

DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS E USUÁRIAS DO SUS

*Rights and Duties
of Brazilian Unified Health System (SUS) Users*

AME
BAURU

Gestão:



FUNDAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO
MÉDICO E HOSPITALAR
FAMESP ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE SAÚDE



1. ACOLHIMENTO E ORGANIZAÇÃO

- Além de respeitadas as prioridades legais (idosos, crianças de colo, pessoas com deficiência, etc.), quem estiver em estado de saúde mais grave ou de maior sofrimento tem preferência no atendimento.

2. INFORMAÇÕES CLARAS E OBJETIVAS

- As informações sobre seu estado de saúde, tratamento, exames, riscos e benefícios de procedimentos, etc. devem ser claras, incluindo as prescrições e receitas médicas, que devem estar escritas de modo legível, com o nome e n.º. de registro do médico/da médica facilmente identificados.
- Todas orientações e informações devem ser passadas a você e a seu/sua familiar ou representante legal em linguagem adequada e compreensível.
- Você tem direito a fazer uso do aplicativo Famesp com Você, que facilita seu acesso às informações sobre seus atendimentos no AME; também tem direito a receber todas as orientações necessárias para utilizá-lo corretamente.



3. RESPEITO E ATENDIMENTO HUMANIZADO

- Os/as profissionais que atuam no SUS (médicos/médicas, enfermeiros/enfermeiras, recepcionistas, vigias, etc.) devem prestar um bom atendimento e um tratamento respeitoso a você, independentemente da sua raça, cor, idade, orientação sexual, estado de saúde, deficiência ou qualquer outra característica.
- Você tem direito a ser identificado pelo seu nome e sobrenome civil, ou, se preferir, indicar o nome pelo qual deseja ser chamado/chamada, independentemente do que está registrado em seus documentos pessoais ou prontuários médicos.
- Todos/todas os/as profissionais devem, também, usar crachás bem visíveis, de modo que você exerça seu direito de identificar facilmente quem está te atendendo.
- Você tem liberdade de recusar ou permitir qualquer procedimento médico (incluindo transfusões sanguíneas), assumindo a responsabilidade por isso, e não pode ser submetido a qualquer procedimento sem saber.
- Também tem direito de interromper, a qualquer tempo, mesmo após ter concordado, tratamentos e procedimentos, desde que tenha ciência dos riscos que esta decisão implica, e não estando configurado o risco de morte.



4. REGISTROS DO SEU ATENDIMENTO

- ☉ Você tem direito a obter seu prontuário médico, laudos e relatórios sempre que quiser e de forma gratuita, respeitando as regras institucionais quanto a horários e prazos para disponibilidade.
- ☉ Também tem direito a obter atestado médico e declarações de acordo com seu estado de saúde.

5. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

- ☉ Você tem direito ao sigilo absoluto de suas informações, mesmo após a sua morte, salvo nos casos de risco à saúde pública. Isso quer dizer que o AME não está autorizado a divulgar seu diagnóstico, tratamento, resultados de exames e procedimentos, etc. a ninguém, a menos que você autorize formalmente.
- ☉ Também tem direito de autorizar formalmente um/uma familiar ou representante legal para ter acesso às informações sobre seu diagnóstico, tratamentos, riscos e tomadas de decisões, no caso de ficar incapaz de exercer sua autonomia.



DEVERES



1. INFORMAÇÕES E IDENTIFICAÇÃO

- ☉ Não minta, nem omita informações sobre seu estado de saúde: isso prejudica todo o seu acompanhamento.
- ☉ Você deve ter em mãos seus documentos pessoais, bem como usar a etiqueta de identificação em local visível ao circular pelo AME, para ser identificado sempre que necessário.
- ☉ Precisa, também, fornecer exames realizados anteriormente, bem como informações sobre cirurgias e procedimentos que já fez, além dos nomes das medicações em uso, sempre que solicitado.



2. RESPEITO

- ☉ Os/as profissionais (sejam da saúde, recepções, limpeza, administração, etc.) que o/a atendem também têm suas próprias características: você deve tratá-los/tratá-las de maneira respeitosa, sem discriminação de raça, cor, idade, orientação sexual ou deficiência. O mesmo vale com relação a outros/outras pacientes e usuários/usuárias do serviço.
- ☉ Você deve evitar sons que perturbem o sossego, ou atrapalhem o atendimento de outras pessoas, tais como voz alta ao falar, ou o uso de aparelhos sonoros e celulares.
- ☉ Você não pode filmar ou fotografar profissionais, pacientes e usuários/usuárias sem a devida autorização formal destas pessoas, sob pena de ajuizamento de ação de indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.

