DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS E USUÁRIAS DO SUS

RIGHTS AND DUTIES OF BRAZILIAN UNIFIED HEALTH SYSTEM USERS

1

DIREITOS

1. Ser acolhido de acordo com suas necessidades de saúde e especificidades, respeitando as prioridades garantidas em lei.

2. Ser tratado com dignidade, respeito, dedicação e empatia por todos os profissionais da Instituição, independente da sua etnia, credo, cor, sexo, orientação sexual ou diagnóstico.

3. Ser identificado e tratado pelo seu nome e sobrenome civil.

4. Ter assegurado o direito de utilizar nome social, podendo indicar o nome que prefere ser chamado, independente do nome registrado em seus documentos civis ou prontuários médicos.

5. Saber o nome, a categoria profissional, a especialidade, a função e o cargo de quem lhe está prestando assistência.

6. Ter atendimento ágil, com tecnologia apropriada, por equipe multiprofissional capacitada e em condições adequadas de atendimento.

7. Ter a sua privacidade, individualidade, integridade física e psíquica asseguradas em qualquer momento do atendimento.

8. Ter assegurado o direito à confidencialidade e ao sigilo de suas informações, mesmo após a morte, salvo nos casos de risco à saúde pública.

9. Autorizar, formalmente, um familiar ou responsável legal para acesso às informações sobre diagnóstico, opções terapêuticas, riscos envolvidos, prognósticos e, se necessário, tomadas de decisões em caso de incapacidade de exercer sua autonomia.

10. Receber orientações claras e objetivas sobre seu tratamento, tais como riscos, benefícios, efeitos inconvenientes e alternativas terapêuticas.

11. Consentir ou recusar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, de forma livre e voluntária, após receber adequada orientação, desde que não esteja em risco de morte.

12. Receber informações da equipe multiprofissional, em linguagem adequada e compreensível, sobre como conduzir seu tratamento após a alta, objetivando a cura e a reabilitação, além de prevenção às complicações.

13. Autorizar ou recusar tratamentos envolvendo transfusões sanguíneas, bem como receber orientações claras sobre os riscos e benefícios do procedimento.

14. Receber informações, tanto paciente quanto responsável legal, sobre a forma e os procedimentos necessários para doação de órgãos e tecidos.

15. Ter respeitada sua crença espiritual e religiosa.

16. Interromper, a qualquer tempo, tratamentos propostos desde que esclarecidos os riscos inerentes, não estando configurado o risco de morte.

17. Ter acesso ao seu prontuário ou solicitar sua cópia, de acordo com as normas da Instituição.

18. Obter laudos, relatórios e atestados sempre justificado por sua situação de saúde, de acordo com o fluxo estabelecido pela Instituição.

19. Ter livre acesso à Ouvidoria para manifestar sua solicitação, reclamação ou elogio, informação e denúncia.

20. Ter assegurado o direito à acompanhante em tempo integral – de acordo com a legislação vigente, avaliação clínica e autorização da equipe de saúde –, caso seja criança, adolescente, idoso ou pessoa com deficiência.

21. Receber ou recusar assistência psicológica, social ou religiosa.

22. Ter garantida a sua segurança, integridade física, psíquica e moral.

23. Receber todas as orientações necessárias para utilizar o aplicativo Famesp com Você, ferramenta que facilita o acesso às informações sobre todos os seus atendimentos (consultas, exames, cirurgias, etc.), bem como associar outros/outras pacientes ao seu usuário, caso seja pai, mãe ou responsável legal por estes.

RIGHTS

1. *Being accommodated considering their health needs and specificities, following the priorities guaranteed by law.*

2. *Being treated with dignity, respect, dedication and empathy by all of the Hospital staff members, regardless his/her ethnicity, beliefs, colour, gender, sexual orientation or diagnosis.*

3. *Being identified and called by their legal name and surname.*

4. *Having his or her right of using legal name guaranteed, also being able to choose the name by which him or her prefer to be called, regardless the way it was registered on legal documents or medical records.*

5. *Being aware of the name, professional category, specialty, role and position of the person who is providing medical care.*

6. *Receiving agile health care, with appropriate technology, by a multidisciplinary and qualified team in order to provide appropriate care.*

7. *Having guaranteed his or her privacy, individuality, physical and mental integrity, at any time during the medical care.*

8. *Having guaranteed the right to confidentiality and secrecy of their data, even after their death, except in case of risk to the public health.*

9. *Authorizing, formally, a family member or a legal guardian to access his or her data on diagnosis, therapeutic options, inherent risks, prognosis and to make decisions in case of his or her independence loss, if it's necessary.*

10. *Receiving clear and objective guidelines about their treatment, such as risks, benefits, side effects and therapeutic alternatives.*

11. *Consenting or refusing diagnostic or therapeutic procedures, freely and voluntarily, after receiving appropriate direction, as long as there is no risk of death.*

12. *Receiving information from the multidisciplinary team, in appropriate and understandable language, on how to conduct his or her treatment after discharge, aiming to healing and rehabilitation, as well as preventing complications.*

13. *Authorizing or refusing treatments involving blood transfusions, as well as receiving clear guidance on the risks and benefits of the procedure.*

