

Conheça o SUS e seus direitos e deveres, como usuário da saúde

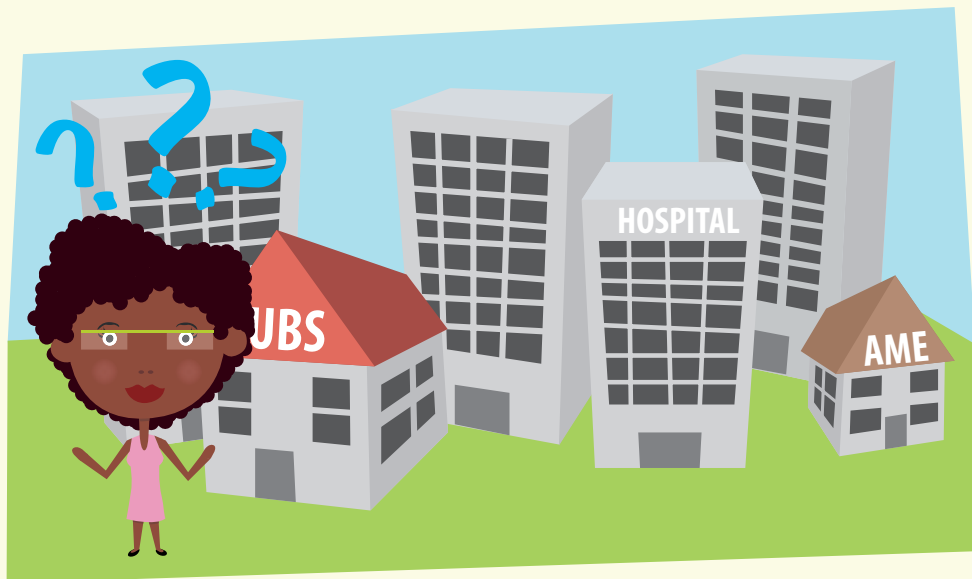


O Escritório de Projetos de Humanização do ICESP desenvolveu esta cartilha para orientar os usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) sobre o fluxo de encaminhamento aos serviços disponíveis e sobre seus direitos e deveres na hora de procurar atendimento.

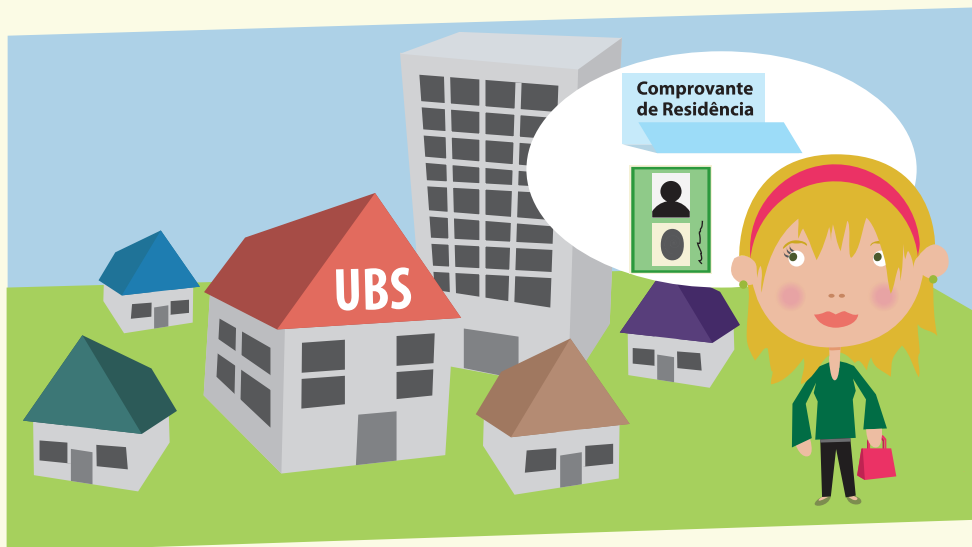
Estes direitos estão assegurados por lei, desde 1990.
Aqui você vai conhecer alguns deles.



PARA INICIAR É IMPORTANTE SABER COMO FUNCIONA O SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE.



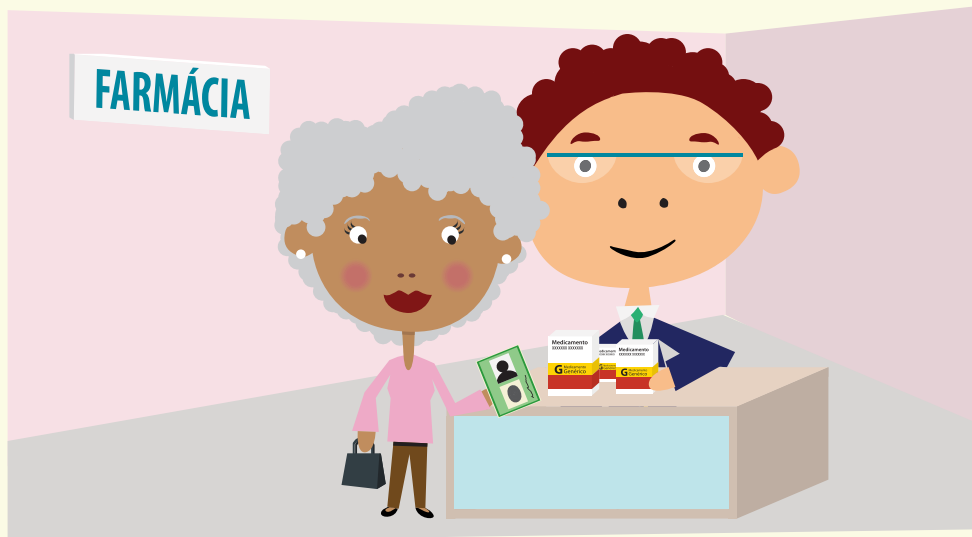
O SUS deve funcionar de maneira organizada. O objetivo é atender a todos, cuidando da saúde física, psíquica e social de cada cidadão. Para utilizar seus serviços, você deve cadastrar-se na Unidade Básica de Saúde (UBS) mais próxima de sua residência. Compareça à UBS portando documento que confirme sua identidade e comprovante de residência.



Você poderá se inscrever no Programa Saúde da Família, caso sua residência esteja na região de atendimento deste programa. Para isto, basta comparecer à unidade ou atender um agente comunitário de saúde em sua casa.



O cartão SUS ou documento similar de identificação são ferramentas que têm como objetivo fazer a identificação individualizada dos usuários da saúde. Este instrumento ajuda a agilizar as marcações de consultas e exames, facilita o acesso a medicamentos e o acompanhamento dos pacientes pelos profissionais de saúde.



O cartão SUS pode ser solicitado em uma Unidade Básica de Saúde (UBS). Informe-se sobre como solicitá-lo na UBS mais próxima de sua residência. O documento fica pronto na hora e o usuário já pode usufruir de seus benefícios.



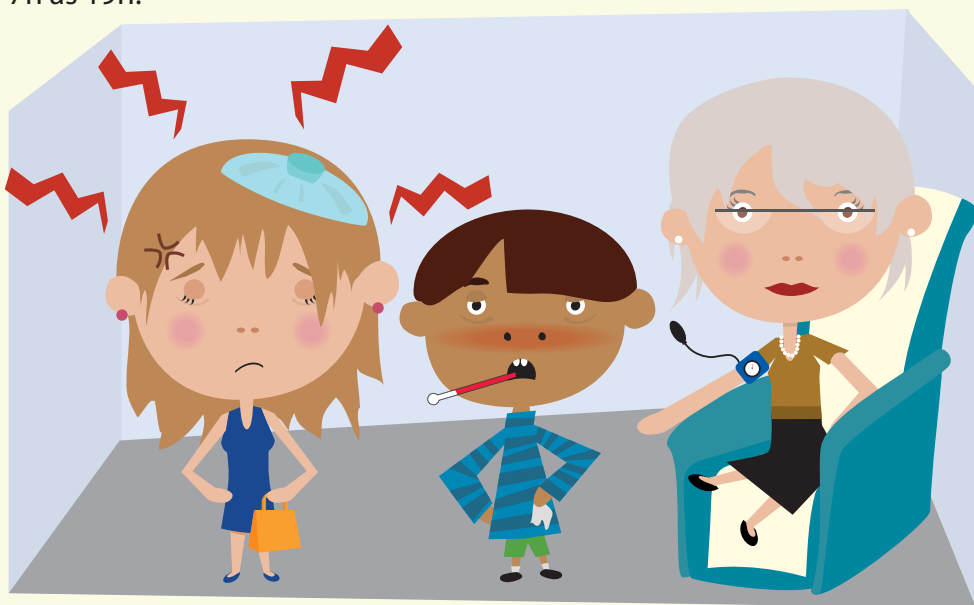
Sempre que possível, o primeiro atendimento no SUS deve ser em um dos serviços da atenção básica, como Postos de Saúde, Unidades Básicas de Saúde (UBS) ou Unidades de Saúde da Família (USF).



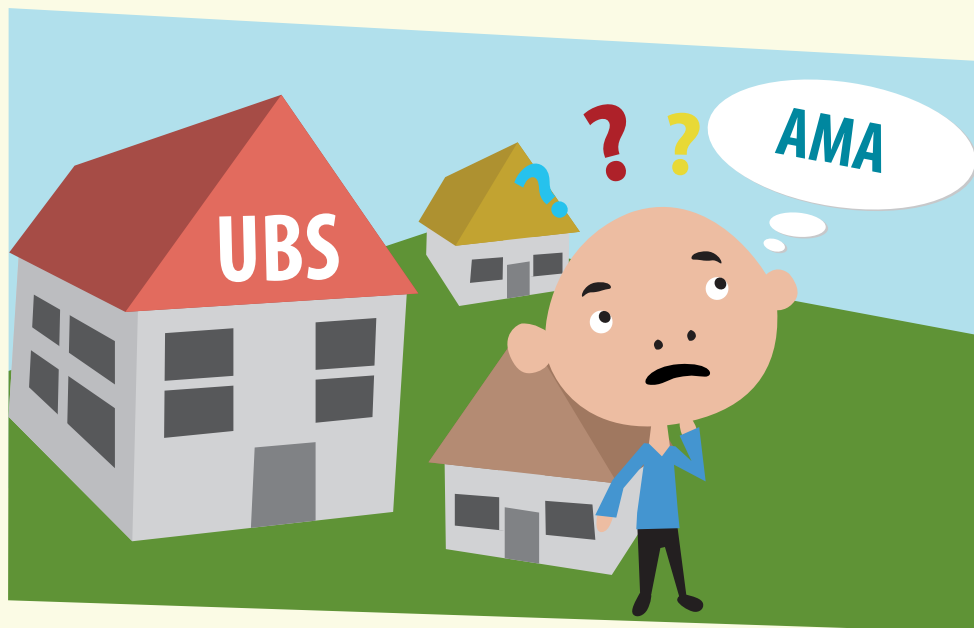
Lembre-se de cuidar da sua saúde não apenas quando estiver doente. Prevenir doenças e realizar consultas e exames de rotina ajudam a identificar problemas de saúde quando estão apenas começando. Isso facilita o tratamento e evita que a situação se agrave.



Para os casos de pronto atendimento, que não necessitam de internação ou agendamento, estão disponíveis as unidades de Atendimento Médico Ambulatorial (AMA). Estas unidades funcionam de segunda à sábado, das 7h às 19h.



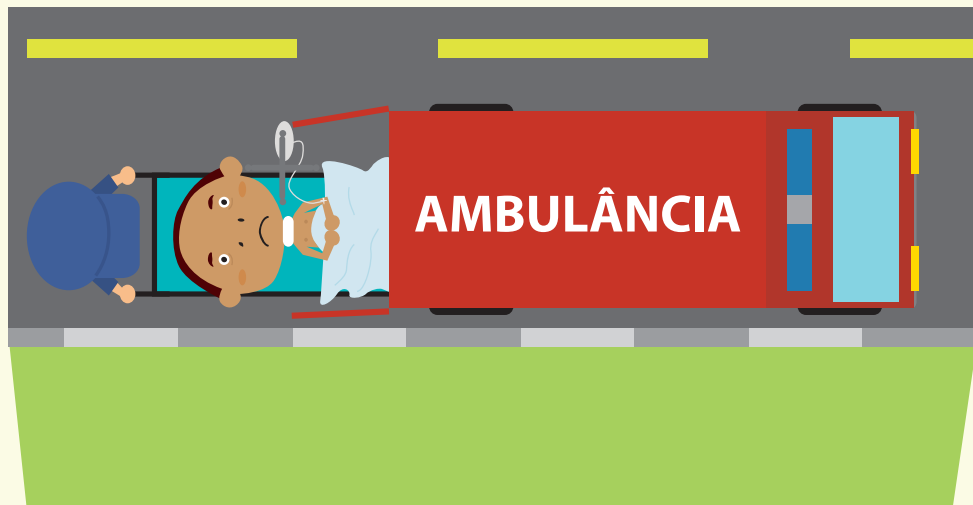
Se você quiser saber onde encontrar a AMA mais próxima de sua residência, informe-se na UBS.



Já em situações de urgência e emergência, vá ao Pronto Socorro mais próximo de sua residência.



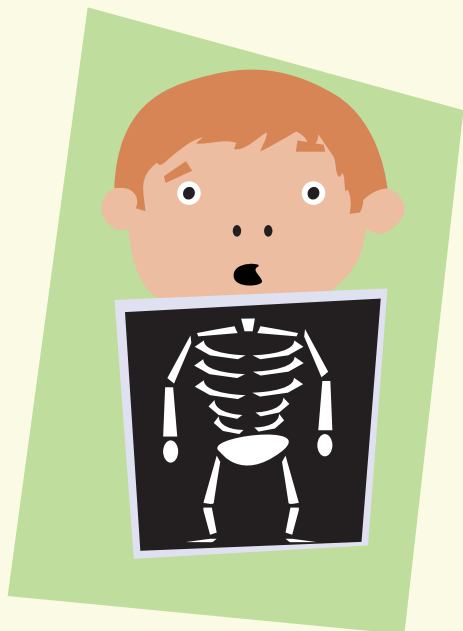
Quando necessário, você será encaminhado pelo médico a outros estabelecimentos, que possuem equipamentos para diagnóstico, serviços de internação e intervenções mais específicas. Por exemplo, se for necessário realizar sua internação, você será encaminhado a um hospital.



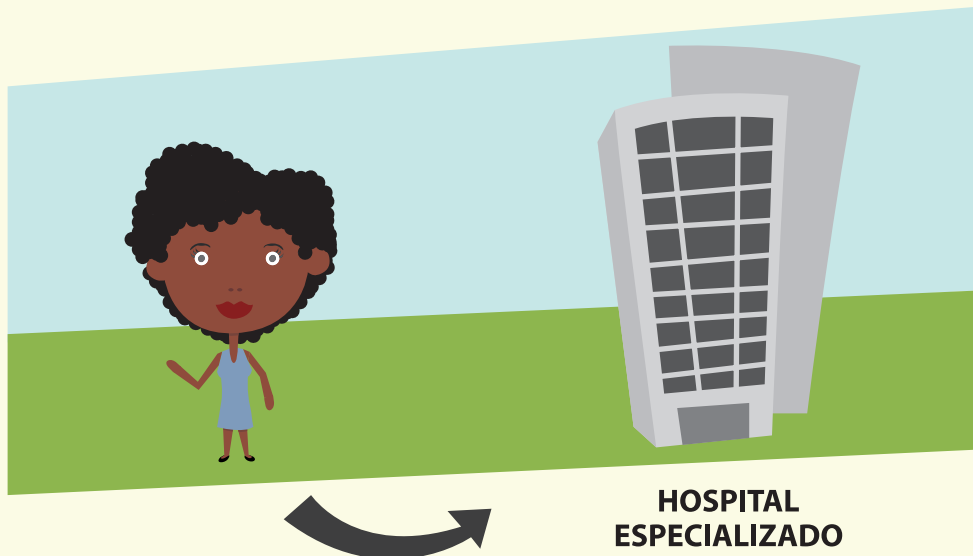
Mas, se for preciso realizar apenas consultas, você será encaminhado a um Ambulatório de Especialidades.



Se for necessário realizar consultas e exames mais específicos, você será direcionado a um Ambulatório Médico de Especialidades (AME), que é um centro de diagnósticos.

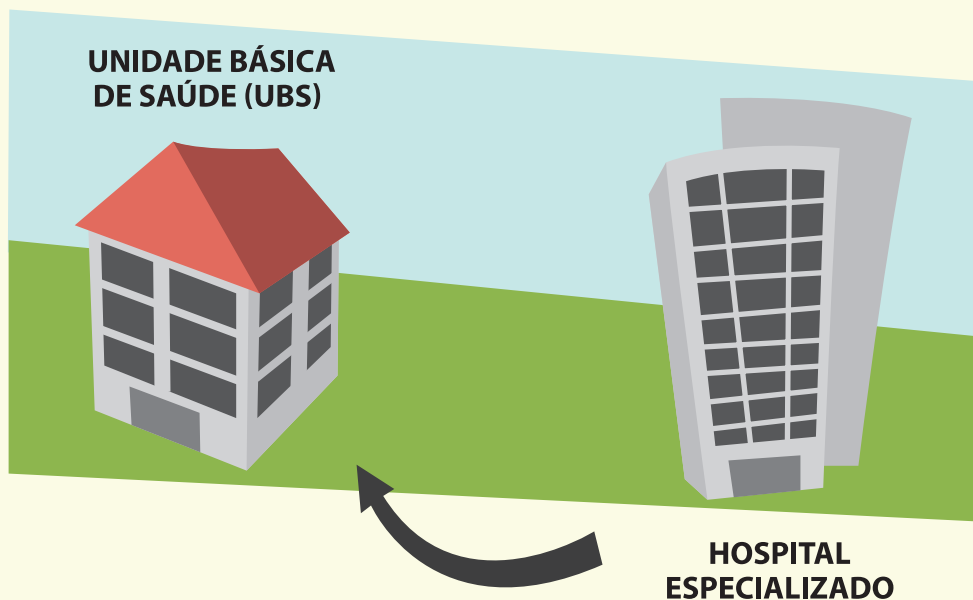


Quando houver necessidade, você poderá ser encaminhado, pelo médico, para um Hospital Especializado no seu problema, como o ICESP.

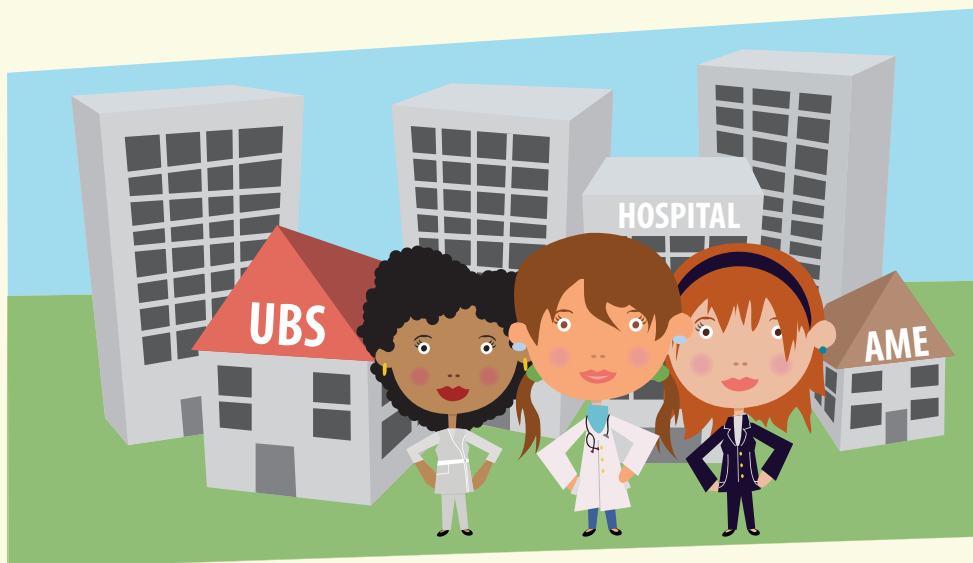


**HOSPITAL
ESPECIALIZADO**

Quando seu tratamento for concluído nos AME's, nos Ambulatórios de Especialidades, nos Hospitais Gerais ou nos Hospitais Especializados, você deverá continuar cuidando de sua saúde na UBS.



Se tiver dúvidas, pergunte ao profissional que realizou seu atendimento qual unidade de saúde você deverá procurar em caso de necessidade.



MEIO AMBIENTE
E POPULAÇÃO



PROBLEMAS
DE SAÚDE



HOSPITAL
ESPECIALIZADO

CONSULTAS
E EXAMES
AGENDADOS

CONSULTAS
E EXAMES

URGÊNCIA
EMERGÊNCIA

UNIDADE BÁSICA
DE SAÚDE (UBS),
PROGRAMA SAÚDE
DA FAMÍLIA (PSF),
POSTO DE SAÚDE.

ASSISTÊNCIA MÉDICA
AMBULATORIAL (AMA)

PRONTO SOCORRO

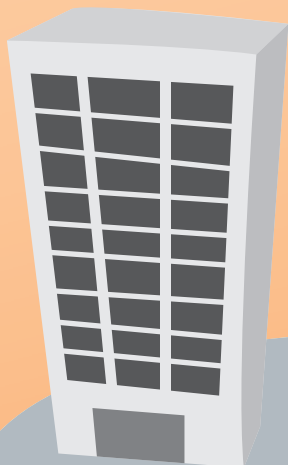
UBS



HOSPITAL GERAL

AMBULATÓRIO DE
ESPECIALIDADES

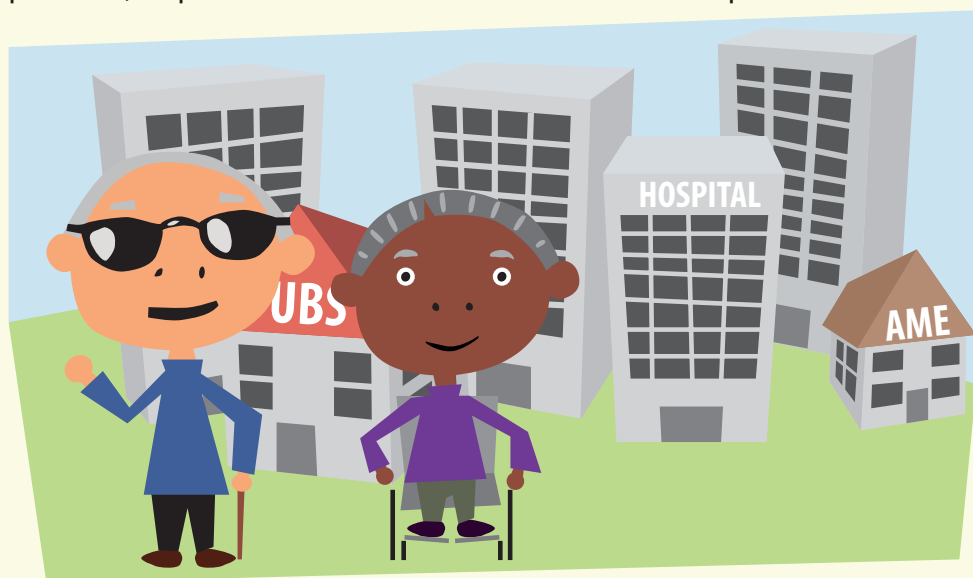
AMBULATÓRIO MÉDICO
DE ESPECIALIDADES
(AME)



**TODO CIDADÃO TEM DIREITO A SER ATENDIDO COM ORDEM,
ORGANIZAÇÃO E GARANTIA DE CONTINUIDADE.**



Quem estiver em estado grave e/ou maior sofrimento precisa ser atendido primeiro; os profissionais da saúde estabelecem esta prioridade.



É garantido a todos o fácil acesso aos postos de saúde, especialmente para portadores de deficiência, gestantes e idosos.

**TODO CIDADÃO TEM DIREITO A TER UM ATENDIMENTO
COM QUALIDADE.**



Você tem o direito de receber informações claras sobre o seu estado de saúde, exames e tratamentos. Se quiser, você pode indicar um familiar para, também, receber essas informações.



Também tem o direito a remédios para tratamento de sua doença ou para aliviar a dor e o sofrimento, quando for preciso.



Toda receita médica deve ser escrita de modo claro e que permita sua leitura e compreensão.

TODO CIDADÃO TEM DIREITO A UM TRATAMENTO HUMANIZADO E SEM NENHUMA DISCRIMINAÇÃO.



Você tem direito a um atendimento sem nenhum preconceito de raça, cor, etnia, religião, idade, orientação sexual, identidade de gênero, condições econômicas ou sociais, estado de saúde, de anomalia, patologia ou deficiência.



Os médicos, enfermeiros e demais profissionais de saúde devem ter os nomes bem visíveis no crachá para que você possa saber identificá-los.

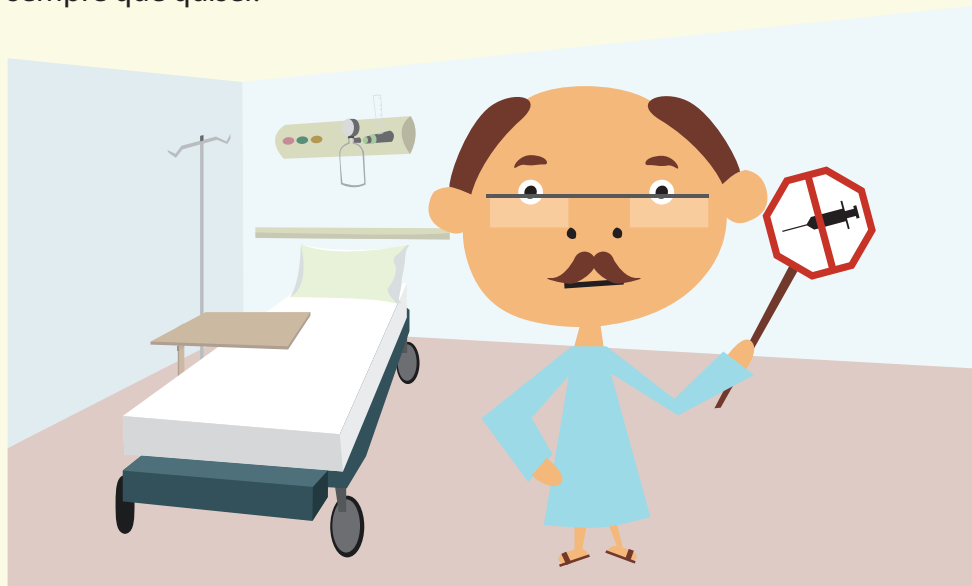


Quem está cuidando de você deve respeitar seu corpo, sua intimidade, sua cultura e religião, seus segredos, suas emoções e sua segurança.

**TODO CIDADÃO DEVE TER RESPEITADOS
OS SEUS DIREITOS DE PACIENTE.**



Em caso de dúvida, você tem direito a pedir para ver seu prontuário, sempre que quiser.



Após receber, do médico responsável por seu atendimento, as informações adequadas sobre os procedimentos necessários, você tem liberdade de permitir ou recusar qualquer intervenção, assumindo a responsabilidade por isso. Você também não pode ser submetido a qualquer exame sem ter conhecimento disso.



Todo paciente que tiver menos de 18 anos ou mais de 60 tem direito a um acompanhante.



O SUS possui espaços de escuta e participação para receber suas sugestões e críticas, como as Ouvidorias e os Conselhos Gestores e de Saúde.

**TODO CIDADÃO TAMBÉM TEM DEVERES NA HORA
DE BUSCAR ATENDIMENTO DE SAÚDE.**



Você nunca deve mentir ou dar informações erradas sobre seu estado de saúde.



Deve, também, tratar com respeito os profissionais de saúde.



E ter disponíveis documentos e exames, sempre que for pedido.

**TODOS DEVEM CUMPRIR O QUE DIZ A CARTA
DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DA SAÚDE.**



Aqui, você viu alguns exemplos de direitos e deveres que são seus. Eles são garantidos por lei. Procure um exemplar completo da relação dos Direitos dos Usuários da Saúde na Secretaria de Estado da Saúde ou no site do ICESP (www.icesp.org.br).



Fonte: Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde
– Ministério da Saúde – Brasil

OUVIDORIA ICESP

Site: www.icesp.org.br/Institucional/Fale-com-o-icesp/Ouvidoria

Local: ICESP – Térreo

Horário: 2ª a 6ª, das 7h às 18h (exceto feriados)

Tel.: 11 3893.2063 / 2048

Urnas de manifestação no *hall* dos elevadores
das torres Laranja e Verde.

OUVIDORIA SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

ouvidoria@saude.sp.gov.br

(11)3066.8684 / 3066.8359 / 3066.8065

INSTITUTO DO CÂNCER DO ESTADO DE SÃO PAULO
OCTAVIO FRIAS DE OLIVEIRA
Organização Social de Saúde - OSS

Av. Dr. Arnaldo, 251, Cerqueira César
Tel.: 11 3893.2000
www.icesp.org.br

