



## A importância da divulgação dos direitos e deveres dos usuários no acesso e utilização dos serviços de saúde

The importance of disclosing the rights and duties of users in accessing and using health services

La importancia de la divulgación de los derechos y deberes de los usuarios en el acceso y utilización de los servicios de salud

Tissiana da Silva Alves<sup>1</sup>  
Fabiana Tramontin Bonho<sup>2</sup>

### RESUMO

Este artigo foi apresentado na conclusão do Curso de Especialização em Gestão Hospitalar e trata-se de um estudo sobre a importância de divulgar os direitos e deveres dos usuários quando do acesso e utilização dos serviços de saúde. O método de pesquisa utilizado foi uma revisão da literatura, através de consultas em livros, artigos científicos e revisão da Legislação Brasileira. Identificou-se, com base no referencial teórico, conceitos relativos ao direito à saúde garantido a todos os cidadãos através da Constituição Federal de 1988. Em seguida, abordou-se a importância da divulgação da Carta dos Direitos e Deveres da Pessoa Usuária da Saúde, disposta na Resolução nº 553 de 09 de agosto de 2017. Além disso, foram identificados os principais problemas ocasionados na prestação de serviços resultantes do desconhecimento dos usuários quanto ao Direito à Informação. Constatou-se, também, que são necessárias ações educativas voltadas à divulgação dos direitos e deveres dos usuários, promovidos através de meios de comunicação nos sistemas e serviços de saúde, por parte dos gestores e profissionais de saúde.

**Palavras-chave:** direito à saúde; direitos do paciente; acesso à informação.

### ABSTRACT

This article was presented at the end of the Specialization Course in Hospital Management and is a study on the importance of disclosing the rights and duties of users when accessing and using health services. The research method used was a literature review through consultations in books, scientific articles, and a review of Brazilian legislation. Based on the theoretical framework, concepts related to the right to health guaranteed to all citizens were identified through the Federal Constitution of 1988. Next, the importance of disclosing the Charter of Rights and Duties of Health Users, provided for in Resolution No. 553 of August 09, 2017, was addressed. Moreover, the main problems caused by providing services resulting from users' lack of knowledge regarding the Right to Information were identified. It was also found that there is a need for educational actions aimed at disseminating the rights and duties of users, promoted through means of communication in health systems and services by managers and health professionals.

**Keywords:** right to health; patient rights; access to information.

### RESUMEN

Este artículo fue presentado al finalizar el Curso de Especialización en Gestión Hospitalaria y se trata de un estudio sobre la importancia de divulgar los derechos y deberes de los usuarios en cuanto al acceso y utilización de los servicios de salud. El método de investigación utilizado fue una revisión de la literatura, a través de consultas en libros, artículos científicos y revisión de la Legislación Brasileña. Se identificó, con base en la referencia teórica, conceptos relacionados al derecho a la salud garantizado a todos los ciudadanos a través de la

<sup>1</sup> Bacharel em Administração: Sistemas e Serviços de Saúde pela Universidade Estadual do Rio Grande do Sul (UERGS). Pós-graduação em Gestão Hospitalar pelo Centro Universitário Leonardo da Vinci (IERGS/Uniassevi). Mestranda PPG Avaliação e produção de tecnologias para o SUS (GHC).

<https://orcid.org/0000-0002-2568-5451>  
<http://lattes.cnpq.br/7955784998799558>  
[atissiana@ghc.com.br](mailto:atissiana@ghc.com.br)

<sup>2</sup> Bacharel em Administração de Empresas, Universidade Luterana do Brasil e Ciências Contábeis pela Universidade Unip. Pós-graduação em Auditoria e Perícia Contábil, Gestão educacional, Gestão e Tutoria EAD e Controladoria. Mestra em Desenvolvimento Regional. Doutoranda em Memória Social e Bens Culturais. Professora-tutora do Grupo UNIASSELVI.

