



DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE



DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

- Nomenclatura – paciente, cliente ou usuário ?
- Quem é o responsável pelo seu tratamento?
- Carta de Direitos dos usuários de saúde
- Direitos + Deveres
- Resumo



PRINCÍPIOS DA CARTA DE DIREITOS DOS USUÁRIOS DA SAÚDE

(BRASIL, 2011)

1. Todo cidadão tem direito ao acesso ordenado e organizado aos sistemas de saúde
2. Todo cidadão tem direito a tratamento adequado e efetivo para seu problema



3. Todo cidadão tem direito ao atendimento humanizado, acolhedor e livre de qualquer discriminação

4. Todo cidadão tem direito a atendimento que respeite a sua pessoa, seus valores e seus direitos



5. Todo cidadão também tem responsabilidades para que seu tratamento aconteça da forma adequada

6. Todo cidadão tem direito ao comprometimento dos gestores da saúde para que os princípios anteriores sejam cumpridos



DIREITOS DOS CLIENTES



1. Saber o **nome**, a **categoria profissional**, a função de quem lhe está prestando assistência e qual **procedimento** que vai ser realizado
2. Ter **informações claras**, objetivas e compreensíveis sobre as ações diagnósticas, tratamentos propostos, os riscos, benefício e os prognósticos
3. Formalmente autorizar **representante** legal ou familiar, para que tenha acesso às informações citadas no item anterior

4. **Recusar procedimentos** e/ou terapêuticas e revogar consentimentos anteriores

5. Solicitar uma **segunda opinião** médica

6. **Confidencialidade e sigilo** profissional, desde que não acarrete riscos a terceiros ou à Saúde Pública

7. **Privacidade**



8. Não sofrer qualquer espécie de discriminação
9. Receber apoio moral, psicológico e religioso quando hospitalizado
10. Avaliação, orientação e manejo da dor
11. Requerer as informações de seu prontuário
12. Receber resultados dos exames que desejar
13. Ter acesso às contas referentes às suas despesas particulares
14. Receber proteção e segurança, na medida em que os procedimentos e as instalações possibilitem



DEVERES DOS CLIENTES

1. Fornecer informações precisas e completas sobre assuntos relacionados à sua saúde
2. Seguir as instruções fornecidas pelos profissionais responsáveis pelo seu tratamento
3. Responsabilizar-se quando da recusa em receber tratamento ou seguir orientações da equipe assistencial
4. Cumprir os regulamentos da Instituição e preservar os recursos da Instituição e do ecossistema
5. Respeitar os direitos dos demais pacientes e dos profissionais da Instituição



PORTARIA Nº 1.820 DE 13 DE AGOSTO DE 2009



Dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde.

- Considerando:
 - Lei nº 8.080/1990
 - PN de Humanização da Atenção e da Gestão do SUS (2003)
 - PN de Gestão Estratégica e Participativa no SUS (2007)

Art. 1º Dispor sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde nos termos da legislação vigente.

Art. 2º Toda pessoa tem direito ao acesso a bens e serviços ordenados e organizados para garantia da promoção, prevenção, proteção, tratamento e recuperação da saúde.



§ 1º O acesso será preferencialmente nos serviços de Atenção Básica integrados por centros de saúde, postos de saúde, unidades de saúde da família e unidades básicas de saúde ou similares mais próximos de sua casa.

§ 2º 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.



§ 3º Em caso de **risco de vida ou lesão grave**, deverá ser **assegurada a remoção do usuário**, em tempo hábil e em condições seguras, para um **serviço de saúde com capacidade para resolver seu tipo de problema**.

§ 4º O **encaminhamento às especialidades e aos hospitais**, pela Atenção Básica, será **estabelecido em função da necessidade de saúde e indicação clínica**, levando-se em conta a gravidade do problema a ser analisado pelas centrais de regulação.



§ 5º Quando houver alguma dificuldade temporária para atender às pessoas, é da responsabilidade da direção e da equipe do serviço acolher, dar informações claras e encaminhá-las sem discriminação e privilégios.



Art. 3º Toda pessoa tem direito ao tratamento adequado e no tempo certo para resolver o seu problema de saúde.

Parágrafo único. É direito da pessoa ter atendimento adequado, com qualidade, no tempo certo e com garantia de continuidade do tratamento, e para isso deve ser assegurado:



I – atendimento ágil, com tecnologia apropriada, por equipe multiprofissional capacitada e em condições adequadas de atendimento;

II – informações sobre o seu estado de saúde, de maneira clara, objetiva, respeitosa e compreensível quanto a (incisos)



III – toda pessoa tem o **direito de decidir** se seus familiares e acompanhantes deverão ser informados sobre seu estado de saúde;



IV – registro atualizado e legível no prontuário das seguintes informações:

- a) motivo do atendimento e/ou internação;
 - b) dados de observação e da evolução clínica;
 - c) prescrição terapêutica;
 - d) avaliações dos profissionais da equipe;
 - e) procedimentos e cuidados de enfermagem;
- e outros.



