



## **Cartilha dos pacientes**

Setembro de 2019

# Índice

Introdução	3
Direitos básicos dos pacientes	4
Ser um paciente protagonista	6
Ética na saúde e nas relações estabelecidas com os pacientes Pacientes e profissionais de saúde: comunicação	9
O paciente e o SUS	11
O paciente e os planos de saúde	13
O paciente em ambiente hospitalar	16
O paciente no laboratório de análises clínicas	18
O paciente na aquisição, no manuseio e no uso de medicamentos	20
O paciente na aquisição, e manuseio de equipamentos e demais produtos de saúde	22
A LGPD e os dados dos pacientes	24
Canais de atendimento ao paciente	25
Autores	30
	31

# Introdução

“Eu sou responsável pela minha saúde e quero ser um paciente responsável!”

Considerando os conceitos de sustentabilidade, consumo responsável e integridade, as pessoas estão cada vez mais cientes de suas responsabilidades e de seus direitos perante a sociedade e engajadas no propósito de fazer o bem.

Pensando nisso, o Instituto Brasileiro de Direito e Ética Empresarial (IBDEE) criou, em 2017, a Comissão de Ética na Saúde. O grupo estabeleceu como uma de suas missões o fornecimento de conteúdo de qualidade que auxilie os principais atores da saúde em seus desafios diários, tendo sempre como norte os princípios éticos. Como conteúdo inaugural, o IBDEE não poderia deixar de priorizar o elo mais importante da rede de saúde: o paciente.

Vale lembrar que, a depender do contexto, todos nós somos pacientes — essa afirmação é válida inclusive para os profissionais da saúde que se tornam pacientes quando, por exemplo, consultam-se com algum médico ou passam pelos mais variados procedimentos cirúrgicos.

## Como ser um paciente responsável?

Nas próximas páginas estão elencadas todas as formas de relacionamento do paciente com os atores da saúde (profissionais da saúde<sup>1</sup> e planos de saúde), os ambientes nos quais o paciente está inserido (Sistema Único de Saúde, ambiente hospitalar e laboratórios de análises clínicas) e, por fim, os produtos de saúde que podem ser consumidos (medicamentos, equipamentos e outros).

Em resumo, um paciente responsável sabe quais são seus direitos e também seus deveres. Além disso, ele fiscaliza as práticas éticas do setor e cuida da saúde.

Boa leitura!

<sup>1</sup> São 14 os profissionais de saúde: assistentes sociais, biólogos, profissionais de Educação Física, enfermeiros, farmacêuticos, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, médicos, médicos veterinários, nutricionistas, odontólogos, psicólogos e terapeutas ocupacionais.

# Direitos básicos dos pacientes

Existem certos direitos básicos que devem ser garantidos por todos os profissionais da cadeia de atendimento para os pacientes. Dessa forma, seu cumprimento pode ser exigido. São eles:

- Acesso aos medicamentos necessários para tratar e restabelecer a saúde do paciente;
  - Acesso ao atendimento ambulatorial em tempo razoável, de forma a não prejudicar a saúde do paciente;
  - Disponibilização de mecanismos ágeis que facilitem a marcação de consultas e exames, seja por telefone, por meios eletrônicos ou até mesmo pessoalmente;
  - Acesso a centrais de vagas ou a outros mecanismos que facilitem a internação hospitalar;
  - Oferecimento, em caso de risco de morte ou de lesão grave, de transporte e de atendimento adequados em estabelecimento de saúde;
  - Atendimento atencioso e respeitoso em local e ambiente dignos, limpos, seguros e adequados para o ato;
  - Identificação e tratamento pelo nome ou sobrenome e não por números ou códigos, de forma genérica ou preconceituosa;
  - Possibilidade de acompanhamento por pessoa indicada pelo paciente, se assim desejar, nas consultas e nos exames, seja durante o trabalho de parto ou no parto;
  - Acompanhamento em tempo integral para crianças e adolescentes, inclusive durante internação;
  - Identificação das pessoas responsáveis direta e indiretamente pela assistência por meio de crachás visíveis, legíveis e que contenham o nome completo, a profissão e o cargo do profissional, além do nome da instituição;
  - Autonomia e liberdade na tomada das decisões relacionadas à saúde e à vida do paciente;
  - Possibilidade de consentimento ou de recusa, de forma livre, voluntária e com adequada informação prévia, acerca de procedimentos diagnósticos ou terapêuticos
- ou de outros atos médicos a serem realizados;
- Possibilidade de recorrer a uma segunda opinião ou ao parecer de outro profissional ou serviço sobre o estado de saúde ou sobre procedimentos recomendados, em qualquer fase do tratamento, podendo, inclusive, haver troca de médico, de hospital ou de instituição de saúde;
  - Acesso a informações claras e completas sobre os serviços de saúde existentes no município do paciente, tais como endereços, telefones, horários de funcionamento, mecanismos de marcação de consultas, exames, cirurgias, profissionais, especialidades médicas, equipamentos e ações disponíveis, bem como exposição das limitações de cada serviço;
  - Garantia de proteção à vida privada, ao sigilo e à confidencialidade de todas as informações sobre o paciente, seu estado de saúde e seu tratamento;

- Anotação, no prontuário, em qualquer circunstância, de todas as informações relevantes sobre a saúde do paciente, de forma legível, clara e precisa, incluindo medicações com horários e dosagens utilizadas, risco de alergias e outros efeitos colaterais, registro de quantidade e procedência do sangue recebido, exames e procedimentos efetuados. Cópia do prontuário e quaisquer outras informações sobre o tratamento devem estar disponíveis, caso o paciente solicite.

Além dos direitos, contudo, existem deveres e condutas a serem tomadas pelos pacientes para garantir o melhor atendimento e o respeito a todos os envolvidos no tratamento da saúde, como será detalhado nas próximas páginas.



# Ser um paciente protagonista

Desde a promulgação da Constituição Federal de 1988, é comum ouvir que a saúde é “um direito de todos e um dever do Estado”. Mas será que esse texto é realmente definitivo quando falamos da **nossa** saúde?

Na tentativa de responder a esse questionamento, vale a pena expor as situações abaixo:

- “O Governo disponibilizou vacinas para mim e para meus filhos, mas vi um post na rede social informando que vacina faz mal. Acho melhor não tomar”;
- “O médico me prescreve remédios e recomenda atividades físicas regulares. Eu tomo os remédios direitinho, mas continuo sem fazer atividade física nenhuma”;
- “Tenho diabetes, mas não consigo resistir a doces e massas. Se subir a glicemia tomo mais um comprimido”;
- “Estou tomando antibiótico e o tratamento dura dez dias. Hoje é o sexto dia e já estou tão melhor. Acho que vou parar de tomar”.

Aparentemente simples, essas decisões podem comprometer não só a saúde do indivíduo, como também trazer consequências para toda a comunidade. É o caso, por exemplo, do uso de antibióticos. São muitos os estudos que relacionam o aparecimento de superbactérias ao emprego excessivo e inadequado dos antibióticos, o que torna as infecções cada vez mais difíceis de serem tratadas, resultando em períodos de cuidados hospitalares mais prolongados e dispendiosos.

Nessas situações, como em tantas outras, um resultado que não seja melhorar a minha condição de saúde está relacionado a algum direito que me foi negado? Ou a algum dever que o Estado deixou de cumprir? Nem sempre.

Uma condição de saúde favorável — até mesmo nos casos de doenças crônicas ou terminais — depende também do quão disposto o paciente está em seguir orientações de médicos e de outros profissionais da saúde, sejam elas relacionadas à alimentação, ao estilo de vida e aos cuidados diários ou, até mesmo, à prevenção e ao tratamento de doenças.

O cuidado centrado no paciente é uma cultura em desenvolvimento no sistema de saúde. Com isso, ele será plenamente exercido diante do protagonismo do próprio paciente, que terá sua experiência transformada.

Ocorre, porém, que nem sempre o paciente se sente seguro e preparado para lidar com situações inesperadas ou nas quais ele se sente fragilizado. Para lidar com possíveis impasses, serão elencadas a seguir **orientações** que podem contribuir para o entendimento e **maior engajamento** em cada etapa do tratamento.

## A preparação para as consultas

Utilizar bem o tempo das consultas pode, além de contribuir para a segurança e a qualidade do tratamento, estreitar a relação de confiança com o médico e a equipe de saúde, além de propiciar um melhor aproveitamento deste momento.

Sempre que possível, o paciente deve estar com um acompanhante que, preferencialmente, precisa estar ciente acerca do principal motivo que ensejou a busca da consulta, além de estar munido das principais informações atinentes ao quadro clínico.

No entanto, caso não seja possível esse acompanhamento, é recomendável que o paciente reflita sobre os pontos abaixo:

- Preciso falar sobre um problema de saúde?
- Preciso receber ou trocar um medicamento?
- Preciso realizar exames médicos?
- Preciso falar sobre as opções de cirurgia ou de tratamento?

É interessante, ainda, possuir o histórico de saúde em mãos, de preferência anotado, assim como levar uma lista dos medicamentos que são tomados, com informações sobre horários e doses. Até que estejam disponíveis tecnologias para que o profissional de saúde possa acessar todas essas informações, independentemente de onde o atendimento tenha sido realizado, o paciente e sua família são o melhor histórico.

Ademais, é importante que o profissional da saúde seja informado sobre o que é mais importante para o paciente em relação ao tratamento. Se isso não ficar claro, as decisões não serão compartilhadas de maneira adequada.

Existem outras questões que podem ser levantadas na consulta para ajudar a compreender todo o contexto da situação de saúde e do tratamento

- Esse é o único diagnóstico possível para os meus sintomas?
- Por que eu preciso deste tratamento?

- Existem alternativas?
- Quais são as possíveis complicações?
- Que hospital atende melhor as minhas necessidades?
- Como se escreve o nome deste medicamento?
- Existem efeitos colaterais? Posso fazer alguma coisa para diminuir o desconforto destes efeitos?
- Será que este medicamento vai interagir com outros medicamentos que estou tomando?
- Quantas vezes eu fiz este procedimento?