<https://orcid.org/0000-0002-0251-2144>  
<http://lattes.cnpq.br/9849863294890245>  
[fabiana.bonho@uniassevi.edu.br](mailto:fabiana.bonho@uniassevi.edu.br)

Constitución Federal de 1988. Luego, se abordó la importancia de la divulgación de la Carta de los Derechos y Deberes de la Persona Usaria de los servicios de Salud, plasmada en la Resolución N° 553 del 9 de agosto de 2017. Además, fueron identificados los principales problemas ocasionados en la prestación de servicios resultantes del desconocimiento de los usuarios en cuanto al Derecho a la Información. Se constató, también, que son necesarias acciones educativas dirigidas a la divulgación de los derechos y deberes de los usuarios, promovidos a través de medios de comunicación en los sistemas y servicios de salud, por parte de los gestores y profesionales de la salud.

**Palabras clave:** derecho a la salud; derechos del paciente; acceso a la información.

## INTRODUÇÃO

A saúde é um direito universal e fundamental do ser humano, fixado na Declaração dos Direitos Humanos e assegurado pela Constituição Federal de 1988 (BRASIL. [Constituição (1988)], 2009). A atual legislação brasileira conceitua saúde de forma mais ampla como “resultado de vários fatores determinantes e condicionantes, como alimentação, moradia, saneamento básico, meio ambiente, trabalho, renda, educação, transporte, lazer, acesso a bens e serviços essenciais” (BRASIL [Constituição (1988)], 2009, p. 212).

O Sistema Único de Saúde (SUS) surgiu a partir de várias lutas e movimentos sociais (CASTRO *et al.*, 2019), foi instituído pela Constituição Federal de 1988 e regulamentado pela Lei nº 8080/1990 e pela Lei nº 8142/1990, constituído pelos princípios da Universalidade, Equidade, Integralidade, Regionalização, Hierarquização, Descentralização e Participação dos Cidadãos, pressupondo-se acesso aos serviços de saúde deve ser prestado respeitando-se os direitos de cada cidadão (BRASIL, 1990a).

A primeira versão da Carta dos Direitos e Deveres da Pessoa Usuária da Saúde foi criada em junho de 2009. Desde então, o documento passou por algumas mudanças para aprimorar termos e contemplar a diversidade das pessoas que vivem em todos os cantos do nosso país. A nova versão do documento foi construída coletivamente, com a participação de especialistas de diversas entidades e movimentos sociais que defendem um SUS cada vez melhor (CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE, 2018a).

A Carta dos Direitos e Deveres da Pessoa Usuária da Saúde reforça o direito à saúde universal (CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE, 2018a) previstos na Constituição Federal 1988, na Política Nacional de Humanização da Atenção do SUS (2003) e na Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa no SUS – ParticipaSUS (2007).

O presente artigo foi apresentado na conclusão do Curso de Especialização em Gestão Hospitalar, tendo como objetivo descrever a importância da divulgação dos direitos e deveres dos usuários quando do acesso e utilização dos serviços de saúde. Haja vista, que mesmos estabelecidos na Legislação Brasileira, os mecanismos de divulgação referente ao tema carecem de maior publicitação aos usuários dos serviços de saúde.



## **METODOLOGIA**

O método de pesquisa bibliográfica utilizado foi uma revisão da literatura, através de consultas em livros, artigos científicos e revisão da Legislação Brasileira.

Primeiramente, procuraram-se conceitos relativos ao direito à saúde, garantido a todos os cidadãos através da Constituição Federal de 1988, e regulamentado pela Lei nº 8080/1990, conhecida como Lei Orgânica da Saúde, que dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços; e pela Lei nº 8142/1990, que dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS).

Em seguida, abordou-se a importância da divulgação da Carta dos Direitos e Deveres da Pessoa Usuária da Saúde, disposta na Resolução do Conselho Nacional de Saúde nº 553 de 09 de agosto de 2017, sendo destacada a sexta diretriz correspondente ao Direito à Informação dos usuários dos serviços de saúde.

### **Direitos e Deveres dos Usuários de Saúde no Brasil**

A saúde é um dos direitos sociais previstos no Artigo 6º da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, deste modo o Direito à Saúde é garantido constitucionalmente a todos os cidadãos.

No Artigo 196 da Constituição Federal de 1988 também afirma que: “a saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação” (BRASIL. [Constituição (1988)], 2009).

A Lei Federal nº 8080, de 19 de setembro de 1990, criada após a Constituição Federal, regulamentou o Direito à Saúde no Brasil, conforme Artigo 2º “A saúde é um direito fundamental do ser humano, devendo o Estado prover as condições indispensáveis ao seu pleno exercício” (BRASIL, 1990a).