V – o acesso à anestesia em todas as situações em que for indicada, bem como a medicações e procedimentos que possam aliviar a dor e sofrimento;



VI – o recebimento das receitas e as prescrições terapêuticas devem conter:

- a) o nome genérico das substâncias prescritas;
- b) clara indicação da dose e do modo de usar;
- c) escrita impressa, datilografada ou digitada, ou em caligrafia legível;
- d) textos sem códigos ou abreviaturas;
- e) o nome legível do profissional e seu número de registro no conselho profissional;
- f) a assinatura do profissional e a data.



VII – recebimento, quando prescritos, dos medicamentos que compõem a farmácia básica e, nos casos de necessidade de medicamentos de alto custo, deve ser garantido o acesso conforme protocolos e normas do Ministério da Saúde;



VIII – o 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;



IX – o encaminhamento para outros serviços de saúde deve ser por meio de um documento que contenha:

a) caligrafia legível ou datilografada, ou digitada, ou por meio eletrônico;

b) resumo da história clínica, possíveis diagnósticos, tratamento realizado, evolução e o motivo do encaminhamento;

c) linguagem clara, evitando-se códigos ou abreviaturas;

e outros



Art. 4º Toda pessoa tem direito ao atendimento humanizado e acolhedor, realizado por profissionais qualificados, em ambiente limpo, confortável e acessível a todos.



Parágrafo único. É direito da pessoa, na rede de serviços de saúde, ter atendimento humanizado, acolhedor, livre de qualquer discriminação, restrição ou negação em virtude de idade, raça, cor, etnia, religião, orientação sexual, identidade de gênero, condições econômicas ou sociais, estado de saúde, de anomalia, patologia ou deficiência, garantindo-lhe:



I – identificação pelo nome e sobrenome civil, devendo existir, em todo documento do usuário e usuária, um campo para se registrar o nome social, independentemente do registro civil, sendo assegurado o uso do nome de preferência, não podendo ser identificado por número, nome ou código da doença, ou outras formas desrespeitosas, ou preconceituosas; e outros



IV – o atendimento agendado nos serviços de saúde, preferencialmente com hora marcada;

V – o direito a acompanhante, pessoa de sua livre escolha, nas consultas e exames;

VI – o direito a acompanhante, nos casos de internação, nos casos previstos em lei, assim como naqueles em que a autonomia da pessoa estiver comprometida;

[...]



XI – o direito à **escolha de alternativa de tratamento**, quando houver, e à consideração da recusa de tratamento proposto;

XII – o **recebimento de visita**, quando internado, **de outros profissionais de saúde** que não pertençam àquela unidade hospitalar, sendo facultado a esse profissional o acesso ao prontuário;



XIII – a opção de marcação de atendimento por telefone para pessoas com dificuldade de locomoção;

XIV – o recebimento de visita de religiosos de qualquer credo, sem que isso acarrete mudança da rotina de tratamento e do estabelecimento e ameaça à segurança ou perturbações a si ou aos outros;



XV – a não-limitação de acesso aos serviços de saúde por barreiras físicas, tecnológicas e de comunicação;

XVI – a espera por atendimento em lugares protegidos, limpos e ventilados, tendo à sua disposição água potável e sanitários, e devendo os serviços de saúde se organizar de tal forma que seja evitada a demora nas filas.



Art. 5º Toda pessoa deve ter seus valores, cultura e direitos respeitados na relação com os serviços de saúde [...]



V – o consentimento livre, voluntário e esclarecido a quaisquer procedimentos diagnósticos, preventivos ou terapêuticos, salvo nos casos que acarretem risco à saúde pública, considerando que o consentimento anteriormente dado poderá ser revogado a qualquer instante, por decisão livre e esclarecida, sem que sejam imputadas à pessoa sanções morais, financeiras ou legais;



[...]

VII – a **indicação**, de sua livre escolha, **a quem confiará a tomada de decisões** para a eventualidade de tornar-se incapaz de exercer sua autonomia;



VIII – o recebimento ou a recusa à assistência religiosa, psicológica e social;

IX – a liberdade, em qualquer fase do tratamento, de procurar uma segunda opinião, ou o parecer de outro profissional ou serviço sobre seu estado de saúde, ou sobre procedimentos recomendados;



X – a não-participação em pesquisa que envolva, ou não, tratamento experimental sem que tenha garantias claras da sua liberdade de escolha e, no caso de recusa em participar ou continuar na pesquisa, não poderá sofrer constrangimentos, punições ou sanções pelos serviços de saúde [...]



XI – o direito de se expressar e de ser ouvido nas suas queixas, denúncias, necessidades, sugestões e outras manifestações por meio das ouvidorias, urnas e qualquer outro mecanismo existente, sendo sempre respeitado na privacidade, no sigilo e na confidencialidade;

[...]



