



Ouvidoria Estadual do SUS do Paraná

0800-6444414



PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO
Secretaria da Saúde



CARTILHA DE
DIREITOS
DOS USUÁRIOS
DA SAÚDE

HANDBOOK OF
HEALTH SERVICES
USERS' RIGHTS

Neste informativo você vai conhecer alguns dos seus direitos quando for procurar atendimento de saúde. Eles são assegurados por lei nacional e estadual.

O acesso às ações e serviços de saúde começa pelo Sistema Único de Saúde – SUS, e se completa na rede regionalizada e hierarquizada. O cidadão deve se dirigir ao Posto de Saúde mais próximo de sua residência e agendar uma consulta na rede de atenção primária. A continuidade do cuidado em saúde será assegurada em todas as suas modalidades, nos serviços, hospitais e em outras unidades integrantes da rede de atenção da sua região. É importante que você saiba que caso precise de um atendimento de média e/ou alta complexidade que não haja no município, mas seja ofertado pelo Sistema Único de Saúde, o gestor municipal é responsável pelo encaminhamento do cidadão, conforme acordo com outros municípios ou Estado (Decreto 7.508/11).

A prestação dos serviços e ações de saúde de qualquer natureza ou condição aos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS – no estado do Paraná será universal e igualitária, nos termos da Constituição Federal (Lei 14.254/03).

In this handbook you will learn about some of your rights concerning health services. These rights are ensured by national and state laws.

Access to health actions and services begins with the Unified Health System [Sistema Único de Saúde – SUS] followed by the regional and hierarchical network. The user must go to the closest Health Unit in his/her area and make a primary care appointment. After that, all of the following health assistance steps shall be ensured, including services of all kinds, at health centers, hospitals and other units of the health network in the user's area. You should be aware that if you require a medium and/or high complexity procedure that is not available in your city but is offered by SUS, the local manager is responsible for referring the user under an agreement with other cities or states (Decree 7.508/11).

Health services and actions – of any nature or kind – rendered to SUS users in the state of Paraná shall be universal and egalitarian as set forth in the Federal Constitution (Act 14.254/03).



1

Primeiro princípio: Todo cidadão tem direito a ser atendido com ordem e organização

- Receber de todos os profissionais de saúde um atendimento humano, atencioso, respeitoso e de qualidade.
- Pacientes em estado grave e/ou em maior sofrimento devem ser atendidos primeiro. O procedimento faz parte do processo de classificação de risco, que tem como objetivo estabelecer a prioridade de atendimento. O SUS indica que os serviços de saúde utilizem o protocolo de classificação de risco:

- Vermelho – Emergência
- Laranja – Muito urgente
- Amarelo – Urgente
- Verde – Pouco urgente
- Azul – Não urgente

- Todas as pessoas devem ter acesso fácil aos postos de saúde, especialmente portadores de deficiência, gestantes e idosos.
- Ser identificado pelo nome e nunca pela doença, de forma genérica ou desrespeitosa.



1

Principle One: Every citizen has the right to be provided with orderly and organized health services

- To receive considerate, kind, respectful and quality treatment from all health professionals.
- Patients in serious conditions and/or greater pain must be seen first. The procedure is part of the risk classification process, which aims to establish a priority that determines the target time for initial medical care to be provided. SUS advises all health services to use the following risk classification protocol:
 - Red - Emergency
 - Orange – Very urgent
 - Yellow – Urgent
 - Green – Not urgent
 - Blue – Not urgent
- Every patient must have easy access to health units, especially the disabled, pregnant women and the elderly.
- To be addressed in a respectful manner by name and not by disease.

2

Segundo princípio: Todo cidadão tem direito a ter um atendimento de qualidade

- Receber os medicamentos básicos e também medicamentos e equipamentos de alto custo e de qualidade, que mantenham a vida e a saúde. Os medicamentos de uso contínuo, como diabetes e hipertensão, e os usados em tratamentos básicos, estão disponíveis na Unidade de Saúde. Medicamentos especializados, para síndromes raras, transplantados, tratamento para Aids e hepatite, entre outros, são distribuídos pelo Governo do Estado em Unidades Farmácia do Paraná nas 22 Regionais de Saúde.
- Receber a receita médica legível, com o nome genérico das substâncias e orientações sobre uso, sempre assinadas e acompanhadas do nome completo do profissional e do número de registro no Conselho de Classe.