Segundo o Centro Brasileiro de Estudos de Saúde - Cebes (2014, p. 3), o Direito Universal à Saúde “diz respeito à possibilidade de todos os brasileiros (...) serem cuidados pelos serviços de saúde públicos” e que usufruir “desse direito é uma condição de cidadania”. Enfatizam, ainda, que todos os homens e mulheres, de todas as classes sociais, possuem o direito ao atendimento em todos os tipos serviços de saúde, independentemente da capacidade financeira.

De acordo com Barros (1996, p. 12), para que a população brasileira possa exercer plenamente seus direitos à saúde, como “acesso universal, integralidade da atenção, ênfase em ações de promoção e proteção da saúde, descentralização, participação social”, direitos estes previstos nas diretrizes e pressupostos constantes na Legislação do Sistema Único de Saúde – SUS, criado pela Constituição Federal de 1988 e regulamentado pela Lei 8080/1990, conhecida como Lei Orgânica da Saúde, e pela Lei 8142/1990, que trata da participação da comunidade no sistema (BRASIL, 1990b), são necessárias determinadas características essenciais ao bom funcionamento dos sistemas e serviços de



saúde, a constar:

- Deve ser acessível a todo cidadão, independente de sua capacidade financeira ou de sua forma (ou possibilidade) de inserção no mercado de trabalho;
- Deve ser capaz de responder às exigências postas pela transformação do quadro demográfico e do perfil epidemiológico, garantindo a adequação das ações às demandas postas pelos diferentes quadros sanitários, nas diversas regiões do país;
- Deve ter como objetivo a construção e a preservação da saúde e não apenas a cura da doença;
- Deve operar de modo articulado, sujeito aos mesmos princípios e diretrizes, viabilizando a integralidade dos cuidados com saúde e oferecendo serviços de boa qualidade;
- Deve, para assegurar tudo isso, contar com um processo decisório participativo e submeter-se ao controle dos sujeitos sociais. (BARROS, 1996).

Beck (2002, p. 10) descreve que os “sistemas de saúde existem desde que as pessoas sentiram necessidade de se proteger, proteger aos seus e tratar as enfermidades”. Esta ideia é corroborada por Mendes (2002, p. 25) quando afirma que “a saúde tem um valor intrínseco para as pessoas e os serviços de saúde são necessários para manter a vida e para aliviar o sofrimento”. Desta forma, a qualidade dos serviços de saúde deve atender de maneira adequada às expectativas destes usuários.

Infelizmente, “a maior parte dos pacientes não conhece seus direitos”, afirma Behrens (2019, p. 257), havendo a necessidade dos gestores e dos profissionais de saúde promover a divulgação destas informações nos serviços de saúde. O autor também destaca que:

o direito à informação impõe processo dialógico que visa obter o consentimento informado (ou esclarecido). Nesse processo, o paciente recebe informações sobre sua patologia, procedimentos a serem realizados e possíveis efeitos e intercorrências normais, manifestando sua decisão somente depois de entender muito bem o tratamento proposto. Em nosso país, estes direitos estão previstos na Lei 8.078/1990 (art. 6º, III), no CEM 16, e em outros textos normativos (BEHRENS, 2019, p. 256).

No Brasil, os direitos e deveres dos usuários de saúde estão dispostos na Carta dos Direitos da Pessoa Usuária da Saúde, apresentada na Resolução do Conselho Nacional de Saúde nº 553, de 9 de agosto de 2017.

O Grupo Hospitalar Conceição (GHC), localizado no município de Porto Alegre RS, em 2016, segundo o Comitê de Bioética GHC, foi o primeiro hospital brasileiro a disponibilizar uma adaptação da Carta de Direitos dos Pacientes do GHC, contendo orientações ao corpo funcional e aos usuários de saúde para a realização das melhores práticas e cuidados aos usuários de saúde (BRASIL. Ministério da Saúde. Grupo Hospitalar Conceição, 2016).

