

INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA

SARAH CAROLINE FERNANDES CARDOSO

**DIREITOS DOS USUÁRIOS DO SUS:
A CARTA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DO SUS**

JOINVILLE

2016

SARAH CAROLINE FERNANDES CARDOSO

**DIRETOS DOS USUÁRIOS DO SUS:
A CARTA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DO SUS**

Trabalho de Conclusão de Curso Apresentado
ao Curso de Tecnologia em Gestão Hospitalar
do Campus Joinville do Instituto Federal de
Santa Catarina para obtenção do diploma de
Tecnólogo em Gestão Hospitalar.

Orientadora: Josiane Steil Siewert, Ma.

JOINVILLE

2016

Cardoso, Sarah Caroline Fernandes.
Direitos dos usuários do SUS: A Carta dos usuários do SUS.
Sarah Caroline Fernandes Cardoso – Joinville: 2016.

43 f.

Trabalho de Conclusão de Curso - Instituto Federal de Santa Catarina,
Campus Joinville. Curso Superior de Tecnologia em Gestão Hospitalar. Joinville,
2016)

Orientadora: Josiane Steil Siewert.

1. Direitos 2. SUS 3. Usuários. I Josiane Steil Siewert. II Direitos dos usuários
do SUS: A Carta dos usuários do SUS

**DIREITOS DOS USUÁRIOS DO SUS:
A CARTA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DO SUS**

SARAH CAROLINE FERNANDES CARDOSO

**Este trabalho foi julgado adequado para obtenção do título de Tecnólogo em
Gestão Hospitalar e aprovado na sua forma final pela banca avaliadora abaixo
indicada.**

Joinville, 20 de Junho de 2016.

Banca Examinadora:

Prof^a Ma. Josiane Steil Siewert
Orientadora

Prof^a Débora Rinaldi
Avaliadora

Prof^a Jaqueline Vicentin Patel
Avaliadora

Dedico esse trabalho aos meus familiares, amigos, professores e todos aqueles que acreditaram na minha capacidade, e me incentivaram a não desistir.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por me dar a oportunidade de chegar até aqui, aos meus pais que me ajudaram em todos os momentos, meu irmão Diogo que não mediu esforços para me levar à aula todos os dias que precisei, a Rosimeire que me incentivou a concluir o TCC, a professora Josiane que me acreditou sempre na minha capacidade, e dedicou parte do seu tempo na minha orientação.

Aos meus amigos Andrea, Marileia e Erivaldo que no decorrer desses 3 anos me acompanharam, e fizeram eu acreditar que esse sonho era possível.

A todos os funcionários do IFSC, que não mediram esforços para ajudar a resolver os problemas que surgiram ao longo desses 3 anos.

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo conhecer a produção científica sobre os direitos dos usuários do SUS como uma política pública de saúde dos últimos 10 anos. Para atingir o objetivo proposto, inicialmente foi realizada uma pesquisa bibliográfica realizada com base no banco de dados Literatura Latino Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS) na qual foram utilizados os seguintes descritores: direitos do paciente and SUS. Na primeira pesquisa surgiram 233 artigos. Foram aplicados os critérios de inclusão e exclusão, ficando para análise treze artigos. Após a análise e interpretação dos textos as categorias que emergiram foram: aspectos legais sobre a carta, formas de conscientizar o usuário e o que a relação do usuário com o SUS. A lei determina que a carta dos direitos da saúde seja fixada em todas as unidades de saúde, sejam elas públicas ou privadas, em todo o país, em local visível e de fácil acesso pelos usuários. Também foi verificado que um dos meios de conscientizar os usuários da saúde sobre seus direitos é a educação em saúde, pela qual as informações necessárias poderão ser passadas para eles. Outro aspecto levantado durante a pesquisa é a falta de entendimento dos usuários sobre as funções dos vários setores que compõem o SUS. Através da realização desta pesquisa, verificou-se que grande parte da população e dos profissionais que atuam na área desconhece a existência da Carta dos Direitos dos Usuários do SUS.

Palavras - chave: Carta; Direitos; Usuários; SUS.

ABSTRACT

The present work aims to meet the scientific literature on the rights of the users of SUS as a public health policy of the last 10 years. To achieve the proposed objective, was initially conducted a literature search based on the database of the Latin American and Caribbean Literature in Health Sciences (LILACS) which were used the following descriptors: patient rights and SUS. The first research appeared 233 articles. After applying the inclusion and exclusion criteria, thirteen articles were analyzed. After the analysis and interpretation of the texts the categories that emerged were: legal aspects about the letter, ways to educate the user and the user's relationship with the SUS. The law States that the Charter of health rights is fixed in all health units, be they public or private, in any country, in a visible and easily accessible by users. It was also verified that one of the means to educate users about their rights health is health education, for which the necessary information can be passed to them. Another point raised during the search is the lack of understanding of the users about the functions of the various sectors that make up the SUS. Through this research, it was found that a large part of the population and professionals working in the area is unaware of the existence of the Charter of rights of users of SUS.

Keywords: Letter; Rights; Users; SUS.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
1.1 Objetivo Geral.....	11
1.2 Objetivos específicos.....	11
1.3 Problema.....	11
1.4 Justificativa.....	11
2 REVISÃO DE LITERATURA	13
2.1 Pacto pela saúde	13
2.2 Direitos dos usuários da saúde	14
2.3 Usuários como cidadão	15
3 METODOLOGIA	18
3.1 Tipo de pesquisa	18
3.2 Coletas de Dados	18
3.2.1 Critérios de inclusão e exclusão.....	18
3.3 Análise dos Dados	19
4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	20
4.1 Características dos estudos.....	20
4.2 Aspectos legais sobre a carta.....	21
4.3 Formas de conscientizar o usuário	23
4.4 Relação do usuário com o SUS.....	24
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	26
REFERÊNCIAS	28
APÊNDICES	30

1 INTRODUÇÃO

Com o advento do sistema único de saúde (SUS), através da lei 8080, foram elaborados 13 princípios norteadores. Entre eles pode-se citar: universalidade, equidade, integralidade, descentralização, os quais permitiram que o cidadão brasileiro tivesse o direito de acesso a todo o sistema de saúde pública, sem qualquer tipo de restrição. Entre estes princípios, pode-se destacar o direito do usuário a informação sobre o seu estado de saúde, divulgação de informações sobre o serviço prestado para os usuários e os direitos dos usuários (BRASIL, 2006).

Com passar dos anos observou-se que o cidadão tem um papel importante na construção do SUS, sendo assim foi regulamentado pela Lei nº 8.142/90 a participação da sociedade na gestão dos serviços de saúde. Nesta o usuário participa ativamente da formulação de políticas públicas.

