GRUPO
SANTA CASA
DE FRANCA

POLÍTICA CORPORATIVA

DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DA SAÚDE



GRUPO SANTA CASA DE FRANCA

MISSÃO

Assistência e ensino voltado à saúde.

VISÃO

Ser uma instituição sustentável, com equilíbrio econômico financeiro, reconhecida pela excelência na assistência em saúde e na geração do conhecimento, através da melhoria contínua de processos, tecnologia inovadora e comprometimento de seus colaboradores.

VALORES

E — **Empatia**
Colocar-se no lugar da outra pessoa, compreendendo seus sentimentos e emoções.

T — **Transparência**
Agir com clareza e transparência nas ações e na prestação de contas.

I — **Integridade**
Agir com honestidade e imparcialidade.

C — **Comprometimento**
Demonstrar compromisso com aquilo que faz.

A — **Acolhimento**
Receber o outro com hospitalidade, afeto e atenção.

Documento: Direitos e Deveres do Usuário da Saúde

Código: POL - 02

Data Revisão: setembro de 2026

Revisão: Nº 1

Vigência: 5 anos

Elaborado por:
Rute Cristina Barbosa Morais Silva

Revisado por:
Guilherme Ribeiro

Aprovado por:
Thiago Silva

Emissão:
julho de 2024

DECLARAÇÃO

O presente documento foi elaborado com fundamento nos princípios e diretrizes da Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde, aprovada pelo Conselho Nacional de Saúde (CNS) em sua 198ª Reunião Ordinária, realizada em 17 de junho de 2009, e atualizada pela Resolução CNS nº 553, de 9 de agosto de 2017, que assegura ao cidadão o direito básico ao ingresso digno nos sistemas de saúde, sejam eles públicos ou privados.

A elaboração e a atualização desta Política Institucional consideram, ainda, os seguintes fundamentos legais, normativos e institucionais:

- o inciso II do parágrafo único do art. 87 e os arts. 6º e 196 da Constituição Federal;
- a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, que dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes;
- a Política Nacional de Humanização da Atenção e da Gestão do SUS, do Ministério da Saúde;
- a Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa no SUS, do Ministério da Saúde;
- a necessidade de atualização dos direitos dos usuários dos serviços de saúde, considerando a legislação vigente e os avanços na organização e qualificação da atenção à saúde;
- a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), especialmente quanto à proteção dos dados pessoais e dos dados referentes à saúde;
- a Lei nº 14.737, de 27 de novembro de 2023, que assegura à mulher o direito a acompanhante em consultas, exames e procedimentos realizados em serviços de saúde;
- a Lei nº 15.378, de 6 de abril de 2026, que institui o Estatuto dos Direitos do Paciente e estabelece direitos e deveres aplicáveis à pessoa paciente.

A presente versão também incorpora as atualizações necessárias para adequação dos direitos e deveres dos usuários à legislação vigente, às diretrizes de segurança, privacidade, participação e continuidade do cuidado, bem como às necessidades institucionais de qualificação da assistência e da experiência do paciente.

PRINCÍPIOS

1. DIREITO A 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;

2. TRATAMENTO ADEQUADO – toda pessoa tem direito ao atendimento inte-

gral, aos procedimentos adequados e em tempo hábil a resolver o seu problema de saúde, de forma ética e humanizada;

3. ATENDIMENTO HUMANIZADO – toda pessoa tem direito ao atendimento inclusivo, humanizado e acolhedor, realizado por profissionais qualificados, em ambiente limpo, confortável e acessível;

4. DIREITOS – toda pessoa deve ter seus valores, cultura e direitos respeitados na relação com os serviços de saúde;

5. CORRESPONSABILIDADE – toda pessoa tem responsabilidade e direitos para que seu tratamento e recuperação sejam adequados e sem interrupção;

6. DIREITO A INFORMAÇÃO – toda pessoa tem direito à informação sobre os serviços de saúde e aos diversos mecanismos de participação;

7. PARTICIPAÇÃO – toda pessoa tem direito a participar dos Conselhos e Conferências de Saúde e de exigir que os gestores cumpram os princípios anteriores.

DIRETRIZES

Dos Direitos dos Usuários

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.

III. Atendimento adequado, inclusivo e acessível, com qualidade, no tempo certo e com garantia de continuidade do tratamento.

IV. Atendimento ágil, com estratégias para evitar o agravamento, com tecnologia apropriada, por equipe multiprofissional capacitada e com condições adequadas de atendimento.

V. Disponibilidade contínua e acesso a bens e serviços de imunização conforme calendário e especificidades regionais.

VI. Espaços de diálogo entre usuários e profissionais da saúde, gestores e defensoria pública sobre diferentes formas de tratamentos possíveis.

VII. 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.

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

IX. 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 so-

ciais, estado de saúde, de anomalia, patologia ou deficiência.

X. 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.

XI. A identificação dos profissionais, por crachás visíveis, legíveis e por outras formas de identificação de fácil percepção.

XII. O direito a acompanhante, pessoa de sua livre escolha, nas consultas, exames e procedimentos, conforme legislação vigente, sendo assegurado à mulher o direito de estar acompanhada por pessoa maior de idade, durante todo o período do atendimento, independentemente de notificação prévia.