### **A Importância da Divulgação da Carta dos Direitos e Deveres da Pessoa Usuária da Saúde**

A Carta dos Direitos e Deveres da Pessoa Usuária da Saúde, dispostas na Resolução do Conselho Nacional de Saúde nº 553 de 09 de agosto de 2017, apresentam oito diretrizes, conforme relacionadas no quadro a seguir:



Quadro 1 – Diretrizes: Carta dos Direitos e Deveres da Pessoa Usuária da Saúde

**Diretrizes: Carta dos Direitos e Deveres dos Usuários da Saúde**

**Primeira diretriz:** Toda pessoa tem direito, em tempo hábil, ao acesso a bens e serviços ordenados e organizados para garantia da promoção, prevenção, proteção, tratamento e recuperação da saúde.

**Segunda diretriz:** Toda pessoa tem direito ao atendimento integral, aos procedimentos adequados e em tempo hábil a resolver o seu problema de saúde, de forma ética e humanizada.

**Terceira diretriz:** Toda pessoa tem direito ao atendimento inclusivo, humanizado e acolhedor, realizado por profissionais qualificados, em ambiente limpo, confortável e acessível.

**Quarta diretriz:** Toda pessoa deve ter seus valores, cultura e direitos respeitados na relação com os serviços de saúde.

**Quinta diretriz:** Toda pessoa tem responsabilidade e direitos para que seu tratamento e recuperação sejam adequados e sem interrupção.

**Sexta diretriz:** Toda pessoa tem direito à informação sobre os serviços de saúde e aos diversos mecanismos de participação.

**Sétima diretriz:** Toda pessoa tem direito a participar dos Conselhos e Conferências de Saúde e de exigir que os gestores cumpram os princípios anteriores.

**Oitava diretriz:** Os direitos e deveres dispostos nesta Resolução constituem a Carta dos Direitos Usuários da Saúde.

Fonte: Adaptado da Resolução CNS nº 553 de 09 de agosto de 2017. CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE (2018b).

Dentre estas diretrizes, destacamos neste artigo, a relevância da sexta diretriz da Resolução nº 553/2017, que corresponde ao Direito à Informação dos usuários dos serviços de saúde.

Quadro 2 – 6ª Diretriz da Carta dos Direitos e Deveres da Pessoa Usuária da Saúde: Direito à Informação

**Sexta diretriz:**

**Toda pessoa tem direito à informação sobre os serviços de saúde e aos diversos mecanismos de participação**

§1º A educação permanente em saúde e a educação permanente para o controle social devem estar incluídas em todas as instâncias do SUS, e envolver a comunidade.

§2º As unidades básicas de saúde devem constituir conselhos locais de saúde com participação da comunidade.

§3º As ouvidorias, Ministério Público, audiências públicas e outras formas institucionais de exercício da democracia garantidas em lei, são espaços de participação cidadã.

§4º As instâncias de controle social e o poder público devem promover a comunicação dos aspectos positivos do SUS.

§5º Devem ser estabelecidos espaços para as pessoas usuárias manifestarem suas posições favoráveis ao SUS e promovidas estratégias para defender o SUS como patrimônio do povo brasileiro.

§6º O direito previsto no *caput* deste artigo, inclui a informação, com linguagem e meios de comunicação adequados sobre:

I - o direito à saúde, o funcionamento dos serviços de saúde e o SUS;

II - os mecanismos de participação da sociedade na formulação, acompanhamento e fiscalização das políticas e da gestão do SUS;

III - as ações de vigilância à saúde coletiva compreendendo a vigilância sanitária, epidemiológica e ambiental; e

IV - a interferência das relações e das condições sociais, econômicas, culturais, e ambientais na situação da saúde das pessoas e da coletividade.

§7º Os órgãos de saúde deverão informar as pessoas sobre a rede SUS mediante os diversos meios de comunicação, bem como nos serviços de saúde que compõem essa rede de participação popular, em relação a:



I - endereços;  
II - telefones;  
III - horários de funcionamento; e  
IV - ações e procedimentos disponíveis.  
§8º Em cada serviço de saúde deverá constar, em local visível e acessível à população:  
I - nome do responsável pelo serviço;  
II - nomes dos profissionais;  
III - horário de trabalho de cada membro da equipe, inclusive do responsável pelo serviço e;  
IV - ações e procedimentos disponíveis.  
§9º As informações prestadas à população devem ser claras, para propiciar a compreensão por toda e qualquer pessoa.  
§10. Os Conselhos de Saúde deverão informar à população sobre:  
I - formas de participação;  
II - composição do Conselho de Saúde;  
III - regimento interno dos Conselhos;  
IV - Conferências de Saúde;  
V - data, local e pauta das reuniões; e  
VI - deliberações e ações desencadeadas.  
§11. O direito previsto no *caput* desse artigo inclui a participação de Conselhos e Conferências de Saúde, o direito de representar e ser representado em todos os mecanismos de participação e de controle social do SUS.

