



Ministério da Saúde
Secretaria Executiva / Subsecretaria de Assuntos Administrativos
Coordenação-Geral de Documentação e Informação
Coordenação de Biblioteca
Biblioteca Virtual do Ministério da Saúde

PROJETO

DIREITOS DOS USUÁRIOS

Brasília, agosto de 2009

Sumário

Apresentação	3
Objetivo geral	4
Objetivos específicos	4
Público-alvo	5
Produtos esperados	5
Histórico do projeto	6
Desenvolvimento do projeto	7
Informações relevantes quanto a impressão e/ou edição de publicações de instituições parceiras	12

1. APRESENTAÇÃO

O Brasil dispõe de um conjunto de normas que resguarda amplamente o consumidor e as minorias. Contudo, o usuário dos serviços de saúde, seja do setor público ou privado, possui um diminuto conhecimento dos seus direitos, e se sente fragilizado e impotente ao vê-los violados. Além disso, quando necessita acessá-los, normalmente encontra-se pela própria condição de paciente, em estado de debilidade física, mental ou emocional.

Para que haja um sistema de saúde cooperativo e solidário, os gestores e profissionais da saúde devem incorporar uma postura ética e comprometida com o direito à informação, o respeito às diversidades, o acolhimento ao desconhecido e a afirmação da condição de cidadão.

A informação clara e objetiva, o esclarecimento e a defesa dos direitos das pessoas que utilizam os serviços de saúde são temas que pautam as ações da área de Documentação e Informação do Ministério da Saúde, empenhada em preservar, processar, disseminar e fomentar a elaboração de informações em consonância com as ações de gestão, vigilância, promoção e atenção à saúde além das demandas oriundas da participação e controle social.

A proteção aos direitos humanos tem no acesso à informação um registro que potencializa a capacidade de fazer valer os direitos. Os modernos meios de comunicação, como a mídia e a internet, possibilitam uma maior interlocução entre o poder público e as instituições não-governamentais, ajudando no amparo e esclarecimento dos direitos do cidadão.

No entanto, tais informações necessitam de uma sistematização que garanta e amplie o fácil acesso da população, dos profissionais e gestores de saúde, contribuindo para a melhoria dos processos de trabalho e das práticas profissionais, com o objetivo de gerar conhecimento e ampliar a equidade, a integralidade e a humanização dos serviços.

Desta forma, a Coordenação-Geral de Documentação e Informação (CGDI/SAA/SE/MS) idealizou em 2005 um projeto com o intuito de mapear e divulgar os direitos dos usuários dos serviços e ações de saúde.

2. OBJETIVO GERAL

Proporcionar informação clara, concisa e acessível sobre os direitos dos usuários dos serviços e ações de saúde, para que a população, de maneira geral, possa obter por meio do conhecimento, respaldo para a defesa de seus direitos, contribuindo ainda para o aprofundamento das discussões e a mobilização dos gestores e profissionais da saúde em favor de um SUS fortalecido, participativo e humanizado.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar o direito à saúde como direito social, garantido pela Constituição Federal de 1988;
- Elaboração de coletâneas de legislação em saúde;
- Reedição de publicações de parceiros relacionados ao tema para distribuição de um conjunto de obras educativas e informativas relacionadas ao tema Direitos dos Usuários;
- Desenvolver o sítio Direitos dos Usuários da Saúde;
- Promover o conhecimento dos usuários dos serviços de saúde das redes pública e privada acerca de seus direitos como paciente, de modo a evitar abusos e a violação dessas garantias;
- Sensibilizar os profissionais da área de saúde para que atuem de modo a se alcançar, gradativamente, um atendimento mais humanizado nas instituições de saúde;
- Informar endereços e meios de reivindicação e cumprimento da lei em caso de violação;
- Fornecer informações sobre direitos a benefícios sociais relacionados às condições de saúde e outras;
- Estabelecer parcerias com as áreas técnicas do Ministério da Saúde, visando implementar a co-gestão de conhecimentos;
- Avaliar a forma de distribuição das publicações para o seu aperfeiçoamento;
- Promover ampla divulgação dos dados coletados para o público em geral.

4. PÚBLICO ALVO

O Projeto é direcionado a três públicos distintos. Primeiramente, aos pacientes e acompanhantes, usuários dos serviços de saúde da rede pública e privada, principalmente os menos favorecidos, na busca de atendimento adequado e respeito aos seus direitos.

Além disso, visa alcançar os gestores e profissionais de saúde e também as organizações da sociedade civil, fortes aliadas na luta pela defesa do direito à saúde.

