



Usuário do HUB, conheça seus direitos e deveres



UnB | HUB



HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

Carta de Direitos dos Usuários do HUB

Versão 1 – 20/08/2020

Idealização

Comissão de Humanização do HUB
comhumanizacao.hub@ebserh.gov.br

Elaboração

Flávia Aparecida Squinca – Assistente Social

Revisão

Aline Gonçalves da Silva – Estagiária em Serviço Social
Andreia Alves Rossato – Assistente Social
Bruna Fernandes Cruz – Psicóloga Organizacional
Bruno Wurmbauer Junior – Advogado
Claudia Márcia Dias de Araújo – Técnica de Enfermagem
Claudia Simões C. de Albuquerque Bezerra – Enfermeira
Helenice Assiss Vespasiano – Terapeuta Ocupacional
Jenyffer de Melo Torres – Residente em Atenção Cardiopulmonar
Paula Andreia Ferreira Bastos – Assistente Social
Patricia Alves Ponte Monteiro – Fisioterapeuta
Patricia Antônia Santos Costa – Psicóloga Organizacional
Raquel Mendes Celedônio – Enfermeira
Renata Consuelo Monteiro Ferraz – Analista Administrativo/Arquitetura
Samira Virginia de França – Analista Administrativo/Relações Públicas
Silvia Furtado de Barros – Psicóloga
Tatiane Cristine Cortiano – Analista Administrativo/Jornalista
Yara Helena de Carvalho Paiva – Terapeuta Ocupacional

Projeto gráfico e diagramação

Igor Alves Rossato – Voluntário
Samira Virginia de França

Brasília-DF, agosto de 2020

APRESENTAÇÃO

Olá! Nós somos do Hospital Universitário de Brasília (HUB-UnB) e elaboramos esta cartilha para compartilhar informações importantes sobre seus direitos e deveres como usuário do Sistema Único de Saúde (SUS). O objetivo é que você utilize nossos serviços da melhor maneira possível, além de promover a boa convivência.

Este documento funciona como um guia, com orientações sobre atendimento de qualidade, tratamento humanizado, direitos e deveres dos pacientes e responsabilidades dos acompanhantes, visitantes, profissionais, estudantes e professores que exercem atividades no HUB. Antes de apresentar todas essas informações, conheça um pouco mais sobre o hospital.

Somos uma instituição pública federal de assistência, ensino e pesquisa, e oferecemos atendimento de forma gratuita, exclusivamente pelo SUS. Fazemos parte da Universidade de Brasília (UnB) e somos administrados pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) desde 2013.

Em 2017, passamos a ser uma unidade de média e alta complexidade e a atuar em parceria com a Secretaria de Saúde do Distrito Federal (SES-DF), com a missão de cuidar de pessoas em um contexto humanizado e interdisciplinar, fomentar produções científicas e desenvolver atividades acadêmicas, aproximando a teoria da prática.

É um prazer ter você com a gente. Boa leitura!

ATENDIMENTO HUMANIZADO E COM QUALIDADE

1. O HUB preza pela preservação da dignidade de seus usuários e pela melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.
2. Todas as ações e condutas adotadas no hospital priorizam o respeito à autonomia dos pacientes.
3. No HUB, todos têm direito ao atendimento humanizado e acolhedor, realizado por profissionais qualificados, em ambiente limpo, confortável e acessível.
4. O hospital realiza a manutenção e higienização frequente de todas as áreas para garantir boas condições a pacientes e colaboradores. Mas todos devem cuidar desses espaços.
5. Cuidamos da segurança dos pacientes por meio de protocolos e normas de higiene e prevenção de riscos.
6. A qualidade da assistência no HUB também é garantida pelo preenchimento do prontuário eletrônico e do prontuário físico de forma legível, com caneta azul ou preta, e pela organização adequada dos documentos relacionados aos atendimentos, que devem conter a identificação e as assinaturas dos responsáveis pelas informações.
7. Procedimentos experimentais só podem ser realizados se houver autorização prévia da gestão do hospital e se forem seguidas todas as normas legais das diferentes áreas do conhecimento.
8. Seguimos os protocolos e as normas sobre cuidados paliativos, que ajudam a prevenir e aliviar o sofrimento do paciente quando a cura da doença não é possível.
9. Os profissionais do HUB baseiam sua atuação nos Códigos de Ética, normas, resoluções e legislações vigentes das diferentes áreas do conhecimento.
10. Ao iniciarem o atendimento, os profissionais devem informar seu nome e função, além de usarem crachá institucional.
11. Recomendamos que o relacionamento entre usuários e profissionais do hospital seja sempre colaborativo e respeitoso.
12. Um dos nossos princípios é a eliminação de todas as formas de preconceito. É direito de todos serem tratados sem discriminação de raça, cor, etnia, religião, procedência nacional, orientação sexual, identidade de gênero, crença, enfermidade, deficiência, situação socioeconômica ou faixa etária, entre outros.