#### Quando exames são necessários

As questões abaixo, quando aplicáveis, são sugestões de pontos a serem abordados quando são necessários exames:

- Para que serve o exame? Se eu não fizer o exame, terei algum prejuízo?
- Preciso realizar algum preparo?
- Há restrições de líquidos ou alimentos sólidos?
- Pode haver alguma consequência indesejada em decorrência dos exames?
- Quando eu receberei os resultados?
- Estou grávida. Há algum risco?
- Eu amamento. Há algum risco?
- Gostaria de falar sobre as cirurgias anteriores, anestesia e medicamentos atuais, incluindo medicamentos fitoterápicos.

- Quais são as minhas condições de saúde? Posso alergias, diabetes, problemas respiratórios, hipertensão arterial, ansiedade ou outros?
- Qual é o período estimado da minha internação hospitalar?
- Gostaria de obter informações relacionadas à higiene pessoal.
- Como minha dor será tratada?
- Há restrições de líquidos ou de alimentos sólidos?
- Devo evitar algo antes da cirurgia? O quê?
- Gostaria de me certificar que a cirurgia será realizada do lado certo, inclusive

com o local claramente marcado no meu corpo.

- Eu estou grávida.
- Eu estou amamentando.
- Gostaria de esclarecer minhas dúvidas sobre termos de consentimento relacionados ao procedimento a ser realizado para saber quais são os riscos e quais são os benefícios.

### Depois de ter se submetido a uma cirurgia

Nos pós-cirúrgico, mais questionamentos e preocupações podem surgir, como:

- Estou apresentando reações inesperadas (sangramento, ainda que mínimo, dificuldade em respirar, dor, febre, tontura ou vômito, por exemplo).
- Como posso minimizar as infecções?
- Quando posso ingerir alimentos e líquidos?
- Quando posso retomar a atividade normal (como andar, tomar banho, levantar objetos pesados, dirigir, atividade sexual etc.)?
- O que devo evitar de qualquer maneira depois cirurgia?

- Qual será o procedimento adotado quanto à remoção de pontos, curativos e emplastos?
- Quais são os efeitos colaterais potenciais da prescrição medicamentosa?
- Quando devo retornar para acompanhamento?

Embora essa cartilha contenha informações valiosas para que o paciente possa exercer seu **direito à saúde**, não podemos deixar de destacar seu dever de **auto responsabilidade**, ou seja, de se colocar no centro do seu próprio cuidado, tanto na prevenção quanto no tratamento de qualquer doença.

Também faz parte desse movimento manter relações respeitadas com todos os profissionais do sistema de saúde, sejam eles atendentes, médicos, enfermeiros, terapeutas ou pessoas que exerçam qualquer outra função. Em caso de queixa, é possível recorrer aos canais adequados, como Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), Ouvidoria, Conselhos de Saúde do Sistema Único de Saúde (SUS) e Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Dessa forma, o paciente contribui para a melhoria do sistema.

A saúde de todos depende, sim, de políticas públicas que favoreçam

condições sanitárias apropriadas e de um sistema de saúde que disponibilize recursos adequados e no tempo certo para serem usufruídos, mas depende também, primordialmente, de como os pacientes cuidam da sua própria saúde.

# Ética na saúde e nas relações estabelecidas com os pacientes

Além dos direitos e dos deveres legais, há também a ética que deve nortear todas as relações humanas, inclusive aquelas que ocorrem no âmbito da assistência à saúde. Os principais aspectos que idealmente cercam a relação entre os profissionais de saúde e os pacientes são o **respeito** mútuo, a **transparência** de informações, o **sigilo** e a valorização da **autonomia** do paciente.

Toda decisão médica que não seja em caráter de urgência ou emergência precisa ser discutida com o paciente, que, por sua vez, tem a **liberdade de aceitar ou não o tratamento**, assim como optar por alternativas existentes. É **antiética** e potencialmente **ilícita** a adoção de **condutas sem o consentimento** do paciente.

Ainda, é importante saber que o **prontuário é um documento do paciente**. A instituição de saúde ou o profissional apenas têm a posse dele e **devem entregá-lo ao paciente ou aos seus representantes sempre que solicitado**.

Essas são algumas das principais condutas que atentam **contra o paciente**:

- Propaganda enganosa: é ilícita a veiculação de preços e condições que não condizem com a realidade;
  - Venda casada: comete ilícito contra o consumidor o profissional que busca forçar o paciente a aceitar outros tratamentos acessórios ao seu como condição de atendimento;
  - Reajustes abusivos: o consumidor deve sempre verificar se o reajuste de seu plano de saúde obedece às regras contidas no contrato e às regras estabelecidas pela ANS<sup>2</sup>;
  - Uso de materiais com possíveis falsificações ou adulterações ou em desconformidade com as normas sanitárias. Sempre que possível, o paciente deve pedir para verificar a etiqueta com as informações e a validade dos materiais e substâncias a serem utilizados. Também deve checar se os materiais descartáveis estão sendo abertos apenas no momento do atendimento. Caso haja dúvidas quanto à
- adequação de qualquer material ou substância, uma denúncia pode ser encaminhada ao órgão de Vigilância Sanitária;
- Pedido de pagamentos “por fora”: caso o profissional pertença aos quadros do SUS, os pagamentos “por fora” caracterizam o crime de corrupção. Em caso de rede particular, configura conduta antiética e passível de denúncia;
  - Violação de sigilo: a manutenção do sigilo da imagem do paciente, de seus dados pessoais e de médicos é obrigação do profissional e das instituições. Sua violação configura crime;
  - Exercício ilegal da profissão: ao verificar ou suspeitar que um profissional não possui as qualificações anunciadas, a melhor forma de proteção para o paciente é a denúncia. O exercício da profissão médica sem as devidas qualificações é crime;

<sup>2</sup> Maiores informações poderão ser encontradas em <http://www.ans.gov.br/planos-de-saude-e-operadoras/espaco-do-consumidor/reajustes-de-precos-de-planos-de-saude>.

## Cartilha dos pacientes

- Destruição ou adulteração de prontuários: o prontuário é documento do paciente. Por isso, sua destruição ou adulteração, com rasuras ou inserção posterior de anotações, configura os crimes de destruição de documento particular ou de falsidade ideológica, respectivamente;
- Negativa de acesso a prontuários: O acesso aos prontuários é direito do paciente e de seus representantes. Por isso, a negativa é conduta antiética;
- Tratamento discriminatório ou desrespeitoso: Constitui conduta antiética e é passível de denúncia aos órgãos de classe ou ao empregador. A negativa de atendimento ou a existência de ofensas por raça, cor, etnia, religião ou nacionalidade configuram os crimes de discriminação ou de injúria.

Estas são algumas das principais condutas que o paciente deve **evitar**:

- Solicitação de atestado médico sem necessidade ou com fatos inverídicos: a solicitação de atestados desnecessários para fins de abono de faltas ao trabalho ou cobertura de tratamentos desnecessários é antiética.

Ao fornecer o documento sob essas condições, o profissional comete o crime de atestado falso;

- Pedir a divisão do valor da consulta em mais de uma nota fiscal: Trata-se de conduta que tem por fim burlar as regras de reembolso do convênio. Além disso, pode configurar estelionato contra a empresa;
- Solicitar desconto para pagamento sem emissão de nota fiscal: A conduta configura sonegação fiscal;
- Tentar intimidar os profissionais ou as instituições: Pode ocorrer, por exemplo, mediante o uso instrumentalizado da imprensa, das mídias sociais e/ ou de processos administrativos e judiciais. Podem constituir o crime de ameaça, além de sujeitarem o paciente ao possível dever de indenização por danos morais.

Finalmente, são **deveres** do paciente:

- Tratar os profissionais com respeito, civilidade e educação, além de fornecer informações precisas e verídicas sobre seu estado de saúde e/ou seus dados pessoais;
- Preservar a imagem dos profissionais e de todos aqueles que frequentam os ambientes. Não publicar fotografias em redes sociais ou em grupos de troca de mensagens.

# Pacientes e profissionais de saúde: Comunicação

A consulta médica é um momento que pode causar ansiedade e estresse — sentimentos que podem crescer exponencialmente a depender do grau de emergência do caso. A comunicação, portanto, é um elemento importante e faz com que todas as partes envolvidas — paciente, acompanhante e profissional da saúde — se compreendam sempre e se tratem de forma respeitosa. As próximas páginas apontam como essa comunicação pode se desenvolver da melhor forma para os participantes de uma consulta.

## Comunicação clara e transparente

A comunicação efetiva entre o profissional de saúde e o paciente é a peça-chave indispensável para o sucesso com o cuidado da saúde do paciente. Ela vai desde a escolha dos meios disponíveis para o diagnóstico, passando pelas definições em conjunto dos tratamentos possíveis, até a elaboração de estratégias especiais, como os cuidados paliativos. Quando há comunicação clara e transparente, na qual são definidas em conjunto as estratégias do cuidado, a aderência do paciente aos tratamentos ocorre muito mais facilmente, o que o leva a alcançar os objetivos traçados.

## Consulta médica

É ideal que o paciente se prepare para a consulta. Para tanto, deve relacionar suas queixas em uma lista, procurando precisar há quanto tempo elas começaram. É igualmente interessante anotar os medicamentos que já fez uso e seus antecedentes de saúde.

O momento pode deixar o paciente desconfortável e ansioso, gerando esquecimentos. Por isso, levar todas essas informações por escrito ajuda no desenrolar da conversa com o profissional da saúde.

Pela situação de fragilidade do estado de saúde, é muito comum, durante uma consulta, que pacientes se sintam inseguros ao conversar com médicos ou com outros profissionais de saúde. A tendência, nesse caso, é que eles não demonstrem as incertezas e que haja falta de informações sobre a doença. Como consequência, esses pacientes costumam sair da consulta com muitas dúvidas.

Por outro lado, os profissionais de saúde tendem a não identificar essas inseguranças. Deixam de oferecer aos pacientes as informações completas e de forma clara. Às vezes, podem até se incomodar com perguntas que entendem como impertinentes.

Esse cenário compromete, desde o início, a comunicação entre as partes, diminuindo as chances de sucesso do encontro.