As Conferências de Saúde sempre foram fundamentais para a democratização do setor. Em 1986 foi realizada a histórica 8ª Conferência Nacional de Saúde, cujo relatório final serviu como subsídio para os deputados constituintes elaborarem o artigo 196 da Constituição Federal - "Da Saúde". A partir da promulgação da Constituição, em 1988, a saúde ganhou rumos diferentes com a criação do Sistema Único de Saúde (SUS). Em 28 de dezembro de 1990, a Lei n.º 8.142 instituiu as Conferências e os Conselhos de Saúde, instâncias de Controle Social.

A carta dos direitos dos usuários de saúde que foi aprovada em 2006, vem a ser uma ferramenta de suma importância para dar continuidade no que já foi determinado nos princípios e diretrizes da lei 8.080 que seria o direito do usuário e informação e divulgação dessas informações, promovendo o conhecimento para a comunidade, auxiliando na qualidade do serviço prestado.

Nesta carta também apresentam-se as responsabilidades para que o tratamento transcorra da maneira mais adequada, garantindo o comprometimento dos gestores para que os princípios sejam cumpridos. Apresenta-se como eixos norteadores, o acesso e o acolhimento, incluindo a entrada do usuário no Sistema de Saúde, pautado no respeito, na solidariedade, reconhecimento dos direitos e fortalecimento da autonomia dos usuários, trabalhadores e gestores da saúde (BRASIL, 2006).

1.1 Objetivo Geral

Conhecer a produção científica dos últimos 10 anos sobre os direitos dos usuários do SUS como uma política pública de saúde.

1.2 Objetivos específicos

- a) Realizar pesquisa em base de dados;
- b) Analisar critérios de inclusão e exclusão;
- c) Desenvolver uma discussão sobre as obras dos autores incluídos.

1.3 Problema

Quais são as evidências científicas sobre os direitos dos usuários do SUS?

1.4 Justificativa

Observou-se que desde a divulgação do pacto da saúde em fevereiro de 2006, referente à consolidação do SUS e que aprova as diretrizes operacionais do mesmo, já estava dentro das diretrizes elaborar e publicar a carta dos direitos dos usuários do SUS. Após sua divulgação foi publicado a portaria nº 675, 30 de março de 2006, na qual foi aprovada a carta dos direitos dos usuários da saúde, que consolida os direitos e deveres do exercício da cidadania da saúde em todo país (BRASIL, 2006).

Nesse contexto, existem diversos programas voltados para a humanização da saúde tendo como objetivo resgatar os valores como solidariedade, ética e responsabilidade. Um desses programas é o Programa Nacional de Humanização dos Serviços de Saúde, que tem como objetivo à melhoria da qualidade na assistência e na redução de custos gerados pelas longas permanências. Associado a isso, também foi elaborada a Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde, a qual é regida pelos 6 princípios básicos de cidadania, visando assegurar a qualquer cidadão o direito ao ingresso digno no sistema de saúde.

No entanto, além de possibilitar o acesso, é necessária a criação de uma consciência política em todos os usuários do sistema para que eles não se tornem

apenas receptores ou interlocutores das propostas do governo. É necessário que toda a população esteja engajada e comprometida, através do uso de seus direitos e deveres, visando conseguir as transformações na sociedade (SARAIVA, 2014).

Diante disso pode-se perceber a importância dessa carta e o impacto que teria nos serviços de saúde se ela estivesse consolidada. Esta carta promove o conhecimento dos usuários sobre seus deveres, mas também, sobre seus direitos dentro dos serviços de saúde. Desta forma ampliar a divulgação da carta dos direitos dos usuários da saúde é uma importante forma de consolidação dos direitos e deveres de todos os usuários do sistema de saúde, seja ele público ou privado.

Nesse sentido, torna-se fundamental o conhecimento sobre a produção científica acerca do tema carta dos usuários do SUS, pois somente por meio do conhecimento dos direitos dos cidadãos é possível a criação de uma consciência política em todos os usuários do sistema para eles não se tornem apenas receptores ou interlocutores das propostas do governo. É necessário que toda a população esteja engajada e comprometida, através do uso de seus direitos e deveres, visando conseguir as transformações na sociedade.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Pacto pela saúde

O pacto pela saúde de 2006 – consolidação do sistema único de saúde, publicado na portaria/GM nº 399 de 22 de fevereiro de 2006, é um documento que trata das diretrizes do mesmo, abrangendo o pacto entre os gestores do SUS, em suas três dimensões: pela vida, em defesa do SUS e de gestão (BRASIL, 2006).

O pacto trouxe importantes mudanças para efetivação do SUS, entre elas podemos citar: a substituição do processo de habilitação pela adesão solidária aos termos de compromisso de gestão; a regionalização solidária e cooperativa como eixo estruturante do processo de descentralização; a integração das várias formas de repasse dos recursos federais; a unificação dos vários pactos hoje existentes (BRASIL, 2006)

Após um excessivo trabalho de discussões entre os técnicos, direção e demais áreas do ministério da saúde, do conselho nacional de secretários municipais de saúde- CONASEMS, e os secretários de saúde - CONASS, surge o pacto pela saúde, sendo este, aprovado na reunião da comissão Inter gestoras tripartite de 26 de janeiro de 2006, e na reunião de 9 de fevereiro de 2006, pelo conselho nacional de saúde (BRASIL, 2006).

O pacto aprova três diretrizes operacionais, pacto pela vida, em defesa do SUS e de gestão do SUS. O pacto possibilita o cumprimento de acordo nas três esferas de governo, buscando uma inovação nos processos e uma maior efetivação nos resultados. Ao designar as responsabilidades coletivas em função das necessidades da população, ele auxilia a estabelecer um dos princípios do SUS, a equidade social.

A diretriz pacto pela vida, formada por um conjunto de compromissos sanitários, provenientes de uma análise da situação do país, e baseado também nas prioridades definidas pelas três esferas de governo, sendo elas: saúde do idoso, câncer do colo do útero e de mama, mortalidade infantil e materna, doenças endêmicas e endemias, com ênfase na dengue, hanseníase, tuberculose, malária e influenza, promoção a saúde e atenção básica a saúde, e todos sendo executados com foco em resultados (FERREIRA, *et al*, 2006).

O pacto em defesa do SUS abrange ações, a qual envolve as três esferas de governo, com objetivo de envolver a sociedade brasileira, avançando os limites dos

setores, vinculado ao direito de cidadania. Nesse contexto, foram listados alguns objetivos, seriam eles: implementar um projeto permanente de mobilização social com finalidade de mostrar ao cidadão a saúde como direito de todos e elaborar e divulgar a carta de direitos dos usuários do SUS (MILLNITZ; SILVA, 2009).

