

**Jéssica Alves Machado**

Acadêmica de Enfermagem no Centro Universitário Augusto Motta  
Rio de Janeiro-RJ

**Jessica Rocha Pereira da Silva**

Acadêmica de Enfermagem no Centro Universitário Augusto Motta  
Rio de Janeiro-RJ

**Jordany Silva de Carvalho**

Acadêmica de Enfermagem no Centro Universitário Augusto Motta  
Rio de Janeiro-RJ

**Larissa de Lara Nascimento**

Acadêmica de Enfermagem no Centro Universitário Augusto Motta  
Rio de Janeiro-RJ

**Thamires Evangelista Nunes**

Acadêmica de Enfermagem no Centro Universitário Augusto Motta  
Rio de Janeiro-RJ

**Helena Portes Sava de Farias**

Docente de Enfermagem no Centro Universitário Augusto Motta  
Rio de Janeiro-RJ

## **RESUMO**

Considerado um dos maiores sistemas públicos de saúde existentes, o Sistema Único de Saúde (SUS) é descrito pelo Ministério da Saúde como “um sistema ímpar no mundo, que garante acesso integral, universal e igualitário à população brasileira, do simples atendimento ambulatorial aos transplantes de órgãos”. O nosso sistema de saúde é total e completo e é utilizado por 80% da população brasileira, no SUS o conceito de saúde não é somente as enfermidades mas o ser humano como um todo, as ações do SUS são diversas e abrange, por exemplo, o controle de qualidade da água potável que chega à sua casa, na fiscalização de alimentos pela da Vigilância Sanitária nos supermercados, lanchonetes e restaurantes que você utiliza diariamente, na assiduidade dos aeroportos e rodoviárias, e inclusive, nas regras de vendas de medicamentos genéricos ou nas campanhas de vacinação, de doação de sangue ou leite materno que acontecem durante todo o ano. O objetivo desse estudo é agregar a população em relação aos seus direitos e deveres no nosso sistema público de saúde, assim promove com conhecimento a promoção da saúde e participação social, assim se tornando autônomo dos seus direitos e deveres a população contribui com a melhora do serviço e pode colaborar para um atendimento cada dia mais humanizado.

**Descritores:** Sistema Único de Saúde; Direitos e Deveres do SUS; Ação Educativa.

## **INTRODUÇÃO**

No ano de 1988 a Constituição Federal foi proclamada no Brasil com um amplo conceito de saúde, constituindo assim o Sistema Único de Saúde (SUS) no país. Este Sistema Único de Saúde consiste na agregação de intervenções e condutas realizadas

por órgãos e instituições federais, estaduais e municipais, da administração direta e indireta e das fundações mantidas pelo poder público.

Em meio às lutas pela democracia, foi criado o SUS que é formado pelos princípios da universalidade que assegura o acesso aos meios de saúde, sem que haja diferenciação, seja ela por divergências sociais, culturais ou étnicas; da equidade, seguindo este princípio todas as pessoas são iguais perante ao SUS, porém possuem particularidades, o que ocasionam tratamentos diferentes; E da integralidade, trata da integração de serviços, ampliando o âmbito de atuação do SUS, englobando o fator econômico, social e cultural. Pois para fazer saúde é necessário saberes além do campo da saúde (BRASIL, 1990).

Para consolidar a proposta do SUS, foi elaborada a carta de direitos dos usuários do Sistema Único de Saúde, com os princípios; todo o cidadão tem direito ao acesso ordenado e organizado aos sistemas de saúde; ao tratamento efetivo e adequado de acordo com sua necessidade; ao atendimento humanizado, que o protege de discriminação, e ao atendimento respeitoso. É de responsabilidade do cidadão para que o atendimento seja realizado de forma concordante; e aos gestores compete a defesa para que todos os princípios sejam acatados.

Uma das possíveis causas dos problemas de acesso à saúde pela população é a falta de empoderamento do paciente e o medo de represálias. As ações educativas e de esclarecimento de forma direta e coesa sobre direitos e deveres dos usuários do SUS precisam ser expandidos e chegar até os indivíduos nos mais diversos níveis sociais e econômicos, proporcionando segurança aos usuários, dando voz aos personagens principais da assistência, fortalecendo assim sua participação nos serviços, colaborando com as mudanças necessárias no cenário de saúde. A aquisição de conhecimento suficiente é fundamental para exercer habilidades e atitudes para reivindicação dos mesmos.