2

Principle Two: Every citizen is entitled to quality treatment

- To have access to basic medication, as well as to high quality and high cost medication and equipment to ensure maintenance of health and life. Drugs that are to be used over the long term, such as those for diabetes and hypertension, as well as drugs used for basic therapies, are available at the Health Unit. Drugs for special use, for uncommon diseases, and for organ transplant, AIDS and hepatitis patients, among others, are provided by the State Government at Pharmacy Units in Paraná at the 22 regional health units.
- To receive legible medical prescriptions, including generic substance names, guidelines on how to use the medication, the physician's signature and printed name, and the professional ID number.

3

Terceiro princípio: Todo cidadão tem direito a um tratamento humanizado e sem discriminação

- Ter garantido, durante consultas ou internações, sua privacidade, individualidade, e o respeito a valores éticos, religiosos e culturais.
- Atendimento livre de preconceito de raça, cor, idade, orientação sexual, estado de saúde ou nível social.
- Ser atendido por profissionais de saúde identificados por crachás visíveis.



3

Principle Three: Every citizen is entitled to considerate and unprejudiced treatment.

- To have one's privacy and individuality ensured during appointments or hospital stays, with respect for one's ethical, religious and cultural values.
- Medical assistance provided regardless of race, color, age, sexual orientation, health status or social class.
- Health professionals shall always wear legible name badges.

4

Quarto princípio: Todo cidadão deve ter respeitado os seus direitos de paciente

- Em consultas, exames e internação, caso desejarem, crianças, adolescentes, gestantes, parturientes, idosos, deficientes físicos e pacientes terminais podem ser acompanhados por pessoa indicada por ele ou pelo responsável.
- Atendimento ambulatorial sem cobrança para consultas, aplicação de injeções, curativos e exames. Você também tem direito a acomodações hospitalares diferenciadas ou especiais até que aconteça a liberação do leito em enfermaria, sem cobrança alguma. Informação de acordo com artigo do Código Penal e Decreto Presidencial (nº 2848).
- Sempre ter acesso ao seu prontuário médico, que deve estar completo e legível, conforme legislação vigente.



- Permitir ou recusar procedimentos médicos, assumindo responsabilidade por isso. Ter poder de escolha sobre um tratamento caso seja experimental ou faça parte de pesquisa.
- Ter todas as informações referentes ao parto humanizado e exigir que o hospital realize o teste do pezinho. Lembre-se também que o Paraná tem a Rede Mãe Paranaense, um conjunto de ações que propõe a organização da atenção materno-infantil nas ações do pré-natal e puerpério e o acompanhamento do crescimento e desenvolvimento das crianças, em especial no seu primeiro ano de vida.
- Não ter nenhum órgão retirado do seu corpo sem prévia autorização.
- O SUS possui espaços de escuta e participação para receber suas sugestões e críticas, como as Ouvidorias e os Conselhos de Saúde.

4

Principle Four: Every citizen shall have his/her rights as a patient respected

- At appointments, exams and hospital stays, children, adolescents, pregnant women, women in labor, the elderly, disabled persons and terminally ill patients, if they wish, may be accompanied by a person of their choice or by their caregiver.
- Out-patient appointments, shots, wound dressing and exams shall be provided for free. Patients are also entitled to special hospital rooms until a bed is free at a ward, without charge. Source: Criminal Code and Presidential Decree no. nº 2848.
- Patients shall have access – at all times – to their medical record, which must be complete and legible, under the law in force.