A terceira diretriz é o pacto de gestão do SUS, no qual foram estabelecidas responsabilidades claras para cada esfera de governo, evitando assim, divergências de ações, favorecendo o fortalecimento da gestão compartilhada e solidária do SUS. Partindo do princípio que o Brasil é um país que tem diversidade de culturas, é preciso ter um avanço na regionalização e descentralização do SUS, desenvolver um plano operativo que respeite a singularidade regional. São prioridades do pacto de gestão: definir de forma inequívoca a responsabilidade sanitária de cada instância gestora do SUS e estabelecer diretrizes para a gestão do SUS (BRASIL, 2006)

Conforme foi citado na diretriz pacto em defesa do SUS, um dos objetivos dentro dos princípios seria divulgar a carta dos usuários de saúde. Percebe-se o quão importante seria os usuários terem acesso a esse documento, sendo ele uma ferramenta fundamental para o conhecimento das pessoas que utilizam os serviços de saúde, para que o usuário consiga assim, ajudar na melhora da qualidade do serviço prestado em conjunto com os gestores (SARAIVA, 2014).

2.2 Direitos dos usuários da saúde

A carta dos direitos dos usuários de saúde foi aprovado na portaria nº 675/GM de 30 de março de 2006, que consolida os direitos e deveres do exercício da cidadania na saúde em todo o país (MINISTERIO da SAÚDE, 2009)

Segundo Brasil (2006), além de aprovar a carta dos direitos dos usuários da saúde, a portaria resolve também convidar todos os gestores, profissionais de saúde, as organizações civis, as instituições e pessoas interessadas em estimular o respeito desses direitos, garantindo seu reconhecimento efetivo e sua aplicação. Nesse contexto determina que a carta dos direitos da saúde, seja afixada em todas as unidades de saúde, sejam elas públicas ou privadas, em todo o país, em local visível e de fácil acesso pelos usuários. Essa determinação entrou em vigor na data de sua publicação. Destaca-se no direito brasileiro, constituição de 1988, artigo 5º, XIV, “É assegurado a todos o acesso à informação”.

A carta está firmada em seis princípios básicos de cidadania, assegurando ao cidadão o direito ao acesso digno nos sistemas de saúde públicos ou privados. A mesma é um importante documento para todos conheçam seus direitos, sendo assim, ajudando o país a ter mais qualidade no sistema de saúde (BRASIL, 2006).

Segundo Millnitz; Silva (2009) a mesma define também que todo cidadão tem direito ao acesso ordenado e organizado aos sistemas de saúde, e o comprometimento dos gestores da saúde para que os princípios sejam cumpridos.

O primeiro princípio assegura ao cidadão acesso ordenado e organizado aos sistemas de saúde, visando atendimento mais justo e eficaz, o mesmo se dará prioritariamente pelos serviços de saúde da atenção básica. O segundo princípio assegura ao cidadão o tratamento adequado e efetivo para seu problema, visando à melhora da qualidade dos serviços prestados. É direito do usuário ter um atendimento de qualidade, e com a garantia continuidade, caso necessário (BRASIL, 2006).

O terceiro princípio é o direito de ter um atendimento acolhedor em todos os serviços de saúde, de forma humanizada, livre de qualquer discriminação, seguindo o princípio da equidade, visando uma aproximação do usuário com a equipe multidisciplinar. O quarto princípio, tem como objetivo oferecer um atendimento que respeite os valores do paciente e preservar sua cidadania no decorrer do tratamento. O quinto princípio aborda sobre a responsabilidade que o paciente deve ter com seu tratamento para que o mesmo aconteça da forma correta (BRASIL, 2006).

O sexto princípio assegura o comprometimento dos gestores para que se cumpram os princípios anteriores. Diante do exposto acima, podemos perceber que a carta dos direitos dos usuários do SUS é uma ferramenta de acesso do usuário a informação, possibilitando que este tenha um conhecimento mais amplo de seus direitos e deveres, auxiliando os gestores a oferecer um serviço com qualidade, em todos os níveis de atenção, criando um vínculo do cidadão com o sistema de saúde.

2.3 Usuários como cidadão

O sistema único de saúde definido constitucionalmente, um sistema público, nacional de caráter universal, baseia-se na concepção de que saúde é um direito de cidadania.

Destaca-se a participação da comunidade através de seus representantes nos conselhos de saúde, tendo como objetivo formular estratégias e controlar a execução de políticas de saúde na região correspondente. Entretanto, essas diretrizes não possuem o mesmo significado na prática. Diante disso dois pontos destacam-se: o direito de cidadania e participação da comunidade pode-se perceber que não a um interesse no governo de promover uma ação conjunta com a sociedade para compartilhar a responsabilidade, o objetivo inicial seria aumentar a eficácia e efetividade dos programas públicos e políticas de saúde (BRASIL, 2006).

Cidadania seria o conjunto de direitos que dá a pessoa a oportunidade de participar ativamente da vida e do governo de seu povo.

Segundo Rozicki (2016), o conceito de cidadania parte do princípio de que a pessoa tem esse direito (cidadania), a partir do momento que ele for capaz de fazer suas próprias escolhas. Diante disso podemos afirmar que: o cidadão responsável na sociedade é aquele que tem conhecimento claro de seus direitos e deveres, sendo eles, individuais ou coletivos.

Nesse contexto, está inserido o direito do usuário de saúde. O acolhimento realizado nas instituições de saúde é uma forma de expressar como esse serviço enxerga o usuário.

A política nacional para humanização do atendimento surgiu no ano de 2003, com a efetivação dos princípios do SUS na rotina das práticas de gestão e atenção a saúde, visando, incentivar o bom convívio entre gestores, trabalhadores e usuários (PORTAL DA SAÚDE, 2016).

A política nacional de humanização surgiu em 2003, efetivando os princípios do SUS na rotina das práticas de gestão e atenção a saúde, sendo assim, incentivando o bom convívio entre gestores, trabalhadores e usuários (PORTAL DA SAÚDE, 2016).

O humanizado está firmado em três princípios, os quais têm como objetivo a melhoria das políticas de atenção a saúde, em todos os níveis, dentre os quais pode-se citar: a transversalidade, que consiste em reconhecer que as diferentes práticas e especialidades na saúde, podem interagir com aquele que é assistido. Com isso, busca-se a ampliação da comunicação entre as pessoas, com a divisão das responsabilidades; outro princípio é a indissociabilidade entre a atenção e gestão. Nesse princípio aborda-se que trabalhadores e usuários precisam ter conhecimentos sobre o funcionamento da gestão rede de saúde e dos serviços

oferecidos, e a participação nas das tomadas de decisões dos gestores, uma vez que estas têm interferência direta na atenção a saúde; outro princípio fundamental é o protagonismo, co-responsabilidade e autonomia dos sujeitos e coletivos. Esse princípio defende que os usuários não são somente um paciente, e os trabalhadores não seriam apenas simples funcionários que obedecem a ordens, mas são atores importantes nas mudanças na gestão e atenção, a qual se torna mais eficaz no momento que a vontade das pessoas é levada em conta no processo de construção das mudanças. (PORTAL DA SAÚDE, 2016).