Portanto, a comunicação é uma via de mão-dupla. Aos profissionais de saúde cabe compreender as inseguranças e as incertezas dos pacientes. Isso se dá, principalmente, no bom preparo para receber e responder adequadamente às perguntas que podem e devem ser feitas pelos pacientes.

Os profissionais de saúde podem, por exemplo, evitar o emprego de termos técnicos, ou quando o fizerem, devem imediatamente explicar o que significam em linguagem informal, condizente com a capacidade de entendimento e o nível de instrução do paciente.

Ao paciente, por sua vez, precisa ser dada a oportunidade de contar sua história ao médico. Os relatos, por mais que pareçam não fazer sentido ao profissional da saúde, podem ser de grande valia, já que ajudam o paciente a expressar sua condição de saúde. O profissional saberá direcionar a conversa com perguntas específicas.

Dessa forma, o raciocínio clínico será conduzido para as hipóteses diagnósticas.

Ao final da consulta, é importante que o paciente tenha em mente quais hipóteses diagnósticas o profissional da saúde levantou sobre sua condição. Caso exames sejam solicitados, o paciente deve saber o que motivou o pedido de cada um deles e sua relevância para o diagnóstico. Assim, exames desnecessários são evitados.

Da mesma forma, uma vez prescritos medicamentos e/ou terapias, o profissional da saúde deve explicar ao paciente o porquê de cada indicação, a forma de administrá-lo e os possíveis efeitos colaterais. O paciente também deve ser instruído sobre qual atitude tomar se o medicamento e/ou terapia não surtir o efeito esperado.

Após a consulta, os resultados dos exames solicitados devem ser sempre apresentados ao profissional da saúde, ainda que os resultados estejam dentro da faixa de normalidade. Isso porque os exames são importantes para ajudar a precisar o seguimento clínico. E mais, o paciente deve evitar mostrar os resultados para um profissional da saúde diferente daquele que solicitou os exames.

Na ocorrência das chamadas falhas terapêuticas, é comum que paciente cogite buscar um novo profissional da

saúde. No entanto, desde que seja possível, é essencial que o paciente retorne ao mesmo profissional, já que esse tipo de falha pode acontecer. Vale lembrar que, uma vez iniciada a estratégia diagnóstica e terapêutica, a busca por uma comunicação mais efetiva costuma apresentar melhores resultados do que recomeços.

### Dez perguntas para fazer ao seu médico:

- i) Qual é o meu diagnóstico?
- ii) Além disso, o que mais poderia ser?
- iii) Por que esses exames/procedimentos são necessários?
- iv) Como é realizado o exame ou procedimento?
- v) Como e quando receberei os resultados dos exames?
- vi) Qual é a minha chance de cura?
- vii) Quantas vezes ao dia e por quanto tempo devo usar esse medicamento?
- viii) É possível que haja alguma reação a esse medicamento?
- ix) Posso usar esse medicamento junto com outros que já utilizo, com algum alimento ou líquido?
- x) O que eu devo fazer se me sentir mal com a medicação ou se perceber que não está fazendo efeito?

Ao utilizar esse roteiro, espera-se que o paciente esteja mais preparado para lidar com a situação de forma tranquila, garantindo a comunicação adequada e colaborando para o melhor atendimento.

# O paciente e o SUS

## Explicando o SUS

O Sistema Único de Saúde (SUS), vigente no Brasil desde 1988, é considerado um dos maiores e mais complexos sistemas de saúde do mundo. Ele é capaz de oferecer assistência integral a todos aqueles que estiverem no território brasileiro, sejam cidadãos brasileiros ou não.

A ideologia do SUS encontra respaldo na Constituição Federal de 1988, que determina que a saúde é um direito de todos e um dever do Estado. O sistema é regulado por legislação própria, a Lei nº 8.080, de 1990.

Atualmente, apontamentos revelam que o SUS atende a 80% da população brasileira e consome 45% do total dos gastos com saúde no País. Em paralelo, a saúde suplementar (representada pelas operadoras e pelos seguros de saúde) atende 20% da população brasileira e consome 55% dos gastos com saúde no País.

Esse comparativo é importante para que se tenha a real noção dos desafios orçamentários enfrentados pelo SUS, ainda que sua gestão e as ações sejam realizadas de forma colaborativa entre os entes da federação (União, Estados e Município), a limitação de recursos frente à real demanda é uma realidade.

O SUS tem como proposta prover acesso a todos ao sistema de saúde, sem qualquer tipo de discriminação de raça, idade, sexo, nacionalidade, ideologia ou qualquer outro critério de segregação.

Com o SUS, todos os brasileiros passaram a ter direito não somente os atendimentos assistenciais – aqueles de cuidado direto com a saúde, tais como consultas médicas, exames laboratoriais ou procedimentos cirúrgicos – como também tudo que se refere à prevenção e à promoção de saúde, como campanhas de vacinação e campanhas de estímulos de cuidado com a saúde.

Em resumo, o SUS cuida da vida humana desde à gestação e por toda vida, com a finalidade de:

- i) **Evitar problemas de saúde** por meio de medidas de prevenção;
- ii) **Incentivar medidas de cuidado** de saúde por meio de ações de promoção de saúde;
- iii) **Restabelecer a saúde** em razão da intervenção por meio dos serviços assistenciais de saúde.

Para tanto, a atuação do SUS tem como base os três princípios abaixo:

- i) **Universalização:** Estabelece que a saúde é um direito de cidadania assegurado pelo Estado, não cabendo qualquer tipo de discriminação ao exercício;
- ii) **Equidade:** Promove a diminuição da desigualdade, tratando desigualmente os desiguais e investindo mais recursos nos pontos de maior necessidade;
- iii) **Integralidade:** Prevê assistência à pessoa como um todo, em sua integralidade humana, com atenção à todas as suas necessidades, inclusive interagindo com diversas políticas públicas que podem impactar a saúde do ser humano, tais como saneamento básico, segurança pública, meio ambiente etc.

## Atendimentos proporcionados pelo SUS

Em resumo, o SUS deve prover acesso universal, integral e gratuito à saúde, com fins à prevenção, à promoção e à recuperação da saúde dos seus usuários. Dessa forma, o escopo de atenção do SUS consiste em atenção básica, média e de alta complexidade; serviços de atendimento às urgências e emergências; atenção hospitalar;

controles epidemiológicos, sanitários e ambientais; e assistência farmacêutica.

Os atendimentos oferecidos pelo SUS à sociedade se dividem em três categorias:

- i) **Unidades básicas** ou **postos de saúde**, também conhecidos como porta de entrada para o SUS. Nessas unidades são agendados exames e consultas médicas. Ainda, as unidades básicas e os postos de saúde comportam a realização de procedimentos de baixa complexidade, como vacinação e curativos;
- ii) **Clínicas, Unidades de Pronto Atendimento e Hospitais Escola**: são unidades de média complexidade onde ocorrem procedimentos de intervenção, tais como tratamentos de doenças crônicas e agudas;
- iii) **Hospitais de grande porte**: concentram a oferta de realização de procedimentos de alta complexidades com procedimentos mais invasivos e que costumam oferecer maiores riscos à vida.

O atendimento no SUS, em qualquer uma das unidades acima, deverá ser realizado de forma humanizada e sem qualquer tipo de discriminação.

No Portal de Saúde do Cidadão<sup>3</sup>, o usuário do SUS poderá encontrar informações sobre os serviços de atendimento disponíveis, acessar seu histórico de atendimento, obter informações sobre os profissionais que o atendeu e encontrar informações de como adquirir gratuitamente

medicamentos, por meio do Programa Farmácia Popular.

Nesse mesmo portal, o usuário poderá se cadastrar para recebimento do Cartão SUS, que, por ser um documento de identificação do usuário, é um facilitador de acesso à rede de atendimentos.

### Direito dos pacientes do SUS

A “Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde”<sup>4</sup> consolida os direitos dos pacientes que procuram atendimento. O objetivo do documento é assegurar a previsão do ingresso digno nos sistemas de saúde, seja ele público ou privado.

Segundo a Carta, todo cidadão, em termos abrangentes, tem direito:

- i) Ao acesso ordenado e organizado aos sistemas de saúde;
- ii) Ao tratamento adequado e efetivo para seu problema;
- iii) Ao atendimento humanizado, acolhedor e livre de qualquer discriminação;
- iv) Ao atendimento que respeite a sua pessoa, seus valores e seus direitos;
- v) Ao comprometimento dos gestores da saúde para que os princípios anteriores sejam cumpridos.

No entanto, em termos mais detalhados, pode-se destacar os seguintes direitos já consolidados aos usuários do SUS:

- **Autonomia**: Deve ser respeitada a autonomia do paciente na tomada de decisão relacionada à sua própria saúde, aceitando ou recusando o tratamento indicado;

- **Consultas**: Não há limite quantitativo de consultas, exames e internações no SUS. Ocorre que a escassez de recursos limita essa oferta em relação à demanda, gerando atrasos no real atendimento do paciente. Porém, para casos de pacientes com câncer, o tratamento inicial deve ser provido, no máximo, após 60 dias a contar do diagnóstico;

- **Transporte**: Se o paciente estiver impossibilitado de comparecer nos estabelecimentos de prestação de serviços de saúde, em razão da sua condição de saúde, o SUS deve arcar com o transporte desse paciente. Há previsão legal para o transporte de pacientes portadores de deficiência;

- **Home care**: Trata-se de cuidado intensivo e profissional domiciliar para pacientes com doenças crônicas ou agudas. A adequação fica a critério do profissional da saúde;

- **Acompanhantes**: Nos casos de internação, crianças ou adolescentes (ou seja, menores de 18 anos) e idosos (acima de 60 anos) têm o direito de permanecer acompanhado por outra pessoa. Esse direito também se estende às mulheres durante o trabalho de parto

<sup>3</sup> O portal pode ser acessado em <https://portaldocidadao.saude.gov.br/portaldocidadao/index.htm>.