RESPEITO AOS DIREITOS DOS PACIENTES

13. O HUB respeita os direitos legais das crianças, adolescentes, adultos, idosos, população LGBTQI+, povo cigano, pessoas com deficiência, imigrantes, refugiados, comunidade quilombola, população indígena, pessoas em situação de rua, população carcerária, pessoas em situação de vulnerabilidade socioeconômica, entre outros grupos.
14. Respeitamos os direitos dos pacientes indígenas e seus acompanhantes, incluindo a cultura e a linguagem de referência de cada etnia.
15. O paciente tem o direito de ser chamado pelo nome de sua escolha, inclusive pelo nome social, conforme o Decreto nº 8.727, de 28 de abril de 2016, que trata do uso do nome social e do reconhecimento da identidade de gênero de pessoas travestis e transexuais em órgãos públicos.
16. O HUB também cumpre o inciso VI do artigo 5º da Constituição Federal de 1988, que diz: “É inviolável a liberdade de consciência e de crença, sendo assegurado o livre exercício dos cultos religiosos e garantida, na forma da lei, a proteção aos locais de culto e a suas liturgias”.
17. Respeitamos o direito à acessibilidade, conforme previsto em lei.
18. A Portaria nº 1.820/2009 do Ministério da Saúde estabelece que toda pessoa tem direito ao acesso a bens e serviços ordenados e organizados para garantia da promoção, prevenção, proteção, tratamento e recuperação da saúde.
19. Os pacientes do HUB têm direito a medicamentos e outros itens de saúde, conforme estabelecido pelo Ministério da Saúde e pela Secretaria de Saúde do Distrito Federal.
20. É direito do paciente receber, sempre que desejar, informações sobre a origem dos itens de saúde destinados a ele, como medicamentos, sangue e hemoderivados, dietas e materiais em geral.
21. O paciente, ou a pessoa legalmente autorizada, pode informar à equipe de saúde e também pedir que sejam registradas em seu prontuário as chamadas diretivas antecipadas de vontade, que é o conjunto de desejos sobre cuidados e tratamentos que ele quer, ou não, receber.
22. As atividades de pesquisa realizadas no HUB respeitam normas, resoluções e leis que tratam da ética em estudos envolvendo seres humanos. O paciente é livre para participar de pesquisas, devendo para isso assinar um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). O paciente tem o direito de retirar sua participação de um protocolo de pesquisa a qualquer momento.
23. O paciente tem o direito de ser informado se o tratamento, medicamento ou método de diagnóstico é experimental e se segue as normas, resoluções e legislações das diferentes áreas do conhecimento e as decisões do Supremo Tribunal Federal.

