

# CARTA DOS DIREITOS E DEVERES DA PESSOA USUÁRIA DA SAÚDE



## EXPEDIENTE

*Presidente do Conselho Nacional de Saúde: Ronald Ferreira dos Santos*

*Secretária Executiva: Neide Rodrigues (In Memoriam)*

*Secretária Executiva: Ana Carolina Dantas*

*Secretário Executivo Substituto: Marco Aurelio Pereira*

*Mesa Diretora: Ronald Ferreira dos Santos, André Luiz Oliveira, Nelson Augusto Mussolini, Geordecio Menezes de Souza, Rildo Mendes, Cleoneide Paula Oliveira Pinheiro, Francisca Rego Oliveira Araújo e Neilton Araújo de Oliveira.*

## GRUPO DE TRABALHO

### **Membros**

*Simone Maria Leite Batista - Articulação Nacional de Movimentos e Práticas de Educação Popular em Saúde (ANEPS)*

*Moyses Longuinho Toniolo de Souza - Articulação Nacional de Luta Contra a Aids (ANAIDS)*

*Antônio Muniz da Silva - Organização Nacional de Cegos do Brasil (ONCB)*

*José Eri de Medeiros - Conselho Nacional dos Secretários Municipais de Saúde (CONASEMS)*

*Priscilla Viegas Barreto de Oliveira - Associação Brasileira de Terapeutas Ocupacionais (ABRATO)*

### **Convidados Permanentes**

*Silvio Marcos - Departamento de Apoio à Gestão Participativa e controle Social (DAGEP)*

*Maria da Glória Campos da Silva - Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa (SGEP)*

*Clovis Adalberto Bouffeur - Membro do Conselho de Administração do Instituto Brasileiro de Saúde, Ensino, Pesquisa e Extensão para o Desenvolvimento Humano (IBSAÚDE)*

### **Assessoria Técnica do Grupo de Trabalho / CNS**

*Maria Camila Borges Faccenda e Camila Chrispim de Carvalho*

### **Assessoria de Comunicação / CNS**

*Laura Fernandes, Danilo Castro, Viviane Claudino e Willian Barreto*

*Conselho Nacional de Saúde - CNS  
Esplanada dos Ministérios, Bloco G, Ed. Anexo Ala B  
1º andar, sala 130 B  
CEP: 70058-900 – Brasília/DF  
Telefones: (61) 3315-3821 / 3315-2150  
Site: [www.conselho.saude.gov.br](http://www.conselho.saude.gov.br)  
E-mail: [cns@saude.gov.br](mailto:cns@saude.gov.br)*

# CARTA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DA SAÚDE

*Todas as pessoas têm direito à saúde de qualidade no Brasil, como prevê a Constituição de 1988. O governo precisa garantir a promoção da saúde, o acesso, a prevenção, a proteção, o tratamento e a recuperação dos cidadãos e cidadãs no país. Isso inclui o processo de escuta, acolhimento e atenção às demandas de todas as pessoas em território brasileiro. Por esse motivo, é importante que a população saiba quais são os seus direitos diante do Sistema Único de Saúde (SUS), uma das maiores políticas públicas do mundo.*

*Pensando nisso, o Conselho Nacional de Saúde (CNS) apresentou, em junho de 2009, a Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde. De lá até aqui, o documento passou por algumas mudanças necessárias. Atualizar será sempre preciso para aprimorar termos e contemplar a diversidade das pessoas que vivem em todos os cantos do nosso país.*

*A carta que está hoje em suas mãos foi atualizada em agosto de 2017. Ela leva em consideração pontos importantes como a saúde das mulheres, das pessoas com deficiência, da população Lésbica, Gay, Bissexual, Travesti e Transexual (LGBT), dos Povos e Comunidades Tradicionais, das populações que vivem nos Campos, Águas e Florestas e da população negra no Brasil.*

*Essa é mais uma importante ferramenta para todas as pessoas assegurarem seu direito à saúde. É importante ressaltar que a carta foi construída coletivamente, fruto de muito diálogo entre especialistas de diversas entidades e movimentos sociais que defendem um SUS cada vez melhor. É a população garantindo seu direito constitucional de participação social.*

*Boa leitura!*

Conselho Nacional de Saúde

# DIREITO À SAÚDE

*Toda pessoa tem direito, em tempo hábil, ao acesso a bens e serviços ordenados e organizados para garantia da promoção, prevenção, proteção, tratamento e recuperação da saúde.*

- A) Cada pessoa possui direito de ser acolhida no momento em que chegar ao serviço e conforme sua necessidade de saúde e especificidade, independentemente de senhas ou procedimentos burocráticos, respeitando as prioridades garantidas em Lei;
- B) A promoção e a proteção da saúde devem estar relacionadas com as condições sociais, culturais e econômicas das pessoas, incluídos aspectos como:
- segurança alimentar e nutricional;
  - saneamento básico e ambiental;
  - tratamento às doenças negligenciadas conforme cada região do país;
  - iniciativas de combate às endemias e doenças transmissíveis;
  - combate a todas as formas de violência e discriminação;
  - educação baseada nos princípios dos Direitos Humanos;
  - trabalho digno;
  - acesso à moradia, transporte, lazer, segurança pública e previdência social.