<sup>4</sup> Disponível em: <http://conselho.saude.gov.br/biblioteca/livros/cartaosusuarios02.pdf>.

e no pós-parto. O acompanhante terá direito a acomodações e às principais refeições durante a internação;

- **Medicamentos:** Todo cidadão tem direito de obter, gratuitamente, medicamentos necessários para o tratamento da saúde, mesmo que não estejam na lista oficial dos chamados medicamentos essenciais<sup>5</sup>. Os medicamentos devem ser aprovados pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa);
- **Próteses e órteses:** O paciente do SUS tem direito de receber as próteses e as órteses necessárias à realização de cirurgias;
- **Prontuário:** O paciente tem direito de acessar seu prontuário. Ele também deve receber explicações necessárias à sua compreensão, salvo quando ocasionarem riscos ao próprio paciente ou a terceiros. Vale ressaltar que as informações contidas no prontuário são confidenciais;
- **Paciente com câncer:** Além do direito ao tratamento, que deve ser iniciado em até 60 dias a contar do diagnóstico, o paciente deve ter outros direitos respeitados, a saber: sacar o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS)<sup>6</sup>;

isenção do imposto de renda na aposentadoria e, quando há alguma limitação física, receber descontos em impostos na compra de veículo adaptado;

- **Paciente com diabetes:** Pacientes que sofram da doença têm direito de receber, na unidade de saúde do seu bairro, tiras para fazer testes de glicemia, lancetas para furar o dedo, glicosímetro, insulinas e seringas, além de três medicamentos orais. O paciente deve ir ao posto e se cadastrar, apresentando documento de identificação pessoal, comprovante de residência e laudo médico que ateste a condição.

O paciente do SUS pode contar ainda com o Disque Saúde (136), um serviço de atendimento que fornece informações relevantes sobre saúde, como dicas de hábitos saudáveis. A mesma central funciona também como uma ouvidoria que recebe denúncias e reclamações referentes ao atendimento do SUS. O atendimento ocorre 24 horas por dia, nos seguintes horários: de segunda à sexta-feira, das 8h às 20h e, aos sábados, das 8h às 18h. Fora desses horários mencionados, não há atendentes, de modo que as informações são disponibilizadas por gravação, por meio da tecnologia Unidade de Resposta Audível (URA).

<sup>5</sup> Além dos postos de saúde, existem convênios com as drogarias, a exemplo do chamado Farmácia Popular, na qual o paciente leva a receita médica e recebe remédio gratuito ou com desconto de até 90%.

<sup>6</sup> Fundo de Garantia por Tempo de Serviço.

# O paciente e os planos de saúde

Além do atendimento público, o sistema de saúde suplementar é um elo importantíssimo na cadeia do atendimento aos pacientes. Neste capítulo serão expostos os diversos elementos desta questão tão relevante.

## Contratação e troca de um plano de saúde

A contratação de um plano de saúde pode ocorrer de três formas:

- i) Individual ou familiar (quando o paciente procura a operadora para contratar o plano de saúde);
- ii) Coletivo por adesão (quando o paciente integra uma associação profissional ou sindicato, que podem contratar o plano);
- iii) Coletivo empresarial (a empresa na qual o paciente trabalha contrata o plano para ele).

Para a contratação, são direitos do paciente o amplo acesso às informações como preços, carências, cobertura e exclusões de cobertura. As principais características de cada plano podem ser encontradas nos infográficos a seguir<sup>7</sup>:

### Planos Individuais



**Individual ou Familiar**  
Você procura a operadora para contratar o plano

**Principais características do plano Individual ou Familiar:**

- Adesão:** Livre
- Carência:** Sim
- Cobertura:** Conforme o contrato e o Rol de Procedimentos
- Rescisão:** Apenas em caso de fraude e/ou falta de pagamento
- Cobrança:** Diretamente ao consumidor pela operadora de planos de saúde.

### Planos Coletivos



**Coletivo por Adesão**  
Sua associação profissional ou sindicato contrata o plano para você

**Principais características do plano Coletivo por Adesão:**

- Adesão:** Exige vínculo com associação profissional ou sindicato
- Carência:** Sim. Salvo para quem ingressa no plano em até 30 dias da celebração do contrato ou no aniversário do mesmo
- Cobertura:** Conforme o contrato e o Rol de Procedimentos
- Rescisão:** Previsão em contrato e somente válida para o contrato como um todo
- Cobrança:** Diretamente ao consumidor pela Pessoa Jurídica contratante ou pela Administradora de Benefícios.



**Coletivo Empresarial**  
Sua associação profissional ou sindicato contrata o plano para você

**Principais características do plano Coletivo Empresarial:**

- Adesão:** Exige vínculo com pessoa jurídica por relação empregatícia ou estatutária
- Carência:** Sim. Salvo para contrato com 30 ou mais beneficiários e para quem ingressa no plano em até 30 dias da celebração do contrato ou da vinculação à empresa
- Cobertura:** Conforme o contrato e o Rol de Procedimentos
- Rescisão:** Previsão em contrato e somente válida para o contrato como um todo
- Cobrança:** Diretamente ao consumidor pela Pessoa Jurídica contratante ou pela Administradora de Benefícios.

<sup>7</sup> Fonte: ANS.

É possível realizar a portabilidade de planos sem que seja necessário cumprir carência ou cobertura parcial no plano novo, desde que cumprido o prazo mínimo de permanência. Essa troca deve ser solicitada no período de 120 dias contados a partir do primeiro dia do mês de aniversário do contrato. Além disso, a faixa de preço do plano de destino deve ser igual ou inferior àquela em que se enquadra o plano de origem.

### O relacionamento com seu plano de saúde

O paciente deve estar ciente sobre as condições de seu plano, incluindo os procedimentos cobertos por ele, os estabelecimentos inclusos, por qual período e em quais localidades. A ANS mantém um rol — o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde — que determina o que cada plano de saúde é obrigado a oferecer<sup>8</sup>.

Nem todos os planos dão direito à internação, por exemplo. Por isso, é essencial que o paciente verifique junto seguradora se o tipo de plano aderido prevê essa possibilidade. Se o plano cobrir internação, o paciente deve estar atento à rede hospitalar coberta, ou seja, quais são os hospitais oferecidos.

Da mesma forma, não são todos os contratos que cobrem órteses e próteses. Em planos mais antigos, não regulamentados pela Lei nº 9.656, de 1998, esses materiais não são contemplados. Por isso, é importante que os pacientes verifiquem essa informação em seus contratos ao receberem indicação de uso de órtese e/ou prótese.

Após o período inicial de carência, o paciente tem direito aos atendimentos dentro de alguns prazos máximos<sup>9</sup>, definidos pela ANS, conforme tabela:

Serviços	Prazo máximo de atendimento (em dias úteis)
Consulta básica - pediatria, clínica médica, cirurgia geral, ginecologia e obstetria	7 (sete)
Consulta nas demais especialidades	14 (quatorze)
Consulta/ sessão com fonoaudiólogo	10 (dez)
Consulta/ sessão com nutricionista	10 (dez)
Consulta/ sessão com psicólogo	10 (dez)
Consulta/ sessão com terapeuta ocupacional	10 (dez)
Consulta/ sessão com fisioterapeuta	10 (dez)
Consulta e procedimentos realizados em consultório/ clínica com cirurgião-dentista	7 (sete)
Serviços de diagnóstico por laboratório de análises clínicas em regime ambulatorial	3 (três)
Demais serviços de diagnóstico e terapia em regime ambulatorial	10 (dez)
Procedimentos de alta complexidade (PAC)	21 (vinte e um)
Atendimento em regimento hospital-dia	10 (dez)
Atendimento em regime de internação eletiva	21 (vinte e um)
Urgência e emergência	Imediato
Consulta de retorno	A critério do profissional

<sup>8</sup> O rol pode ser consultado em <http://www.ans.gov.br/planos-de-saude-e-operadoras/espaco-do-consumidor/o-que-o-seu-plano-de-saude-deve-cobrir/verificar-cobertura-de-plano-de-saude>.

<sup>9</sup> Os prazos podem ser consultados em [http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais\\_para\\_pesquisa/Materiais\\_por\\_assunto/cartilha\\_prazos\\_maximos\\_de\\_atendimento.pdf](http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Materiais_por_assunto/cartilha_prazos_maximos_de_atendimento.pdf).

# O paciente em ambiente hospitalar

O paciente inserido em um contexto hospitalar, seja no SUS ou na saúde suplementar, possui uma série de direitos e deveres que devem ser respeitados e seguidos. Eles valem tanto para procedimentos eletivos quanto para aqueles de emergência ou de urgência, conforme será detalhado adiante.

São **direitos** do paciente:

- Ser tratado com respeito e cortesia, sem qualquer forma de discriminação ou preconceito;
- Ser identificado e tratado por seu nome e sobrenome, incluindo o direito ao uso do nome social, nos termos do Decreto nº 8.727, de 2016;
- Poder identificar os responsáveis por seu atendimento a todo tempo;
- Ter garantido o respeito à intimidade e à privacidade, inclusive em situações de interação com estudantes em internato e médicos residentes, não sendo exposto de forma desnecessária ou vexatória;
- Ter resguardado o sigilo das informações pessoais e médicas;

- Ser acompanhado por pessoa de sua escolha durante consultas e internação, bem como em casos de trabalho de parto, nos termos da Lei nº 11.108, de 2005. No caso de crianças, adolescentes e idosos, o acompanhante deve estar presente durante todo o período;
- Receber informações completas, claras e precisas sobre todo seu atendimento e condição, com possibilidade de livre esclarecimento de dúvidas;
- Ter o poder de consentir ou não com procedimentos e exames, dentro do possível, respeitando sempre a primazia da vida do paciente;
- Ter acesso a analgesia e a cuidados paliativos;
- Ter a liberdade para buscar uma segunda opinião médica ou para solicitar a substituição do profissional responsável por seu atendimento;
- Ter acesso a toda documentação que lhe diz respeito (exames, informações de alta, prontuário completo se solicitado etc.).

Os documentos deverão ser elaborados de forma completa e legível, com a identificação de todos os responsáveis pelos atendimentos;

- Ter direito a atendimento religioso de sua escolha caso a condição clínica do paciente possibilite o contato e a visitação;
- Ter acesso a toda a documentação e a tabelas referentes a custos de procedimentos e internações;
- Ter garantida sua segurança e a de seus pertences;
- À grávida deve ser garantido o parto humanizado, em linha com as diretrizes do Ministério da Saúde (MS);
- Ter a possibilidade de acesso aos canais de reclamação e de denúncia.