24. O paciente tem o direito de receber informações completas sobre sua saúde e também de se negar a recebê-las quando não quiser ser informado. A comunicação com o paciente deve ser feita de maneira acessível e compatível com o seu nível de compreensão, independentemente do grau de escolaridade, e ele pode pedir mais informações e esclarecimentos sempre que quiser. Em caso de comprometimento da capacidade de compreensão intelectual do paciente, a equipe do HUB deve falar com um familiar ou pessoa legalmente autorizada.
25. O paciente tem o direito de morrer com dignidade.
26. O cidadão, mesmo após sua morte, tem o direito de sigilo e de não ter divulgadas informações sobre seu estado de saúde, diagnóstico, prognóstico, tratamento, entre outras, exceto os casos previstos em lei e determinações judiciais.
27. O paciente tem garantidas a sua privacidade e singularidade. A privacidade durante o atendimento é responsabilidade da equipe do hospital.
28. O paciente tem o direito de ser examinado em lugar privado, menos nas situações de emergência.
29. O paciente tem o direito de saber quem é a equipe responsável por seus cuidados e pode permitir ou não a presença de estudantes ou profissionais de saúde que não fazem parte dessa equipe em seu atendimento.
30. É direito do paciente buscar outras opiniões profissionais sobre seu estado de saúde, prescrição de medicamentos, tratamento, prognóstico e recomendação de exame ou procedimento, menos nas situações em que há risco imediato de morte.
31. O paciente pode pedir cópia de seu prontuário na secretaria do arquivo do Setor de Regulação e Avaliação em Saúde do HUB, no corredor laranja do Ambulatório 1, de segunda a sexta-feira, das 8h às 16h30.
32. Durante a internação, o paciente que precisar de serviços prestados por cartório tem autorização para receber o tabelião e as testemunhas necessárias, desde que respeitadas as normas de acesso ao hospital.
33. Quando o paciente não tiver representante designado nos termos da lei, o HUB aplicará a legislação e as normas éticas e profissionais em saúde, sempre buscando o apoio e consentimento da família.
34. O paciente tem direito a um acompanhante em consultas e em alguns setores de internação. Para saber quais regras se aplicam a cada área do hospital, consulte a Carta de Serviços do HUB.
35. Durante o período de internação o paciente pode receber ou recusar visitas. Os horários e regras para cada área de internação também estão disponíveis na Carta de Serviços.
36. Os pacientes podem receber visitas de crianças com menos de 14 anos, desde que previamente autorizado por um profissional de saúde do HUB, respeitando a Norma de Visitas do hospital.

37. O HUB adota a chamada alta responsável do paciente, garantindo que ele receba o atendimento adequado tanto no hospital como nas unidades básicas de saúde onde continuará o acompanhamento de saúde. Para isso, o HUB usa um formulário próprio de alta, que é enviado para a Diretoria de Atenção Primária da região de saúde pública onde o paciente mora. O compartilhamento de informações entre o HUB e as unidades de saúde é essencial para a melhoria da assistência prestada pelos diferentes serviços de saúde.
38. Os usuários têm livre acesso à Ouvidoria do hospital para registrar reclamações, elogios, sugestões e denúncias, inclusive com relação ao possível descumprimento de qualquer dos direitos aqui mencionados.

DEVERES E RESPONSABILIDADES DOS PACIENTES, ACOMPANHANTES E VISITANTES

39. As normas e os regulamentos dos serviços de saúde devem ser amplamente divulgados pelo HUB e respeitados pelos pacientes, acompanhantes, visitantes, profissionais, professores e estudantes da instituição.
40. É dever do paciente comunicar ao profissional que realiza o atendimento informações importantes sobre sua saúde, como doenças que possui, remédios em uso, sinais e sintomas físicos, condições de vida e hábitos que podem interferir na saúde, entre outros.
41. É responsabilidade do paciente seguir as recomendações dos profissionais de saúde, exceto se sentir desconforto ou mal-estar durante o tratamento. Neste caso, é obrigatório informar o profissional ou buscar atendimento médico.
42. O paciente deve avisar os profissionais de saúde se aceita ou não os tratamentos que foram prescritos.
43. Todos os envolvidos no atendimento ao paciente, tanto administrativo quanto assistencial, têm o dever de preservar o sigilo das informações registradas no prontuário. O não cumprimento desta medida é considerada uma infração ética e legal.
44. A alta hospitalar é uma decisão do médico. Se o paciente deixar o hospital sem indicação para isso, o profissional de saúde deve documentar detalhadamente o caso. Já nas situações que envolvem crianças e adolescentes, o HUB deve acionar o Conselho Tutelar ou a Vara da Infância e da Juventude.
45. Os usuários não podem entrar em consultórios, enfermarias e outros lugares sem autorização.
46. É de responsabilidade dos pacientes, acompanhantes e visitantes cuidar da segurança de seus bens pessoais durante a permanência no hospital.
47. É proibido comercializar itens dentro do HUB.
48. Não é permitido realizar práticas sexuais na área do hospital.

Hospital Universitário de Brasília
SGAN 605, Av. L2 Norte, Brasília-DF
(61) 2028-5000

Para falar com a **Ouvidoria do HUB**,
acesse o site www.hub.ebserh.gov.br
ou aponte a câmera do seu celular
para o QR code abaixo:



UnB | HUB

EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS