

ANÁLISE DA CARTA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DA SAÚDE

Área de Concentração em Enfermagem: Saúde Coletiva

Karine Lucena Alves Ferreira¹; Givanete Alves Gomes²; Kamilla Gualberto Ferreira³; Rakely Fernandes Araújo Marques⁴; Francisca Elidivânia de Farias Camboim⁵

INTRODUÇÃO: O Ministério da Saúde por meio da portaria nº 675 de 30 de Março de 2006, aprova a Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde, que consolida os direitos e deveres do exercício da cidadania na saúde em todo o Brasil. Além disto, resolvem convidar todos os gestores, os profissionais de saúde, as organizações civis, as instituições e as pessoas interessadas em promover o respeito desses direitos e a assegurar seu reconhecimento efetivo e sua aplicação, como também determina que a Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde deve ser afixada em todas as unidades de saúde, públicas e privadas, em todo o País, em local visível e de fácil acesso pelos usuários. Mesmo com os meios de acesso a informação como por exemplo: televisão, celulares, computadores sendo cada vez mais utilizados pela população brasileira, muitos usuários do SUS (Sistema Único de Saúde) e da rede privada de saúde não sabem profundamente quais são seus direitos e deveres nos serviços de saúde que hoje são prestados. A partir desta realidade, objetivou-se realizar uma análise detalhada da Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde.

MATERIAIS E MÉTODOS: A Pesquisa foi realizada com base nos materiais disponibilizados pelo Ministério da Saúde, que incluem: a carta dos direitos dos usuários da saúde; a portaria nº 675 de 30 de Março de 2006 que aprova a carta dos direitos dos usuários da saúde e o protocolo do uso e administração de medicamentos que faz parte do Programa Nacional de Segurança do Paciente, publicado no ano de 2013.

RESULTADOS E DISCUSSÃO: Inicialmente, abordou-se os 06 (seis) princípios que regem a carta, sendo estes: que todo cidadão tem direito ao acesso ordenado e organizado aos sistemas de saúde; a tratamento adequado e efetivo para seu problema; ao atendimento humanizado, acolhedor e livre de qualquer discriminação; a atendimento que respeite a sua pessoa, seus valores e seus direitos; todo cidadão também tem responsabilidades para que seu tratamento aconteça da forma adequada, onde o sucesso de sua recuperação depende também de seu compromisso; e todo cidadão tem direito ao comprometimento dos gestores da saúde para que estes princípios sejam cumpridos. O primeiro princípio assegura ao cidadão o acesso ordenado e organizado aos sistemas de saúde, visando a um atendimento mais justo e eficaz. Isto significa que é necessário que haja atendimento preferencial pra quem está em maior sofrimento. Observa-se isto mais claramente na realização das triagens nos hospitais. Dentro deste princípio, também é garantido que todos os estabelecimentos de saúde comportem estrutura física que seja de fácil acesso especialmente para pessoas com deficiência, idosos e gestantes. O segundo princípio assegura ao cidadão o tratamento adequado e efetivo para seu problema, visando à melhoria da qualidade dos serviços prestados. O paciente e sua família possuem o direito de receberem informações sobre seu atual estado de saúde, os procedimentos que serão realizados, a forma de tratamento utilizada e todas outras

¹ Enfermeira. Pós graduanda em Saúde Pública pelas FIP, karine.lucena@hotmail.com

² Enfermeira graduada pelas FIP, gilzinha.alves@hotmail.com

³ Pós Graduanda em Urgência e Emergência pelas FIP, kamilla.gualberto@gmail.com

⁴ Estudante de Bacharelado em Enfermagem das FIP, rakelly_araujo@hotmail.com

⁵ Enfermeira. Especialista em saúde mental. Mestranda em Ciências da Saúde pela Faculdade de Ciências Médicas da Santa Casa de São Paulo – FCMSCSP. Docente do curso Bacharelado em Enfermagem pelas Faculdades Integradas de Patos, saudementalfilosofia@hotmail.com

