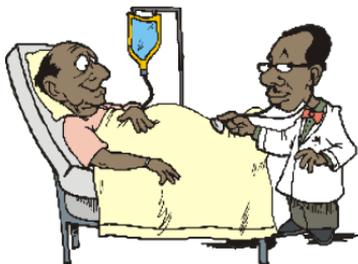


# **Cartilha de Direitos e Deveres dos Usuários das Unidades de Saúde da SMS**



# **OS USUÁRIOS EM TRATAMENTO NOS HOSPITAIS E POSTOS DE ATENDIMENTO DA REDE MUNICIPAL DEVERÃO TER ASSEGURADO OS SEGUINTE DIREITOS:**



## ***1- Acesso ao tratamento***

- Acesso imparcial e gratuito ao tratamento e internação independente da sua raça, sexo, crença religiosa ou condição sócio-econômica.
- Portadores de deficiências, gestantes, sexagenários, crianças e adolescentes têm legalmente garantida a prioridade de atendimento nos serviços de saúde assegurando preferência a receber proteção e socorro em quaisquer circunstâncias (Artigo 4º Parágrafo único letras a e b do Estatuto da Criança e do Adolescente; Lei Federal 8069/1990; Lei 1922 de 19/12/91).
- Assistência adequada, mesmo em períodos festivos, feriados ou durante greves profissionais.
- Receber medicamentos básicos, e também medicamentos e equipamentos de alto custo, que mantenham a vida e a saúde.

- Não sentir dor, quando existam meios para evitá-la.
- Os portadores de deficiências têm direito a tratamento médico, dentário e psicológico apropriados, os quais incluem serviços de prótese e órtese, reabilitação e outros recursos que lhes permitam desenvolver ao máximo suas capacidades e habilidades e que lhes assegurem um processo rápido e eficiente de integração social (Resolução ONU n° 2542H2).

## **2- Respeito e Dignidade**



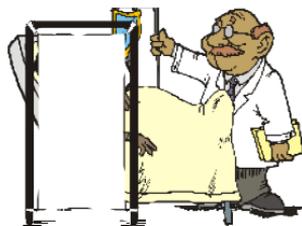
- Obter um atendimento digno, atencioso e respeitoso por parte de todos profissionais de saúde.
- A criança, o adolescente e os usuários maiores de 65 anos têm o direito de serem acompanhados pelo responsável, em tempo integral, durante todo o período de internação (Artigo n° 11 parágrafo 1 do Estatuto da Criança e do Adolescente; Artigo 830, de 24/06/99 do Ministério da Saúde).
- Não ser identificado e tratado por:
  - a) Número,
  - b) Códigos,
  - c) Nome da doença

d) De modo genérico, desrespeitoso ou preconceituoso.

- Ser identificado e tratado pelo seu nome e sobrenome.
- Não sofrer discriminação nos serviços de saúde por ser portador de qualquer tipo de doença, inclusive no caso de ser portador de HIV/AIDS ou doenças infecto-contagiosas.
- Ter uma morte digna e serena quando esgotados todos os recursos terapêuticos disponíveis, podendo optar ele próprio (desde que lúcido), a família ou responsável, por local ou acompanhamento e ainda se quer ou não o uso de tratamentos dolorosos e extraordinários para prolongar a vida (artigo 9º da I Conferência Nacional de Ética Médica,1987).
- Ter direito à dignidade e respeito, mesmo após a morte.Os familiares ou responsáveis devem ser avisados imediatamente após o óbito.
- Não ter nenhum órgão retirado de seu corpo sem sua prévia aprovação. Na falta deste documento com o consentimento, a família do doador poderá autorizar a doação (Lei 9434/97).
- Ter direito a apresentar sugestões e reclamações sobre a qualidade dos cuidados prestados.

### **3- Privacidade e confidencialidade**

Segundo a lei, o usuário da rede tem assegurado o direito à privacidade pessoal e de informação, de acordo com as seguintes garantias (artigo 6º parágrafo 52 da Constituição):



- a) Recusar-se a falar ou a ver pessoas que estejam ou não oficialmente relacionadas à unidade de saúde, incluindo visitantes ou funcionários que não tenham vínculo direto com o seu tratamento.
  
- b) Usar vestimentas pessoais apropriadas, assim como objetos religiosos simbólicos, sempre que não interfiram nos procedimentos do diagnóstico ou do tratamento.
  
- c) Ser examinado em instalações projetadas para garantir a sua privacidade.
  
- d) Não ficar nu durante mais tempo que o necessário para a realização de um procedimento.
  
- e) Solicitar a presença de uma pessoa do mesmo sexo quando submetido a tratamento ou exame realizado por médico do sexo oposto.
  
- f) Direito a que não esteja presente, sem o seu consentimento, nenhuma outra pessoa que não seja

diretamente envolvida no seu tratamento, durante a realização de procedimento.

g) Acesso a seu boletim médico apenas por aqueles diretamente ligados a seu tratamento. (Artigo 108 do Código de Ética Médica). Outras pessoas só poderão ter ciência do conteúdo do mesmo se houver autorização prévia por escrito.

