

# ENGAJAMENTO DO PACIENTE E SEUS DIREITOS

*Data de aceite: 01/08/2023*

**Kauane Durães do Rosário**

## INTRODUÇÃO

A Política Nacional de Segurança do Paciente (PNSP), instituída pela Portaria 529/2013 do Ministério da Saúde (MS) tem a finalidade de reduzir eventos adversos no âmbito da saúde por meio de estratégias intersetoriais e articulação com o paciente e familiares a fim de criar oportunidades para que possíveis falhas e erros sejam discutidos evitando sua reincidência<sup>1</sup>. A PNSP busca alcançar o impulsionamento e adoção de medidas de segurança nos serviços de saúde envolvendo ativamente os pacientes e seus familiares nesse processo<sup>2</sup>.

A OMS estabeleceu a Assembleia Mundial da Saúde por meio da resolução

WHA72.6 em 2019, cujo a temática foi “Ação global sobre a segurança do paciente”. E segundo essa conferência, a cada ano é selecionado um tema e no ano de 2023 foi escolhido o tópico “Engajar pacientes para a segurança do paciente”, como forma de valorizar a importância fundamental dos pacientes, familiares e cuidadores na garantia da segurança dos cuidados de saúde<sup>3</sup>.

Desta forma, destaca-se a importância do engajamento do paciente e familiares com participação em grupos de apoio às condições de saúde específicas relacionados ao câncer e doenças crônicas. O apoio desse grupo se dá pela adoção de práticas seguras de saúde, que podem envolver uso adequado de medicamentos, higienização das mãos e notificação de possíveis eventos adversos referente a assistência de saúde<sup>4</sup>.

1 BEHRENS, R. Segurança do paciente e os direitos do usuário. Rev. Bioét. vol.27 no.2 Brasília Abr./Jun. 2019. Doi: 10.1590/1983-80422019272307. Disponível em: <https://www.scielo.br/bioet/a/X79HxJ4VyG7pGsFHbDjJrFk/?format=pdf>

2 BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 529, de abril de 2013. Política Nacional de Segurança do Paciente. 2013. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529\\_01\\_04\\_2013.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529_01_04_2013.html)

3 WHO. Announcing World Patient Safety Day 2023. 2023. Disponível em: <https://www.who.int/news-room/events/default-calendar/world-patient-safety-day-2023--engaging-patients-for-patient-safety>

4 VILLAR, V. C. F. L.; MARTINS, M; RABELLO, E. T. Qualidade do cuidado e segurança do paciente: o papel dos

A Constituição Federal de 1988 revalida o direito à vida e à sua proteção com garantia da dignidade, autonomia e liberdade que são fatores essenciais quando se quer implementar ações que visem a segurança do paciente e seus direitos. Além disso, o acesso à informação de saúde, consentimento informado, participação nas decisões e acesso a cuidados de qualidade, são pilares que fortalecem a segurança do paciente e promovem uma assistência mais eficaz e segura<sup>1</sup>.

A assistência a saúde de qualidade é um direito do usuário dos serviços de abrangência, devendo ser assegurado um atendimento efetivo, eficiente e seguro para alcance da satisfação do paciente e sua família no tratamento de enfermidades. Cabe, então, ao sistema de saúde garantir que as intervenções de saúde sejam centradas nas necessidades do indivíduo, família e comunidade, respeitando suas particularidades e orientando-se para o cuidado das pessoas<sup>5</sup>.

## Direitos do paciente

Tomando em consideração a diretriz estabelecida pela Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa no Sistema Único de Saúde (SUS) em 2007, do Ministério da Saúde<sup>6</sup>, decide-se:

Art. 1º Dispor sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde nos termos da legislação vigente.

Art. 2º Toda pessoa tem direito ao acesso a bens e serviços ordenados e organizados para garantia da promoção, prevenção, proteção, tratamento e recuperação da saúde.

Art. 3º Toda pessoa tem direito ao tratamento adequado e no tempo certo para resolver o seu problema de saúde.

Art. 4º Toda pessoa tem direito ao atendimento humanizado e acolhedor, realizado por profissionais qualificados, em ambiente limpo, confortável e acessível a todos.

Art. 5º Toda pessoa deve ter seus valores, cultura e direitos respeitados na relação com os serviços de saúde.

Art. 6º Toda pessoa tem responsabilidade para que seu tratamento e recuperação sejam adequados e sem interrupção.

Art. 7º Toda pessoa tem direito à informação sobre os serviços de saúde e aos diversos mecanismos de participação.

Art. 8º Toda pessoa tem direito a participar dos conselhos e conferências de saúde

---

pacientes e familiares. Saúde Debate. Rio de Janeiro, V. 46, N. 135, P. 1174-1186, Out-Dez 2022. DOI: 10.1590/0103-1104202213516. Disponível em: <https://www.scielo.br/fj/sdeb/a/thcVfcCJVQNFj7Ds6WrXg5z/?format=pdf&lang=pt>

5 Agência de Vigilância Sanitária. Assistência segura: uma reflexão teórica aplicada à prática [Internet]. Brasília: Anvisa; 2017. Disponível em: [https://www.saude.gov.br/images/imagens\\_migradas/upload/arquivos/2017-09/2017-anvisa---caderno-1---assistencia-segura---uma-reflexao-teorica-aplicada-a-pratica.pdf](https://www.saude.gov.br/images/imagens_migradas/upload/arquivos/2017-09/2017-anvisa---caderno-1---assistencia-segura---uma-reflexao-teorica-aplicada-a-pratica.pdf)

6 BRASIL. Ministério da Saúde. Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde. 3ª edição Série E. Legislação de Saúde. Brasília, 2011. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cartas\\_direitos\\_usuarios\\_saude\\_3ed.pdf](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cartas_direitos_usuarios_saude_3ed.pdf)

e de exigir que os gestores cumpram os princípios anteriores.

Art. 9º Os direitos e deveres dispostos nesta Portaria constitui em a Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde.

Parágrafo único. A Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde deverá ser disponibilizada a todas as pessoas por meios físicos e na internet, no seguinte endereço eletrônico: [www.saude.gov.br](http://www.saude.gov.br).

## Preceitos básicos dos direitos do paciente e família

A exemplo para discussão sobre a aplicabilidade e compreensão dos direitos do paciente, temos os pacientes oncológicos que possuem o direito a ter suas necessidades de informações e suporte atendidas durante a assistência multiprofissional. É essencial fornecer-lhes informações claras e compreensíveis sobre seu diagnóstico, opções de tratamento, possíveis efeitos colaterais e cuidados paliativos. Garantir que essas informações sejam transmitidas de forma adequada auxiliar na tomada de decisões dos pacientes, além do usuário dos serviços de saúde desenvolver ações de autocuidado<sup>7</sup>.

Adicionalmente, é importante oferecer suporte emocional e psicossocial, garantindo que os pacientes mais velhos se sintam apoiados e compreendam plenamente o que estão passando. Respeitar essas necessidades específicas é essencial para promover uma abordagem centrada no paciente e contribuir para melhores resultados de saúde e bem-estar de qualidade durante o tratamento do câncer em pacientes idosos<sup>8</sup>.

Os profissionais de saúde desempenham um papel fundamental no apoio ao engajamento do paciente. Eles podem fornecer informações claras e acessíveis sobre o tratamento, envolver o paciente nas discussões sobre seu cuidado e segurança, responder a perguntas e preocupações, e incentivar a adesão às orientações médicas<sup>9</sup>.