São deveres do paciente:

- Respeitar os profissionais e os demais pacientes, tratando-os com urbanidade e cortesia, sempre preservando sua imagem e sua privacidade;

- Fornecer informações completas e verdadeiras sobre seus dados pessoais e antecedentes e demais informações solicitadas;
  - Tomar ciência e respeitar as normas do hospital, as condições de internação, as coberturas, os procedimentos a serem realizados e as demais regras aplicáveis;
  - Buscar de forma respeitosa a resolução de eventuais conflitos e disputas, utilizando os canais adequados;
  - Responsabilizar-se por suas escolhas no tocante à recusa de tratamentos ou de procedimentos;
  - Responsabilizar-se por sua decisão em caso de alta a pedido.
- i) Beneficência (fazer o que é mais benéfico para o paciente);
  - ii) Não maleficência (não causar danos ao paciente e não o expor a riscos);
  - iii) Justiça (prestar atendimento moralmente correto e adequado a cada paciente);
  - iv) Imparcialidade (atender de forma isenta, visando o melhor para paciente);
  - v) Autonomia (permitir que o paciente decida sobre sua saúde, sempre que sua decisão não envolver riscos ou danos a terceiros).

O atendimento médico-hospitalar deve ser pautado pelos seguintes princípios:

Cada paciente possui sua história de vida, crenças e expectativas individuais. O atendimento hospitalar deve respeitar essas individualidades. É essencial, dessa forma, privilegiar a escuta adequada do paciente e os diálogos abertos sobre as indicações médicas, as preferências do paciente e os impactos à sua qualidade e ao seu estilo de vida.



# O paciente no laboratório de análises clínicas

Segundo a Constituição Federal de 1988, todos as pessoas têm direito às ações e aos serviços necessários à promoção e à recuperação de sua saúde. Nisso, podemos também incluir a realização de exames laboratoriais, quando necessários.

É sabido que a maior parte das decisões médicas – que impactam o diagnóstico, a terapêutica e o prognóstico do paciente – é orientada com base nestes exames. Portanto, os laboratórios de análises clínicas possuem um papel integral no cuidado do paciente e detém uma grande responsabilidade na emissão de resultados confiáveis. As análises laboratoriais e de imagem são situações bastante complexas e delicadas, que carregam seus próprios riscos e comportamentos esperados.

## Dos possíveis erros

Nos laboratórios de análises clínicas, a maior parte dos erros ocorre já na recepção do laboratório, podendo estender-se até a coleta dos exames, como será ilustrado a seguir:

- Interpretação incorreta do pedido de exames;
- Cadastro incorreto do paciente ou do exame a ser realizado;
- Falta de documento para identificação correta do paciente;
- Falta de registro dos medicamentos em uso pelo paciente;
- Preparo inadequado do paciente;

- Coleta de amostra de sangue em via de infusão de medicamentos;
- Contaminação de amostras;
- Erro no preenchimento dos dados no tubo de coleta;
- Coleta de material insuficiente;
- Tubo de coleta ou recipiente impróprio para o material coletado;
- Formação de hematomas no paciente;
- Extravio de amostras;
- Horário de coleta incorreto;
- Falta de homogeneização da amostra;
- Amostra não preservada durante o transporte e/ ou armazenamento.

Para buscar minimizar os possíveis erros, os laboratórios podem adotar procedimentos como a rastreabilidade da amostra e dos documentos de suporte, a dupla identificação do paciente, o treinamento frequente da equipe, além da rastreabilidade e da validação da amostra.

## Dos direitos dos pacientes

Aos pacientes deve-se garantir o livre acesso ao local em que os exames serão realizados, respeitando-se as necessidades individuais de cada paciente, sendo que o ambiente deve ser adequado e digno ao seu atendimento.

A intimidade, a individualidade e a privacidade do paciente no momento do atendimento laboratorial são direitos constitucionais que devem ser garantidos, não sendo admitidos quaisquer tratamentos impróprios, desrespeitosos e preconceituosos. Todos os pacientes devem ser tratados com acolhimento, com atendimento humanizado e sem qualquer discriminação de qualquer natureza, seja ela ética, social ou religiosa.

Os pacientes devem ser identificados pelo nome e sobrenome, respeitando a sua individualidade e seus valores éticos, morais e culturais, independentemente de seu estado de consciência.

Os pacientes que vivem com HIV/AIDS ou que são portadores de doenças infectocontagiosas não podem sofrer

qualquer tipo de discriminação ou tratamento diferenciado nos serviços laboratoriais.

Se o paciente é criança ou adolescente, de acordo com o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), é assegurada a permanência integral de um dos pais ou do responsável durante a realização dos exames.

Nos casos em que o paciente é idoso, ou seja, tem mais de 60 anos, deverá ser concedida a prioridade, sempre com direito a ter um acompanhante, nos termos do Estatuto do Idoso, ressalvados os casos de urgência ou emergência.

O paciente tem direito de identificar o profissional por crachá preenchido com o nome completo, função e cargo e exigir que todo o material utilizado por esse profissional seja devidamente esterilizado ou descartável, além de manipulado segundo normas de higiene e prevenção.

Antes da realização do exame, é direito do paciente obter todas as explicações que entender como pertinentes sobre o exame que será realizado, de forma clara, simples, objetiva e adaptada à sua condição social. Ainda, deve ser esclarecido acerca da finalidade da coleta do material para o exame de laboratório. Durante a execução do exame, o paciente tem direito de receber do profissional de saúde que o atende todo o auxílio necessário para melhoria de seu conforto e bem-estar, garantindo-se sua integridade física, psíquica e moral, bem como segurança necessária à realização do procedimento. Ainda, ao longo deste procedimento diagnóstico perante o laboratório, ao paciente fica assegurado o direito de ser

informado das condutas que serão realizadas, bem como seus benefícios, riscos e consequências. Para tanto, deverá manifestar seu consentimento livre, voluntário e esclarecido mediante assinatura de termo por escrito. Em caso de menor de 18 anos, pessoa incapaz ou impossibilitada de manifestar seu consentimento, o consentimento poderá ser realizado por representante legalmente autorizado.

Todas as informações pessoais do paciente devem ser mantidas em estrita confidencialidade, por meio de sigilo profissional, desde que tal ação não provoque riscos a terceiros ou à saúde pública. Deve ser garantido pela instituição laboratorial o sigilo do resultado dos exames de seus pacientes.

Os resultados dos exames são de propriedade do paciente, ou seja, não poderão ser retidos pela unidade laboratorial sob nenhuma hipótese. Por isso, somente podem ser concedidos aos próprios pacientes ou seus familiares devidamente identificados.

### **Os deveres do paciente durante a realização de exames laboratoriais**

Um dos principais objetivos dos exames laboratoriais é auxiliar o profissional da saúde na obtenção de resultados clínicos e históricos de saúde do paciente para que ele possa ministrar satisfatoriamente o melhor tratamento possível.

Por isso, a participação do paciente é igualmente importante e algumas condutas devem ser seguidas para a garantia da segurança e do resultado, que deve ser preciso e adequado.

O paciente deve prestar informações claras e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, uso de medicamentos, uso de entorpecentes, reações medicamentosas e quaisquer outras informações de sua saúde que possam vir a interferir nos resultados de seus exames.

Ele também deve observar todas as instruções que foram transmitidas pelos profissionais do laboratório que estão prestando o atendimento e seguir corretamente todas as recomendações para a realização do exame, para o respectivo preparo e para a suspensão de medicamentos em uso.

Ao receber qualquer informação importante para realização do exame, o paciente deve expressar se entendeu clara e objetivamente as informações e orientações recebidas pelo profissional, devendo fazer perguntas sempre que não estiver seguro ou com dúvidas.

O paciente deve, também, buscar sempre orientação antes de realizar qualquer procedimento ou firmar documentos que não se sinta confortável em fazê-lo. Durante a realização do exame, o paciente deve seguir as instruções recomendadas pela equipe técnica que o atende e ter ciência de que poderá ser responsabilizado pelas consequências possivelmente advindas em caso da sua recusa. O paciente deve, igualmente, procurar informações no laboratório em que esteja realizando os seus exames sobre meios de comunicação disponíveis para exercer os seus direitos aqui explicitados, incluindo, mas não se limitando a, dúvidas, reclamações e/ ou sugestões que surgirem durante o seu atendimento.

# O paciente na aquisição, no manuseio e no uso de medicamentos

Existem diversos erros causados por fatores distintos que potencialmente interferem no consumo de medicamentos. Esses erros podem ocasionar sérios prejuízos para a saúde ou até mesmo levarem o paciente a óbito.

O médico precisa estabelecer uma relação de confiança e transparência com o paciente, para que haja adesão na conduta prevista nas prescrições. Por isso, é fundamental que pacientes e profissionais de saúde conversem abertamente sobre o uso de medicamentos, esclarecendo dúvidas, identificando potenciais interações medicamentosas e riscos envolvidos, bem como apontando os benefícios de usar qualquer medicamento que venha a ser necessário.

Fique atento às diferentes informações contidas em sua receita e peça esclarecimentos em relação aos aspectos que você não compreender. **Sua compreensão é fundamental para o sucesso do tratamento.**

A administração dos medicamentos pode acontecer em diferentes lugares: em casa, em clínicas e ambulatórios, no hospital e na farmácia, apenas para citar algumas das possibilidades. A sua utilização deve ser sempre feita com orientação de um profissional de saúde especializado, já que o uso incorreto pode trazer sérios danos à saúde.