# TRATAMENTO ADEQUADO

*Toda pessoa tem direito ao atendimento integral, aos procedimentos adequados e em tempo hábil a resolver o seu problema de saúde, de forma ética e humanizada.*

- A) Atendimento ágil, com estratégias para evitar o agravamento, com tecnologia apropriada, por equipe multiprofissional capacitada e com condições adequadas de atendimento;
- B) Disponibilidade contínua e acesso a bens e serviços de imunização conforme calendário e especificidades regionais;
- C) Espaços de diálogo entre usuários e profissionais da saúde, gestores e defensoria pública sobre diferentes formas de tratamentos possíveis.
- D) Informações sobre o seu estado de saúde, de forma objetiva, respeitosa, compreensível, e em linguagem adequada a atender a necessidade da usuária e do usuário.

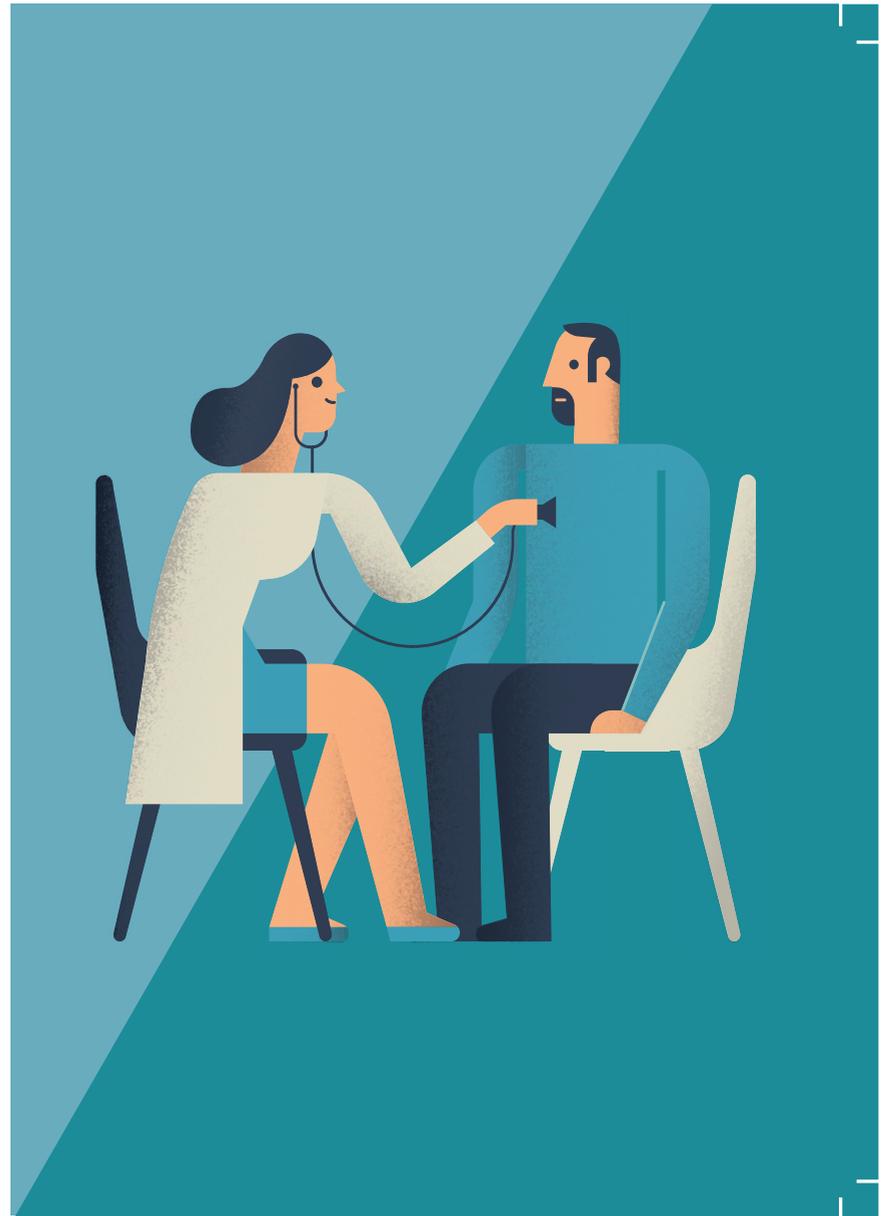


# ATENDIMENTO HUMANIZADO

*Toda pessoa tem direito ao atendimento inclusivo, humanizado e acolhedor, realizado por profissionais qualificados, em ambiente limpo, confortável e acessível.*

