



# MANUAL DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DO SUS

Área de Relacionamento com Cliente

*Santa Marcelina | Atenção Primária à Saúde*

2023, Nº 1.

# MANUAL DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DO SUS

(2023)

“Reprodução não autorizada, sem a devida permissão do setor responsável”

**Missão** | Oferecer assistência, ensino e pesquisa em Saúde com excelência, à luz dos valores éticos, humanitários e cristãos.

**Visão** | Uma instituição que se torne modelo de gestão em saúde por meio da integração dos processos de informação, humanização e competência técnico-administrativa.

**Valores** | Espiritualidade/Respeito/Hospitalidade/Alta Performance/ Aprendizado Organizacional/ Responsabilidade Social

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	5
2	OBJETIVO.....	5
3	ABRANGÊNCIA.....	5
4	DIREITOS DOS USUÁRIOS.....	5
5	DEVERES DOS USUÁRIOS.....	7
6	REFERÊNCIAS.....	9

## **1 INTRODUÇÃO**

A carta dos direitos e deveres dos usuários do Santa Marcelina Atenção Primária à Saúde, preconiza humanizar a assistência é garantir o respeito aos e realizando o atendimento pautado nos princípios da ética e valorização do ser humano.

A carta foi elaborada com os princípios proposto na Portaria nº 1.820, de 13 de agosto de 2009 do Ministério da Saúde, que dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde.

## **2 OBJETIVO**

Garantir que os usuários do SUS tenham acesso aos Direitos e Deveres nos serviços de saúde do Santa Marcelina Atenção Primária a Saúde.

## **3 ABRANGÊNCIA**

A todos os usuários que utilizam os serviços do Santa Marcelina Atenção Primária a Saúde.

## **4 DIREITOS DOS USUÁRIOS**

1. Todos têm o direito de acessar os serviços de saúde organizados para promover, prevenir, proteger, tratar e recuperar a saúde.
2. Receber tratamento com dignidade, respeito, dedicação e humanidade por parte de todos os colaboradores da Santa Marcelina Saúde na Atenção Primária, sem preconceitos ou discriminação, respeitando a individualidade.
3. Ser identificado e tratado por seu nome ou sobrenome ou nome social e não pelo nome de sua doença ou de forma genérica, desrespeitosa ou preconceituosa.
4. Poder identificar as pessoas responsáveis de forma direta ou indireta por seu cuidado, por meio do uso de uniformes e crachás, posicionados em lugar de fácil visualização, nos quais deverão constar nome, função e foto.
5. Ter a sua privacidade, individualidade e integridade física e psíquica asseguradas em qualquer momento do atendimento.
6. Ter assegurado o direito à confidencialidade de suas informações de saúde por todo profissional que realiza o atendimento.

7. Ter a garantia de que seus dados pessoais são processados em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados, sendo assegurada a transparência, a responsabilidade e a segurança no uso de suas informações pessoais.
8. Ter respeitada sua crença espiritual e religiosa, receber ou recusar assistência moral, psicológica, social ou religiosa, direitos esses extensivos aos seus familiares.
9. Indicar um familiar ou um responsável que atue como seu responsável legal para tomar decisões em seu nome, relacionadas ao tratamento, caso esteja impossibilitado de fazê-lo.
10. Tem direito de receber toda informação sobre os medicamentos que lhe serão administrados. As receitas e as prescrições terapêuticas devem conter: nome genérico da substância prescrita; identificação clara da dose e do modo de usar; nome legível do profissional, seu número de registro no conselho, assinatura do profissional e a data.
11. No caso de prescrição de medicamento de alto custo, deve ser garantido o acesso conforme protocolos e normas vigentes da Secretaria da Saúde.
12. Ao acesso à continuidade da atenção no domicílio, quando pertinente, com estímulo e orientação ao autocuidado que fortaleça sua autonomia, e a garantia de acompanhamento em qualquer serviço que for necessário.
13. O encaminhamento de referência e contrarreferência deverá ser preenchido de forma adequadamente com clareza das informações, garantido a continuidade da assistência.
14. Ter o prontuário elaborado de forma legível, contendo sua identificação pessoal, exame físico, exames complementares como respectivos resultados, hipóteses diagnósticas, procedimentos ou tratamentos realizados, evolução e prescrição, bem como identificação clara de cada profissional prestador do cuidado, de forma organizada, de acordo com os documentos padronizados pela comissão institucional de revisão de prontuários.
15. Acesso ao conteúdo do prontuário ou de pessoa por ele autorizado e a garantia de envio e fornecimento de cópia, em caso de encaminhamento a outro serviço ou mudança de domicílio, conforme fluxo padronizados pela comissão institucional de revisão de prontuários.
16. Receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre: sua doença ou hipótese diagnóstica, procedimentos, exames diagnósticos, medicações, tratamentos e duração prevista para estes, bem como os riscos de não realizar o tratamento proposto; consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida, qualquer um dos procedimentos propostos.
17. Obter laudo, relatório e atestado médico, sempre que justificar por sua situação de saúde.