Conforme o princípio da transversalidade, o qual comenta que trabalhadores e usuários precisam ter conhecimentos sobre o como funcionamento da gestão dos serviços que são oferecidos e da rede de saúde, a carta dos usuários dos SUS se apresenta como um documento para auxiliar as pessoas na obtenção dos conhecimentos necessários para uma participação ativa nas tomadas de decisões dos gestores, podendo assim garantir que se cumpram os princípios estabelecidos na política nacional de humanização (BRASIL, 2006).

Segundo Ferreira et al (2010), a Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS (HumanizaSUS), reconhece que estados, municípios e serviços de saúde estão implantando práticas de humanização nas ações de atenção e gestão com bons resultados, o que contribui para a legitimação do SUS como política pública.

Assim, a humanização na saúde tem como característica um movimento no sentido de concretizar os princípios do SUS no cotidiano dos serviços. Desta forma, com a Política Nacional de humanização (PNH), o Ministério da Saúde tem a proposta de estimular esse movimento, pelo incentivo e valorização de todos os envolvidos que participam na produção da saúde.

O HumanizaSUS tem como objetivo a efetivação dos princípios do Sistema Único de Saúde no dia a dia das práticas de atenção e de gestão, estimulando as trocas solidárias entre os gestores, trabalhadores e usuários visando a produção de saúde e a produção de sujeitos. Assim, pretende-se ter um SUS mais humanizado e comprometido com a defesa da vida e fortalecido em seu processo de pacto democrático e coletivo (PORTAL DA SAUDE, 2016)

3 METODOLOGIA

3.1 Tipo de pesquisa

Trata-se de um estudo de revisão bibliográfica que segundo Ruiz (2002, p. 50) “tem como objetivo a caracterização inicial do problema, de sua classificação e de sua reta definição”.

A pesquisa bibliográfica permite maior credibilidade à pesquisa e evita o uso de informações equivocadas, pois fornece informações que possibilitam um entendimento posterior melhor aplicado. A pesquisa bibliográfica foi feita baseada em livros, artigos, monografias, dissertações e teses e escritos sobre a história da saúde no Brasil, Sistema Único de Saúde - SUS, Direto a Saúde e Cidadania, entre outros temas, escritos por autores conhecidos e identificados.

Esse tipo de pesquisa parte do levantamento e análise do que já se produziu sobre o assunto abordado, podendo ser dividida em fontes e bibliografia. As fontes são textos originais que tratam do assunto, gerando uma literatura ampla. Já a bibliografia são as produções escritas que visam explicar as fontes, com o intuito de desenvolver o tema. Entretanto a pesquisa precisa ser delimitada.

3.2 Coletas de Dados

A coleta de dados foi realizada no site da Biblioteca Virtual em Saúde, utilizando-se o banco de dados Literatura Latino Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS). As buscas foram realizadas no período de 01 de janeiro de 2016 a 01 fevereiro 2016, selecionando apenas obras dos últimos 10 anos.

3.2.1 Critérios de inclusão e exclusão

Para critérios de inclusão, foram realizadas buscas de artigos científicos publicados nos idiomas português, com relação aos conhecimentos dos usuários do SUS sobre seus direitos, disponíveis online na forma completa, no período de 2006 até o ano de 2015. Sendo critérios de exclusão artigos que não contemplam o assunto e publicados anteriormente ao ano de 2006, além de obras que não estavam disponíveis online no formato completo.

Foram utilizados os seguintes descritores: direitos do paciente AND SUS. Na primeira pesquisa surgiram 233 artigos. Foram aplicados os critérios de inclusão e exclusão, ficando para primeira análise 107 artigos.

Após a leitura dos resumos, considerando os critérios de inclusão e exclusão, a amostra foi composta por vinte e oito artigos no total. Desses vinte e oito artigos, quinze não se enquadravam nos critérios de inclusão, portanto foram analisados treze artigos. Na tabela 1 apresenta-se os artigos excluídos e os motivos da exclusão:

Tabela 1: Artigos excluídos na segunda análise

Motivo de Exclusão	Quantidades
Artigo publicado antes de 2006	03
Dissertações de mestrado	04
Artigos que não abordavam sobre os direitos dos usuários do SUS	05
Não atende aos objetivos do estudo	03

Fonte: Autora (2016).

3.3 Análise dos Dados

Após a seleção da amostra final dos artigos, foi realizada leitura crítica dos textos, buscando responder aos objetivos específicos da pesquisa. Os dados coletados nos textos foram colocados em uma planilha conforme apêndice A, que continham as seguintes informações: artigo, periódico, ano de publicação, cidade/estado do estudo, natureza da pesquisa, objetivo do estudo, formação dos autores, método de análise, população do estudo, principais resultados.

Os dados foram organizados e analisados com o objetivo de categorizá-los a fim de se atingir os objetivos propostos nesse estudo. Análise de dados qualitativos é mais complexa do que de dados quantitativos, pois os pesquisadores “precisam equilibrar a necessidade de concisão com a necessidade de manter a riqueza e o valor indicativo de seus dados”. (POLIT, 2011. p.505). Desta forma o conteúdo dos treze artigos foi agregado em uma planilha para melhor compreensão de toda sua dimensão. Após leitura crítica dos textos e o preenchimento da planilha (APÊNDICE A), foram elaboradas as seguintes categorias, sendo elas: Aspectos legais sobre a carta; Formas de conscientizar o usuário; O que o usuário pensa.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste tópico serão apresentados os resultados alcançados e a análise dos mesmos.

4.1 Características dos estudos

Com base nos dados coletados, os artigos foram analisados quanto ao ano de publicação, sendo que o primeiro artigo é de 2008 e o último de 2015. Três artigos foram publicados em 2009 e dois em 2014, nos demais apenas um artigo por ano.

Quanto à abrangência das pesquisas apenas uma é nacional e as outras são regionais. As regiões Sul e Sudeste são as que mais possuem artigos publicados (4 e 3 publicações respectivamente). As regiões sul e sudeste concentram a maior parte dos cursos de graduação e pós-graduação, justificando a maior incidência de estudos nessas regiões.

Com relação à natureza da pesquisa, foram encontradas 3 revisões bibliográficas, 3 pesquisas-ação, 2 pesquisas exploratórias, 1 Pesquisa Convergente Assistencial (PCA), 1 Pesquisa participante construtivista e um projeto de intervenção. Considerando todo o universo das pesquisas realizadas, participaram 711 pessoas.