Fonte: Adaptado da Resolução CNS nº 553 de 09 de agosto de 2017. CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE (2018b).

Segundo Behrens (2019, p. 256), uma das bases do princípio da dignidade da pessoa humana é o livre exercício da autonomia do indivíduo, que “somente existirá se o usuário tiver acesso a informações necessárias para poder manifestar suas escolhas”. Ainda segundo o autor, constitucionalmente “todos tem o direito de receber informações sobre seu estado de saúde: as medidas médicas possíveis e recomendáveis ao caso, às consequências e efeitos colaterais de tratamentos”.

Para Behrens (2019, p. 257), “o pleno exercício do direito à informação requer comunicação compreensível e lealdade do médico ao enfermo”. Contudo, a falta de informação na relação médico-paciente reside que muitos profissionais da saúde, bem como o usuário “não compreende ou simplesmente desconhece esses direitos básicos”.

Em muitas situações, a falta de conhecimento por parte dos usuários dos serviços de saúde gera inúmeros problemas, dentre estes: abandono de tratamento, uso incorreto de medicações e, ainda, a procura excessiva de serviços, destacam os autores Chiesa e Veríssimo (2001).

Dentre as dificuldades frequentemente encontradas pelos gestores municipais está o desconhecimento dos usuários sobre o funcionamento do Sistema Único de Saúde (SUS), que geram diversos problemas, conforme evidenciados no Manual “O SUS de A a Z: garantindo saúde nos municípios” elaborado pelo Ministério da Saúde (BRASIL. Ministério da Saúde, 2009, p. 247), a citar:

exigência de tratamentos e/ou medicamentos não-aprovado pela legislação vigente; busca de atendimento em níveis inadequados de complexidade (por exemplo, para um tratamento referente à atenção básica, busca-se atendimento em equipamentos de alta complexidade), acarretando aumento de filas e encarecimento de custos; exigência de exames diagnósticos de alto custo em casos desnecessários.



Diante destes potenciais problemas originados pela falta de informação em relação aos direitos e deveres da pessoa usuária nos serviços de saúde, Castro *et al* (2019) e Chiesa e Veríssimo (2001, p. 35), sugerem a adoção de “ações educativas” junto aos usuários dos serviços de saúde, para fins de aprimorar “o Direito à Saúde como eixo norteador e capacidade de escolha”. Ressaltam ainda que “a comunicação é indispensável para a assistência à saúde, pois é o principal meio de veiculação do processo educativo”.

Para Chiesa e Veríssimo (2001, p. 36) as ações educativas em saúde ocorrem através de:  
troca de informações, crenças, valores e normas, almeja-se chegar a acordos que orientem, positiva e efetivamente, os fazeres dos profissionais e dos usuários para o atendimento às necessidades de saúde destes últimos e a consolidação das competências profissionais do trabalhador em saúde. (...) As atitudes e os comportamentos são decorrentes de conhecimentos, experiências, valores, crenças e emoções, além das condições materiais de vida e trabalho.

Como sugestão de melhorias a estes problemas, o manual “O SUS de A a Z”, também recomenda aos gestores municipais o uso de diversos meios de comunicação junto aos usuários de saúde:  
informar melhorar a população municipal é determinante no enfrentamento dessa dificuldade, o que pode ser feita por meio do uso dos veículos convencionais da imprensa (como televisões, rádios e jornais locais), ou de publicações dirigidas, feitas pelas próprias secretarias, como boletins, folhetos, jornais institucionais, jornais murais (uma opção de baixo custo e bons resultados), dentre outros. (BRASIL. Ministério da Saúde, 2009, p. 247).

