

**CARTILHA
DIREITOS E DEVERES DO
USUÁRIO
HU-UFGD**

**Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados
Filial da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - EBSERH**

Rua Ivo Alves da Rocha nº 558
Bairro: Altos do Indaiá | CEP: 79823-501 | Dourados – MS
Tel: (67) 3410-3000 | Fax: (67) 3426-3970

ALISSON HENRIQUE DO PRADO FARINELLI

Superintendente do HU-UFGD

AIRSON BATISTA

Gerente Administrativo

THAISA PASE

Gerente de Atenção à Saúde

LUIS AUGUSTO FREIRE LOPES

Gerente de Ensino e Pesquisa

GRUPO DE TRABALHO HUMANIZAÇÃO

Aline Zottos Moreira
Angela Maria Azevedo Cardoso Marin
Edméia Barrios de Azambuja Gonçalves
Junio Eduvirgem
Kamila Onose Araújo Cunha
Liobeth Mattos Kojima Soares
Luis Arthur Spinola Castilho
Luisa Barros Piovano Borges
Nádia Dan Bianchi de Souza
Raquel Bressan de Souza
Wanaline Fonseca

FINALIDADE

A presente cartilha tem como objetivo informar os direitos e deveres dos usuários, acompanhantes e familiares no âmbito do Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados – HU-UFGD, em conformidade com a Política Nacional de Humanização e as Diretrizes de Humanização da EBSERH.

DESCRIÇÃO








O HU-UFGD/EBSERH é um hospital público, inserido no Sistema Único de Saúde - 100% SUS e, os serviços aqui prestados são direito do cidadão e gratuitos.














Esta cartilha tem como base os seis princípios básicos de cidadania, de acordo com a Carta de Direitos dos Usuários de Saúde, Ministério da Saúde, para que o paciente, o acompanhante e os familiares tenham conhecimento de seus direitos e deveres quanto ao atendimento à saúde.

PRINCÍPIOS

1. Todo cidadão tem direito ao acesso ordenado e organizado aos sistemas de saúde.
2. Todo cidadão tem direito a tratamento adequado e efetivo para sua condição de saúde.
3. Todo cidadão tem direito ao atendimento humanizado, acolhedor e livre de qualquer discriminação.
4. Todo cidadão tem direito a atendimento que respeite seus princípios, seus valores e seus direitos.
5. Todo cidadão também tem responsabilidades para que seu tratamento aconteça da forma adequada.
6. Todo cidadão tem direito ao comprometimento dos gestores da saúde para que os princípios anteriores sejam cumpridos.

DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS

	Acesso a bens e serviços ordenados e organizados para garantia da promoção, prevenção, proteção, tratamento e recuperação da saúde.
	Toda pessoa tem direito ao atendimento humanizado e acolhedor, realizado por profissionais qualificados, em ambiente limpo, confortável e acessível a todos.
	Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso, por parte de todos os profissionais de saúde, independentemente da sua etnia, religião, cor, sexo, orientação sexual ou diagnóstico.
	Ser identificado pelo nome e sobrenome e não pelo nome da sua doença, número, código ou de modo genérico, ou de qualquer outra forma.
	Ter assegurado o direito de usar o nome social, podendo o (a) paciente indicar o nome pelo qual prefere ser chamado (a), independentemente do nome que consta no seu registro civil ou nos prontuários do serviço de saúde, assim como nos casos de pacientes em processo transsexualizador ou não, bem como, Travestis e Transexuais.
	Identificar e conhecer os profissionais responsáveis direta e indiretamente por seu tratamento, através de crachás visíveis e legíveis que contenham: nome da instituição, nome completo, função e cargo.
	Receber informações sobre o seu estado clínico, de maneira clara, objetiva, respeitosa e compreensível, adaptadas à sua condição cultural.

	Consentir ou recusar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, de forma livre e voluntária, após receber adequada orientação, desde que não esteja em risco de morte.
	Em caso de recusa ou revogação de consentimento para realizar procedimentos, não serão imputadas quaisquer sanções morais ou legais, entretanto, será documentado em prontuário, exceto em casos garantidos por lei.
	Ser informado da finalidade dos materiais coletados para exame; dos diagnósticos confirmados; das ações terapêuticas.
	Saber os riscos, benefícios e inconvenientes provenientes dos exames diagnósticos e das terapêuticas propostas.
	As informações e dúvidas devem ser tiradas com a equipe médica que o acompanha, durante a visita médica.
	Ter resguardada a confidencialidade de toda e qualquer informação pessoal, através da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiros ou à saúde pública.
	Ter livre acesso à Ouvidoria para apresentar sugestões, solicitação, reclamação, denúncia sobre a qualidade dos cuidados prestados.
	Receber ou recusar assistência psicológica e social.
	Direito a receber apoio espiritual/religioso, conforme a prática de sua família, ou se necessário por quem legitimamente o represente de acordo com suas convicções.
	Ter garantida a sua segurança, integridade física, psíquica e moral.
	Ter acesso ao prontuário, de acordo com as rotinas da instituição.
	Ter direito à acompanhante de acordo com a sua avaliação clínica e autorização da equipe de saúde e recomendações, a saber: <ul style="list-style-type: none"> • Idade superior a 60 anos ou inferior a 18 anos; • Portadores de necessidades especiais; • Portadores de síndromes e limitações físicas e/ou repouso absoluto no leito (acamado). • Gestantes e puérperas.
	Não sentir dor, quando existem meios para evitá-la ou minimizá-la.