- A) Nos serviços de saúde haverá igual visibilidade aos direitos e deveres das pessoas usuárias e das pessoas que trabalham no serviço de saúde.
- B) A Rede de Serviços do SUS utilizará as tecnologias disponíveis para facilitar o agendamento de procedimentos nos serviços de saúde em todos os níveis de complexidade.
- C) Os serviços de saúde serão organizados segundo a demanda da população, e não limitados por produção ou quantidades de atendimento pré-determinados.
- D) A utilização de tecnologias e procedimentos nos serviços deverá proporcionar celeridade na realização de exames e diagnósticos e na disponibilização dos resultados.
- E) Haverá regulamentação do tempo de espera em filas de procedimentos.
- F) A lista de espera de média e alta complexidade deve considerar a agilidade e transparência.

- G) As medidas para garantir o atendimento incluem o cumprimento da carga horária de trabalho dos profissionais de saúde.
- H) Nas situações em que ocorrer a interrupção temporária da oferta de procedimentos como consultas e exames, os serviços devem providenciar a remarcação destes procedimentos e comunicar aos usuários.
- I) As redes de serviço do SUS devem se organizar e pactuar no território a oferta de plantão de atendimento 24 horas, inclusive nos finais de semana;
- J) Cada serviço deverá adotar medidas de manutenção permanente dos equipamentos, bens e serviços para prevenir interrupções no atendimento.
- K) 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.



# DIREITOS

*Toda pessoa deve ter seus valores, cultura e direitos respeitados na relação com os serviços de saúde.*



- A) Escolha do tipo de plano de saúde que melhor lhe convier, de acordo com as exigências mínimas constantes da legislação e a informação pela operadora sobre a cobertura, custos e condições do plano que está adquirindo;
- B) Sigilo e a confidencialidade de todas as informações pessoais, mesmo após a morte, salvo nos casos de risco à saúde pública;
- C) Acesso da pessoa ao conteúdo do seu prontuário ou de pessoa por ele autorizada e a garantia de envio e fornecimento de cópia, em caso de encaminhamento a outro serviço ou mudança de domicílio; Obtenção de laudo, relatório e atestado sempre que justificado por sua situação de saúde;
- D) Obtenção de laudo, relatório e atestado sempre que justificado por sua situação de saúde;
- E) 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;
- F) Pleno conhecimento de todo e qualquer exame de saúde admissional, periódico, de retorno ao trabalho, de mudança de função, ou demissional realizado e seus resultados;
- G) A indicação de sua livre escolha, a quem confiará a tomada de decisões para a eventualidade de tornar-se incapaz de exercer sua autonomia;
- H) O recebimento ou a recusa à assistência religiosa, espiritual, psicológica e social;
- I) A liberdade, em qualquer fase do tratamento, de procurar segunda opinião ou parecer de outro profissional ou serviço sobre seu estado de saúde ou sobre procedimentos recomendados;
- J) 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;
- K) O direito de se expressar e 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; e
- L) A participação nos processos de indicação e eleição de seus representantes nas conferências, nos conselhos de saúde e nos conselhos gestores da rede SUS.

# CORRESPON- SABILIDADE

*Toda pessoa tem  
responsabilidade e  
direitos para que seu  
tratamento e recuperação  
sejam adequados e sem  
interrupção.*



- A) prestar informações apropriadas nos atendimentos, nas consultas e nas interações;
- B) expressar se compreendeu as informações e orientações recebidas e, caso ainda tenha dúvidas, solicitar esclarecimento sobre elas;
- C) seguir o plano de tratamento proposto pelo profissional ou pela equipe de saúde responsável pelo seu cuidado, que deve ser compreendido e aceito pela pessoa que também é responsável pelo seu tratamento;
- D) informar ao profissional de saúde ou à equipe responsável sobre qualquer fato que ocorra em relação a sua condição de saúde;
- E) assumir a responsabilidade formal pela recusa a procedimentos, exames ou tratamentos recomendados e pelo descumprimento das orientações do profissional ou da equipe de saúde;

- F) contribuir para o bem-estar de todas e todos nos serviços de saúde, evitar ruídos, uso de fumo e derivados do tabaco e bebidas alcoólicas, colaborar com a segurança e a limpeza do ambiente;
- G) adotar comportamento respeitoso e cordial com as demais pessoas que usam ou que trabalham no estabelecimento de saúde;
- H) realizar exames solicitados, buscar os resultados e apresentá-los aos profissionais dos serviços de saúde;
- I) ter em mão seus documentos e, quando solicitados, os resultados de exames que estejam em seu poder;
- J) ter em mão seus documentos e, quando solicitados, os resultados de exames que estejam em seu poder;
- K) adotar medidas preventivas para situações de sua vida cotidiana que coloquem em risco a sua saúde e da comunidade;
- L) comunicar aos serviços de saúde, às ouvidorias ou à vigilância sanitária irregularidades relacionadas ao uso e à oferta de produtos e serviços que afetem a saúde em ambientes públicos e privados;
- M) desenvolver hábitos, práticas e atividades que melhorem a sua saúde e qualidade de vida;
- N) comunicar à autoridade sanitária local a ocorrência de caso de doença transmissível, quando a situação requerer o isolamento ou quarentena da pessoa ou quando a doença constar da relação do Ministério da Saúde; e
- O) não dificultar a aplicação de medidas sanitárias, bem como as ações de fiscalização sanitária.

# DIREITO À INFORMAÇÃO

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

- A) A educação permanente em saúde e a educação permanente para o controle social devem estar incluídas em todas as instâncias do SUS, e envolver a comunidade.
- B) As unidades básicas de saúde devem constituir conselhos locais de saúde com participação da comunidade.
- C) As ouvidorias, Ministério Público, audiências públicas e outras formas institucionais de exercício da democracia garantidas em lei, são espaços de participação cidadã.
- D) As instâncias de controle social e o poder público devem promover a comunicação dos aspectos positivos do SUS.
- E) Devem ser estabelecidos espaços para as pessoas usuárias manifestarem suas posições favoráveis ao SUS e promovidas estratégias para defender o SUS como patrimônio do povo brasileiro.

- F) O direito previsto no caput deste artigo, inclui a informação, com linguagem e meios de comunicação adequados sobre:
- G) Os órgãos de saúde deverão informar as pessoas sobre a rede SUS mediante os diversos meios de comunicação, bem como nos serviços de saúde que compõem essa rede de participação popular, em relação a:
- H) Em cada serviço de saúde deverá constar, em local visível e acessível à população:
- I) As informações prestadas à população devem ser claras, para propiciar a compreensão por toda e qualquer pessoa.
- J) Os conselhos de saúde deverão informar à população sobre:
- formas de participação;
  - composição do conselho de saúde;
  - regimento interno dos conselhos;
  - Conferências de Saúde;
  - data, local e pauta das reuniões; e
  - deliberações e ações desencadeadas.

- K) O direito previsto no caput desse artigo inclui a participação de conselhos e conferências de saúde, o direito de representar e ser representado em todos os mecanismos de participação e de controle social do SUS.



# PARTICIPAÇÃO

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

- A) As conferências municipais e estaduais de saúde são espaços de ampla e aberta participação da comunidade, complementadas por conferências livres, distritais e locais, além das de plenárias de segmentos.
- B) Respeitada a organização da democracia brasileira, toda pessoa tem direito a acompanhar dos espaços de controle social, como forma de participação cidadã, observando o regimento interno de cada instância.
- B) Os gestores do SUS, das três esferas de governo, para observância dessas diretrizes, comprometem-se a:
- promover o respeito e o cumprimento desses direitos e deveres, com a adoção de medidas progressivas, para sua efetivação;
  - adotar as providências necessárias para subsidiar a divulgação desta Resolução, inserindo em suas ações as diretrizes relativas aos direitos e deveres das pessoas;
  - incentivar e implementar formas de parti-

cipação dos trabalhadores e usuários nas instâncias e participação de controle social do SUS;

- promover atualizações necessárias nos regimentos e estatutos dos serviços de saúde, adequando-os a esta Resolução;
- adotar estratégias para o cumprimento efetivo da legislação e das normatizações do SUS;
- promover melhorias contínuas, na rede SUS, como a informatização para implantar o Cartão SUS e o Prontuário Eletrônico.



## RESOLUÇÃO Nº 553, DE 09 DE AGOSTO DE 2017.

O Plenário do Conselho Nacional de Saúde, em sua 61ª Reunião Extraordinária, realizada no dia 9 de agosto de 2017, no uso de suas atribuições conferidas pela Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, pela Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990 e pelo Decreto nº 5.839, de 11 de julho de 2006, cumprindo as disposições da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, da legislação brasileira correlata; e

considerando a necessidade de atualização da Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde, publicada por meio da Portaria nº 1.820, de 13 de agosto de 2009, a partir da legislação e avanços do Sistema Único de Saúde (SUS);

considerando a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, que dispõe sobre as condições para a promoção, a proteção e a recuperação da saúde a organização e funcionamento dos serviços correspondentes;

considerando a Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990, que dispõe sobre a par-

ticipação da comunidade na gestão do SUS; considerando a Lei nº 9.836, de 23 de setembro de 1999, que acrescenta dispositivos à Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, que institui o Subsistema de Atenção à Saúde Indígena;

considerando a Lei nº 13.146 de 06 de Julho de 2015, que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência);

considerando a Lei nº 12.527 (Lei de Acesso à Informação), de 18 de novembro de 2011;