**Lembrando que medicamentos só podem ser prescritos por médicos, dentistas, farmacêuticos ou outro profissional de saúde, desde que habilitados.**

## **Durante a consulta ou atendimento**

A ANS orienta que pacientes conheçam, prestem atenção e tenham algumas precauções antes de tomarem medicamentos, seguindo algumas orientações básicas, como:

- Durante a consulta ou atendimento emergencial o paciente deve informar todos os medicamentos que usa, ainda que sejam fitoterápicos e naturais;
- O paciente deve informar se é alérgico a qualquer substância e se, porventura, já teve alguma reação adversa como náuseas, tonturas, alergias, insônia, dores de cabeça etc.;
- Mulheres grávidas devem informar sobre a gravidez logo no início, pois existem diversos medicamentos contraindicados para gestantes;
- Caso o paciente faça uso de drogas,

tabaco ou bebida, também deve informar ao médico;

- O paciente deve perguntar se pode dirigir veículos, operar máquinas e executar tarefas que requerem concentração enquanto estiver utilizando o medicamento;
- Sempre que receber uma receita de um profissional de saúde, o paciente deve se certificar de que a letra está legível. Em caso negativo, deve perguntar. Vale lembrar que a caligrafia legível na prescrição é uma obrigação prevista em lei.

## **Recebendo ou comprando o medicamento**

Ao utilizar os serviços públicos de saúde, o paciente tem o direito de receber gratuitamente os medicamentos receitados, desde que façam parte das relações de medicamentos no SUS para o tratamento do problema de saúde. Pela regra, os medicamentos disponibilizados no SUS devem ser receitados pela denominação genérica e não pelo nome de marca.

Além disso, eles devem ser adquiridos somente em farmácias legalizadas ou recebidos nas Unidades Públicas de Saúde. O comércio de medicamentos em lojas de conveniência, padarias, academias e ambulantes não é permitido, além de não haver garantias quanto à procedência do produto.

As instruções na bula e na embalagem devem ser lidas com atenção, assim como é importante verificar se o medicamento é de uso interno (isto é, se é para tomar ou se são medicamentos injetáveis) ou de uso externo (como pomadas, cremes, supositórios ou solução em gotas para uso nos olhos e ouvidos).

A automedicação deve ser rechaçada, uma vez que alguns medicamentos, ainda que possam ser comprados sem a prescrição médica, podem causar riscos à vida. Ao comprar ou ao receber o medicamento, é necessário conferir se é o mesmo medicamento prescrito.

Todos os medicamentos com tarja, seja ela vermelha ou preta, somente são adquiridos mediante a apresentação de receita. Isso ocorre porque eles são mais perigosos e podem causar danos à saúde. Por isso, trazem a inscrição “venda sob prescrição médica”.

Ao comprar alguns desses medicamentos, a receita é obrigatoriamente retida pelas farmácias e drogarias — caso dos medicamentos que podem causar dependência física e/ou psíquica ou que são antibióticos.

Outro ponto importante que requer atenção diz respeito à **validade do medicamento** e ao **número de registro**. É recomendável comprar somente medicamentos que estejam dentro do prazo de validade. Na embalagem, pode ser observada a presença do número de registro, como no exemplo a seguir:

### Reg. MS 1-XXXX. YYYY.ZZZ-W

Caso na embalagem não conste essa anotação, o medicamento não deve ser adquirido. Igualmente, não devem ser comprados ou aceitos medicamentos que estejam com a embalagem aberta,

com o lacre rompido ou com o rótulo borrado ou apagado.

Orientações sobre como acondicionar o medicamento podem ser solicitadas diretamente ao farmacêutico. De antemão, é sabido que luz, umidade e calor devem ser evitados no armazenamento.

Embora muitas pessoas tenham o costume, não é recomendado armazenar medicamentos no banheiro, cozinha ou outro lugar onde o sol bate diretamente ou ambientes quentes. Ainda: Há medicamentos que devem ser guardados em geladeira, caso dos remédios termolábeis – que devem ser mantidos em caixa plástica fechada, na parte interna da geladeira, ou seja, nunca na porta, para evitar variações de temperatura.

Se o paciente não souber como utilizar algum medicamento — o que ocorre com frequência com bombinhas de asma, por exemplo — o farmacêutico pode fazer uma demonstração.

Ao adquirir o medicamento em farmácias ou drogarias, é direito do consumidor **exigir a nota fiscal**. Ela garante a troca ou a devolução do produto se necessário.

Cor e cheiro alterados, falta de algum comprimido na embalagem, etc. podem ser sinais de que há algo errado com o medicamento. Se isso ocorrer, é possível informar a Vigilância Sanitária local ou notificar a Anvisa.

Em casa

O uso de medicamentos indicados por outras pessoas, como amigos, vizinhos, parentes ou até mesmo pelo balconista da farmácia ou da drogaria, não deve ser incentivado. Medicamentos não prescritos pelo profissional de saúde podem inclusive agravar o quadro

clínico.

Igualmente, a prescrição deve ser seguida à risca, incluindo os horários, o período e as doses indicadas.

No caso de pacientes que sofram de doenças crônicas que exigem o uso continuado de um ou mais medicamentos, é essencial não interromper o tratamento sem o conhecimento de quem o prescreveu.

Não é indicado suspender o uso de medicamentos ao primeiro sinal de melhora, uma vez que os medicamentos precisam ser tomados ao longo de todo o tratamento indicado, principalmente durante o uso de antibióticos e outros medicamentos de uso controlado. Sintomas que não estavam presentes antes do início do uso do medicamento também devem ser comunicados. Isso inclui coceiras, tontura, dores de cabeça, alterações de humor etc.

Embora seja amplamente informado, também não é recomendável ingerir bebidas alcoólicas em concomitância com o uso de medicamentos. Por fim, para evitar acidentes, é importante manter os medicamentos longe do alcance de crianças e animais domésticos.

Descarte de medicamentos  
Fracos ou recipientes vazios de medicamentos não devem ser reutilizados para outros fins. Da mesma forma, outros recipientes não devem ser usados para guardar medicamentos. Por conta da facilidade de contaminação do solo e da água, sobras de medicamentos não devem ser descartadas no lixo comum, na pia ou no vaso sanitário.

Como alternativa, existe a possibilidade de entregar os resíduos a um posto de coleta. Farmácias, drogarias e unidades básicas de saúde costumam oferecer esse serviço<sup>10</sup>.

<sup>10</sup> É possível consultar se a sua localidade possui o serviço em <http://www.descarteconsciente.com.br/>.

# O paciente na aquisição e manuseio de equipamentos e demais produtos de saúde

Existe uma gama de equipamentos e produtos de saúde que podem ser livremente adquiridos pelos pacientes, os chamados equipamentos de uso leigo. Assim, o paciente pode manusear ele mesmo o produto, no local e no horário que lhe forem mais convenientes. É o caso dos medidores de glicemia e de pressão arterial.

Na aquisição desses produtos, é essencial que o paciente tome o cuidado de adquiri-los somente de fornecedores autorizados no Brasil e conhecidos por sua seriedade no mercado. Também é interessante buscar saber se o produto está devidamente registrado na Anvisa<sup>11</sup> e, quando necessário, se há certificação pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro)<sup>12</sup>.

Isso trará a segurança necessária que se precisa, pois, esses órgãos garantirão que o produto adquirido passou por todos os testes necessários e que está apto à finalidade a que se propõe, sem trazer riscos à segurança do paciente

O s números do registro na Anvisa e do certificado do Inmetro, quando aplicáveis, devem estar contidos no rótulo da embalagem do produto. Caso tenha dificuldade em encontrar essas informações na embalagem do produto, o paciente deverá solicitar ajuda ao vendedor ou ao atendente que está lhe auxiliando a adquirir o produto.

Além disso, o paciente precisa manter arquivadas as informações atinentes à

numeração do registro na Anvisa e ao lote de fabricação do produto. Esses dados serão úteis se o fabricante precisar localizar determinado lote de 11 produtos para fins de recall<sup>13</sup>, por exemplo. Nesse caso, o paciente saberá que há algum problema com o produto adquirido e deverá devolvê-lo no ponto de venda ou em outro local indicado pelo fabricante. Nessa situação, o paciente deverá ficar atento para ser ressarcido de uma forma justa, uma vez que tem direito à reposição ou ao reparo do bem gratuitamente.

Após a aquisição, o manuseio do produto também requer muita atenção do paciente, uma vez que deve seguir exatamente a determinação do fabricante constante no manual técnico do usuário. Esse manual acompanha o produto em sua embalagem.

Informações importantes relacionadas a devolução requisitos de higienização, calibração, voltagem, armazenagem, listagem de consumíveis e data estimada de vida útil devem ser observadas pelo paciente de modo a evitar a utilização indevida do bem, evitando danificá-lo ou até mesmo expor alguém a algum tipo de risco à saúde.

Na existência de dúvidas quanto ao manuseio adequado do produto ou necessidade de reportar problemas problemas de qualidade, o paciente deve buscar junto à empresa fabricante atendimento técnico especializado para orientação, por meio do SAC.

Caso não consiga apoio na empresa

citada acima, o paciente poderá reportar sua dificuldade diretamente no site da Anvisa<sup>14</sup>, nos serviços de tecnovigilância e por meio do atendimento pós mercado, a fim de relatar problemas de qualidade no produto adquirido.

Durante a vida útil do produto, caso o paciente deseje buscar algum tipo de assistência técnica para reparos, é primordial que ele opte por empresas credenciadas pelo fabricante, evitando, assim, as que podem não prestar um bom serviço técnico, devolvendo-o sem a eficácia e sem a segurança que dele se espera.

É sempre importante destacar que na aquisição e no manuseio adequado do produto, o paciente poderá se apoiar nos direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor (CDC). Nesse sentido, a lei resguarda ao consumidor proteção em situação de vício e defeito do produto, possibilitando que haja a troca, o reparo ou até mesmo a devolução do valor pago, desde que respeitados os requisitos legais.

Ao atentar aos alertas mencionados, o paciente poderá se proteger e equilibrar o mercado, uma vez que essa postura ativa exige dos fornecedores desse tipo de produto um maior comprometimento com a qualidade e com os direitos do consumidor. Pacientes e consumidores instruídos são fiscais.

<sup>11</sup> A lista está disponível em <https://consultas.anvisa.gov.br/#/genericos/>.

<sup>12</sup> É possível verificar a certificação em <http://www.inmetro.gov.br/prodcert/produtos/busca.asp>.