Os direitos e deveres “do paciente devem ainda ser objeto de exposição nos hospitais” afirma Behrens (2019, p. 257), e assim promoverem meios de divulgação das informações, conforme previsto na Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde:

A Carta dos Direitos e Deveres da Pessoa Usuária da Saúde será disponibilizada nos serviços do SUS e conselhos de saúde por meios acessíveis e na internet, em <http://www.conselho.saude.gov.br>. (8ª diretriz, parágrafo único, Resolução CNS nº 553 de 09 de agosto de 2017) (BRASIL, 2017).

Behrens (2019, p. 257) também faz crítica em relação à disposição e à redação das diretrizes constantes na Carta dos Direitos e Deveres da Pessoa Usuária da Saúde, bem como a ausência de divulgação do documento nos estabelecimentos de saúde:

é preciso fazer crítica à estética da Carta dos Direitos, uma vez que o aspecto visual do material é de difícil entendimento para a população em geral. Adaptá-lo de acordo com cada instituição e região do país seria medida salutar para facilitar sua compreensão. Outro fato importante é que não se encontra nas instituições de saúde, sejam públicas ou privadas, este texto afixado em local visível e de fácil acesso, o que demonstra a necessidade de atuar rapidamente sobre o problema, para abordagem mais amistosa do tema.

O autor Behrens (2019, p. 259) recomenda aos gestores de saúde a adoção de estratégias centralizadas nas necessidades dos usuários, desta forma serão obtidas melhorias significativas na gestão dos sistemas de serviços de saúde:

já há algum tempo defende-se conduta mais incisiva do sistema de saúde, e notadamente dos hospitais, para aplicar metodologias capazes de colocar o usuário no centro do sistema, na condição de sujeito, e não de objeto. Alcançar este ideal causaria verdadeira revolução no



sistema de saúde, inclusive em relação a custos, uma vez que pacientes mais comprometidos – “engajados”, por assim dizer – com o próprio tratamento conseguiriam, junto com a equipe de saúde, resultados mais eficazes e menor probabilidade de reincidência.

Desta forma, Behrens (2019, p. 258), defende que promover a divulgação das informações aos usuários é uma forma de “respeitar verdadeiramente os direitos do usuário (...), e garantir a centralidade do paciente, atingindo melhores resultados no que concerne à segurança e à qualidade da assistência”.

Diante do exposto, observa-se que é de suma importância garantir aos cidadãos o devido acesso às informações sobre os serviços de saúde, diretrizes estas ressaltadas na Legislação Brasileira. Logo, é necessário que as instituições de saúde ampliem os canais de comunicação promovendo a divulgação dos direitos e deveres dos usuários para fins de melhorias e qualificação na prestação de serviços na área da saúde.

## RESULTADOS E CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base no referencial teórico, foi possível constatar que é recomendável que os gestores e profissionais de saúde promovam ações educativas que melhor disseminem a informação e conhecimento a cerca dos direitos e deveres dos usuários quanto ao acesso e utilização dos serviços de saúde, visando melhorias na qualidade destes serviços prestados à população.

Além disso, foram identificados os principais problemas ocasionados na prestação de serviços resultantes do desconhecimento dos usuários quanto ao Direito à Informação, a citar: abandono de tratamento; uso incorreto de medicações; procura excessiva de serviços; a busca de atendimento em níveis inadequados de complexidade; o aumento de filas; encarecimento de custos; exigência de exames diagnósticos de alto custo em casos desnecessários; dentre outros.

Constatou-se, também, que a maioria dos estabelecimentos de serviços de saúde (hospitais, clínicas, postos de saúde,...) não estão priorizando a divulgação da Carta dos Direitos e Deveres da Pessoa Usuária da Saúde, aos seus profissionais de saúde, bem como aos usuários que usufruem de seus serviços.

Conforme referências estudadas (BARROS (1996); BEHRENS (2019); CASTRO *et al* (2019); CEBES (2014); CHIESA; VERÍSSIMO (2001); MENDES (2002)), na área de gestão em saúde ainda há muitos desafios a serem alcançados, visando assim melhorias na qualidade dos serviços de saúde, contudo através de uma efetiva participação de todos (usuários, gestores, profissionais de saúde e a sociedade em geral), com o devido compartilhamento de conhecimentos e informações, os direitos à saúde serão garantidos e consolidados em nosso país.

