

Código dos Direitos do Paciente

Carta dos Direitos e Deveres da Pessoa Hospitalizada
no Sistema Único de Saúde - SUS



Qualidade e Humanização
da Atenção e Gestão em Saúde





GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ
Lúcio Gonçalo de Alcântara

SECRETÁRIO DA SAÚDE DO ESTADO DO CEARÁ
Jurandi Frutuoso Silva

SECRETÁRIO ADJUNTO DA SAÚDE
Alexandre Roberto das Neves Moreira

SECRETÁRIO EXECUTIVO DO GABINETE DO SECRETÁRIO
José Galba de Meneses Gomes

**COORDENADORIA DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO DA
ATENÇÃO À SAÚDE**
Francisco Holanda Junior

Código dos Direitos do Paciente

Carta dos Direitos e Deveres da Pessoa Hospitalizada
no Sistema Único de Saúde - SUS



FORTALEZA
2005

2004. Secretaria da Saúde do Estado do Ceará
Coordenadoria de Apoio ao Desenvolvimento da Atenção à Saúde.
CODAS

Editor

Núcleo de Humanização da Atenção e Gestão do SUS

Secretaria da Saúde do Estado - Bloco B - COOAS
Telefone (85) 488.2067 / 488 1460

Coordenadoria de Apoio ao Desenvolvimento da Atenção à Saúde Francisco Holanda Júnior

Supervisor do Núcleo de Humanização da Atenção e Gestão do SUS

Annatália Meneses de Amorim Gomes

Equipe Técnica

Annatália Meneses de Amorim Gomes
José Jackson Coelho Sampaio
Ilvana Lima Verde Gomes

Organização

M^a das Graças Barreto de Carvalho

Ficha Catalográfica

Elaborada por Maria Helena Carvalhêdo Farias

C387c Ceará. Secretaria de Saúde do Estado
Código dos direitos do paciente: carta dos direitos e
deveres da pessoa hospitalizada no Sistema Único de Saúde.
SUS / Secretaria da Saúde do Estado do Ceará. - Fortaleza
Secretaria de Saúde do Estado do Ceará. 2004
[12] P. 21 cm - (Qualidade e humanização na atenção à
saúde)
1 Hospitais 2 Humanização I Título II Série

COO 362 11

Palavra do Governador

É de conhecimento público que na lista das minhas prioridades administrativas encontra-se a questão da saúde e da aproximação com as pessoas. A manutenção de hospitais, a aquisição de equipamentos, a compra de medicamentos, a capacitação de pessoal, tudo isso é de fato importante, e vem sendo trabalhado por nós. Mas cada um destes pontos precisa ter seu apoio numa base fundamental, que é o tratamento humanizado. A meu ver, de pouco adianta a qualidade material na medicina se não houver a presença ativa e marcante da atenção pessoal dos médicos e profissionais da área por seus pacientes.

Ainda quando Secretário Estadual da Saúde, em 1992, e mesmo antes desta data, minha preocupação já se voltava à chamada-humanização do atendimento. Este Código de Direitos e Deveres vem dar uma contribuição significativa para a divulgação e debate da questão, estimulando profissionais e usuários da rede de hospitais do Estado a exercer, permanentemente, sua cidadania.

A consolidação dos direitos do cidadão usuário da saúde pública é um desafio. A publicação deste Código é um grande passo para enfrentá-lo.

Lúcio Alcântara
Governador do Estado do Ceará

Palavra do Secretário

“Vamos precisar de todo mundo, um mais um é sempre mais que dois, para construir a vida nova vamos precisar de muito amor...”

O Sal da Terra

CD Beto Guedes Ao Vivo/1987

A humanização na atenção em saúde e na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) tem se constituído como um imperativo nos dias atuais. Observa-se que os investimentos em tecnologia e equipamentos, não são, por si só, suficientes para oferecer uma atenção à saúde de acordo com os anseios e necessidades da população.

Efetivamente tem sido empreendido um grande esforço na organização do sistema estadual de saúde, seguindo as linhas mestras do que o SUS preconiza em seus princípios de integralidade, equidade e universalidade, buscando a melhoria do acesso e da estruturação das unidades de saúde.

Entretanto, percebe-se também a necessidade de promover o desenvolvimento de uma cultura de respeito e solidariedade no trato com os usuários. Essa mudança precisa de persistência, espírito público e consciência cidadã conjugados no objetivo de promoção da saúde e da vida. É preciso, portanto, coragem e união dos atores sociais - usuários, profissionais da saúde, administradores, gestores e sociedade para a construção coletiva deste saber fazer em saúde.

A importância de estarmos lançando “O Código dos Direitos do Paciente: Carta dos Direitos da Pessoa Hospitalizada no SUS” reafirma o comprometimento do Governo Estadual com o exercício da cidadania e resguardo da dignidade e humanização no trato com a população.