XIII. O direito a acompanhante, nos casos de internação, pessoa de sua livre escolha, salvo quando o médico ou profissional responsável pelos seus cuidados entender que a presença do acompanhante pode acarretar prejuízo à saúde, à intimidade ou à segurança do paciente ou de outrem, com oferta de orientação específica e adequada para os acompanhantes.

XIV. O direito a visita diária não inferior a duas horas, preferencialmente, abertas em todas as unidades de internação, ressalvadas as situações técnicas não indicadas.

XV. A continuidade das atividades escolares, bem como o estímulo à recreação, em casos de internação de criança ou adolescente.

XVI. 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.

XVII. Sigilo e a confidencialidade de todas as informações pessoais, mesmo após a morte, salvo as exceções previstas em lei, assegurada a proteção dos dados pessoais nos termos da legislação vigente.

XVIII. 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.

XIX. Obtenção de laudo, relatório e atestado sempre que justificado por sua situação de saúde.

XX. 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.

XXI. 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.

XXII. A indicação de sua livre escolha de representante para a tomada de decisões sobre seus cuidados em saúde, quando não puder expressar livre e autonomamente sua vonta-

de, mediante registro no prontuário.

XXIII. O recebimento ou a recusa à assistência religiosa, espiritual, psicológica e social.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.

XXIV. 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.

XXV. 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.

XXVI. A participação nos processos de indicação e eleição de seus representantes nas Conferências, nos Conselhos de Saúde e nos Conselhos Gestores da Rede SUS.

XXVII. 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.

XXVIII. O direito de envolver-se ativamente em seus cuidados em saúde, participando da decisão sobre seus cuidados em saúde e do plano terapêutico.

XXIX. O direito à segurança nos cuidados em saúde, em ambiente, procedimentos e insumos seguros, podendo realizar perguntas aos profissionais de saúde sobre os procedimentos, medicamentos e demais medidas relacionadas ao seu cuidado.

XXX. O direito de ser informado sobre os cuidados que deve adotar quando receber alta hospitalar.

Dos Deveres dos Usuários

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 política.

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 qualidade 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.

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

OBJETIVOS

- Informar os Direitos e Deveres dos Usuários da Saúde;
- Subsidiar o desenvolvimento de ações que assegurem o direito à saúde de qualidade, com tratamento adequado e humanizado;
- Promover o atendimento com dignidade e respeito aos direitos, às crenças e diferenças dos usuários e trabalhadores da saúde.

AÇÕES

1. Educação Permanente em Saúde:

- Informar e orientar os novos colaboradores do Grupo Santa Casa de Franca, por meio da Integração, quanto a Política institucional e Carta de Direitos e Deveres dos Usuários da Saúde;
- Inserir no Cronograma anual de treinamentos (em todos os setores) o treinamento e discussão quanto a Política institucional e Carta de Direitos e Deveres dos Usuários da Saúde.

2. Atualizar anualmente (ou quando se fizer necessário) os Protocolos e Manuais Institucionais referentes aos Direitos dos Usuários:

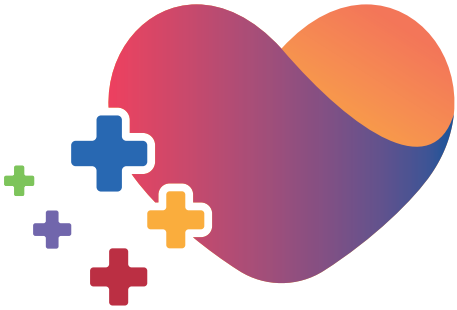
- Protocolo de Direito a Acompanhante;
- Protocolo de Visita Religiosa e Capelania;
- Protocolo de Visita Ampliada;
- Protocolo de Cuidados Paliativos;
- Manual do Centro Integrado de Humanização;
- Manual de Orientação aos Acompanhantes e Visitantes;
- Manual de Clínica Ampliada e Alta Responsável.

3. Assegurar os Direitos dos usuários, por meio de:

- Estratégias de informação sobre funcionamento dos serviços: Informações afixadas em locais visíveis sobre a vinculação do Serviço ao SUS; Confecção de placas com os Direitos e Deveres dos Usuários da Saúde;
- Crachás implementados para identificação dos trabalhadores;
- Acolhimento com Classificação de Risco;
- Canais de escuta qualificada aos usuários e profissionais de saúde (Ouvidoria e Pesquisa de Satisfação);
- Direito a Acompanhante;
- Visita Ampliada e Visita Religiosa;
- Adequação das áreas físicas seguindo o conceito de Ambiência e co-gestão: Salas de Espera, Sinalização, Acessibilidade, Brinquedoteca, Classe Hospitalar, Áreas de Convivência/ Refeição

MONITORAMENTO

- Indicadores de implementação do Plano Institucional de Humanização (PIH)
- Comissões de Humanização e Gestão Participativa do Grupo Santa Casa de Franca



GRUPO
SANTA CASA
DE **FRANCA**

GRUPOSANTACASADEFRANCA.COM.BR