A enfermagem tem o papel fundamental de acolher o usuário ficando assim responsável por apresentar os dispositivos, meios e itinerários terapêuticos possíveis utilizados diante do tratamento, promoção e prevenção de possíveis problemas de saúde assim como também a reconstrução de valores e práticas organizacionais, para garantir e difundir os direitos e deveres, tendo em vista a qualidade do cuidado, a garantia de segurança do paciente, adesão e o vínculo estabelecido.

Sendo assim o presente estudo tem como objetivo informar a população sobre seus direitos e deveres enquanto usuários do SUS, abordando de forma remota todos os fundamentos constituintes do SUS. Tendo como intuito, promover influência na autonomia dos participantes, e que haja a disseminação de informações e conhecimentos nos seus grupos e âmbitos sociais, propagando bases de entendimento sobre o tema.

## **REFERENCIAL TEÓRICO**

### **CONSTITUIÇÃO FEDERAL**

Os princípios de diretrizes do SUS (Sistema único de Saúde) são encontrados na constituição federal de 1988, onde defende-se que a saúde é direito de todos e dever do Estado, responsabilizando-se mediante de políticas sociais e econômicas que visem a redução do risco de doenças e outros agravos ao acesso universal e igualitário as ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação dos usuários.

São também de competência pública as intervenções e serviços de saúde como: regulamentação, fiscalização e controle, onde sua execução deve ser feita diretamente ou através de terceiros e, por pessoa física, jurídica de direito privado. Essas intervenções e serviços públicos de saúde integram uma rede regionalizada de hierarquização que

constituem um sistema único, onde deve ser organizado de acordo com as diretrizes sendo elas: descentralização com direção única em cada esfera do governo, atendimento integral com prioridade para as atividades preventivas sem prejuízo dos serviços assistências e participação da comunidade.

Tendo em vista o alicerce estrutural dos princípios da universalidade, equidade e integralidade, que o SUS deve se estabelecer, ou seja, são esses os meios pelos quais escolhemos atingir os objetivos do sistema de saúde brasileiro.

## **LEI Nº 8.080/1990**

Em 1988, o SUS foi inserido na Constituição Federal recém-redigida e adquiriu regulamentação com as Leis Orgânicas de Saúde de nº 8080/90 e nº 8142/90, as quais instituíram formalmente os princípios e diretrizes do SUS, dentre os quais o da participação social. A Lei 8080 de setembro de 1990 o explicitou e inseriu a ideia de controle social sobre a saúde (COELHO, 2012).

Art. 196. 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, 1990).

Além de assegurar a participação social, a legislação do SUS preconiza o acesso universal aos serviços, garantindo o direito à integralidade e à equidade nas ações de saúde.

Entre os objetivos do sus estão a divulgação e identificação dos fatores condicionantes e determinantes da saúde, formulação de políticas de saúde e assistência às pessoas através de ações de promoção e recuperação da saúde.

Estão incluídas ainda no campo de atuação do Sistema Único de Saúde (SUS):

Art 6º - a execução de ações:  
a) de vigilância sanitária;  
b) de vigilância epidemiológica;  
c) de saúde do trabalhador; e  
d) de assistência terapêutica integral, inclusive farmacêutica (BRASIL, 1990).

A participação social nas políticas públicas de saúde, após a Constituição de 1988, por meio dos Conselhos de Saúde do SUS, foi analisada por Cohn e Bujdoso (2015). As autoras debatem vários temas relativos à natureza da participação social em saúde e destacam dois projetos políticos em disputa na implantação do SUS: o projeto neoliberal de esfacelamento dos direitos sociais; e o projeto de construção de direitos sociais, ditado pela Constituição de 1988. Embora a relação Estadosociedade seja intermediada pelo mercado de serviços de saúde, as autoras defendem a saúde como bem público, que deve ser democraticamente atingido, para além dos serviços e da cobertura assistencial.

## **CARTA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DA SAÚDE**

A carta dos direitos dos usuários da saúde (CDUS), tenciona a garantia do acesso de forma universal e igualitária às ações e serviços que visam a promoção, proteção e recuperação da saúde.

O documento aprovado pelo Conselho Nacional de Saúde em sua 198ª Reunião Ordinária, que foi realizada na data dezessete de junho de dois mil e nove (07.06.2009),

sendo um instrumento de empoderamento ao cidadão brasileiro, com o intuito de ofertar conhecimento de maneira mais abrangente dos seus direitos e deveres enquanto usuário.

### **A CDUS É COMPOSTA POR SEIS PRINCÍPIOS, SENDO ELES:**

- I - Todo cidadão tem direito ao acesso ordenado e organizado aos sistemas de saúde.
- II - Todo cidadão tem direito a tratamento adequado e efetivo para seu problema.
- III - Todo cidadão tem direito ao atendimento humanizado, acolhedor e livre de qualquer discriminação.
- IV - Todo cidadão tem direito a atendimento que respeite a sua pessoa, seus valores e seus direitos.
- V - Todo cidadão também tem responsabilidades para que seu tratamento aconteça da forma adequada.
- VI - Todo cidadão tem direito ao comprometimento dos gestores da saúde para que os princípios anteriores sejam cumpridos (BRASIL, 2009).

Tendo em vista a relevância da construção da consciência política dos usuários do sistema no desenvolvimento do exercício da prática de seus direitos e deveres. Os princípios da carta dos direitos dos usuários do SUS destacam a importância da humanização, pois através da mesma, perfaz a possibilitação do avanço da consecução da autonomia do indivíduo em referência ao seu comprometimento no desempenho da mobilização, tornando-o assim eficaz e tendo a participação social de forma ativa.

### **METODOLOGIA**

Este trabalho se caracteriza por uma pesquisa qualitativa que visa através de uma ação educativa explicar a população seus direitos e seus deveres no SUS. Para a realização do projeto foram escolhidos alguns artigos com temas semelhantes que serviu como embasamento para a organização do plano de intervenção assim como o conhecimento sobre a Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde.

A pesquisa qualitativa tende a colocar questões utilizando “o quê”, “como” e “porquê”, e a analisar as respostas no contexto da vida cotidiana e dos significados e explicações atribuídos por cada indivíduo ao fenômeno estudado. Das inúmeras áreas de valor da pesquisa qualitativa para a saúde salientam-se a sua relevância para a compreensão das experiências e sentimentos dos pacientes e seus familiares e para o estudo da organização dos serviços de saúde. De destacar, também, a sua importância para a análise crítica do exercício e formação dos profissionais de saúde, e o seu valor para o melhor planejamento, condução e execução de desenhos de estudo quantitativo (MINAYO, 2008).

O projeto buscou levar conhecimento a população de forma simples e eficaz, onde o usuário pode optar por ter acesso ao conteúdo de maneira remota (videoconferência), assim contribuindo para o seu empoderamento diminuindo possíveis problemas na sua assistência, além de ajudá-lo a entender seu papel como usuário e suas possíveis reivindicações.

A ação educativa elaborada a ser descrita neste trabalho foi reflexionada devido a vivências em âmbitos sociais das autoras em relação a um aglomerado de circunstâncias de determinadas situações de experiências pessoais e por relatos de terceiros. Através de um olhar holístico as situações vivenciadas e relatadas observaram-se muitas das intercorrências tinham de natureza a ausência do conhecimento de seus direitos e

deveres, assim não ocorrendo reivindicações propícias e condutas apropriadas para a solução dos problemas gerados. Contudo, foi pensado na essencial transcendência e contribuição social a elaboração de uma intervenção de empoderamento da população e todos os benefícios que poderia gerar. Desta forma, ocorreu inúmeras pesquisas teóricas acerca do assunto para que houvesse embasamento fundamentado para a criação de estratégias de forma dinâmica e interativa com o público.

## RESULTADOS: PLANO DE INTERVENÇÃO

O presente trabalho tem como intuito gerar esclarecimentos para os usuários do SUS em relação aos seus direitos e deveres a fim de gerar a compreensão do seu papel no contexto do cuidado à sua saúde, estimulando o envolvimento de forma participativa e ampliando sua autonomia.

É de suma importância que a população tenha este conhecimento, para que saiba exigir seus direitos e praticar seus deveres de forma favorável e respeitosa. Pois reivindicando o cumprimento dos direitos contribui para a melhoria dos serviços e das ações de saúde, gerando bons resultados nos atendimentos e tratamentos. Conseqüentemente, tendo como resultado o cumprimento dos princípios e diretrizes do sistema único de saúde e a construção de um padrão de alta qualidade no atendimento.

Possuindo acesso ao conteúdo proposto neste trabalho, e dispondo da aquisição do mesmo, os usuários se tornam potenciais multiplicadores de conhecimento em interações com seus grupos sociais, disseminando informações e tornando mais abrangente a proposta de autonomia dos usuários do sistema único de saúde, sendo possível a mudança de condutas, e adquirindo a emancipação e empoderamento em relação à saúde.