<sup>13</sup> Recall: solicitação de devolução de um lote ou de uma linha inteira de produtos feita pelo próprio fabricante.

<sup>14</sup> O reporte poderá ser feito em <http://portal.anvisa.gov.br/notivisa>.

# A LGPD e os dados dos pacientes

Recentemente, foi aprovada a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei nº 13.709, de 2018. Ela entrará em vigor em agosto de 2020, quando serão vislumbrados com mais clareza os princípios, os direitos e as garantias fornecidas pela legislação, inclusive aqueles atinentes aos pacientes, às regulações da área da saúde e ao Código de Defesa do Consumidor

A LGPD estabelece princípios, regras e padrões para a utilização de dados pessoais, ou seja, informações que podem identificar ou tornar identificável uma pessoa. Um de seus principais objetivos é buscar o respeito à privacidade e evitar a violação da intimidade, da honra e da imagem<sup>15</sup> — já previstos na Constituição Federal de 1988, que estabelece a preservação da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem como direitos fundamentais<sup>16</sup>.

Tendo em vista a figura do paciente como pessoa envolvida na cadeia da saúde, devem ser elencadas outras normas setoriais que dispõem a respeito do tema da privacidade e da proteção de dados pessoais, tais como as regulamentações do MS, do Conselho Federal de Medicina (CFM) e da Anvisa.

Ainda, levando em consideração o paciente enquanto consumidor, deverão ser observadas também as previsões do Código de Defesa do Consumidor a respeito do tema.

## Código de Defesa do Consumidor

O paciente pode ser considerado em algumas ocasiões como consumidor quando adquire um produto ou serviço como destinatário final<sup>17</sup>. Neste caso, o consumidor poderá ter acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais de consumo arquivados sobre ele, bem como as suas respectivas fontes<sup>18</sup>. Enquanto consumidor, o paciente poderá solicitar a correção de seus dados cadastrados sempre que encontrar alguma informação incorreta.

## Ministério da Saúde

A proteção de dados na esfera pública também é de extrema importância. No Brasil os dados e as informações individuais dos usuários referentes ao SUS devem ser captados e disponibilizados de forma segura. Ainda, os dados devem ser armazenados sob sigilo<sup>19</sup>. O Ministério da Saúde tem a responsabilidade pela gestão de medidas e pelo

procedimentos de segurança e sigilo dos registros de conexão e dos dados<sup>20</sup>.

## Agência Nacional de Vigilância Sanitária

A Anvisa regulamenta as boas práticas farmacêuticas para o controle sanitário do funcionamento e estabelece que é responsabilidade do estabelecimento farmacêutico assegurar a confidencialidade dos dados, a privacidade do usuário e a garantia de que acessos indevidos ou não autorizados a estes dados sejam evitados e seu sigilo garantido<sup>21</sup>.

Da mesma forma, os dados obtidos em decorrência da prestação de serviços farmacêuticos devem apenas ser utilizados para a prestação dos serviços<sup>22</sup>. Outro fator importante é que a Anvisa estabelece que os prontuários pertencem ao paciente e devem estar permanentemente disponíveis para que estes possam acessá-los<sup>23</sup>.

## Conselho Federal de Medicina

O Código de Ética Médica<sup>24</sup> estabelece que os médicos devem preservar em sigilo os dados que tenham conhecimento em virtude de sua profissão.

<sup>15</sup> Art. 1, I e IV, da Lei nº 13.709/18.

<sup>16</sup> Art. 5, X, da CF.

<sup>17</sup> Art. 2, da Lei 8.078/90.

<sup>18</sup> Art. 43, da Lei 8.078/90.

<sup>19</sup> Art. 29, da Portaria nº 940/2011, do Ministério da Saúde.

<sup>20</sup> Art. 28, III, da Portaria nº 940/2011, do Ministério da Saúde.

<sup>21</sup> Art. 59, da RDC nº 44/09, alterada pela RDC nº 41/12.

<sup>22</sup> Art. 82, da RDC nº 44/09, alterada pela RDC nº 41/12.

<sup>23</sup> Art. 28, da RDC nº 63/11.

<sup>24</sup> Resolução CFM nº 2226/18.

Assim, os dados relativos a pacientes não podem ser revelados. O conteúdo do prontuário ou da ficha médica só poderá ser revelado com o consentimento do paciente<sup>25</sup>.

O Conselho Federal de Medicina prevê que os dados de prontuários médicos<sup>26</sup> não podem ser utilizados por pessoas que não são obrigadas a manter o sigilo das informações contidas em seu interior. O documento estabelece também que o médico não poderá negar ao paciente, ou ao seu representante legal, o acesso ao prontuário – bem como não pode se recusar a fornecer uma cópia quando solicitada, exceto quando ocasionar riscos ao próprio paciente ou terceiros<sup>27</sup>.

Recentemente, foram criadas regras para o armazenamento eletrônico de prontuários médicos<sup>28</sup> para assegurar a integridade, autenticidade e a confidencialidade do documento físico. Todas as informações contidas nos documentos originais devem ser digitalizadas e as informações poderão ser eliminadas após o cumprimento de um prazo mínimo de 20 anos<sup>29</sup>.

### Lei Geral de Proteção de Dados

Conforme mencionado, a LGPD estabelece princípios, regras e padrões para a utilização de dados pessoais, tanto por empresas (pessoas jurídicas) públicas ou privadas como por pessoas físicas, nos ambientes online e offline e nos mais diversos setores.

Essas novas disposições são essenciais para a prestação de um serviço mais transparente, ético e seguro aos pacientes de entidades públicas e privadas, em suas relações com os diversos atores da cadeia de saúde, tais como hospitais, farmácias, farmacêuticas, associações de pacientes e entidades de classe.

### Conceitos essenciais da LGPD<sup>30</sup>

- **Consentimento:** Nos termos desta lei, “consentimento” significa a manifestação livre, que deve ser informada ao titular e ser inequívoco pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada. Importante ressaltar que o consentimento não é a única base legal que a LGPD estabelece para a utilização de dados pessoais.
- **Dados anonimizados:** São informações que não identificam uma pessoa, considerando meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião do tratamento, e por isso estes dados não estão sujeitos à LGPD. São exemplos de dados anonimizados os dados estatísticos.
- **Dados pessoais:** Informações relacionadas a uma pessoa natural identificada ou identificável. No caso, dados que possam identificar o paciente ou, em um contexto, possam tornar identificável devem ser considerados como dados pessoais.

Podem ser como dados pessoais informações que identifiquem diretamente o paciente, como RG, CPF, nome completo, além dos dados que identifiquem indiretamente, como endereços IP.

- **Dados pessoais sensíveis:** São dados que têm uma atenção especial da lei em virtude de seu potencial de gerar discriminação. São elencados como dados sensíveis os dados relacionados à origem racial ou étnica, à convicção religiosa, à opinião política, à filiação a sindicato ou à organização de caráter religioso, filosófico ou político, referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico.
- **Entidades:** Consistem em organizações públicas ou privadas que utilizem dados pessoais. Na área da saúde, são exemplos de entidades os hospitais públicos e privados, as farmacêuticas, as farmácias, as entidades de classe, as associações de pacientes e as clínicas médicas.
- **Titular:** Consiste na pessoa a quem se referem os dados pessoais. O paciente é titular de seus dados pessoais.
- **Tratamento:** Toda atividade relacionada aos dados pessoais, desde sua coleta até a sua eliminação. Abarcam esse conceito

<sup>25</sup> Resolução CFM nº 1.605/2000.

<sup>26</sup> Segundo o art. 1, da Resolução 1638/02, o Prontuário Médico é o documento único constituído de um conjunto de informações, sinais e imagens registradas, geradas a partir de fatos, acontecimentos e situações sobre a saúde do paciente e a assistência a ele prestada (...).

<sup>27</sup> Art. 88, da Resolução 2.217/18.

<sup>28</sup> Lei 13.787/18.

<sup>29</sup> Art. 6, da Lei 13.787/18.

<sup>30</sup> Ressaltamos que neste guia não são mencionados todos os conceitos previstos pelo art. 5, da LGPD.

atividades como acesso, coleta, compartilhamento, exclusão, acesso e armazenamento.

### O que não é dado pessoal

Não são considerados como dados pessoais aqueles que não identificam ou tornam identificável uma pessoa, como os dados estatísticos. Ainda, a LGPD não se aplica à utilização de dados pessoais para finalidades não econômicas, artísticas, jornalísticas, acadêmicas ou para promover segurança pública, defesa nacional, segurança do Estado ou atividades de investigação e repressão penal.

### Princípios da proteção de dados

Entidades públicas ou privadas, caso desejem informações pessoais, serão obrigados a seguir os seguintes princípios:

- Finalidade: Toda utilização de dados deverá ter um objetivo claro, que deve ser informado ao paciente.
- Adequação: A utilização dos dados deve necessariamente estar relacionada ao objetivo informado.
- Necessidade: Apenas dados pessoais necessários podem ser utilizados para que sejam cumpridos os objetivos informados ao paciente.
- Livre acesso: O paciente poderá, de forma facilitada e gratuita, solicitar informações à entidade a respeito de quais dados possuem ao seu respeito.
- Qualidade dos dados: Os dados pessoais devem ser corretos, exatos, claros e atualizados.
- Transparência: Os pacientes devem ser informados de forma clara e precisa a respeito dos objetivos a serem atingidos ao terem seus dados utilizados.
- Segurança: A utilização dos dados pessoais de titulares deve ser realizada com medidas de

segurança adequadas de forma a proteger essas informações de situações ilegais, perdas, alterações etc.

- Prevenção: As entidades devem utilizar medidas para prevenir que ocorram danos em virtude da utilização de dados pessoais.
- Não discriminação: Não poderão ser utilizados dados pessoais para finalidades discriminatórias.
- Responsabilização e prestação de contas: Todas as entidades devem demonstrar que adotam medidas para respeitar as leis aplicáveis. Não basta que a entidade pública ou privada cumpra com a LGPD, mas também que comprove que realmente está cumprindo com a legislação.