14. *Receiving information, whether being a patient or a legal guardian, on the form and procedures required for the donation of organs and tissue.*

15. *Having his or her spiritual and religious beliefs respected.*

16. *Interrupting, at any time, prescribed treatments as long as the inherent risks are clarified and not being configured the risk of death.*

17. *Having access to his or her patient records or requesting a copy of them, following the Hospital rules.*

18. *Obtaining clinical and medical reports and certificates just according to his or her health condition, following the Hospital established rules.*

19. *Having free access to the Ombudsman in order to register his or her request, complaint or praise, information and denouncement.*

20. *Having guaranteed the right to a full-time companion, in accordance with current legislation, clinical evaluation and health team authorization – whether the patient is a child, adolescent, elderly or disabled person.*

21. *Receiving or refusing psychological, social or religious assistance.*

22. *Having their safety, physical, mental and moral integrity guaranteed.*

23. *Getting all guidelines you need on using the Famesp com Você app, which makes the access to information about your consultations, procedures, medical examinations, etc. easier, as well as linking other patients to you login, as long as you are legally responsible for them or one of their parents.*

DEVERES

1. Respeitar os direitos dos demais pacientes, funcionários e prestadores de serviços da Instituição.

2. Fornecer informações precisas e completas sobre assuntos relacionados à sua saúde.

3. Expressar se compreendeu as informações e orientações recebidas e, em caso de dúvidas, solicitar esclarecimentos.

4. Ter em mãos seus documentos e comprovante de residência para sua identificação na recepção.

5. Trazer os medicamentos de uso próprio, prescritos por outros profissionais ou serviços de saúde, bem como informá-los quando solicitado.

6. Manter sempre seus dados cadastrais, contatos telefônicos e e-mails atualizados.

7. Seguir o plano de tratamento proposto pelo profissional ou equipe de saúde responsável pelo seu cuidado, que deve ser compreendido e aceito também pelo responsável legal pelo usuário.

8. Assumir responsabilidade formal pela recusa a procedimentos ou tratamentos recomendados e pela não atenção ou descumprimento das orientações fornecidas pela equipe de saúde.

9. Conhecer e respeitar as normas e rotinas da Instituição descritas no Manual de Orientações para pacientes internados, visitantes e acompanhantes.

10. Zelar e responsabilizar-se pelos recursos e propriedades da Instituição colocadas à sua disposição.

11. Ser responsável por seus objetos pessoais, de valor ou não, quanto a perdas ou furtos.

12. Contribuir com a organização e limpeza da Instituição, mantendo seus pertences organizados e evitando jogar lixo e quaisquer outros objetos pela janela ou no chão.

13. Respeitar os horários de refeições, visitas e trocas de acompanhantes, não fumar em locais proibidos e utilizar aparelhos eletrônicos próximos a equipamentos hospitalares.

14. Evitar sons que perturbem os demais pacientes ou funcionários, tais como aparelhos sonoros e voz alta.

15. Contribuir com a prevenção de infecções dentro da instituição;

16. Manter a etiqueta de identificação em local visível ao circular pela Instituição.

17. Fazer o uso do aplicativo FAMESP COM VOCÊ, que está disponível na plataforma digital.

DUTIES

1. *Respecting the rights of other patients, employees and service providers of the Hospital.*

2. *Providing accurate and complete information about his or her health condition.*

3. *Expressing if he or she understands the information and guidance received or not, and in case of doubt, requiring further clarification.*

4. *Having his or her personal documents and an address probation handled, for identification at admittance.*

5. *Carrying medicines for their own uses, prescribed by other professionals or health services, as well as informing the Hospital staff if it's requested.*

6. *Keeping his or her personal information on, such as telephone numbers, address, e-mails, etc.*

7. *Following the treatment prescribed by the phisician or health team responsible for his or her care, which have to be understood and accepted by the patient or the legal guardian.*

8. *Taking formal responsibility for refusing recommended procedures or treatments, and for not paying attention to or not obbeying the guidelines provided by the health staff.*

9. *Being aware of and obbeying the Hospital rules and routines, which are described in the "Manual of Guidelines for Inpatients, Visitors and Companions".*

10. *Taking care of and being responsible for the Hospital's resources and properties placed at his or her disposal.*

11. *Being responsible for all his or her personal belongs, regarding loss or theft.*

12. *Contributing to the facility organization and cleanliness, keeping his or her belongings organized and throwing neither garbage nor any other objects through the window, on the floor, etc.*

13. *Respecting all policies and practices, such as visiting hours, smoke-free zones and restrictions on the use of mobile phones around medical equipment.*

14. *Avoiding make noises that can disturb other patients or staff, and keeping a peaceful environment by using neither a loud volume phone or ringtone, nor a loud voice conversation.*

15. *Respecting and obbeying the Hospital infection preventive measures.*

16. *Keeping the identification tag visibly placed while he or she is inside the Hospital area.*

17. *Using the FAMESP COM VOCÊ App, which is available on the digital platform.*

FAMESP
HOSPITAL ESTADUAL DE BAURU
FAMESP ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE SAÚDE

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria da Saúde

SUS Sistema Único de Saúde