## PROPOSTA DE INTERVENÇÃO

Proposta da Ação Educativa	Apresentação de informações acerca do conteúdo.
Duração da Ação Educativa	Duas horas cada palestra.
Técnica	Palestra em plataforma online ou espaços físicos.
Descrição da Ação	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apresentação do conteúdo;</li> <li>- Discurso sobre a importância do acesso às informações;</li> <li>- Apresentação da Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde;</li> <li>- De forma dinâmica exemplificar os direitos e deveres enquanto usuários do SUS;</li> <li>- Esclarecer possíveis dúvidas e questionamentos;</li> <li>- Disponibilizar um formulário para levantamento de resultados;</li> </ul>

## FORMULÁRIO DE PESQUISA

Ao final da palestra será disponibilizado este formulário a fim de desenvolver os resultados obtidos com a ação educativas.

**FORMULÁRIO**  
DE EMPODERAMENTO DE USUÁRIOS DO SUS

NOME: \_\_\_\_\_ DATA: \_\_\_\_\_

RESPOSTA DE ACORDO COM OS CONHECIMENTOS ADQUIRIDOS NA PALESTRA

DIREITOS E DEVERES	FALSO	VERDADEIRO
DIREITO A SER ATENDIDO COM ORDEM E ORGANIZAÇÃO	( )	( )
NÃO É PERMITIDO O ACESSO A SEU PRONTUÁRIO	( )	( )
AS RECEITAS MÉDICAS NÃO PRECISAM ESTAR COM LETRA LEGÍVEL	( )	( )
DIREITO AO ATENDIMENTO HUMANIZADO E SEM DISCRIMINAÇÃO	( )	( )
É DEVER DO USUÁRIO TRATAR COM RESPEITO OS PROFISSIONAIS DE SAÚDE	( )	( )
É DEVER FORNECER INFORMAÇÕES PRECISAS SOBRE SEU HISTÓRICO DE SAÚDE	( )	( )
NÃO É NECESSÁRIO NOTIFICAR MUDANÇAS DO ESTADO DE SAÚDE	( )	( )
CONHECER E RESPEITAR AS NORMAS DA INTUIÇÃO HOSPITALAR	( )	( )

**FORMULÁRIO**  
DE EMPODERAMENTO DE USUÁRIOS DO SUS

NOME: \_\_\_\_\_ DATA: \_\_\_\_\_

I. VOCÊ CONHECIA A CDUS? RESPOSTA: \_\_\_\_\_

II. JÁ TEVE ALGUM DIREITO NEGADO? SE SIM, QUAL? RESPOSTA: \_\_\_\_\_

III. QUAL ASSUNTO ABORDADO NA PALESTRA MAIS TE CHAMOU ATENÇÃO? POR QUÊ? RESPOSTA: \_\_\_\_\_

IV. ESTA PALESTRA FOI PROVEITOSA PRA VOCÊ? POR QUÊ? RESPOSTA: \_\_\_\_\_

(Elaborado e criado pelas autoras, 2020)

Segundo à técnica, um formulário é um método de pesquisa que consiste em um determinado número de perguntas elaboradas com objetivo para proporcionar aos pesquisadores a compreensão de determinado conhecimento acerca dos resultados alcançados.

A finalidade desses formulários elaborados consiste para o resultado da investigação do conhecimento dos usuários do SUS, esta coleta de informações e respostas aos questionamentos tem como principal objetivo a provocação de discussões. Por intermédio do apuramento dos mesmos será possível determinar as possíveis falhas no sistema para que os usuários tenham domínio do exercício dos seus direitos e deveres. Através desta intervenção é viável desenvolver planos com o intuito de agregar no que concerne o tema.

Contudo, a ação planejada tem destaque à mudança do contexto, visto que é necessário inserir os usuários nas contribuições ao sistema, os tornando corresponsáveis no processo da construção de um sistema de saúde eficiente.



## CONCLUSÃO

Neste presente trabalho podemos reforçar a importância de conhecer seus direitos e deveres em relação ao Sistema Único de Saúde, concretamente o conhecimento proporciona emancipação para reivindicação dos direitos e conhecer os deveres. O SUS é composto por todos os procedimentos necessários para manutenção da saúde, porém ainda existem deficiências que precisam ser sanadas e cobradas por parte dos usuários.

No presente trabalho foi de extrema relevância e contribuição para a fundamentação do mesmo a Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde, pois através deste referencial teórico ocorreu o embasamento do projeto de pesquisa, sendo assim possível compartilhar informações de cunho legal de forma assertiva.