Ter direito a receber resumo de alta onde constem elementos de diagnóstico e terapêutica considerados importantes para a continuação do tratamento.

DOS DEVERES DOS USUÁRIOS

	<p>Dar informações confiáveis, completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, uso de medicamentos, ou substâncias que provoquem fármaco dependência, procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados à sua saúde, a fim de proporcionar uma avaliação adequada de seu estado clínico.</p>
	<p>Seguir as instruções recomendadas e cooperar com a equipe multiprofissional que assiste o usuário, sendo responsável pelas consequências de sua recusa.</p>
	<p>Conhecer e respeitar as normas e regulamentos do hospital.</p>
	<p>Zelar e responsabilizar-se pelas instalações da instituição colocadas à sua disposição.</p>
	<p>Respeitar os direitos dos demais pacientes, funcionários e prestadores de serviços da instituição, tratando-os com civilidade e cortesia, contribuindo no controle de ruídos, número e comportamentos de seus visitantes.</p>
	<p>Respeitar a proibição do fumo, extensivo ao(s) seu(s) acompanhante(s) e visitante(s), conforme a legislação vigente.</p>
	<p>Assumir responsabilidades pela recusa a procedimentos ou tratamentos recomendados e pelo descumprimento das orientações do profissional ou da equipe de saúde.</p>
	<p>As visitas de parentes e amigos devem respeitar as normas do hospital.</p>
	<p>Em se tratando de crianças, adolescentes ou adultos considerados incapazes, as responsabilidades acima relacionadas, deverão ser exercidas pelos seus responsáveis legais, devidamente habilitados.</p>
	<p>Pacientes, visitantes e acompanhantes deverão abrir a bolsa para apresentar o conteúdo ao vigilante na entrada e saída do HU-UFGD.</p>
	<p>Manter o ambiente organizado e limpo, descartando o lixo em local apropriado.</p>

DAS RESTRIÇÕES

	Entrar ou circular pelo hospital trajando roupas e calçados inadequadas (roupas curtas, decotadas e ou transparentes; chinelos e sandálias) e sem camisa;
	Entrar e circular sem identificação. No caso do paciente a pulseira e do visitante o crachá/adesivo.
	Entrar com alimentos sem autorização específica;
	Entrada de pessoas apresentando sintomas de embriaguez ou utilização de drogas ilícitas.
	Visitar outros leitos e ficar circulando nos corredores do hospital.
	Sentar ou deitar no leito do paciente.
	Compartilhar objetos ou prestar assistência a outro paciente;
	Guardar qualquer tipo de alimentos e utensílios da nutrição nos armários das enfermarias;
	Conversar em voz alta, ou discutir entre familiares na beira do leito do paciente, causando tumulto.
	Fotografar e/ou filmar nas dependências do hospital sem autorização da Unidade de Comunicação
	Solicitar informações do estado de saúde por telefone.
	Visitantes e acompanhantes devem cuidar de seus pertences. O HU-UFGD não se responsabiliza por perdas ou furtos.
	Não é permitida a entrada de flores nas instalações do hospital sem autorização.
	Não manipular equipamentos hospitalares.
	Não será permitida a entrada de mamadeiras, chuquinhas, chupetas e lenços umedecidos (norma exclusiva da maternidade).



A entrada de televisores, rádios e objetos pessoais dos pacientes e acompanhantes deverão ser autorizadas pela Unidade de Patrimônio, com autorização da equipe médica e de enfermagem.



A visita de crianças menores de 10 anos é autorizada, embora não recomendada, devendo ser contabilizada para efeitos de atribuição dos crachás de visitante como um adulto.

BIBLIOGRAFIA

BRASIL. Ministério da Saúde. Carta dos direitos dos usuários da saúde. 3ª edição, 2011.

HU-UFMA. Carta de direitos dos usuários. 2018

HUCAM. Direitos e deveres dos usuários.

Carta de Serviços dos Usuários do Hospital Universitário da UFGD. 2ª versão, 2019.

<https://docplayer.com.br/12877495-Cartilha-de-direitos-e-deveres-dos-usuarios-das-unidades-de-saude-da-sms.html>

<http://www.iconarchive.com/>

<https://icons8.com/>

<https://iconstore.co/>

<https://thenounproject.com/>

<https://www.flaticon.com/>

<https://www.freepik.com/>

https://www.iconfinder.com/free_icons