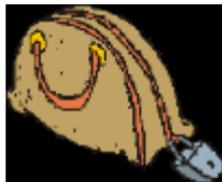
h) Que toda a comunicação e registros pertencentes ao seu tratamento bem como os arquivados na instituição pelo prazo estipulado por lei, sejam tratados de forma confidencial.

i) Ter resguardado seus segredos, através da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete riscos à sua própria vida, à de terceiros ou à saúde pública. Os segredos do usuário (inclusive crianças e adolescentes) do sistema municipal de saúde correspondem a tudo aquilo que, mesmo desconhecido pelo próprio paciente, possa o profissional de saúde ter acesso e compreender através das informações obtidas no histórico do paciente, exames laboratoriais e radiológicos (Artigos 11, 70 e 107 do Código de Ética Médica).

j) Privacidade para satisfazer suas necessidades fisiológicas, inclusive alimentação adequada e higiênica, quer quando atendido no leito, ou no ambiente onde está internado ou aguardando atendimento.

#### **4- Segurança pessoal**

- Obter segurança efetiva na medida que os procedimentos e as instalações hospitalares o permitirem.



- Ter assegurada, durante a hospitalização, a sua segurança e a de seus pertences que forem considerados indispensáveis pela instituição.

#### **5- Identidade**



- Conhecer as pessoas responsáveis direta e indiretamente por seu tratamento, através de crachás visíveis e legíveis que contenham: nome da instituição, nome completo, função e cargo.

#### **6- Informação**

Obter informações claras, objetivas e compreensíveis, adaptadas à sua condição cultural (artigo 70 do código de Ética Médica), sobre:



- Hipóteses diagnósticas;

- A finalidade dos materiais coletados para exame;
- Diagnósticos confirmados;
- Ações terapêuticas;
- Riscos, benefícios e inconvenientes provenientes dos exames diagnósticos e das terapêuticas propostas;
- Duração prevista para o tratamento proposto;
- A necessidade ou não de anestesia, o tipo de anestesia a ser aplicada, o instrumental a ser utilizado, as partes do corpo afetadas, os efeitos colaterais, os riscos e conseqüências indesejáveis e a duração esperada do procedimento.
- As alternativas de tratamento existentes no serviço em que está sendo atendido, devendo ser consultado quando houver a necessidade de escolha entre duas ou mais condutas terapêuticas.
- Tratamentos e níveis de cuidados essenciais que o usuário deve continuar a receber no seu domicílio após alta hospitalar.

Nos casos de usuários em risco de vida, portadores de necessidades especiais, com dificuldades de compreensão, onde não é aconselhável dar esta informação ou usuários que desejem obtê-la, a mesma deve ser colocada à

disposição de uma pessoa autorizada.

Os usuários tem direito a receber resumo de alta onde constem elementos de diagnóstico e terapêutica considerados importantes para a continuação do tratamento.

## **7- Consentimento**

- O usuário da rede tem direito a consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida, com adequada informação, a realização de procedimentos diagnósticos ou terapêuticos a que será submetido. A aceitação à realização destes deverá ser manifestada através de uma autorização por escrito (Termo de consentimento) sempre que o paciente estiver lúcido e/ou acompanhado.



- Se o usuário for menor ou não estiver capacitado a dar este consentimento voluntário, o mesmo poderá ser realizado por algum representante legalmente autorizado.
- Deverá ser considerado o estado emocional do paciente quando da necessidade de assinar o Termo de consentimento.
- O consentimento anterior poderá ser revogado pelo usuário

a qualquer instante por decisão livre, consciente e esclarecida, sem que lhe sejam imputadas sanções morais ou legais.

- O ato médico poderá ser praticado sem o livre consentimento e manifestação do usuário nos casos de emergência previstos por lei.
- Pode consentir ou recusar a participação em tratamentos propostos relacionados a projetos de pesquisa em seres humanos sem penalidade alguma e sem prejuízo ao seu tratamento.
- O usuário tem direito de receber ou recusar assistência moral, psicológica, social e religiosa. Do mesmo modo, o usuário pode requerer apoio espiritual, ou se necessário por quem legitimamente o represente de acordo com suas convicções.
- O usuário em tratamento e/ou responsável pode ou não consentir na utilização de filmes e fotografias, somente com a finalidade de documentar os tratamentos realizados. Para fins científicos, a identidade do paciente permanecerá anônima.
- O paciente em tratamento e/ou responsável deve consentir a divulgação de informações médicas a todos os profissionais envolvidos no tratamento. A obtenção de informações também pode servir às seguintes finalidades: científica, auditorias internas, auditorias obrigatórias legais, doenças de notificação no registro compulsório ou solicitado por entidades governamentais e seguros de vida, caso seja necessário.