Quanto aos objetivos dos estudos, seis apresentaram formas de conscientização dos usuários / profissionais da saúde acerca da carta dos direitos dos usuários de saúde, três artigos discutiram os aspectos legais referentes aos direitos dos usuários do sistema único de saúde (SUS) e dois relataram o pensamento dos usuários do sistema de saúde brasileiro sobre seus direitos.

Quanto aos temas abordados nos estudos, verifica-se que dois indagaram sobre o pensamento dos usuários do SUS sobre seus direitos, cinco abordaram sobre os aspectos legais da carta dos direitos dos usuários do SUS e dois estudos abordaram os conhecimentos dos usuários do SUS sobre seus direitos.

Quanto a metodologia dos estudos, 7 utilizaram o método qualitativos, dois o método misto (quantitativa e qualitativa), um estudo exploratório e um estudo descritivo. A predominância de métodos qualitativos é explicada pelo objeto de estudo, que pode ser mensurado, no entanto, seus efeitos e características são melhores explicados através da pesquisa qualitativa, onde:

As pesquisas de abordagem qualitativa baseiam-se na premissa de que o conhecimento sobre as pessoas só é possível a partir da descrição experiência humana tal como ela é vivida e tal como é definida pelos seus próprios autores. (DYNIEWICZ, 2009, p. 102).

A seguir serão apresentadas as categorias encontradas, que emergiram a partir dos dados coletados na planilha, que foram: Aspectos legais sobre a carta; Formas de conscientizar o usuário; O que o usuário pensa.

4.2 Aspectos legais sobre a carta

Na categoria aspectos legais sobre a carta foram identificados 9 artigos: Pinho et al (2012) Millnitz (2009); Lanzoni et al (2009), Werner et al (2012) e Cyrino et al (2001), Leite (2015), Ferreira et al (2010), Erdmann *et al* (2008) e Dallari (1988), os quais discorrem sobre as leis e portarias que regulamentam a carta dos direitos dos usuários do SUS.

Por meio da análise das obras destes estudiosos constatou-se que um dos pontos mais importantes sobre a carta dos direitos dos usuários do SUS está relacionada com a sua criação e com os princípios que a compõem, tornando assim, necessária a realização de um debate mais aprofundado sobre este assunto.

A carta dos direitos dos usuários do SUS foi aprovada através da portaria nº 675/GM de 30 de março de 2006 a carta dos direitos dos usuários de saúde, a qual mostra a consolidação dos direitos e deveres do exercício da cidadania na saúde em todo o país (BRASIL, 2006)

Pinho et al (2012) afirma que esta carta é baseada em seis princípios básicos de cidadania, os quais asseguram aos cidadãos o direito ao acesso digno nos sistemas de saúde públicos ou privados. Assim, esta carta consiste em um importante documento para que todos conheçam seus direitos e possam ajudar o país a ter mais qualidade no sistema de saúde.

Segundo Millnitz (2009) e Lanzoni *et al* (2009), a carta dos Direitos dos Usuários do SUS foi elaborada em uma ação conjunta do Ministério da Saúde, Conselho Nacional de Saúde e Comissão Intergestora Tripartite. Foi concebida com o intuito de trazer ao conhecimento dos usuários seus direitos nos serviços de saúde públicos e privados visando a melhoria no atendimento em todo o país.

Werner et al (2012) e Cyrino et al (2001), citam que além da aprovação da carta dos direitos dos usuários da saúde, a portaria nº 675/GM também convida a todos os gestores e profissionais de saúde, bem como organizações civis, instituições e pessoas com interesse no estímulo ao respeito desses direitos, visando garantir seu reconhecimento efetivo e sua aplicação.

Leite (2015) salienta que embora a CRFB garantisse o direito de acesso à informações públicas desde 1988, faltava no Brasil uma lei que regulamentasse esse direito, definindo procedimentos a serem observados tanto pela Administração Pública, quanto pela sociedade, para a entrega das informações. Nesse contexto, com o objetivo de preencher essa lacuna, foi publicada a Lei nº 12.527/2011, a Lei de Acesso à Informação (LAI).

Pinho *et al* (2012) e Ferreira *et al* (2010), a LAI foi publicada em 18 de novembro de 2011, mas só entrou em vigor em 16 de maio de 2012. Dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal. No Art. 3º, os procedimentos previstos nesta Lei destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública e com as seguintes diretrizes:

- I - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;
- II - divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações;
- III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;
- IV - fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;
- V - desenvolvimento do controle social da administração pública (BRASIL, 2011).

Nesse contexto, o art. 5º estabelece que é dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão (BRASIL, 2011).

Erdmann et al (2008) e Lanzoni et al (2009) citam que a lei determina que a carta dos direitos da saúde, seja fixada em todas as unidades de saúde, sejam elas públicas ou privadas, em todo o país, em local visível e de fácil acesso pelos

usuários. Essa determinação entrou em vigor na data de sua publicação. Destaca-se no direito brasileiro, constituição de 1988, artigo 5º XIV, “é assegurado a todos o acesso à informação.

Cyrino et al (2011) e Erdmann (2008) comentam que a Carta dos Direitos dos Usuários da saúde dispõe sobre a garantia dos serviços de promoção, proteção, prevenção e recuperação, oferecidos com humanização, livre de qualquer discriminação ou restrição, seja por etnia, condição econômica ou social, deficiência, anomalia, religião, idade, orientação sexual, ou qualquer outro fator.

A portaria descrita acima também reforça informações a respeito do direito da participação do usuário na gestão, por intermédio de seus representantes em conselhos e conferências de saúde. Além da participação é importante que haja a colaboração do cidadão, por isso a portaria prioriza o atendimento da atenção básica buscando que o volume na alta e média complexidade seja reduzido (CYRINO et al, 2011; ERDMANN et al, 2008).

Dallari (1988) e Cyrino et al (2011) afirmam que a reivindicação do “direito à saúde” é moderna, e está, agregada ao rol dos "Direitos Humanos", cuja reivindicação é antiga. Pode-se perceber que o usuário tem a concepção básica dos seus direitos, quando o mesmo refere o direito a ser bem atendido, ele está se referindo ao que está garantido nos princípios da carta dos direitos do usuário da saúde. O direito ao acesso ordenado e organizado aos sistemas de saúde.

4.3 Formas de conscientizar o usuário

Na categoria formas de conscientizar o usuário foram encontrados 4 artigos: Pinho et al (2012); Lanzoni (2009); Backes et al (2008) e Werner et al (2012), os quais abordam em seus estudos algumas propostas para conscientização dos usuários do SUS sobre seus direitos.