Como proposta de implementação as palestras informativas disseminam as informações necessárias para que a população saiba que caminho tomar para que seus direitos sejam garantidos. As palestras trazem ao público todo o funcionamento do Sistema Único de Saúde, procedimentos e como se conseguir cada atendimento. E quando se sentir lesado também poderá recorrer da maneira correta. Possuir este tipo de informação impede qualquer tipo de retaliação em seus atendimentos e lhe dá autonomia para agir de acordo com seus direitos e deveres.

Sendo assim, ao final de cada palestra espera-se que os participantes absorvam favoravelmente a temática apresentada, os tornando disseminadores de conhecimento e informações de essencial importância para a manutenção da vida com qualidade, e indivíduos empoderados com autonomia e fundamentação das suas ações relacionadas à sua saúde.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. **Constituição Federal de 1988**. Brasília, 1988.

BRASIL. **Emenda Constitucional** n. [s.l.: s.n.], 2000. <[https://conselho.saude.gov.br/web\\_sus20anos/20anossus/legislacao/emendaconstitucionaln29.pdf](https://conselho.saude.gov.br/web_sus20anos/20anossus/legislacao/emendaconstitucionaln29.pdf)>. Acesso em: 26 Nov. 2020.

BRASIL. **Lei n. 8142**. 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. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8142.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8142.htm)>. Acesso em: 26 Nov. 2020.

BRASIL. **Lei no 8.080/1990**. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Brasília, 1990.

BRASIL. **Princípios e conquistas SUS Sistema único de Saúde**. BRASÍLIA: José Serra, 2000.-<[https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/sus\\_principios.pdf](https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/sus_principios.pdf)>. Acesso em: 25 Nov. 2020. WWW.STUDIOGT.COM.BR, STUDIOGT-Desenvolvimento de sites-.

BRASIL. **Sistema Único de Saúde (SUS)** | Secretaria de Estado de Saúde de Minas Gerais. [www.saude.mg.gov.br](http://www.saude.mg.gov.br). <<https://www.saude.mg.gov.br/sus>>.

CAMPOS, CJG; SIQUEIRA, C. **Investigação qualitativa: perspectiva geral e importância para as ciências da nutrição**. Acta Portuguesa de Nutrição, n. 14, p. 30–34, 2018.

CASTRO, B. C. S. et al. **Direitos e deveres dos usuários do Sistema Único de Saúde: relato de experiência**. REFACS, Uberaba, MG, v. 7, n. 1, p. 109-116, 2019. Disponível em: <http://seer.uftm.edu.br/revistaeletronica/index.php/refacs/article/view/3541>. Acesso em: 26 de novembro de 2020. DOI: 10.18554/refacs.v7i1.3541

Desinformação sobre saúde impera no Brasil. Panorama Farmacêutico. <<https://panoramafarmaceutico.com.br/2018/07/06/desinformacao-sobre-saude-impera-entre-os-brasileiros/>>. Acesso em: 26 Nov. 2020.

Entenda a importância e funcionamento do Sistema Único de Saúde (SUS). [www.femama.org.br](http://www.femama.org.br). <[https://www.femama.org.br/site/br/noticia/entenda-a-importancia-e-funcionamento-do-sistema-unico-de-saude-sus-?gclid=CjwKCAiA\\_L9BRBQEiwA-bm5fkFYdbT9eT8T5WgxoCdy2HqEmwWC1cdkfWWNUAPui4pWRY1k5ijGexoCmZUQA vD\\_BwE](https://www.femama.org.br/site/br/noticia/entenda-a-importancia-e-funcionamento-do-sistema-unico-de-saude-sus-?gclid=CjwKCAiA_L9BRBQEiwA-bm5fkFYdbT9eT8T5WgxoCdy2HqEmwWC1cdkfWWNUAPui4pWRY1k5ijGexoCmZUQA vD_BwE)>. Acesso em: 26 Nov. 2020. Constituição Federal (Artigos 196 a 200). [s.l.: s.n., s.d.]. Disponível em: <[https://conselho.saude.gov.br/web\\_sus20anos/20anossus/legislacao/constituicao/federal.pdf](https://conselho.saude.gov.br/web_sus20anos/20anossus/legislacao/constituicao/federal.pdf)>. Acesso em: 26 Nov. 2020.

FIOCRUZ. SUS: **O que é? Leia mais no PenseSUS** | Fiocruz. [pensesus.fiocruz.br](https://pensesus.fiocruz.br/sus). <<https://pensesus.fiocruz.br/sus>>.