5. PRODUTOS ESPERADOS

- Publicação da 2ª edição da Carta dos Direitos dos Usuários, com a inserção dos dados da portaria que aprovou os princípios da Carta;
- Distribuição de duzentos mil exemplares segunda edição da Carta dos Direitos dos Usuários, sendo cem mil no formato ilustrado e o restante no formato contendo o texto da portaria;
- Avaliação de publicações de entidades parceiras para reedição e distribuição, tais como:
 - “Protegendo as Mulheres da Violência Doméstica” (Comunidade Bahá’í do Brasil, Tahirih Justice Center, e outros);
 - “Abuso Sexual contra Crianças e Adolescentes – Mitos e Realidades” (Associação Brasileira Multiprofissional de Proteção à Infância e Adolescência – ABRAPIA);
 - “Protegendo Nossas Crianças e Adolescentes” (Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, Secretaria Municipal de Saúde);
 - “O SUS pode ser seu melhor plano de saúde” (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor – Idec).
- Atualização da legislação pertinente ao “Estatuto do Idoso” e “Estatuto da Criança e do Adolescente” para impressão e distribuição;
- Elaboração e distribuição da publicação “Direitos dos Usuários de Serviços e Ações de Saúde no Brasil - Legislação Federal 1973 a 2006” (50 mil exemplares para lançamento em dezembro de 2007);
- Criação do sítio Direitos dos Usuários vinculado à página da Biblioteca Virtual em Saúde, onde serão disponibilizadas informações de interesses diversos dos usuários do sistema de saúde (lançamento previsto para 2009).

No ano de 2005, início do projeto, o foco foi mapear e divulgar os direitos dos usuários, por meio de pesquisa da legislação vigente, na época o objetivo era elaborar uma cartilha dos direitos dos usuários. Porém, no decorrer deste trabalho foram identificadas outras formas de divulgação de informações relacionadas com o mesmo tema, dividindo-se então o trabalho em três etapas.

A primeira considerava à elaboração da “Cartilha dos Direitos Básicos dos Usuários de Serviços e Ações de Saúde”, em linguagem direta para os usuários dos serviços de saúde contendo para cada item o seu amparo legal. Além disso, tinha-se como meta também a reimpressão do estatuto do idoso e a reedição do estatuto da criança e adolescente, bem como a edição de publicações de parceiros - Organizações não Governamentais e sociedade civil, referentes à defesa dos direitos constitucionais, especialmente no campo da saúde e da defesa da vida.

A pesquisa de legislação realizada para compor a cartilha básica dos direitos dos usuários permitiu a inserção da CGDI nas equipes de formulação da Carta de Direitos dos Usuários da Saúde, que era um trabalho similar ao da CGDI e que estava sendo desenvolvido no MS pela equipe da Política Nacional de Humanização da Atenção e da Gestão do SUS (PNH) da Secretaria de Atenção à Saúde (SAS).

Sendo assim, a cartilha da CGDI serviu de base para a elaboração da portaria publicada pelo Gabinete do Ministro em 31/03/2006, após a instituição do Pacto pela Saúde em fevereiro de 2006 que tinha em suas ações a elaboração da referida Carta, dando uma amplitude e visibilidade maior ao projeto.

Este produto foi finalizado pela Assessoria de Comunicação (ASCOM/MS) que fez toda campanha com a produção de material publicitário de suporte (Cartazes, e *Spot* em TV) além da distribuição para todos os estados e municípios, uma produção de 6,5 milhões de cartilhas no formato ilustrado e 1 milhão no formato que contém o texto da portaria na qual foi aprovada os princípios da Carta dos Direitos dos Usuários.

A campanha e assinatura da portaria sobre os Direitos dos Usuários foi apresentada na reunião do Conselho Nacional de Saúde no dia 31 de março de 2006, tendo como Ministro, Saraiva Felipe.

A segunda etapa referia-se a uma compilação da legislação pertinente aos direitos dos usuários voltada para os gestores, conselheiros de saúde, procuradorias,

defensorias públicas profissionais da saúde entre outros, com a publicação e distribuição de 50 mil exemplares.

E a terceira e atual etapa, concentra-se no desenvolvimento do sítio Direitos dos Usuários que tem como objetivo levar à população o conhecimento dos direitos relacionados à saúde de maneira mais clara possível.

O projeto pretende assim promover as estratégias de mobilização dos atores e parceiros para efetivação da agenda de compromissos apresentada no Pacto de Gestão pela vida em defesa do SUS. Além de atender as medidas estabelecidas nas diretrizes estratégicas do Programa Mais Saúde: Direito de Todos – PAC da Saúde.