considerando a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

considerando o Decreto nº 6.040, de 07 de fevereiro de 2007, que institui a Política Nacional de Desenvolvimento Sustentável dos Povos e Comunidades Tradicionais;

considerando a Portaria nº 992, de 13 de maio de 2009, que institui a Política Nacional de Saúde Integral da População Negra;

considerando a Portaria nº 2.836, de 1º

de dezembro de 2011, que institui a Política Nacional de Saúde Integral de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais;

considerando a Portaria nº 2.866, de 02 de dezembro de 2011, que institui a Política Nacional de Saúde Integral das Populações do Campo e da Floresta;

considerando as Diretrizes estabelecidas na Política Nacional de Humanização da Atenção e da Gestão do SUS, de 2003;

considerando a Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa no SUS, Portaria nº 3.027, de 26 de novembro de 2007;

considerando a Política Nacional de Educação Popular em Saúde no âmbito do SUS (PNEPS-SUS), Portaria nº 2.761, de 19 de novembro de 2013;

considerando a Política Nacional de Educação Permanente para o Controle Social no SUS, Resolução CNS nº 363, de 11 de agosto de 2006;

considerando a Portaria nº 971/GM/MS, de 3 de maio de 2006, que aprova a Política Nacional de Práticas Integrativas e Complementares no SUS (PNPIC);

considerando as diretrizes estabelecidas nas Conferências de Saúde, nas esferas municipal, estadual e Nacional, e no Conselho Nacional de Saúde, em defesa do SUS e dos seus princípios;

considerando as proposições do Grupo de Trabalho do Conselho Nacional de Saúde, que elaborou propostas e sistematizou as contribuições da Consulta à Sociedade, realizada de maio a junho de 2017, para atualização da Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde; e

considerando que compete ao Conselho Nacional de Saúde o fortalecimento da participação e do controle social no SUS (Art. 10, IX da Resolução nº 407, de 12 de setembro de 2008).

**Resolve:**

Aprovar a atualização da Carta dos Direitos e Deveres da Pessoa Usuária da Saúde, que dispõe sobre as diretrizes dos Direitos e Deveres da Pessoa Usuária da Saúde e segue anexa a esta Resolução.

**RONALD FERREIRA DOS SANTOS**  
Presidente do Conselho Nacional de Saúde

Homologo a Resolução CNS nº 553, de 9 de agosto de 2017, com base no Decreto de Delegação de Competência de 12 de novembro de 1991.

**RICARDO JOSÉ MAGALHÃES BARROS**  
Ministro de Estado da Saúde

## ANEXO DA RESOLUÇÃO Nº 553 DE 9 DE AGOSTO DE 2017

Primeira diretriz: Toda pessoa tem direito, em tempo hábil, ao acesso a bens e serviços ordenados e organizados para garantia da promoção, prevenção, proteção, tratamento e recuperação da saúde.

I - Cada pessoa possui direito de ser acolhida no momento em que chegar ao serviço e conforme sua necessidade de saúde e especificidade, independentemente de senhas ou procedimentos burocráticos, respeitando as prioridades garantidas em Lei;

II - A promoção e a proteção da saúde devem estar relacionadas com as condições sociais, culturais e econômicas das pessoas, incluídos aspectos como:

- a) segurança alimentar e nutricional;
- b) saneamento básico e ambiental;
- c) tratamento às doenças negligenciadas conforme cada região do país;
- d) iniciativas de combate às endemias e doenças transmissíveis;

e) combate a todas as formas de violência e discriminação;

f) educação baseada nos princípios dos Direitos Humanos;

g) trabalho digno;

h) acesso à moradia, transporte, lazer, segurança pública e previdência social.

§1º O acesso se dará preferencialmente nos serviços de Atenção Básica.

§2º Nas situações de urgência e emergência, qualquer serviço de saúde deve receber e cuidar da pessoa bem como encaminhá-la para outro serviço no 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, com transparência.

§5º Quando houver alguma dificuldade temporária para atender as pessoas é da

responsabilidade da direção e da equipe do serviço, acolher, dar informações claras e encaminhá-las sem discriminação e privilégios.

Segunda diretriz: toda pessoa tem direito ao atendimento integral, aos procedimentos adequados e em tempo hábil a resolver o seu problema de saúde, de forma ética e humanizada.

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

I - atendimento ágil, com estratégias para evitar o agravamento, com tecnologia apropriada, por equipe multiprofissional capacitada e com condições adequadas de atendimento;

II - disponibilidade contínua e acesso a bens e serviços de imunização conforme calendário e especificidades regionais;

II - espaços de diálogo entre usuários e profissionais da saúde, gestores e defensoria pública sobre diferentes formas de tratamentos possíveis.