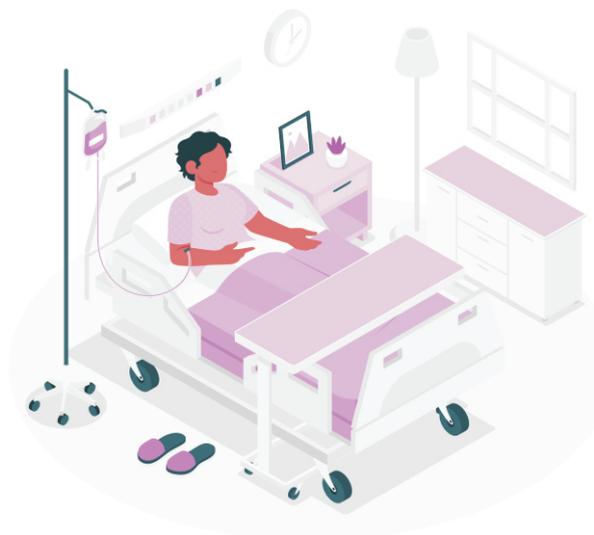
3. RESPONSABILIDADE

- ☉ Você é responsável por seguir o plano de tratamento proposto, após tirar todas as suas dúvidas. Isso significa comparecer às consultas e retornos, exames e procedimentos nos horários agendados, bem como seguir todas as orientações que foram passadas quando estiver fora do AME.
- ☉ Também deve assumir a responsabilidade formal pela recusa a procedimentos ou tratamentos recomendados, bem como pelo descumprimento das orientações passadas pela equipe de saúde.



4. NORMAS INSTITUCIONAIS

- ⦿ As normas foram criadas para garantir a integridade e segurança de todos/todas e para facilitar a convivência entre profissionais, usuários/usuárias e pacientes que passam pelo AME todos os dias. Por isso, você tem o dever de conhecê-las e de segui-las.
- ⦿ Você deve zelar pelos equipamentos e instalações que o AME colocou à sua disposição .
- ⦿ Você deve contribuir com a organização e limpeza das instalações, mantendo seus pertences organizados e não jogando lixo ou quaisquer outros itens no chão ou pela janela.
- ⦿ Você não deve fumar em locais proibidos, nem usar aparelhos eletrônicos próximo a equipamentos hospitalares.
- ⦿ Você deve ser responsável pelos seus objetos pessoais (óculos, celular, carteira, bolsa, etc.).



RIGHTS

1. HOSPITALITY AND ORGANIZED SERVICE

- ⦿ Besides legal priorities (elderly people, lap children, handicapped people, etc.), those who are in more severe health condition or experiencing more suffering than others will get priority service.

2. STRAIGHTFORWARD INFORMATION

- ⦿ Information about your health condition, treatment, diagnostic tests, procedures risks and benefits, etc. must be clear, including medical prescriptions which have to be written legibly, with the precise and clear medical doctor's full name and number of Medical Regional Council.
- ⦿ All guidelines must be passed to you or to your family in a proper and understandable language.
- ⦿ You have the right of using the Famesp com Você app, which make easier for you the access to information about your medical consultations and Bauru MSC services. You also have the right of receiving the needed guidelines in order to use the app properly.

3. RESPECT AND HUMANIZED CARE

- ⦿ SUS staff (medical doctors, nurses, receptionists, guards, etc.) must provide a good care and a respectful treatment to you, regardless ethnicity, color of your skin, age, sexual orientation, health condition, handicap or any other characteristic of yours.
- ⦿ You have the right of being identified and treated by your civil name and surname, or, if it's your preference, indicate the name by which you wish to be called, regardless the name that is in your identity documents or medical records.
- ⦿ The staff must use visible badges, so you'll be able to identify the person who is providing care to you.
- ⦿ You have the right to refuse or to allow any medical procedure (including blood transfusion) as long as you take the responsibility for that, and you can't be subjected to any treatment without knowing it.
- ⦿ You also have the right to interrupt treatments and procedures, at any time, even if you allowed them previously, as long as you are aware about that decision risks, and only if your choice is not likely to cause death.

4. RECORDS OF YOUR CARE

- ⦿ You have the right to get your medical records and reports for free, at any time, following the Bauru MSC rules regarding schedules and deadlines.
- ⦿ You also have the right to get medical certificates and declarations, regarding your health condition.