6. DESENVOLVIMENTO DO PROJETO

Primeira etapa – Carta dos Direitos dos Usuários e publicações de instituições parceiras

A partir da instituição do Pacto pela Saúde em 2006, o produto da primeira etapa do projeto da CGDI, que era a elaboração de uma Cartilha, foi então reformulado para atender os objetivos do Pacto e estabeleceu uma parceria com a Política Nacional de Humanização (PNH) da Secretaria de Atenção à Saúde (SAS), tendo em vista que essa área técnica estava trabalhando para a elaboração da Carta dos Direitos dos Usuários. Essa parceria foi executada no sentido de disponibilizar a pesquisa sobre a legislação em saúde que vinha sendo elaborada.

Após a distribuição da primeira edição por parte da ASCOM a CGDI recebeu 20 mil exemplares para divulgação em eventos, congressos e distribuição para instituições que trabalham na área da saúde. Como a demanda foi muito grande a CGDI teve interesse em publicar a segunda edição contemplando duzentos mil exemplares com distribuição de acordo com as demandas recebidas de estados, municípios, conselhos de saúde e da sociedade civil.

Foram enviadas também para as Bibliotecas da Rede BiblioSUS, Conselho Nacional de Saúde (27 estados), mas tendo como meta principal atender as demandas recebidas dos usuários. Sendo assim, todas as pessoas e instituições que entraram em contato solicitando a CGDI foram atendidas. Essa meta foi definida desta forma, tendo em vista a grande distribuição já feita na primeira edição.

Dentre as instituições contempladas, podemos citar:

- Rede BiblioSUS, NERJ – Núcleo, Regional do Ministério da Saúde - Rio de Janeiro;
- Conselho Nacional de Saúde (Estados) – CNS;
- Política Nacional de Humanização – PNH;
- Universidades;
- Secretarias municipais e estaduais;
- Hospitais;
- Prefeituras, Agentes Comunitários de Saúde;
- Institutos de Saúde;
- ONGs;
- Conselhos Profissionais de Saúde;
- Centros de Atenção e de Atendimento à Saúde, entre outros.

Em 2008 foi selecionado como meta do PAC Mais Saúde a distribuição de uma nova tiragem da Carta dos Direitos dos Usuários com o objetivo de ampliar a divulgação para todos os municípios brasileiros. Essa meta passou a ser de responsabilidade da Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa (SGEP) que também ficou responsável pela criação de um grupo de trabalho para discutir uma nova edição da Carta dos Direitos dos Usuários, tendo em vista que o Conselho Nacional de Saúde (CNS) identificou a necessidade de alteração de alguns itens.

A CGDI fez suas contribuições com relação as modificações identificadas pelo CNS e apresentou por meio de memorando à Subsecretaria de Assuntos Administrativos e SGEP.

A SGEP coordenou o trabalho de revisão que foi novamente apresentada ao Conselho Nacional de Saúde, sendo aprovada um novo conteúdo. A Carta também recebeu um novo título que será a Carta dos Direitos e Deveres da Saúde.

Outra ação da primeira fase - a edição de publicações de interesse do tema direitos dos usuários, para instrumentalizar e fortalecer a articulação com a sociedade civil e instituições não-governamentais que atuam em defesa do cidadão teve como objetivo reimprimir o Estatuto do Idoso no ano de 2007 e elaborar a terceira edição do Estatuto da Criança e do Adolescente em 2006, pois neste caso era necessário incluir a Lei nº 11.259, de 30/10/2005, já que a segunda edição não contemplava essa lei.

Em 2008 a CGDI fez uma nova impressão de 20.000 exemplares desta última edição e distribuiu aos usuários da saúde.

Com relação as publicações de instituições parceiras é necessária uma nova avaliação da pertinência e da relevância das publicações definidas em 2006

juntamente com as áreas técnicas do MS e estabelecer uma negociação com as instituições para solução de questões relativas aos direitos autorais.

Após impressão os materiais devem ser distribuídos em função do perfil da publicação e consoante com os temas elencados na agenda institucional, e serão direcionados aos conselhos de saúde, aos movimentos sociais e gestores de serviços, visando finalmente alcançar o usuário, utilizando também as bibliotecas e espaços de informação que fazem parte da Rede BiblioSUS.