informações que sejam relativas ao seu estado de saúde. Também é abordado neste princípio, o direito do cidadão em ter suas medicações, exames e demais registros feitos pelos profissionais de saúde com letra legível ou digitada. A necessidade do cumprimento desta ação foi reforçada na portaria nº 2.095, de 24 de setembro de 2013, onde foram aprovados os protocolos básicos de segurança do paciente, sendo um destes o protocolo que trata da segurança na prescrição, uso e administração de medicamentos. O terceiro princípio assegura ao cidadão o atendimento acolhedor e livre de discriminação, visando à igualdade de tratamento e a uma relação mais pessoal e saudável. Toda pessoa tem direito a um atendimento sem nenhum preconceito de raça, cor, idade, orientação sexual, estado de saúde ou nível social. É direito do paciente ser chamado como preferir, não podendo ser tratado por número, nome de doença, ou outra maneira desrespeitosa. Neste princípio também é abordado a importância da identificação com crachá de todos os profissionais de saúde com nome e função visíveis para que os pacientes possam identificar por quem estão sendo atendidos. O quarto princípio assegura o atendimento que respeite os valores e direitos do paciente, visando a preservação de sua cidadania durante o tratamento. O paciente ou terceiro por ele autorizado tem acesso a qualquer momento, a seu prontuário e aos dados nele registrados, bem como ter garantido o encaminhamento de cópia a outra unidade de saúde, em caso de transferência possuindo também a liberdade de permitir ou recusar qualquer procedimento médico, assumindo a responsabilidade por isso e não podendo ser submetido a nenhum exame sem saber. O paciente tem ainda direito a acessar os 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. O quinto princípio assegura as responsabilidades que o cidadão também deve ter para que seu tratamento aconteça de forma adequada. Nunca se deve mentir ou dar informações erradas sobre seu estado de saúde, devendo 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 da sua situação de saúde. Deve também tratar com respeito os profissionais de saúde e ter disponíveis documentos e exames sempre que for pedido. O sexto princípio assegura o comprometimento dos gestores por partes das esferas federal, estadual e municipal para que os princípios anteriores sejam cumpridos. Os representantes devem se empenhar para que os direitos do cidadão sejam respeitados.

CONCLUSÕES: Não é comum encontrar para consulta a carta dos direitos dos usuários de saúde em hospitais, unidades básicas de saúde e outros estabelecimentos prestadores de serviços de saúde. É importante que os profissionais de saúde saibam que a carta deve estar visivelmente disponível para consulta por qualquer pessoa a qualquer momento em qualquer estabelecimento de saúde no país, seja público ou privado, como também a gestão deve ser informada de que sua distribuição gratuita é um direito assegurado aos usuários. Divulgar informações promovendo a educação em saúde é um dever dos profissionais, gerando e contribuindo para o empoderamento da população acerca de seus direitos.

Palavras-Chave: Saúde pública; Sistema Único de Saúde; Educação em Saúde.

REFERÊNCIAS

1. BRASIL, Ministério da Saúde. Portaria GM/MS 675 de 30 de março de 2006. Acesso em: 03 de Fevereiro de 2017. Disponível em: http://www.saude.pr.gov.br/arquivos/File/CIB/LEGIS/PortGMMS_675_30marco_2006_carta_dos_direitos.pdf

2. _____, Ministério da Saúde. **Carta dos direitos dos usuários da saúde**. 2. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2007. 9 p. Acesso em: 03 de Fevereiro de 2017. Disponível em: http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/carta_direito_usuarios_2ed2007.pdf
3. _____, Ministério da Saúde. **Carta dos direitos dos usuários da saúde: ilustrada**. Brasília: Ministério da Saúde, 2006. 8 p. . Acesso em: 03 de Fevereiro de 2017. Disponível em: <http://conselho.saude.gov.br/biblioteca/livros/cartaaosusuarios01.pdf>
4. _____, Ministério da Saúde. **Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP)**. Portaria nº 529, de 1º de abril de 2013. Disponível em: http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529_01_04_2013.html Acesso em: 04 de Fevereiro de 2017.
5. _____, Ministério da Saúde. **Protocolo Básicos de Segurança do Paciente**. Portaria nº 2.095, de 24 de setembro de 2013. Disponível em: http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt2095_24_09_2013.html Acesso em: 04 de Fevereiro de 2017.
6. _____, Ministério da Saúde. **Protocolo de segurança na prescrição, uso e administração de medicamentos**. 2013. Disponível em: <http://portalsaude.saude.gov.br/images/pdf/2014/julho/03/Protocolo-Medicamentos.pdf> Acesso em: 04 de Fevereiro de 2017.