## REFERÊNCIAS

BARROS, E. Política de Saúde no Brasil: a universalização tardia como possibilidade de



construção do novo. *Ciência & Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 5-17, 1996. DOI: <https://doi.org/10.1590/1413-812319961100692014>. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-81231996000100005&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81231996000100005&lng=en&nrm=iso). Acesso em: 25 jul. 2022.

BECK, J. Princípios fundamentais de atenção à saúde. In: MISOCZKY, M. C.; BECK, J. (org.). *Estratégias de organização da atenção à saúde*. Porto Alegre: Dacasa, 2002. p. 9-18.

BEHRENS, R. Segurança do paciente e os direitos do usuário. *Revista Bioética*, Brasília, DF, v. 27, n. 2, p. 253-260, abr./jun. 2019. DOI: 10.1590/1983-80422019272307. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/bioet/a/X79HxJ4VyG7pGsFhbDjJrFk/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 24 jul. 2022.

BRASIL. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília, DF. São Paulo: Saraiva, 2009.

BRASIL. Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Lei Orgânica da Saúde. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, p. 18055, 19 set. 1990a.

BRASIL. Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990. Dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providências. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, p. 25694, 31 dez. 1990b.

BRASIL. Ministério da Saúde. Grupo Hospitalar Conceição. *Carta de Direitos dos Pacientes*. Porto Alegre, 2016. Disponível em: <https://www.ghc.com.br/files/CARTA%20DE%20DIREITOS%20DOS%20PACIENTES%20DO%20GHC.pdf>. Acesso em: 16 jun. 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. *O SUS de A a Z: garantindo saúde nos municípios*. 3. ed. Brasília, DF: Ed. Ministério da Saúde, 2009.

CASTRO, B. C. S. *et al.* Direitos e deveres dos usuários do Sistema Único de Saúde: relato de experiência. *REFACS*, Uberaba, v. 7, n. 1, p. 109-116, 2019. DOI:10.18554/refacs.v7i1.3541. Disponível em: <https://seer.uftm.edu.br/revistaeletronica/index.php/refacs/article/view/3541/3449>. Acesso em: 14 jun. 2023.

CENTRO BRASILEIRO DE ESTUDOS DE SAÚDE (CEBES). *Por que defender o Sistema Único de Saúde?* 2014. Disponível em: [http://cebes.org.br/site/wp-content/uploads/2014/07/Manifesto\\_Porque-Defender-o-SUS.pdf](http://cebes.org.br/site/wp-content/uploads/2014/07/Manifesto_Porque-Defender-o-SUS.pdf). Acesso em: 20 jul. 2022.

CHIESA, A. M.; VERÍSSIMO, M. D. L. Ó. R. A educação em saúde na prática do PSF. In: IDS; USP; MS (org.) *Manual de enfermagem*. Programa de Saúde da Família. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2001. p. 34-42.



CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE. *CNS apresenta nova Carta dos Direitos e Deveres da Pessoa Usuária da Saúde*. Brasília, DF, 6 nov. 2018a. Disponível em: <https://conselho.saude.gov.br/ultimas-noticias-cns/282-cns-apresenta-nova-carta-dos-direitos-e-deveres-da-pessoa-usuaria-da-saude>. Acesso em: 16 jun. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE. Resolução nº 553, de 09 de agosto de 2017. Dispõe sobre as diretrizes dos direitos e deveres da pessoa usuária da saúde. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, p. 41-44, 15 jan. 2018b. Disponível em: <http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2017/Reso553.pdf>. Acesso em: 24 jul. 2022.

MENDES, E. V. *Os sistemas de serviços de saúde: o que os gestores deveriam saber sobre essas organizações complexas*. Fortaleza: Escola de Saúde Pública do Ceará, 2002.

**Editor responsável:** Daniel Demétrio Faustino da Silva

Recebido em 27 de Abril de 2023.

Aceito em 20 de Junho de 2023.

Publicado em 20 de Julho de 2023.

**Como referenciar este artigo (ABNT):**

ALVES, Tissiana da Silva; BONHO, Fabiana Tramontin. A importância da divulgação dos direitos e deveres dos usuários no acesso e utilização dos serviços de saúde. *Cadernos de Ensino e Pesquisa em Saúde*, Porto Alegre, v. 3, n. 1, p. 65-74, 2023.