Jurandi Frutuoso Silva
Secretário da Saúde do Ceará

DIREITOS

da Pessoa Hospitalizada no SUS

1. Ser atendida de modo digno, respeitoso e cordial, como ser humano, indivíduo e cidadão, por parte de todos os profissionais do hospital, a qualquer hora e sob todas as circunstâncias.
2. Ser acolhida e protegida sem distinção de cor, raça, sexo, orientação sexual, idade, classe social, credo religioso, convicção política, idéias ou crenças e condições de saúde associadas, como deficiência física, AIDS, transtorno mental, dependência química etc.
3. Ter atendimento gratuito, de modo independente da contribuição previdenciária, garantido o acesso universal e igualitário.
4. Ter atendimento adequado, mesmo em períodos festivos, feriados ou durante greves profissionais.
5. Ser identificada pelo nome e sobrenome, não podendo ser chamada de forma genérica, pelo nome da doença, pelo número do leito, por apelidos não assumidos ou qualquer outra forma preconceituosa.
6. Saber a identificação do profissional que a atenda, por meio de credencial que informe o nome, a função, a especialidade e o cargo que ocupe, com destaque especial para aquele que assuma a responsabilidade principal por seu caso.

7. Receber informações claras, simples e compreensíveis, adaptadas à sua linguagem e condição cultural, sobre o estado geral de saúde, ações diagnósticas e terapêuticas, implicações, duração e finalidade do tratamento, necessidade de anestesia, instrumentos utilizados, regiões do corpo a serem afetadas e solicitação de exames, bem como participar na decisão sobre os procedimentos.
8. Denunciar problemas relacionados à baixa da qualidade do atendimento e apresentar sugestões junto às Ouvidorias de cada hospital ou à Ouvidoria da Secretaria Estadual da Saúde.
9. Consentir, de modo livre, voluntário e esclarecido, com procedimentos diagnósticos, terapêuticos e de apoio a serem realizados, bem como em ser submetida a experimentação, pesquisa e ensino, podendo recusar ou revogar o consentimento, quando entender conveniente, livre de qualquer tipo de pressão, sem que lhe seja imputada nenhuma sanção.
10. Receber apoio psicológico, espiritual ou religioso, desde que manifeste expressamente o desejo, com a identificação devida do apoio, e sem perturbação da tranquilidade do ambiente, devendo o hospital adotar os meios adequados para que a necessidade seja atendida, ou recusar tais apoios, quando não considerar necessário, sendo vedado ao hospital qualquer imposição neste sentido.

11. Ser protegida de perda da privacidade, em referência à divulgação de sua patologia, imagem e opinião, pelos meios de comunicação de massa, quando no período formal de seu tempo de internação.
12. Manter sua privacidade em ambiente silencioso, respeitados os horários de sono e repouso, com local adequado para a realização de necessidades fisiológicas.
13. Ser protegida da exposição corporal e da vergonha, garantida a realização de exames em ambientes que preservem seu pudor.
14. Ser visitada por familiares e amigos, conforme as normas de cada hospital, e receber ou recusar visita de quem não seja querido.
15. Usar utensílios, símbolos pessoais e objetos de conforto, desde que não prejudiquem as condições de seu tratamento.
16. Ter resguardado os segredos, por meio do sigilo profissional previsto nos códigos deontológicos de cada profissão da saúde, desde que isto não cause risco a terceiros ou à Saúde Pública.
17. Ter acesso ao próprio prontuário, escrito de forma legível e compreensível, e de consultá-lo a qualquer momento, pois este documento se inscreve no direito de *habeas data*, que garante acesso do cidadão a todas as informações que o poder público detenha sobre ele.

18. Ter seu diagnóstico e tratamento estabelecidos por escrito, com a identificação do genérico de medicamentos, destacando nome, carimbo e registro profissional do terapeuta, de forma clara e legível.
19. Solicitar consulta a outros terapeutas ou a junta médica, para obter melhores esclarecimentos sobre diagnóstico, tratamento e prognóstico.
20. Receber medicamentos e apoio de equipamentos necessários à manutenção de sua vida e saúde.
21. Exigir que todo material utilizado nos procedimentos seja descartável, com a retirada da embalagem em sua presença, ou devidamente esterilizado e manipulado segundo as normas de higiene e prevenção.
22. Ser informada antes dos procedimentos se é diabética, alérgica a medicamentos e outras situações similares, com segurança, por meio de exames ou testes confirmatórios.
23. Conhecer o próprio tipo sanguíneo e verificar a procedência de sangue e hemoderivados, antes de receber transfusões que se mostrarem necessárias.
24. Ser alimentada, de modo higiênico e adequado ao tipo de patologia, com prescrição e fiscalização por profissional especializado.
25. Ter acompanhante, se criança, adolescente, portador de necessidades especiais ou sem condições de autocuidado, e adulto acima de 60 anos, tanto nas consultas prévias como na internação e no pós-operatório.