III - informações sobre o seu estado de

saúde, de forma objetiva, respeitosa, compreensível, e em linguagem adequada a atender a necessidade da usuária e do usuário, quanto a:

- a) possíveis diagnósticos;
- b) diagnósticos confirmados;
- c) resultados dos exames realizados;
- d) tipos de exames solicitados, as justificativas e riscos;
- e) objetivos, riscos e benefícios de procedimentos diagnósticos, cirúrgicos, preventivos ou de tratamento;
- f) duração prevista do tratamento proposto;
- g) quanto a procedimentos diagnósticos e tratamentos invasivos ou cirúrgicos;
- h) a necessidade ou não de anestesia e seu tipo e duração;
- i) partes do corpo afetadas pelos procedimentos, instrumental a ser utilizado, efeitos colaterais, riscos ou consequências indesejáveis;
- j) duração prevista dos procedimentos e tempo de recuperação;
- k) evolução provável do problema de saúde;
- l) informações sobre o custo das inter-

venções das quais a pessoa se beneficiou;

m) outras informações que forem necessárias;

I - que toda pessoa tem o direito de decidir se seus familiares e acompanhantes deverão ser informados sobre seu estado de saúde;

II - o registro atualizado e legível no prontuário, das seguintes informações:

- a) motivo do atendimento 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;
- f) quando for o caso, procedimentos cirúrgicos e anestésicos, odontológicos, resultados de exames complementares laboratoriais e radiológicos;
- g) a quantidade de sangue recebida e dados que garantam a qualidade do sangue, como origem, sorologias efetuadas e prazo de validade;
- h) identificação do responsável pelas anotações;

i) data e local e identificação do profissional que realizou o atendimento;

j) outras informações que se fizerem necessárias;

I - 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;

II - o recebimento das receitas e 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; e
  - f) a assinatura do profissional e a data;
- I - o recebimento dos medicamentos, quando prescritos, 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;

II - a garantia do 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, extensivo à rede de apoio;

III - 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 códigos ou abreviaturas;

d) nome legível do profissional e seu número de registro no conselho profissional, assinado e datado; e

e) identificação da unidade de saúde que recebeu a pessoa, assim como da Unidade a que está sendo encaminhada.

Terceira diretriz: toda pessoa tem direito ao atendimento inclusivo, humanizado e acolhedor, realizado por profissionais qualificados, em ambiente limpo, confortável e acessível.

§1º Nos serviços de saúde haverá igual visibilidade aos direitos e deveres das pessoas usuárias e das pessoas que trabalham no serviço de saúde.

§2º A Rede de Serviços do SUS utilizará as tecnologias disponíveis para facilitar o agendamento de procedimentos nos serviços de saúde em todos os níveis de complexidade.

§3º Os serviços de saúde serão organizados segundo a demanda da população, e não limitados por produção ou quantidades de atendimento pré-determinados.

§4º A utilização de tecnologias e procedimentos nos serviços deverá proporcionar celeridade na realização de exames e diagnósticos e na disponibilização dos resultados.

§5º Haverá regulamentação do tempo de espera em filas de procedimentos.

§6º A lista de espera de média e alta complexidade deve considerar a agilidade e transparência.

§7º As medidas para garantir o atendimento incluem o cumprimento da carga horária de trabalho dos profissionais de saúde.

§8º Nas situações em que ocorrer a interrupção temporária da oferta de procedi-

mentos como consultas e exames, os serviços devem providenciar a remarcação destes procedimentos e comunicar aos usuários.

§9º As redes de serviço do SUS devem se organizar e pactuar no território a oferta de plantão de atendimento 24 horas, inclusive nos finais de semana;

§10 Cada serviço deverá adotar medidas de manutenção permanente dos equipamentos, bens e serviços para prevenir interrupções no atendimento.

§11 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, independente 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;

II - a identificação dos profissionais, por crachás visíveis, legíveis e por outras formas de identificação de fácil percepção;

III - nas consultas, nos procedimentos diagnósticos, preventivos, cirúrgicos, terapêuticos e internações, o seguinte:

- a) integridade física;
- b) a privacidade e ao conforto;
- c) a individualidade;
- d) aos seus valores éticos, culturais, religiosos e espirituais;
- e) a confidencialidade de toda e qualquer informação pessoal;
- f) a segurança do procedimento;
- g) o bem-estar psíquico e emocional;
- h) a confirmação do usuário sobre a compreensão das questões relacionadas com o seu atendimento e possíveis encaminhamentos.

