eles e exigí-los.

# PRINCÍPIOS



- 1º Todo cidadão tem direito a ser atendido com ordem e organização.
- 2º Todo cidadão tem direito a ter um atendimento com qualidade.
- 3º Todo cidadão tem direito a um tratamento humanizado e sem nenhuma discriminação.
- 4º Todo cidadão deve ter respeitados os seus direitos de paciente.
- 5º Todo cidadão também tem deveres na hora de buscar atendimento de saúde.
- 6º Todos devem cumprir o que diz a Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde.





BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm).

BRASIL. Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 20 set. 1990. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8080.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm)

BRASIL. Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990. Dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do SUS e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 31 dez. 1990. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8142.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8142.htm).

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação nº 1, de 28 de setembro de 2017. Consolida as normas sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 29 set. 2017. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prc0001\\_28\\_09\\_2017.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prc0001_28_09_2017.html).

BRASIL. Conselho Nacional de Saúde (CNS). Resolução nº 553, de 9 de agosto de 2017. Aprova a Carta dos Direitos e Deveres da Pessoa Usuária da Saúde. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 10 ago. 2017.

BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS. Brasília: Ministério da Saúde, 2013. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica\\_nacional\\_humanizacao\\_pnh\\_folheto.pdf](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_folheto.pdf).





**MUITO OBRIGADA !**