26. Se parturiente, solicitar presença de acompanhante específico; exigir a presença de um neonatologista; o alojamento conjunto - ter o bebê em sua companhia; a realização do “teste do pezinho” e declaração completa de nascimento, com as intercorrências do parto e do desenvolvimento do recém-nascido.
27. Ter assessoria jurídica de direito específico da saúde, sem ônus e de fácil acesso.
28. Ter compensação pecuniária no caso de qualquer complicação motivada por imprudência, negligência ou imperícia dos profissionais de saúde, após a devida confirmação legal.
29. No caso de cliente psiquiátrico, ter comunicação de internação psiquiátrica realizada sem o seu expresso consentimento, à Comissão de Ética do hospital e ao Ministério Público, no prazo de 24 horas, pelo médico que a procedeu.
30. Aceitar ou recusar o uso de tratamentos dolorosos e extraordinários, mesmo que seja para prolongar a vida.
31. Não ter nenhum órgão retirado de seu corpo sem sua prévia aprovação.
32. Receber uma via do registro de atendimento, assinada pelo médico responsável, constando nome, idade, sexo, procedência, endereço e responsável, por ocasião da alta ou de transferência para outro serviço.
33. Se em estado terminal, ter uma assistência respeitosa, apoiada, generosa e afetiva diante da morte.

34. Ter sua dignidade respeitada plenamente após a morte, devendo seus familiares ou responsáveis serem avisados imediatamente após o óbito.
35. Ser substituída, como sujeito dos direitos, na impossibilidade de apreensão ou compreensão direta das informações, situações, critérios e opções, em decorrência de estados confusionais e comatosos, por exemplo, por familiar ou responsável devidamente identificado e que declare por escrito que a informação foi dada.

DEVERES

da Pessoa Hospitalizada no SUS

1. Fornecer informações precisas e completas, ao longo das consultas iniciais e da internação, sobre suas queixas atuais, enfermidades e hospitalizações anteriores, história de uso de medicamentos e de reações alérgicas e demais indicadores de sua situação de saúde.
2. Informar expressamente se compreendeu todas as informações recebidas e, continuando as dúvidas, pedir que lhe sejam esclarecidas.
3. Seguir o plano de tratamento recomendado pelo profissional de saúde responsável pelo seu cuidado, quando compreendido e aceito.
4. Informar ao profissional responsável qualquer mudança inesperada da sua condição.
5. Assumir a responsabilidade pela recusa a procedimentos ou tratamentos recomendados e pela inobservância das orientações fornecidas pela equipe de saúde.
6. Contribuir com o bem de todos, evitando ruídos, uso de fumo, colaborando com a higiene ambiental, respeitando as orientações alimentares e compreendendo as restrições quanto a horários e número de visitantes / visitas, de acordo com a realidade de cada hospital.
7. Adotar um comportamento respeitoso e cordial com os demais internados e a equipe de saúde.

8. Ter sempre consigo seus documentos e apresentar os resultados dos exames que permaneçam em seu poder, além de materiais que auxiliem o acompanhamento.
9. Participar ativamente de seu tratamento, aprendendo a auto-cuidar-se.
10. Observar e cumprir o Estatuto, o Regimento Geral ou outros regulamentos do hospital.

REFERÊNCIAS

1. A. M. M. **Declaração de Lisboa sobre os direitos do paciente**. Lisboa: 34ª Assembléia Geral da Associação Médica Mundial, 1981. (emendada na 47ª Assembléia Geral, em Bali, Indonésia, 1995). Disponível em: <http://www.dhnet.org.br/direitos/codetica/medica/14lisboa.html>. Acesso: jul.2003.
2. BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1989.
3. BRASIL. Ministério da Saúde. **Manual do Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar PNHAH**. Brasília: MS, 2002. 20 p.
4. CEARÁ. Secretaria da Saúde. **Portaria No 229/92, de 15 de maio de 1992**. Fortaleza: SESA, 1992.
5. GAUDERER, E. C. **Os direitos do paciente: um manual de sobrevivência**. 6ª ed. Rio de Janeiro: Record, 1998, 223 p.
6. GOMES, A. M. A *et al.* **Direitos e deveres dos usuários: uma contribuição à SESA-CE na construção destes direitos**. Fortaleza: texto mimeografado, 2000. 7p.
7. GOMES, I. L. V. & FRAGA, M. de N. de O. **Direitos do cidadão hospitalizado: teoria e praxis**. Fortaleza: Ban Gráfica, 2001. 105p.

8. ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL - OAB. **Manual dos direitos do paciente**. Fortaleza: OAB, Secção do Ceará, Comissão de Direitos Humanos, 2000, 28 p.
9. SAMPAIO, J. J. C. **Saúde e educação**: serviços à humanidade. Fortaleza: Curso de Mestrado Acadêmico em Saúde Pública, Universidade Estadual do Ceará, texto mimeografado, 2000. 3 p.
10. SÃO PAULO. Secretaria da Saúde. **Controle social do SUS**: direitos do paciente. São Paulo: SESA - SP. Disponível em:
<http://www.saude.sp.gov.br/csocia/html/paciente.htm>.
Acesso em: jul.2003.



www.saude.ce.gov.br