Segunda etapa

A segunda etapa permaneceu com as mesmas ações e objetivos: compilação da legislação pertinente aos direitos dos usuários - “Direitos dos Usuários de Serviços e Ações de Saúde no Brasil - Legislação Federal 1973 a 2006” e foi lançada em dezembro de 2007 “pela Secretária Executiva Márcia Bassit” e distribuição de 50 mil exemplares para instituições que trabalhem na defesa dos interesses dos usuários da saúde no Brasil.

Durante o desenvolvimento desta etapa, foram verificados quais órgãos e instituições teriam mais condições de utilizar com eficiência a referida publicação, uma vez que a linguagem utilizada é mais direcionada aos profissionais que atuam no controle social. Além disso, reservou-se quantitativo para divulgação em eventos e congressos pertinentes ao tema. Para a realização desta etapa foi necessária a contratação de um advogado que dentre suas atribuições fez o estudo e definiu a estratégia de distribuição da publicação.

Com a estratégia de distribuição elaborada, as instituições abaixo foram selecionadas de acordo com o grau de prioridade:

ESTRATÉGIA DE DISTRIBUIÇÃO DA COLETÂNEA DE LEGISLAÇÃO

➤ 1ª PRIORIDADE

- Secretarias Estaduais de Saúde
- Secretarias Municipais de Saúde
- Conselhos Estaduais de Saúde
- Conselhos Municipais de Saúde

➤ 2ª PRIORIDADE

- Conselhos Estaduais de Saúde
- Conselhos Municipais de Saúde

➤ 3ª PRIORIDADE

- Ministério Público Estadual
- Ministério Público Federal
- Defensoria Pública do Estado
- Tribunais Regionais Federais
- STJ
- STF
- Ministérios
- Secretarias da Presidência da República
- PREFEITOS
- GOVERNADORES

➤ 4ª PRIORIDADE

- Conselho Nacional de Saúde (Conselheiros e instituições)
- Conselho Nacional de Saúde Suplementar (Conselheiros e instituições)

➤ 5ª PRIORIDADE

- Comissão Bipartite
- Comissão Tripartite

➤ 6ª PRIORIDADE

- Advocacia Geral da União
- Procuradoria do Estado
- Defensoria Pública da União
- Conselhos Profissionais(Federais)
- Conselho Regional de Medicina
- Tribunais de Justiça
- Justiça Federal
- OAB estaduais
- Conselho Federal da OAB
- Associação dos Magistrados estaduais
- Associação dos Magistrados Federais
- Associação Nacional dos Magistrados
- Associação do MP estaduais
- Associação do MP federal
- Associação dos Procuradores de Estado
- Associações que atuam na área da saúde e ONG
- OI (OMS, UNICEF)

➤ 7ª PRIORIDADE

- Centro de Referência em Saúde do Idoso
- Centro de Referência em Saúde do Trabalhador
- Centro de Referência em Violência Sexual
- Delegacias em Defesa da Mulher
- Hospitais universitários
- Hospital Dia
- Hospital Especializado
- Conselhos tutelares municipais
- Conselhos tutelares estaduais
- Conselhos Federais de Direitos e Políticas Públicas
- Núcleos Estaduais de Saúde do MS
- Centros de Atenção Psicossocial (CAPS);

- Conselhos Municipais de Saúde do Idoso;
- Coordenações Municipais de Saúde da Mulher;
- Coordenações Municipais de Saúde do Idoso.
- Coordenações Municipais de Saúde da Criança e do Adolescente
- Coordenações Estaduais de Saúde da Criança e do Adolescente;
- Coordenações Estaduais de Saúde da Mulher;
- Coordenações Estaduais de Saúde do Idoso;
- Coordenações Estaduais de Saúde do Trabalhador;
- Coordenações Estaduais de Vigilância Epidemiológica;
- Coordenações Estaduais do Programa de Controle do Câncer de Colo Uterino

Foram reservados para atendimento de demandas e distribuição em eventos cinco mil exemplares.

Terceira etapa

E a terceira e atual etapa, concentra-se no desenvolvimento do sítio Direitos dos Usuários que tem como objetivo levar à população o conhecimento dos direitos relacionados à saúde.

O intuito do sítio é fornecer a todos os cidadãos, usuários do SUS e do sistema de saúde suplementar, informações pertinentes aos seus direitos em saúde, tais como legislação, publicações, dicas em saúde, instituições que trabalham para a melhoria das ações e dos serviços de saúde, entre outras informações de relevância para o cidadão.

Devido a complexidade do tema a proposta é que o sítio seja disponibilizado por sessenta dias na intranet para que as áreas técnicas possam então sugerir e avaliar a pertinência das informações disponibilizadas, e ao mesmo tempo, comprometer as unidades com a cooperação para aprimoramento gradativo e permanente desse espaço institucional.