Tendo em vista que o desconhecimento sobre a existência da carta dos usuários do SUS ainda é muito grande em todas as esferas da população, torna-se fundamental a realização de um estudo voltado as principais formas de conscientização da população visando alertá-los sobre a existência da carta, bem como, sobre seu conteúdo.

Backes et al (2009) e Werner et al (2012) comentam que todo cidadão brasileiro tem direito de acesso ao Sistema Único de Saúde (SUS), conforme a Lei

8.080, de 1990. A utilização dos serviços prestados pelo SUS, por sua vez, deverá ser garantida através de políticas e ações de promoção, proteção e recuperação da saúde que possibilitem, também, a participação popular nas decisões e na implementação das ações.

Pinho et al (2012) e Lanzoni (2009) ressaltam que desenvolver as Oficinas Educativas sobre a Carta dos Direitos dos Usuários do SUS permite a ampliação das perspectivas de todos os participantes sobre a assistência à saúde, e das suas indagações sobre a participação popular no Sistema Único de Saúde. Neste sentido, é possível desvelar entre os participantes, quanto aos estudantes de Enfermagem, a mudança de um primeiro olhar ingênuo da realidade para um olhar crítico, voltado à atitude e ao empoderamento a respeito dos direitos e deveres dos usuários do Sistema de Saúde.

Werner et al (2012) e Backes *et al* (2008) comentam que um dos meios de conscientizar os usuários da saúde sobre seus direitos é a educação em saúde, pela qual as informações necessárias poderão ser passadas para os usuários, de maneira que estes possam ter um olhar diferenciado em relação ao SUS e compreender quão grande é a necessidade de buscar no seu dia a dia as melhorias necessárias, considerando que a saúde é um direito que deve ser permanentemente conquistado, é sabido que a trajetória para essa conquista não é fácil, mas que, vale muito à pena.

Conforme Lanzoni et al (2009) estar cômico dos direitos e deveres possibilita ao usuário da saúde contribuir com o sistema de saúde, exercer o papel de controle social e participar ativamente no desenvolvimento das políticas públicas. A saúde é um direito de todos, cujo acesso é facilitado àqueles que conhecem seus direitos. Portanto, popularizar o conhecimento sobre direitos e deveres dos usuários da saúde é considerado um ponto-chave nas oficinas educativas

4.4 Relação do usuário com o SUS

Nesta categoria foram encontrados 3 artigos: Backes *et al* (2008), Cyrino et al (2011), Saraiva (2014), os quais realizam em seus estudos uma investigação sobre o que os usuários pensam sobre seus direitos, sobre o atendimento do SUS e sobre a existência da Carta dos Direitos dos Usuários do SUS.

Ao constatar que um dos aspectos mais importantes para se identificar as carências e deficiências do SUS é conhecer o que os usuários do sistema pensam, uma vez que são eles que acompanham o dia a dia das redes de atendimento do SUS e podem apontar sugestões de melhoria para os problemas encontrados. Desta forma, torna-se importante a realização de um estudo para conhecer o pensamento dos usuários sobre seus direitos.

Com relação a o que os usuários pensam sobre seus direitos, Backes *et al* (2008) realizaram um estudo no qual perceberam uma profunda e generalizada insatisfação dos usuários com os serviços de saúde oferecidos pelo SUS, embora os participantes fossem oriundos de vários bairros e de cidades diferentes, as queixas e problemas apresentados eram muito similares.

Já na abordagem dos usuários realizada por Saraiva (2014) foram registradas várias reclamações sobre a assistência do sistema de saúde local. Por isso, os cidadãos foram orientados a procurarem a ouvidoria e o conselho de saúde para manifestar suas reclamações, bem como opiniões para melhoria do sistema de saúde.

Com relação ao atendimento prestado pelo SUS Backes *et al* (2008) salientam que outro aspecto que merece destaque é o entendimento sobre as funções dos vários setores que compõem o SUS. Assim foi verificado que, quando as participantes criticavam o SUS, estavam se referindo às Unidades Básicas de Saúde nas quais eram atendidas, as quais, segundo elas, deveriam prestar assistência de saúde sempre que necessitassem, ou seja, sempre que se apresentem com “falta de saúde”. Esqueciam-se, porém, que o hospital, onde seus filhos estavam internados, também pertencia ao SUS, com oferta de serviço de qualidade e muito mais complexo e mais caro que aquele das unidades básicas.

Com relação a Carta dos direitos dos usuários do SUS, em pesquisa realizada por Cyrino *et al* (2011) foi verificado que dentre os cidadãos ouvidos a maioria eram idosos e mães, que aguardavam por atendimento para os mesmos e para seus filhos e se demonstravam muito interessados. E pouquíssimos detinham conhecimento sobre a Carta dos Direitos ou sobre a possibilidade de comunicar a insatisfação com o Sistema, e todos os que se interessaram pela atividade ficaram gratos e reconheceram a magnitude do projeto.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao concluir este trabalho foi verificado que a Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde consiste em um documento de fundamental importância para se obter um bom funcionamento e interação entre o paciente e os profissionais de saúde no Sistema Único de Saúde, independente do estabelecimento ser público ou privado. Esta carta trata não apenas dos direitos, mas também dos deveres que todos os usuários, profissionais e gestores que trabalham na área da saúde precisam seguir para que os objetivos sejam atingidos.

Ao verificar os resultados obtidos pelos pesquisadores em seus respectivos trabalhos, constatou-se que a carta dos direitos do usuário do SUS, ainda é pouco conhecida entre a população em geral. Através da análise dos resultados obtidos foi revelado um grande desconhecimento por parte da maioria da população usuária do sistema, onde muitos afirmaram que nunca sequer ouviram falar no assunto.

Desta forma, a falta de informação gera atitudes passivas, tornando as pessoas submissas, as quais deixam de participar e reivindicar seus direitos. Por meio deste cenário ao perceber seu direito negado, muitas vezes os usuários recorrem às mídias como veículo para resolução de seus problemas.

É conhecida a importância da mídia em trazer informações, e que atualmente também é utilizada como um canal de voz para a população em geral. Assim, diariamente assistem-se reportagens trazendo os apelos da população sobre a solução de problemas relacionados à saúde.

No entanto, é fundamental ressaltar que a mídia deveria atuar na informação da população através da divulgação das políticas de saúde onde estão incluídos todos os direitos e deveres dos usuários do sistema de saúde. Desta forma, a sociedade teria conhecimento sobre a melhor forma de agir na saúde, bem como, as melhores maneiras para reivindicar seus direitos.

Desta forma, a preservação dos direitos dos usuários é constituída por valores éticos na conduta dos profissionais da saúde, contribuindo para a formação de uma sociedade mais justa e igual, tendo como objetivo preservar a saúde de todos.