Art. 6º Toda pessoa tem responsabilidade para que seu tratamento e recuperação sejam adequados e sem interrupção.

[...]



Art. 7º Toda pessoa tem direito à informação sobre os serviços de saúde e aos diversos mecanismos de participação.



§ 1º O direito previsto no caput deste artigo, inclui a informação, com linguagem e meios de comunicação adequados, sobre:

I – o direito à saúde, o funcionamento dos serviços de saúde e o SUS;

[...]



Art. 8º Toda pessoa tem direito a participar dos conselhos e conferências de saúde e de exigir que os gestores cumpram os princípios anteriores.

Parágrafo único. Os gestores do SUS, nas três esferas de governo e para observância desses princípios

[...]



Art. 9º Os direitos e deveres dispostos nesta Portaria constituem a Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde.

Parágrafo único. A Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde deverá ser disponibilizada a todas as pessoas, por meios físicos e na internet, no seguinte endereço eletrônico: www.saude.gov.br.



Art. 10. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 11. Fica revogada a Portaria nº 675, de 30 de março de 2006, publicada no Diário Oficial da União nº 63, de 31 de março de 2006, Seção 1, página 131.



RESPONSABILIDADE PELA SAÚDE DO CIDADÃO

Compete ao município “prestar, com a cooperação técnica e financeira da União e do estado, serviços de atendimento à saúde da população” – *Constituição da República Federativa do Brasil*, art. 30, item VII.



RESPONSABILIDADES PELA GESTÃO DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE – LEI Nº 8.080/1990

- A. Governo Municipal
- B. Governo Estadual
- C. Governo Federal



Governo municipal

- 1 – Gerenciar e executar os serviços públicos de saúde.
- 2 – Celebrar contratos com entidades prestadoras de serviços privados de saúde, bem como avaliar sua execução.
- 3 – Participar do planejamento, programação e organização do SUS em articulação com o gestor estadual.
- 4 – Executar serviços de vigilância epidemiológica, sanitária, de alimentação e nutrição, de saneamento básico e de saúde do trabalhador.



5 – Gerir laboratórios públicos de saúde e hemocentros.

6 – Celebrar contratos e convênios com entidades prestadoras de serviços privados de saúde, assim como controlar e avaliar sua execução.

7 – Participar do financiamento e garantir o fornecimento de medicamentos básicos.



Governo Estadual



1 – Acompanhar, controlar e avaliar as redes assistenciais do SUS.

2 – Prestar apoio técnico e financeiro aos municípios.

3 – Executar diretamente ações e serviços de saúde na rede própria.

4 – Gerir sistemas públicos de alta complexidade de referência estadual e regional.

5 – Acompanhar, avaliar e divulgar os seus indicadores de morbidade e mortalidade.

6 – Participar do financiamento da assistência farmacêutica básica e adquirir e distribuir os medicamentos de alto custo em parceria com o governo federal.

7 – Coordenar e, em caráter complementar, executar ações e serviços de vigilância epidemiológica, vigilância sanitária, alimentação e nutrição e saúde do trabalhador.

8 – Implementar o Sistema Nacional de Sangue, Componentes e Derivados juntamente com a União e municípios.

9 – Coordenar a rede estadual de laboratórios de saúde pública e hemocentros.



Governo Federal

- 1 – Prestar cooperação técnica e financeira aos estados, municípios e Distrito Federal.
- 2 – Controlar e fiscalizar procedimentos, produtos e substâncias de interesse para a saúde.
- 3 – Formular, avaliar e apoiar políticas nacionais no campo da saúde.
- 4 – Definir e coordenar os sistemas de redes integradas de alta complexidade de rede de laboratórios de saúde pública, de vigilância sanitária e epidemiológica.



5 – Estabelecer normas e executar a vigilância sanitária de portos, aeroportos e fronteiras em parceria com estados e municípios.

6 – Participar do financiamento da assistência farmacêutica básica e adquirir e distribuir para os estados os medicamentos de alto custo.

7 – Implementar o Sistema Nacional de Sangue, Componentes e Derivados juntamente com estados e municípios.

8 – Participar na implementação das políticas de controle das agressões ao meio ambiente, de saneamento básico e relativas às condições e aos ambientes de trabalho.



9 – Elaborar normas para regular as relações entre o SUS e os serviços privados contratados de assistência à saúde.

10 – Auditar, acompanhar, controlar e avaliar as ações e os serviços de saúde, respeitadas as competências estaduais e municipais.



RESUMO



- Nomenclatura
- Responsabilidade
- Carta de Direitos dos Usuários da Saúde → Princípios
 - Acesso organizado
 - Tratamento adequado
 - Atendimento humanizado
 - Atendimento digno
 - Responsabilidade no atendimento
 - Comprometimento dos gestores



DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

