

# Princípios dos usuários da saúde

BOLETIM  
INFORMATIVO

13

**J**untos, estes seis princípios que descrevemos a seguir asseguram o direito básico ao ingresso digno nos sistemas de saúde, sejam eles públicos ou privados. É importante que você conheça seus direitos e possa ajudar o Brasil a ter um sistema de saúde com muito mais qualidade.

## **O PRIMEIRO PRINCÍPIO ASSEGURA O ACESSO ORDENADO E ORGANIZADO AOS SISTEMAS DE SAÚDE, VISANDO UM ATENDIMENTO MAIS JUSTO E EFICAZ**

Todos os cidadãos têm direito ao acesso às ações e aos serviços de promoção, proteção e recuperação da saúde promovidos pelo Sistema Único de Saúde. O acesso se dará prioritariamente pelos Serviços de Saúde da Atenção Básica próximos ao local de moradia.

Nas situações de urgência/emergência, o atendimento se dará de forma incondicional, em qualquer unidade do sistema. Em caso de risco de morte ou lesão grave, deverá ser assegurada a remoção do usuário em condições seguras, que não implique maiores danos, para um estabelecimento de saúde com capacidade para recebê-lo.

Quando houver limitação circunstancial na capacidade de atendimento do serviço de saúde, fica sob responsabilidade do gestor local a pronta resolução das condições para o acolhimento e devido encaminhamento do usuário do SUS, devendo ser prestadas informações claras ao usuário sobre os critérios de priorização do acesso na localidade por ora indisponível. A prioridade deve ser baseada em critérios de vulnerabilidade clínica e social, sem qualquer tipo de discriminação ou privilégio.

## **O SEGUNDO PRINCÍPIO ASSEGURA O TRATAMENTO ADEQUADO E EFETIVO PARA SEU PROBLEMA, VISANDO À MELHORIA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

É direito dos cidadãos ter atendimento resolutivo com qualidade e com garantia de continuidade da atenção, sempre que necessário. As informações sobre o seu estado de saúde, extensivas aos seus familiares e/ou acompanhantes, devem ser dadas de maneira clara, objetiva, respeitosa, compreensível e adaptada à condição cultural.

É garantido o acesso à anestesia em todas as situações em que for indicada, bem como a medicações e procedimentos que possam aliviar a dor e o sofrimento. Também o acesso à continuidade da atenção com o apoio domiciliar, quando pertinente.

## **O TERCEIRO PRINCÍPIO ASSEGURA O ATENDIMENTO ACOLHEDOR E LIVRE DE DISCRIMINAÇÃO, VISANDO À IGUALDADE DE TRATAMENTO E UMA RELAÇÃO MAIS PESSOAL E SAUDÁVEL**

É direito dos cidadãos atendimento acolhedor na rede de serviços de saúde de forma humanizada, livre de qualquer discriminação, restrição ou negação em função de idade, raça, cor, etnia, orientação sexual, identidade de gênero, características genéticas, condições econômicas ou sociais, estado de saúde, ser portador de patologia ou pessoa vivendo com deficiência.

Os profissionais devem ser identificados e nas consultas e procedimentos deve haver respeito a integridade física; privacidade e conforto; individualidade; confidencialidade de toda e qualquer informação pessoal; segurança do procedimento.

Direito ao acompanhamento por pessoa de sua livre escolha nas consultas, exames e internações; e em todas as situações previstas em lei (criança, adolescente, pessoas com deficiências ou idoso).



Projeto Educação Popular, Equidade e Saúde:  
Capacitação e Mobilização de Atores Sociais  
para Fortalecimento do SUS



## **O QUARTO PRINCÍPIO ASSEGURA O ATENDIMENTO QUE RESPEITE OS VALORES E DIREITOS DO PACIENTE, VISANDO PRESERVAR SUA CIDADANIA DURANTE O TRATAMENTO**

- ⊙ Escolher o tipo de plano de saúde que melhor lhe convier, de acordo com as exigências mínimas constantes na legislação.
- ⊙ O sigilo e a confidencialidade de todas as informações pessoais, mesmo após a morte, salvo quando houver expressa autorização do usuário ou em caso de imposição legal, como situações de risco à saúde pública.
- ⊙ Acesso a qualquer momento, do paciente ou terceiro por ele autorizado, a seu prontuário e aos dados nele registrados.
- ⊙ Consentimento ou recusa de forma livre, voluntária e esclarecida, depois de adequada informação, a quaisquer procedimentos diagnósticos, preventivos ou terapêuticos, salvo se isso acarretar risco à saúde pública.
- ⊙ A indicação de um representante legal de sua livre escolha, a quem confiará a tomada de decisões para a eventualidade de tornar-se incapaz de exercer sua autonomia.
- ⊙ Ser prévia e expressamente informado quando o tratamento proposto for experimental ou fizer parte de pesquisa, decidindo de forma livre e esclarecida, sobre sua participação.
- ⊙ Saber o nome dos profissionais que trabalham nas unidades de saúde, bem como dos gerentes e/ou diretores e gestor responsável pelo serviço.
- ⊙ Ter acesso aos mecanismos de escuta para apresentar sugestões, reclamações e denúncias aos gestores e às gerências das unidades prestadoras de serviços de saúde e às ouvidorias, sendo respeitada a privacidade, o sigilo e a confidencialidade.
- ⊙ Participar dos processos de indicação e/ou eleição de seus representantes nas conferências, nos conselhos nacional, estadual, do Distrito Federal, municipal e regional ou distrital de saúde e conselhos gestores de serviços.

## **CARTA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DA SAÚDE**

### **O QUINTO PRINCÍPIO ASSEGURA AS RESPONSABILIDADES QUE O CIDADÃO TAMBÉM DEVE TER PARA QUE SEU TRATAMENTO ACONTEÇA DE FORMA ADEQUADA**

Todo cidadão deve se comprometer a prestar informações apropriadas nos atendimentos, nas consultas e nas internações sobre queixas, enfermidades e hospitalizações anteriores, história de uso de medicamentos e/ou drogas, reações alérgicas e demais indicadores de sua situação de saúde.

Manifestar a compreensão sobre as informações e/ou orientações recebidas e seguir o plano de tratamento recomendado pelo profissional e pela equipe de saúde responsável pelo seu cuidado, se compreendido e aceito, participando ativamente do projeto terapêutico, além de desenvolver hábitos e atitudes saudáveis que melhorem sua qualidade de vida.

### **O SEXTO PRINCÍPIO ASSEGURA O COMPROMETIMENTO DOS GESTORES PARA QUE OS PRINCÍPIOS ANTERIORES SEJAM CUMPRIDOS**

Os gestores do SUS, das três esferas de governo, para observância desses princípios, se comprometem a promover o respeito e o cumprimento desses direitos e deveres com a adoção de medidas progressivas para sua efetivação.

Incentivar e implementar formas de participação dos trabalhadores e usuários nas instâncias e nos órgãos de controle social do SUS. Também adotar formas para o cumprimento efetivo da legislação e normatizações do sistema de saúde.