### Direitos do paciente

Os pacientes enquanto titulares de dados pessoais possuem os seguintes direitos:

- Confirmar que a entidade utiliza seus dados pessoais;
- Acessar os dados pessoais que a entidade possa possuir do paciente;
- Solicitar que os dados desnecessários, utilizados em excesso ou ilícitos sejam anonimizados, bloqueados ou eliminados;
- Requerer a portabilidade de seus dados pessoais, ou seja, que os dados sejam transferidos para outras entidades. Por exemplo, a portabilidade dos dados pessoais do paciente de um hospital para outro;
- Solicitar a eliminação dos dados pessoais que tenham sido

utilizados, após a entidade colher o seu consentimento;

- Caso a entidade compartilhe dados pessoais com outras entidades, o titular poderá solicitar informações a respeito desse compartilhamento;
- Revogar seu consentimento, ou seja, o paciente poderá a qualquer momento solicitar o cancelamento de seu consentimento para uma entidade (hospitais, clínicas etc.);
- Ser informado sobre a possibilidade de não fornecer consentimento em determinada atividade e quais são as consequências negativas desta escolha.

### Quando os dados pessoais podem ser utilizados

Os dados pessoais, para que possam ser utilizados, devem encontrar justificativa na LGPD.

A lei estabelece algumas diferenças entre os dados pessoais e os dados pessoais de saúde. O quadro a seguir contém as justificativas para a utilização desses dados pessoais:

Dados pessoais	Dados pessoais de saúde
Mediante o consentimento livre, informado e inequívoco	Mediante o consentimento livre, informado, inequívoco, específico e destacado
Para cumprir com uma obrigação legal ou regulatória	Para cumprir com uma obrigação legal ou regulatória
Pela Administração Pública, para fins de execução políticas públicas	Pela Administração Pública, para fins de execução de políticas públicas
Para a realização de estudos por órgão de pesquisa	Para realização de estudos por órgão de pesquisa
Execução de um contrato	Exercício de direito em processo (judicial, administrativo ou arbitral)
Exercício de direito em processo (judicial, administrativo ou arbitral)	Proteção da vida ou incolumidade física (titular ou terceiros)
Proteção da vida ou incolumidade física (titular ou terceiros)	Tutela da Saúde, exclusivamente em procedimento realizado por profissionais de saúde, serviços de saúde ou autoridade sanitária
Tutela da Saúde, exclusivamente em procedimento realizado por profissionais de saúde, serviços de saúde ou autoridade sanitária	Para prevenção à fraude e garantia de segurança do titular
Atender interesses legítimos	

Proteção do crédito

### Crianças e adolescentes

Os pacientes crianças e adolescentes possuem regras específicas estabelecidas pela lei. A utilização de dados pessoais de menores de 18 anos deverá ser realizada com o consentimento específico e destacado de pelo menos um dos pais ou pelo seu responsável legal.

Ainda, a entidade pública ou privada deverá adotar os esforços necessários para que o consentimento em relação à utilização de informações pessoais de crianças e adolescentes seja realizado por seu responsável. Por fim, as informações sobre a utilização dos dados pessoais deverão ser claras, de forma simples e acessível.

### Responsabilidade de entidades públicas e privadas

A LGPD estabelece a responsabilização das entidades públicas e privadas pela má utilização dos dados pessoais ou pela violação à legislação de proteção de dados. Neste sentido, as informações pessoais de pacientes deverão ser utilizadas de forma transparente, adequada, apenas quando necessária e de forma segura, ou seja, pela adoção de medidas de segurança capazes de proteger as informações contra acessos não autorizados ou contra outros incidentes de segurança<sup>31</sup>.

É possível perceber que os dados médicos e pessoais são importantíssimos. Assim, a nova legislação vem regulamentar sua utilização em benefício do paciente, que tem o dever de tomar consciência desta importância e dos regulamentos, para melhor compreender o uso de seus dados na atenção à sua saúde, bem nas atividades econômicas envolvidas na prestação de serviços de saúde.

<sup>31</sup> Todas as regras estabelecidas pela LGPD têm de ser cumpridas.

# Canais de atendimento ao paciente

## Fale com a Agência Nacional de Saúde (ANS)

Se houver necessidade de realizar reclamações sobre demandas não solucionadas com o próprio plano de saúde, ou até mesmo para encaminhar denúncias, é possível contatar a ANS pelos seguintes meios:

- Disque ANS: 0800 7019656;
- Enviar uma carta aos núcleos da ANS presentes em Belém (PA), Belo Horizonte (MG), Brasília (DF), Cuiabá (MT), Curitiba (PR), Rio de Janeiro (RJ), Fortaleza (CE), Porto Alegre (RS), Recife (PE), Ribeirão Preto (SP), Salvador (BA) e São Paulo (SP);
- Utilizar os canais exclusivos para o consumidor, os chamados “Espaço do Consumidor”, no site da ANS;
- Pode-se também prestar reclamação da reguladora por meio do e-OUV, o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal<sup>32</sup>.

## Como denunciar condutas irregulares

As suspeitas da ocorrência de **irregularidades contra a saúde A\S o consumidor** poderão ser encaminhadas para o Ministério Público Estadual de sua localidade.

**São Paulo:** (11) 3119-9700/ 9823/ 9175/9365 ou pelo e-mail [ouvidoria@mpsp.mp.br](mailto:ouvidoria@mpsp.mp.br)

**Rio de Janeiro:** (21) 2550-9050 ou pelo formulário no site<sup>33</sup>

**Minas Gerais:** (31) 3330-8100 ou pelo formulário no site<sup>34</sup>

Na existência de suspeitas de **condutas antiéticas ou infrações legais dos profissionais**, é possível enviar denúncia escrita ao CRM de sua localidade.

**São Paulo:** (11) 4349-9900

**Rio de Janeiro:** (21) 3184-7050

**Minas Gerais:** (31) 3248-7700

CFM: (61) 3445 5900

Para suspeitas de **infrações cometidas pelos planos de saúde** contra o consumidor, pode-se contatar a ANS pelo número 0800 7019656 ou pelo site<sup>35</sup>.

Já para as reclamações acerca da **infraestrutura ou profissionais da rede própria de planos de saúde**, é necessário entrar em contato com a Ouvidoria do seu plano. A listagem pode ser encontrada no site da ANS<sup>36</sup>.

Reclamações sobre a **infraestrutura ou os profissionais do SUS** poderão ser encaminhadas à Ouvidoria Geral, por meio do Disque Saúde (136) ou por formulário próprio online<sup>37</sup>.

Finalmente, comentários relativos às **condições de higiene e segurança dos locais** devem ser direcionados à Vigilância Sanitária de sua localidade.

**São Paulo:** (11) 3065-4600

**Rio de Janeiro:** 1746

**Minas Gerais:** pela página da Secretaria da Saúde<sup>38</sup>

Esperamos que essa cartilha seja útil para esclarecer os principais pontos da atenção à saúde e os diversos direitos e deveres que a compõem. Caso permaneçam dúvidas, busque os canais acima apontados ou o seu médico de confiança.

<sup>32</sup> O acesso se dá pelo site <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacao.aspx>.

<sup>33</sup> O formulário pode ser acessado em <http://www.mprj.mp.br/comunicacao/ouvidoria/formulario>.

<sup>34</sup> O formulário pode ser acessado em <https://aplicacao.mpmg.mp.br/ouvidoria/service/ouvidoria>.

<sup>35</sup> As denúncias podem ser encaminhadas pelo <http://www.ans.gov.br/planos-de-saude-e-operadoras/espaco-do-consumidor/acompanhamento-de-solicitacoes>.

<sup>36</sup> Disponível em <http://www.ans.gov.br/aans/ouvidoria/ouvidorias-dos-planos-de-saude>.

<sup>37</sup> O formulário pode ser acessado em <http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

<sup>38</sup> A página pode ser acessada em <http://www.saude.mg.gov.br/fale-conosco>.

# Autores

**Aline Moura**

Legal e Compliance, Grupo Salus Latam

**Claudia Valente**

Professora e consultora, FIA Business School

**Daniele Lacerda**

Médica de família, Amil/UnitedHealth Group

**Deborah Bistafa**

Coordenadora médica, Assist Care BSL

**Fabio Aspís**

Advogado, Daniel Law

**Gustavo Lucena**

Sócio da área de Risk Advisory, Deloitte

**Maria Luiza Gorga**

Gerente de compliance, Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo

**Rafael Vorburger**

Advogado, sócio-fundador, Vorburger & Villar Advogados

**Tatiane Golfetto**

Compliance officer LATAM Sul, Arthrex do Brasil

**Thays Munhoz**

Advogada sênior, Giamundo Neto Advogados

**Vanessa Torres**

Gerente de compliance, Albert Einstein

**Vívian Fluminense**

Gerente sênior da área de Risk Advisory, Deloitte

**Vivian Sueiro**

Gerente de Auditoria Interna e Compliance, Associação de Assistência à Criança Deficiente (AACD)

## **Deloitte.**

A Deloitte refere-se a uma firma-membro da Deloitte, uma de suas entidades relacionadas, ou à Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"). Cada firma-membro da Deloitte é uma entidade legal separada e membro da DTTL. A DTTL não fornece serviços para clientes. Por favor, consulte [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about) para saber mais.

A Deloitte é líder global em auditoria, consultoria empresarial, assessoria financeira, gestão de riscos, consultoria tributária e serviços correlatos. Nossa rede de firmas-membro, presente em mais de 150 países e territórios, atende a quatro de cada cinco organizações listadas pela Fortune Global 500®. Saiba como os 286.200 profissionais da Deloitte impactam positivamente seus clientes em [www.deloitte.com](http://www.deloitte.com).

Esta comunicação contém somente informações gerais e nenhuma das empresas Deloitte Touche Tohmatsu Limited, suas firmas-membro ou suas entidades relacionadas (coletivamente, a "rede Deloitte") estão, por meio desta comunicação, prestando consultoria ou serviços profissionais. Antes de tomar qualquer decisão ou medidas que possam afetar suas finanças ou sua empresa, você deve procurar um consultor profissional qualificado. Nenhuma entidade da rede Deloitte será responsável por qualquer dano sofrido por qualquer pessoa em decorrência dessa comunicação.