## **8- Crianças e adolescentes têm:**



- Direito a que seus pais ou responsáveis participem ativamente de seu diagnóstico, tratamento e prognóstico recebendo informações sobre os procedimentos a que serão submetidos. No atendimento ao adolescente, o profissional deve decidir com o mesmo quais as informações que devem repassadas aos responsáveis.
- O adolescente tem o direito de ser atendido sem a presença do responsável (Artigos 16 e 17 do Estatuto da Criança e do Adolescente). Cabe à equipe de saúde avaliar as situações mais complexas em que o envolvimento da família possa ser necessário.
- O adolescente tem direito de receber orientações sobre sexualidade, a receber prescrições de métodos anticoncepcionais e preservativos, mesmo na ausência de um responsável (Artigo 16 do Estatuto da Criança e do Adolescente).
- O adolescente tem o direito a recusar a revelação de gestações, do uso de anticoncepcionais e de portar infecções sexualmente transmissíveis a seus pais ou responsáveis legais. A quebra do sigilo e a comunicação a autoridades competentes, sem o consentimento do adolescente, poderão ser realizadas pela equipe de saúde,

se a não revelação acarretar danos ao jovem, como nas situações de violência (Artigo 16 do Estatuto da Criança e do Adolescente e Artigo 103 do Código de Ética Médica).

- Direito de desfrutar de alguma forma de recreação, de acordo com o previsto na Resolução nº 41, do Conselho Nacional de Direitos Humanos.
- Direito, durante longos períodos de hospitalização, a acompanhamento do currículo escolar.
- A criança tem direito de receber leite materno, exceto em situações onde haja contra-indicações médicas.
- Direito a não ser utilizado pelos meios de comunicação de massa, sem a expressa vontade de seus pais ou responsáveis ou a sua própria vontade, resguardando-se a ética.
- Direito a receber apoio espiritual / religioso, conforme a prática de sua família.
- Direito à permanência em tempo integral de um dos pais ou responsável nos casos de internação de crianças e de adolescentes (Artigo 12 do Estatuto da Criança e do Adolescente).
- Ter os direitos constitucionais, os contidos no Estatuto da Criança e do Adolescente e os oficializados pelo Conselho

Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente respeitados integralmente pelas unidades de saúde.

**9- Gestantes** têm direito a:

- Exigir que o recém-nato faça o teste do pezinho para detectar fenilcetonúria, o teste falcêmico e testes para detectar hipotireoidismo.
- Em caso de parto, solicitar a presença do marido, companheiro, ou algum outro(a) acompanhante por ela escolhido(a).



**10- Portadores de deficiência de qualquer faixa etária, dependentes física ou emocionalmente** têm:

- Direito à participação ativa de seus pais ou responsáveis durante realização do diagnóstico de sua doença, tratamento e prognóstico, recebendo informações sobre os procedimentos a que serão submetidos.



## **DEVERES E RESPONSABILIDADES DOS PACIENTES**

### ***a) Fornecimento de Informações***

- O usuário da rede de saúde tem o dever de fornecer informações confiáveis, a fim de proporcionar uma avaliação adequada de seu estado de saúde, como doenças passadas, hospitalizações, uso de medicamentos ou vícios.

- É responsabilidade do usuário cooperar com a equipe de saúde, no que se refere a dúvidas relacionadas ao diagnóstico e tratamento de suas doenças.

### ***b) Regulamentos hospitalares***

- Nenhuma medicação além das prescritas durante a internação deve ser utilizada pelos pacientes na sua estadia no hospital, sem que haja autorização do médico responsável pelo atendimento e acompanhamento do paciente.



- As visitas de parentes e amigos devem ser disciplinadas em horários compatíveis, desde que não comprometam as atividades médicas / sanitárias.

### **c) *Respeito e Consideração***

- O usuário em tratamento tem o dever de respeitar os direitos dos outros pacientes, ajudando no controle de ruído, fumo e número de visitas.
- O usuário hospitalizado não pode se ausentar do local onde está internado salvo exceções autorizadas pelo médico responsável.



### **d) *Negação em seguir o tratamento***

- O paciente tem o dever de colaborar com os profissionais de saúde, respeitando as orientações que lhe são recomendadas e, por si, livremente aceita.
- O paciente é responsável pelas suas ações caso se recuse a receber o tratamento ou não siga as instruções recebidas dos profissionais responsáveis pela sua recuperação.

## ***Bibliografia:***

- *Fórum de Patologias do Estado de São Paulo - Governo do Estado de São Paulo - Secretaria de Estado da Saúde*
- *Código de Ética Médica*
- *Estatuto da Criança e do Adolescente*
- *Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente*
- *Constituição Federal do Brasil*
- *Gauderer EC. Os Direitos do Paciente: Um Manual de sobrevivência. Editora Record*
- *Cartilha dos Direitos e Deveres dos Doentes - Ministério da Saúde de Portugal*