Falando como pesquisadora e acadêmica, observa-se que a realização deste trabalho serviu para se obter um melhor reconhecimento das limitações e desconhecimento da população em geral sobre a existência e o conteúdo da carta dos direitos do usuário do SUS.

Diante do exposto, pode-se perceber a importância dessa carta e o impacto que teria sobre os serviços de saúde se ela realmente estivesse consolidada e fosse divulgada em todas as unidades de saúde. Verificou-se que esta carta tem como objetivo promover o conhecimento dos usuários sobre seus deveres, e principalmente, sobre seus direitos ao utilizar todo e qualquer serviço de saúde.

Assim, constatou-se que o nível de conhecimento sobre a existência da Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde ainda é pequeno entre a população em geral, no entanto, é fundamental que este conhecimento seja disseminado ao máximo para que possa ter reflexo nas melhorias das condições de atendimento, proporcionando um melhor acesso, acolhimento e prestação para os usuários do sistema em geral.

REFERÊNCIAS

BACKES, Dirce Stein *et al.* **O que os usuários pensam e falam do Sistema Único de Saúde?** Uma análise dos significados à luz da carta dos direitos dos usuários. *Ciência & Saúde Coletiva*, 14(3):903-910, 2009.

BRASIL. Ministério da Saúde. **O Ministério da Saúde implementa a Política Nacional de Humanização (PNH) HumanizaSUS** In: Grupo de trabalho de humanização. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. Grupo de Trabalho de Humanização / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. – 2. ed. – Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2006.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Carta dos direitos dos usuários da saúde.** Brasília: Ministério da Saúde; 2011.

CYRINO, Renata Souza. *et al.* (2011). **Acadêmicos de enfermagem em defesa dos direitos dos usuários do sistema único de saúde.** Disponível em: <www.sbpcnet.org.br/livro/63ra/.../extensao-cultura-renata-souza.pdf> Acesso em: 29 mai. 2015.

DALLARI, S.G. **O direito à saúde.** Rev. Saúde pública. São Paulo. 1988.

DYNIWICZ, Ana Maria. **Metodologia da pesquisa em saúde para iniciantes.** 2. ed. São Caetano do Sul: Difusão, 2009.

ERDMANN AL, BACKES DS, KLOCK P, KOERICH MS, RIDRIGUES ACRL, DRAGO LC. **Discutindo o significado de cidadania a partir dos direitos dos usuários da saúde.** Rev. enferm. UERJ, Rio de Janeiro, 2008 out/dez; 16(4):477-81.

FERREIRA, Marla Odina Andrade. *Et al.* **A política nacional de humanização para o sistema único de saúde e carta dos direitos do usuário.** Projeto de intervenção realizado no HRTM e apresentado ao curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Potiguar. Mossoró, 2006.

LANZONI, Gabriela Marcellino de Melo; LINO, Mônica Motta; SCHVEITZER, Mariana Cabral; ALBUQUERQUE, Gelson Luiz de. **Direitos dos usuários da saúde: estratégias para empoderar agentes comunitários de saúde e comunidade.** Rev. Rene. Fortaleza, v. 10, n. 4, p. 145-154, out./dez.2009.

LEITE, Renata Antunes de Figueiredo. **Direito à Informação em saúde: revisão integrativa.** Tese de Doutorado apresentada à Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto/USP. Área de concentração: Enfermagem Psiquiátrica. Ribeirão Preto, 2015. 102 p.

MILLNITZ, Maquelin; SILVA, Aline-Lara Maximiano. **As Concepções dos Usuários do SUS Sobre Seus Direitos.** 2009. 62f. Trabalho de Conclusão de Curso

(Graduação) – Curso de Graduação em Enfermagem. Universidade do Vale do Itajaí, Centro de Educação Biguaçu. Biguaçu/SC, 2009.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Portaria n. 2.871 de 19 de novembro de 2009.** Constitui o Comitê Nacional de Promoção à Saúde do Trabalhador do SUS. Brasília: MS 2009.

PINHO, Adelmo. **Manual básico de saúde pública: um guia prático para conhecer e garantir seus direitos / Adelmo Pinho [et al.].** – Penápolis: Edição dos autores, 2012. 70 p.

POLIT, Denise F. **Fundamentos da Pesquisa em Enfermagem: Avaliação de Evidências para a Prática da Enfermagem.** Artmed, Porto Alegre, 2011.

PORTAL DA SAÚDE. **Entenda o SUS.** Disponível em: <portalsaude.saude.gov.br/index.php/cidadao/entenda-o-sus> Acesso em: 20 fev. 2016.

ROZICKI, Cristiane. **Direito e cidadania.** Disponível em: <<http://www.nossacasa.net/dire/texto.asp?texto=62>> Acesso em: 20 fev. 2016.

RUIZ, João Álvaro. **Metodologia científica: guia para eficiência nos estudos.** 6. ed. São Paulo, Atlas, 2002.

SARAIVA, Vanessa Nunes de Paiva. **Carta dos direitos dos usuários do SUS: conhecimento acerca do documento por parte dos pacientes, estudantes e professores do DOD.** Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Odontologia da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Natal, 2014.

WERNER, Rosiléa Clara; SANTOS, Elaine Ferreira dos; OLIVEIRA, Tânia de Fátima. **Socialização dos direitos dos usuários do SUS no hospital regional de Ponta Grossa.** 9.º CONEX – Apresentação Oral – Resumo Expandido, 2012.