5. SECRECY AND CONFIDENTIALITY

- ⦿ You are entitled to absolute secrecy of your medical information, even after your death, except in cases of risk to public health. That means Bauru Medical Specialties Clinic is not allowed to disclose your health condition, treatment, procedures, diagnostic test results, etc. to anyone, unless you have formally and previously authorized that.
- ⦿ You also have the right to authorize a family member, or a legal representative, to access the information on your diagnosis, treatments, risks and decision-making, in case of becoming unable to exercise your autonomy.

DUTIES

1. INFORMATION AND IDENTIFICATION

- ⦿ *Do not lie or omit information about your health condition: that would impair all your treatment.*
- ⦿ *You must have your personal documents and you must wear your ID tag in a visible place, in order to be easily identified by the staff.*
- ⦿ *You also must provide previous diagnostic test results and information about surgeries and procedures you've undergone, as well as the names of medications in use, whenever the staff asks for them.*

2. RESPECT

- ⦿ *People that provide care to you also have their characteristics. Therefore, you must treat them respectfully, regardless their ethnicity, color of the skin, sexual orientation or hadicap. The same guideline is valid, when considering other Bauru MSC users and patients.*
- ⦿ *You must avoid making noises that disturb or spoil other people care, like high tone of voice and the use of sound equipments or cell phones.*
- ⦿ *You can't record or take pictures of the staff, other patients and Bauru MSC users without their formal authorization, under the penalty of filling of compensation lawsuit due to material or moral damages from your violation of those terms.*

3. RESPONSABILITY

- ⦿ *You are entirely responsible for following the prescribed treatment plan, right after getting no doubts about it. That means that you have to come out to your medical consultations, diagnostic tests and procedures in time, and follow the guidelines and recomendations even after your discharge.*
- ⦿ *You also must take the formal responsibility for refusing recommended procedures or treatments, and for unfollowing the guidelines provided by the Bauru MSC staff.*

4. HOSPITAL RULES

- ⦿ *Rules have been made in order to guarantee people integrity and safe and to make staff, users and patients coexistence easier. That's why you must know them and follow them as well.*
- ⦿ *You must take care of Bauru MSC equipments and furniture which are at your disposal.*
- ⦿ *You must colaborate to facility cleanliness and organization by keeping your personal things organized and by not throwing garbage or any other objetcs on the floor nor through the window.*
- ⦿ *You can't smoke in prohibited areas, nor use eletronic equipments close to medical equipments.*
- ⦿ *You are responsible for your personal objetcs (glasses, cell phone, wallets, bags, etc.).*

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - S.A.U.

Se sentir que seus direitos não estão sendo respeitados, quiser expressar sua opinião com relação aos nossos serviços, sugerir melhorias ou tirar dúvidas, procure S.A.U.

Horário de funcionamento: 2^a. a 6^a. feira, das 08h às 17h

Local: recepção principal.

Telefones: (14) 3235-8500, ramal 210.

E-mail: sau.amebauru@famesp.org.br

OMBUDSMAN

If you feel like your rights are not being respected by the staff, or if you want to express your opinion about our services, suggest any improvement or ask for more clarification, please contact the Ombudsman.

Opening hours: Monday to Friday, 8AM - 5PM.

Location: main entrance hall

Phone nbr.: +55 (14) 3235-8500, extension 210.

E-mail: sau.amebauru@famesp.org.br

**“O AME Bauru atende exclusivamente pelo SUS.
Qualquer atendimento será pago com recursos públicos
provenientes de seus impostos e contribuições sociais.”**

*“Bauru MSC serves exclusively patients from the Brazilian Unified Health System (SUS).
Whatever care provided to them will be paid with public funds from taxes and social contributions.”*



AME BAURU

AME Bauru "Dr. Jair Marcelino Filho"
Rua Rubens Arruda, quadra 07 - CEP: 17.015-110
Bauru/SP
Fone: (14) 3235-8500
www.amebauru.famesp.org.br

**BAURU MEDICAL SPECIALTIES CLINIC
Bauru MSC "Dr. Jair Marcelino Filho"**
Rubens Arruda Street, block 07, ZIP Code: 17015-110
Bauru/SP
Phone nbr.: +55 (14) 3235-8500
www.amebauru.famesp.org.br



FUNDAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO
MÉDICO E HOSPITALAR
FAMESP ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE SAÚDE



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria da Saúde