Após a apreciação e contribuição das áreas o sítio será disponibilizado ao público externo na página da Biblioteca Virtual em Saúde www.saude.gov.br/bvs, na página da legislação e no Portal do Ministério da Saúde www.saude.gov.br. As informações devem ser atualizadas constantemente com o objetivo que o sítio se torne uma referência em direitos dos usuários da saúde no Brasil.

7. INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO A IMPRESSÃO E / OU REEDIÇÃO DE PUBLICAÇÕES DE INSTITUIÇÕES PARCEIRAS

Para a avaliação das publicações de instituições parceiras é necessário o envolvimento das áreas técnicas do MS que trabalham com os temas selecionados para em conjunto identificar a relevância de uma nova edição ou até mesmo uma nova impressão.

Além disso, novos títulos devem ser discutidos também em conjunto com as áreas técnicas, tendo como exemplo a tabela abaixo onde são identificados alguns títulos e a sugestão da estratégia de distribuição.

Publicação	Agenda de Compromissos	Estratégia de Distribuição
Lei n.º 8.069, de 13 de Julho de 1990 - Estatuto da Criança e Do Adolescente	Pacto pela Vida	Conselhos de Saúde, Secretarias Estaduais de Saúde, Núcleos Regionais do Ministério da Saúde, instâncias públicas responsáveis, Rede Bibliosus, ONGs, Institutos de Saúde, redes sociais
Lei n.º 10.741, de 1º de Outubro de 2003 – Estatuto do Idoso	Pacto pela Vida	Conselhos de Saúde, Secretarias Estaduais de Saúde, Núcleos Regionais do Ministério da Saúde, instâncias públicas responsáveis, Rede Bibliosus, ONGs, Institutos de Saúde, redes sociais
Protegendo as Mulheres da Violência Doméstica (Comunidade Bahá'í do Brasil, Tahirih Justice Center, e outros)	Pacto pela Vida	Conselhos de Saúde, Secretarias Estaduais de Saúde, Núcleos Regionais do Ministério da Saúde, instâncias públicas responsáveis, Rede Bibliosus, ONGs, Institutos de Saúde, redes sociais
Abuso Sexual contra Crianças e Adolescentes – Mitos e Realidades (Associação Brasileira Multiprofissional de Proteção à Infância e Adolescência – ABRAPIA)	Pacto pela Vida	Conselhos de Saúde, Secretarias Estaduais de Saúde, Núcleos Regionais do Ministério da Saúde, instâncias públicas responsáveis, Rede Bibliosus, ONGs, Institutos de Saúde, redes sociais
Protegendo Nossas Crianças e Adolescentes (Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, Secretaria Municipal de Saúde)	Pacto pela Vida	Conselhos de Saúde, Secretarias Estaduais de Saúde, Núcleos Regionais do Ministério da Saúde, instâncias públicas responsáveis, Rede Bibliosus,

		ONGs, Institutos de Saúde, redes sociais
O SUS pode ser seu melhor plano de saúde (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor – Idec)	Pacto em Defesa do SUS	Conselhos de Saúde, Secretarias Estaduais de Saúde, Núcleos Regionais do Ministério da Saúde, instâncias públicas responsáveis, Rede Bibliosus, ONGs, Institutos de Saúde, redes sociais
Mais Saúde: direito de Todos	Mais Saúde	Gestores e profissionais de Saúde
Carta dos direitos dos Usuários	Mais Saúde	Conselhos de Saúde, Secretarias Estaduais de Saúde, Núcleos Regionais do Ministério da Saúde, instâncias públicas responsáveis, Rede Bibliosus, ONGs, Institutos de Saúde, redes sociais

PROJETO ELABORADO POR:

Márcia Helena Gonçalves Rollemberg - Coordenação-Geral de Documentação e Informação

Equipe Gabinete da CGDI:

Flávia Ataíde França Teles - Advogada

Lorena do Carmo Souza - Advogada

Equipe BVS MS:

Elisabeth Gomes Brant

Rejane Vieira

EQUIPE QUE TRABALHOU NO DESENVOLVIMENTO DO PROJETO DESDE 2005:

Ana Raquel Dutra – Comunicação Social

Carlo Gontijo de Moraes – Advogado

Elisabeth Gomes Brant - Bibliotecária

Fabiana Gonçalves de Lima – *Web Designer*

Jeanine Leite Vaz de Barros - Advogada

Hilton Mendes – Analista de Sistemas

Zandhor Ferreira da Silva Cavalli Pradi – Analista de Sistemas