APÊNDICES

APÊNDICE A: TABELA DE ARTIGOS INCLUÍDOS

Título	Ano	Revista	Cidade/ estado do estudo	Natureza do estudo	Objetivo do estudo	Método de análise	População	Principais resultados
Aspectos jurídicos e sanitários condicionantes para o uso da via judicial no acesso aos medicamentos no Brasil	2012	Rev. Salud Publica	Estudo nacional	Revisão bibliográfica	Discutir os aspectos legais e sanitários que suportam as ações judiciais que demandaram por medicamentos	Qualitativo	----	As demandas judiciais por medicamentos pode ser um reflexo da dificuldade de acesso aos serviços de saúde, aos vazios e desatualização das ações assistenciais. Para concluir, tal contexto acaba por influir na judicialização da assistência farmacêutica no Brasil.
O que os usuários pensam e falam do Sistema Único de Saúde? Uma análise dos significados à luz da carta dos direitos dos usuários	2009	Ciênc. saúde coletiva	Florianópolis/SC	Pesquisa-ação	Apresentar e discutir as opiniões, percepções e/ou experiências de um grupo de usuários do SUS sobre a cartilha dos direitos dos usuários.	Qualitativo	10 pessoas	Os resultados demonstram que não basta garantir o acesso ao sistema público de saúde. É preciso criar uma consciência política para que os usuários não se tornem meros receptores ou interlocutores das propostas governamentais. É preciso que todos os atores sociais estejam engajados e comprometidos, por meio de seus direitos e deveres, na luta pela transformação da sociedade.
Socialização dos direitos dos usuários do SUS no hospital regional de Ponta Grossa	2010	CONEX	Ponta Grossa/PR	Pesquisa-ação	Socializar com os usuários do Hospital Regional de Ponta Grossa os direitos dos usuários do SUS, fortalecendo-o para acessar a saúde quanto direito.	Qualitativo	50 pessoas	Verifica-se o desconhecimento dos direitos a saúde, e quando passam a conhecê-lo, nem sempre se empoderam deste direito, e continuam com receio de acessá-lo e de fazer valer seus direitos.
Acadêmicos de enfermagem em defesa dos direitos dos usuários do sistema único de saúde	2011	SBPC	Jataí/GO	Pesquisa-ação	Informar a população sobre seus direitos e deveres enquanto usuários do Sistema Único de Saúde.	Qualitativo	34 pessoas	A abordagem feita de maneira individual e humanizada possibilitou um atendimento qualificado, contemplando o que é preconizado pelos princípios do SUS. Estes são muito apreciados pela população, que em geral desconhece seu nome, mas conhece o sentimento de sua falta. E muitos atribuem essa falta aos profissionais que atuam na área, julgando-os despreparados.
Discutindo o significado de cidadania a partir dos direitos dos usuários da saúde	2008	Rev. enferm. UERJ	Rio de Janeiro/RJ	Pesquisa participante construtivista	Ampliar informações, estimulando o espírito crítico/reflexivo dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) sobre o significado de cidadania construído a partir da Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde e do	Qualitativo	20 pessoas	Cabe aos profissionais da saúde informar e orientar os usuários, sem usar de manipulação, levando-os a participar das decisões sobre o cuidado/assistência à sua saúde e respeitando seus direitos à dignidade, privacidade e liberdade. Afinal, o SUS é o sistema de saúde vigente e fazer com que ela funcione é responsabilidade de todos e de cada um.

					conceito de participação popular.			
A política nacional de humanização para o sistema único de saúde e carta dos direitos do usuário	2010	Universidade de Potiguar	Mossoró/RN	Projeto de intervenção	Esclarecer e conscientizar o profissional de saúde e o usuário acerca da Política Nacional de Humanização (PNH) do SUS e dos direitos do usuário SUS.	Qualitativo	27 pessoas	É válido ressaltar a importância da parceria entre universidade e serviços de saúde, com o objetivo de permitir a troca de experiências e aprendizagens. Nessa perspectiva trazemos a tona o processo de humanização como um canal de comunicação entre usuários, profissionais de saúde, no qual também se faz necessário trazer a comunidade acadêmica como participante efetiva desse processo, permitindo o estabelecimento de vínculos solidários e a participação coletiva no processo de gestão e realização assistencial, visando com isso à melhoria das condições de trabalho e do atendimento aos usuários SUS.
Redes de atenção à saúde do SUS: 25 anos de uma contradição fundamental	2014	UFRJ	Rio de Janeiro/RJ	Pesquisa bibliográfica	Mostrar que as redes do SUS devem ser concebidas, planejadas e construídas como uma organização e, mais que isto, uma organização integral e integrada em todo o território nacional.	Exploratória	-----	É essencial que a Nova Organização Nacional das redes do SUS supere definitivamente a autonomia político-administrativa e as fronteiras hoje internalizadas na modelagem, normatização, construção, provisão de recursos, gestão e operação das Redes de Atenção à Saúde do SUS pelos milhares de entes da federação brasileira que hoje se incumbem dessas tarefas, inclusive a União Federal.
Direitos dos usuários da saúde: estratégias para empoderar agentes comunitários de saúde e comunidade	2009	Rev. Rene. Fortaleza	Florianópolis/SC	Pesquisa Convergente Assistencial	Desvelar criticamente a Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde, e criar estratégias de empoderamento na comunidade por meio de oficinas educativas.	Qualitativa	470 pessoas	O sucesso da promoção da saúde depende principalmente da atuação adequada dos profissionais e ACS, vinculada aos programas de educação que tenham como meta a formação de indivíduos comprometidos com o cuidado da sua própria saúde e a dos cidadãos de sua comunidade.
As concepções dos usuários do SUS sobre seus direitos	2009	Univ. Vale do Itajaí	Biguaçu/SC	Pesquisa descritiva/ Exploratória	Reunir as percepções dos usuários do SUS sobre direito à saúde, como indicativos básicos de um programa de educação em saúde.	Quantitativa/ Qualitativa	40 pessoas	Na concepção dos usuários, os direitos muitas vezes estão restritos ao acesso, e são entendidos de forma individual o que pode ser associado à falta de informação. A falta de informação leva a uma atitude passiva, tornando-se submissos deixando de participar na reivindicação dos seus direitos. Esse cenário faz com que ao perceber seus direitos negados, os usuários escolham como atitude recorrer à mídia como veículo para resolver seus problemas.
Carta dos direitos dos usuários do SUS: conhecimento acerca do documento por	2014	UFRGN	Natal/RN	Pesquisa Exploratória	Analisar o conhecimento que estudantes e professores do Departamento de Odontologia (DOD) da Universidade Federal do Rio	Quantitativa/ Qualitativa	60 pessoas	Os resultados obtidos demonstraram que 75,3% dos participantes desconhecem a CDUS e que grande maioria de seus princípios não são colocados em prática no DOD, a exemplo das informações sobre critérios de acesso aos tratamentos oferecidos, condições de

parte dos pacientes, estudantes e professores do DOD					Grande do Norte (UFRN) e usuários atendidos no referido departamento têm acerca da existência e conteúdo deste documento e a aplicabilidade dos seus princípios no ambiente acadêmico das suas diversas clínicas.			atendimento e espaço físico.
Direito à Informação em saúde: revisão integrativa	2015	USP	Ribeirão Preto/SP	Revisão Bibliográfica	identificar, avaliar criticamente e sintetizar as evidências científicas relacionadas ao direito à informação em saúde.	Descritiva	15 artigos	O desenvolvimento desta revisão integrativa da literatura permitiu, por meio dos resultados obtidos, encontrar as principais evidências relacionadas ao direito à informação em saúde. Em todas as categorias verifica-se a necessidade de capacitação de profissionais de saúde em relação ao direito dos usuários de serviços de saúde. Assim, a educação dos profissionais mostra-se como uma possibilidade de se fazer cumprir o direito à informação do paciente, melhorando a prática assistencial e consequentemente as condições de saúde das pessoas