I - o atendimento agendado nos serviços de saúde, preferencialmente com hora marcada;

II - o direito a acompanhante, pessoa de sua livre escolha, nas consultas e exames;

III - o direito a acompanhante, nos casos

de internação, nas situações previstas em lei, assim como naqueles em que a autonomia da pessoa estiver comprometida, com oferta de orientação específica e adequada para os acompanhantes;

IV - o direito a visita diária não inferior a duas horas, preferencialmente abertas em todas as unidades de internação, ressalvadas as situações técnicas não indicadas;

V - a continuidade das atividades escolares, bem como o estímulo à recreação, em casos de internação de criança ou adolescente;

VI - a informação a respeito de diferentes possibilidades terapêuticas de acordo com sua condição clínica, baseado em evidências e a relação custo-benefício da escolha de tratamentos, com direito à recusa, atestado pelo usuário ou acompanhante;

VII - a escolha do local de morte;

VIII - o direito à escolha de tratamento, quando houver, inclusive as práticas integrativas e complementares de saúde, e à consideração da recusa de tratamento proposto;

IX - 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;

X - a opção de marcação de atendimento pessoalmente, por telefone e outros meios tecnológicos disponíveis e acessíveis;

XI - 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;

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

XIII - 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 organizarem de tal forma que seja evitada a demora nas filas;

XIV - soluções para que não haja acomodação de usuários em condições e locais inadequados.

Quarta diretriz: toda pessoa deve ter seus valores, cultura e direitos respeitados na relação com os serviços de saúde.

Parágrafo único: os direitos do caput serão garantidos por meio de:

I - escolha do tipo de plano de saúde que melhor lhe convier, de acordo com as exigências mínimas constantes da legislação e a informação pela operadora sobre a cobertura, custos e condições do plano que está adquirindo;

II - sigilo e a confidencialidade de todas as informações pessoais, mesmo após a morte, salvo nos casos de risco à saúde pública;

III - acesso da pessoa ao conteúdo do seu prontuário ou de pessoa por ele autorizada e a garantia de envio e fornecimento de cópia, em caso de encaminhamento a outro serviço ou mudança de domicílio;

IV - obtenção de laudo, relatório e atestado sempre que justificado por sua situação de saúde;

V - 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;

VI - pleno conhecimento de todo e qualquer exame de saúde admissional, periódico, de retorno ao trabalho, de mudança de função, ou demissional realizado e seus resultados;

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, espiritual, psicológica e social;

IX - a liberdade, em qualquer fase do tratamento, de procurar segunda opinião ou 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, sendo necessário, para isso:

a) que o dirigente do serviço cuide dos aspectos éticos da pesquisa e estabeleça mecanismos para garantir a decisão livre e esclarecida da pessoa;

b) que o pesquisador garanta, acompanhe e mantenha a integridade da saúde dos participantes de sua pesquisa, assegurando-lhes os benefícios dos resultados encontrados;

c) que a pessoa assine o termo de consentimento livre e esclarecido;

I - o direito de se expressar e 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; e

II - a participação nos processos de indicação e eleição de seus representantes nas conferências, nos conselhos de saúde e nos conselhos gestores da rede SUS.

Quinta diretriz: toda pessoa tem responsabilidade e direitos para que seu tratamento e recuperação sejam adequados e sem interrupção.

Parágrafo único. Para que seja cumprido o disposto no caput deste artigo, as pessoas deverão:

I - prestar informações apropriadas nos atendimentos, nas consultas e nas internações

sobre:

- a) queixas;
- b) enfermidades e hospitalizações anteriores;
- c) história de uso de medicamentos, drogas, reações alérgicas, exames anteriores;
- d) demais informações sobre seu estado de saúde;

II - expressar se compreendeu as informações e orientações recebidas e, caso ainda tenha dúvidas, solicitar esclarecimento sobre elas;

III - seguir o plano de tratamento proposto pelo profissional ou pela equipe de saúde responsável pelo seu cuidado, que deve ser compreendido e aceito pela pessoa que também é responsável pelo seu tratamento;

IV - informar ao profissional de saúde ou à equipe responsável sobre qualquer fato que ocorra em relação a sua condição de saúde;

V - assumir a responsabilidade formal pela recusa a procedimentos, exames ou tratamentos recomendados e pelo descumprimento das orientações do profissional ou da equipe de saúde;

VI - contribuir para o bem-estar de todas

e todos nos serviços de saúde, evitar ruídos, uso de fumo e derivados do tabaco e bebidas alcoólicas, colaborar com a segurança e a limpeza do ambiente;

VII - adotar comportamento respeitoso e cordial com as demais pessoas que usam ou que trabalham no estabelecimento de saúde;

VIII - realizar exames solicitados, buscar os resultados e apresentá-los aos profissionais dos serviços de saúde;

IX - ter em mão seus documentos e, quando solicitados, os resultados de exames que estejam em seu poder;

X - cumprir as normas dos serviços de saúde que devem resguardar todos os princípios desta Resolução;

XI - adotar medidas preventivas para situações de sua vida cotidiana que coloquem em risco a sua saúde e da comunidade;

XII - comunicar aos serviços de saúde, às ouvidorias ou à vigilância sanitária irregularidades relacionadas ao uso e à oferta de produtos e serviços que afetem a saúde em ambientes públicos e privados;

XIII - desenvolver hábitos, práticas e atividades que melhorem a sua saúde e qua-

lidade de vida;

XIV - comunicar à autoridade sanitária local a ocorrência de caso de doença transmissível, quando a situação requerer o isolamento ou quarentena da pessoa ou quando a doença constar da relação do Ministério da Saúde; e

XV - não dificultar a aplicação de medidas sanitárias, bem como as ações de fiscalização sanitária.