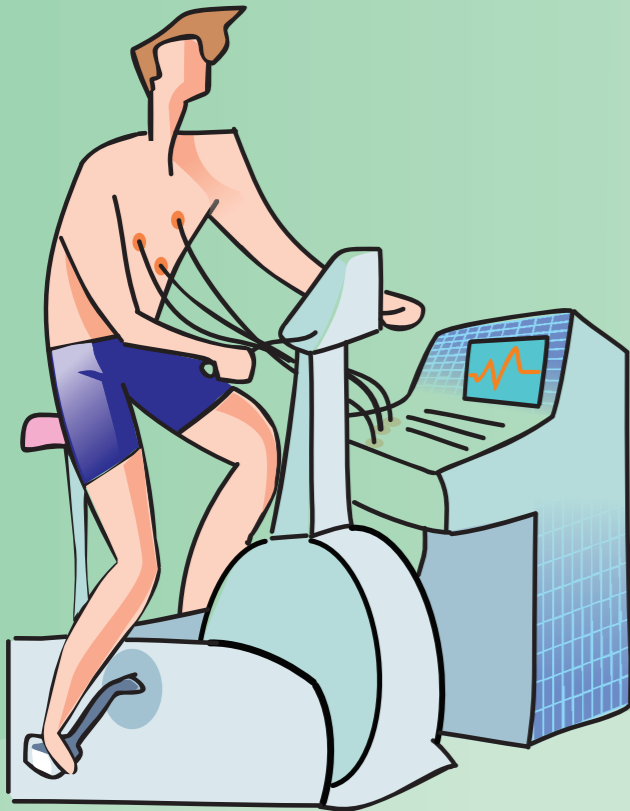


- Patients are entitled to allow or to refuse medical procedures, and shall be entirely responsible for the decision. Patients may choose to receive experimental treatment or to participate in a study.
- To be given all information concerning humanized birth and to demand that the PKU test is performed at the hospital. Remember that in Paraná there is a program called Rede Mãe Paranaense [Paraná Mothers Network], a set of actions involving pre-natal and post-birth mother-child care and child growth and development follow-up, especially in the first year.
- No organ shall be removed from the patient's body without previous authorization.
- The SUS will take your suggestions and complaints through its Ombudsman units, and Health boards.

5

Quinto princípio: Todo cidadão também tem deveres na hora de buscar atendimento de saúde

- Não dar informações erradas sobre seu estado de saúde.
- Tratar com respeito os profissionais de saúde.



5

Principle Five: Every citizen also has duties concerning health services

- To provide exclusively correct information about health condition/status.
- To treat health professionals with respect.

6

Sexto princípio: Todos devem cumprir os princípios da cartilha

- Assegurar o comprometimento dos gestores para que os princípios sejam cumpridos.

6

Principle Six: Every health service must comply with the handbook

- To ensure the involvement of managers for fulfillment of principles.

É importante saber que todo procedimento do SUS ou pelo SUS é público, conforme protocolos estabelecidos.

Se tiver dúvidas, procure a Secretaria de Saúde ou Ouvidoria de Saúde do seu município.

Para sugestões, informações e críticas, entre em contato com a Ouvidoria Estadual do SUS do Paraná: 0800 644-4414 ou www.saude.pr.gov.br. Procure pelo link “Ouvidoria”. Nele você também encontra a lista completa de direitos dos usuários da saúde.

Every procedure provided by SUS or through SUS is public, pursuant to established protocols.

If you have any questions, please contact the Health Department or Health Ombudsman in your city.

For suggestions, information and complaints, contact Ouvidoria Estadual do SUS do Paraná [Ombudsman]: 0800 644-4414 or www.saude.pr.gov.br. Go to the “Ouvidoria” link. It includes the complete list of health user rights.

EXPEDIENTE

*Esta publicação foi desenvolvida pela
Secretaria de Estado da Saúde do Paraná.
Secretário de Estado da Saúde | Michele Caputo Neto
Diretor Geral | René José Moreira dos Santos
Ouvidora Estadual do SUS-PR | Oliva Pacheco Vasconcellos
Edição, ilustração e diagramação | Assessoria de Comunicação
Tradução e revisão do inglês | Versão Brasileira LTDA*