18. O direito de se expressar e de ser ouvido nas suas queixas, denúncias, necessidade, sugestões e outras manifestações por meio das ouvidorias, urna e qualquer outro mecanismo existente, sendo sempre respeitado na privacidade, no sigilo e na confidencialidade.
19. Nas situações de urgência/emergência, qualquer serviço de saúde deve receber e cuidar da pessoa, bem como encaminhá-la para outro serviço em caso de necessidade.
20. Em caso de risco de vida ou lesão grave, deverá ser assegurado a remoção do usuário, em tempo hábil e em condições seguras, para um serviço de saúde com capacidade para resolver seu tipo de problema.
21. Encaminhamento às especialidades ou hospitais, pela atenção primária, será estabelecida em função da necessidade de saúde e indicação clínica, levando-se em conta a gravidade do problema.
22. Quando houver alguma dificuldade temporária para atender os usuários, é da responsabilidade do gestor e da equipe do serviço acolher, dar informações claras e encaminhar, de acordo com a necessidade do usuário, sem discriminação ou privilégios.
23. Ser informado sobre os direitos, normas e regulamentos dos serviços de saúde, bem como sobre os canais de comunicação disponíveis para obter informações e esclarecer dúvidas.
24. Caso o paciente seja criança ou adolescente, deverão também ser observados os seus direitos na forma do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990), dentre eles a permanência a seu lado em tempo integral de um dos pais ou responsável.
25. Caso o paciente seja idoso, deverão também ser observados todos os direitos previstos no Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741, de 01 de outubro de 2003). em especial a permanência, em observação, de acompanhante em tempo integral, salvo determinação médica em contrário.

## **5 DEVERES DOS USUÁRIOS**

1. Respeitar os direitos de outros usuários, colaboradores e prestadores de serviços, tratando-os com cortesia.
2. Apresentar-se no serviço de saúde com documento de identificação com foto, cartão SUS e comprovante de residência.
3. O usuário e/ou seu representante legal tem o dever de prestar informações precisas e completas nas consultas e informações sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, queixas, enfermidades e hospitalizações anteriores, histórico de medicamentos, drogas, reações alérgicas e

demais informações relacionadas à sua saúde, como também seu estado de saúde atual aos profissionais responsáveis pelo seu acompanhamento.

4. O usuário tem dever de seguir as instruções recomendadas pelas equipes que o assiste, sendo responsável pelas consequências da sua recusa.
5. Comparecer às consultas, tratamentos e exames no horário agendado ou informar o serviço de saúde em caso de impossibilidade de comparecimento.
6. Respeitar a proibição de fumo, bebidas alcoólicas, drogas ilícitas e ruídos nas dependências do serviço de saúde, proibições essas extensivas a seus acompanhantes.
7. Respeitar a proibição de uso e porte de armas brancas e armas de fogo nas dependências. Caso o usuário possua o porte de armas de fogo, deverá informar, exceto pelo serviço de segurança armada regulamentada no exercício da função.
8. Observar todas as recomendações e instruções que lhe foram transmitidas pelos profissionais da saúde que prestaram ou prestam atendimento, assumindo a responsabilidade pelas consequências advindas da não observação de tais instruções.
9. Comunicar o serviço de saúde a ocorrência de caso de doença transmissível quando a situação requerer isolamento ou quarentena da pessoa ou quando a doença constar da relação do Ministério da Saúde.
10. Não dificultar a aplicação de medidas sanitárias, bem como as ações de fiscalização sanitária.
11. Não divulgar informações pessoais de outros usuários, colaboradores e prestadores dos serviços de saúde, sem seu consentimento prévio.
12. Deixar seus pertences pessoais com pessoas de sua confiança (parentes, responsável legal ou outros), sendo vetado a qualquer profissional do serviço de saúde a guarda de tais bens.
13. Durante a internação/observação deve utilizar somente as medicações prescritas. Medicações de uso contínuo deverão ser devidamente prescritas pelo médico responsável pelo seu atendimento e acompanhamento para continuidade.



Carta dos Diretores dos Usuários da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. Ministério da Saúde-Brasília-DF.2011.

Link:[https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cartas\\_direitos\\_usuarios\\_saude\\_3ed.pdf](https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cartas_direitos_usuarios_saude_3ed.pdf)

Os direitos de todos os cidadãos usuários do SUS

Link:<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/comunicacao/noticias/conheca-os-direitos-de-todos-os-cidadaos-usuarios-do-sus>

Política Nacional de Humanização. 1ªEdição, Brasília-DF. 2013. Link: <https://www.gov.br/saude/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/humanizausus>



**SANTA MARCELINA**  
Saúde