Sexta diretriz: toda pessoa tem direito à informação sobre os serviços de saúde e aos diversos mecanismos de participação.

§1º A educação permanente em saúde e a educação permanente para o controle social devem estar incluídas em todas as instâncias do SUS, e envolver a comunidade.

§2º As unidades básicas de saúde devem constituir conselhos locais de saúde com participação da comunidade.

§3º As ouvidorias, Ministério Público, audiências públicas e outras formas institucionais de exercício da democracia garantidas em lei, são espaços de participação cidadã.

§4º As instâncias de controle social e o poder público devem promover a comunicação dos aspectos positivos do SUS.

§5º Devem ser estabelecidos espaços para as pessoas usuárias manifestarem suas posições favoráveis ao SUS e promovidas estratégias para defender o SUS como patrimônio do povo brasileiro.

§6º 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;

II - os mecanismos de participação da sociedade na formulação, acompanhamento e fiscalização das políticas e da gestão do SUS;

III - as ações de vigilância à saúde coletiva compreendendo a vigilância sanitária, epidemiológica e ambiental; e

IV - a interferência das relações e das condições sociais, econômicas, culturais, e ambientais na situação da saúde das pessoas e da coletividade.

§7º Os órgãos de saúde deverão informar as pessoas sobre a rede SUS mediante os diversos meios de comunicação, bem como nos serviços de saúde que compõem essa rede de participação popular, em relação a:

I - endereços;

II - telefones;

III - horários de funcionamento; e

IV - ações e procedimentos disponíveis.

§8º Em cada serviço de saúde deverá constar, em local visível e acessível à população:

I - nome do responsável pelo serviço;

II - nomes dos profissionais;

III - horário de trabalho de cada membro da equipe, inclusive do responsável pelo serviço e;

IV - ações e procedimentos disponíveis.

§9º As informações prestadas à população devem ser claras, para propiciar a compreensão por toda e qualquer pessoa.

§10 Os conselhos de saúde deverão informar à população sobre:

I - formas de participação;

II - composição do conselho de saúde;

III - regimento interno dos conselhos;

IV - Conferências de Saúde;

V - data, local e pauta das reuniões; e

VI - deliberações e ações desencadeadas.

§11 O direito previsto no caput desse artigo inclui a participação de conselhos e con-

ferências de saúde, o direito de representar e ser representado em todos os mecanismos de participação e de controle social do SUS.

Sétima diretriz: toda pessoa tem direito a participar dos conselhos e conferências de saúde e de exigir que os gestores cumpram os princípios anteriores.

§1º As conferências municipais de saúde são espaços de ampla e aberta participação da comunidade, complementadas por conferências livres, distritais e locais, além das de plenárias de segmentos.

§2º Respeitada a organização da democracia brasileira, toda pessoa tem direito a acompanhar dos espaços de controle social, como forma de participação cidadã, observando o regimento interno de cada instância.

§3º Os gestores do SUS, das três esferas de governo, para observância dessas diretrizes, comprometem-se a:

I - promover o respeito e o cumprimento desses direitos e deveres, com a adoção de medidas progressivas, para sua efetivação;

II - adotar as providências necessárias para subsidiar a divulgação desta Resolução, inserindo em suas ações as diretrizes relativas

aos direitos e deveres das pessoas;

III - incentivar e implementar formas de participação dos trabalhadores e usuários nas instâncias e participação de controle social do SUS;

IV - promover atualizações necessárias nos regimentos e estatutos dos serviços de saúde, adequando-os a esta Resolução;

V - adotar estratégias para o cumprimento efetivo da legislação e das normatizações do SUS;

VI - promover melhorias contínuas, na rede SUS, como a informatização para implantar o Cartão SUS e o Prontuário Eletrônico com os objetivos de:

- a) otimizar o financiamento;
- b) qualificar o atendimento aos serviços de saúde;
- c) melhorar as condições de trabalho;
- d) reduzir filas; e
- e) ampliar e facilitar o acesso nos diferentes serviços de saúde.

Oitava diretriz: Os direitos e deveres dispostos nesta Resolução constituem a Carta dos Direitos e Deveres da Pessoa Usuária da Saúde.

Parágrafo único. A Carta dos Direitos e

Deveres da Pessoa Usuária da Saúde será disponibilizada nos serviços do SUS e conselhos de saúde por meios acessíveis e na internet, em <http://www.conselho.saude.gov.br/>.



Conselho Nacional  
de Saúde



MINISTÉRIO DA  
SAÚDE