Os direitos dos pacientes serão citados a seguir:

## 1 | DIREITO À SAÚDE

O direito à saúde é um dos direitos humanos fundamentais e está intrinsecamente ligado ao bem-estar e à qualidade de vida de todas as pessoas. Esse direito reconhece que todas as pessoas têm o direito de desfrutar do mais alto padrão possível de saúde física e mental, sem discriminação de qualquer tipo. Quando o paciente goza do seu direito à saúde, ele passa a se sentir encorajado a buscar atendimento médico, a compartilhar informações relevantes sobre sua saúde com os profissionais de saúde e a participar das

---

7 POSMA, E. R, et al. Older cancer patients' information and support needs surrounding treatment: Na evaluation through the eyes of patients, relatives and professionals. *BMC Nursing* 2009, 8:1. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/19152675/>

8 ROSCOCHE, K. G. C, et al. Artes visuais no cuidado de enfermagem em saúde mental: uma revisão integrativa. *Arch. Health. Sci.* 2019 jan-mar: 26(1):55-61. Disponível em: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/12/1046124/artigo12.pdf>

9 PERALES-GUIÑÓN, B; PÉREZ-MOLTÓ, R; PÉREZ-MOLTÓ, F. Repercusión emocional en el personal de enfermería pediátrica. *Majorensis* 2019; 15: 44-53. Disponível em: <https://roderic.uv.es/handle/10550/73654>

decisões relacionadas ao seu tratamento<sup>10</sup>.

A desigualdade no acesso aos serviços de saúde é um dos principais desafios enfrentados na busca pela realização desse direito. Muitas vezes, grupos marginalizados, como populações rurais, minorias étnicas e pessoas em situação de vulnerabilidade socioeconômica, têm acesso limitado aos cuidados de saúde. É crucial que os governos adotem políticas inclusivas que atendam às necessidades específicas desses grupos e reduzam as disparidades na saúde<sup>11</sup>.

A pandemia da COVID-19 trouxe à tona a importância do direito à saúde e da preparação para emergências de saúde pública. A resposta a crises de saúde requer a coordenação de esforços entre os governos, a comunidade científica, a indústria farmacêutica e a sociedade civil. Isso reforça a importância de abordar o direito à saúde de forma holística e integrada, considerando não apenas a prestação de serviços de saúde, mas também a prevenção, a proteção e a promoção da saúde em todas as suas dimensões<sup>12</sup>.

## 2 | DIREITO À INFORMAÇÃO E CONSENTIMENTO DO PACIENTE

O direito à informação é um dos direitos fundamentais do paciente. Os pacientes têm o direito de receber informações claras, compreensíveis e relevantes sobre sua condição de saúde, diagnóstico, tratamento e prognóstico. Isso inclui o direito de ser informado sobre os benefícios e riscos dos procedimentos médicos, opções de tratamento disponíveis, possíveis efeitos colaterais e medidas preventivas<sup>13,14</sup>.

O direito à informação permite que os pacientes participem ativamente das decisões relacionadas ao seu cuidado de saúde. Eles têm o direito de dar ou recusar seu consentimento informado para procedimentos médicos e terapias, com base em uma compreensão completa e precisa das informações fornecidas. O direito à informação também abrange o acesso aos próprios registros médicos, garantindo que os pacientes tenham conhecimento de todas as informações relevantes sobre sua saúde<sup>15</sup>.

O direito à informação e consentimento do paciente é fundamental quando se quer promover a autonomia, dignidade e participação ativa do paciente em seu próprio

10 BARELLOS, A. P, et al.. Direito à saúde e prioridades: introdução a um debate inevitável. REVISTA DIREITO GV. SÃO PAULO. V. 13 N. 2. 457-483, MAIO-AGO 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rdgv/a/ntbxvvgZG4MkgHrC-ddVk3Sms/?format=pdf&lang=pt>

11 BARRETO, M. L. Desigualdades em Saúde: uma perspectiva global. *Ciência & Saúde Coletiva*, 22(7):2097-2108, 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/XLS4hCMT6k5nMQy8BjzJhHx/?format=pdf&lang=pt>.

12 CARVALHO, E. C, et al. COVID-19 pandemic and the judicialization of health care: an explanatory case study. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* 2020;28:e3354 DOI: 10.1590/1518-8345.4584.3354.

13 ESCORZA, P. B, et al. Habilidades de comunicación interpersonal en estudiantes de psicología. *Revista Interdisciplinaria de Filosofía y Psicología*. (2022) 17: 9. Disponível em: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-50652022000100209](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50652022000100209)

14 LONGO, C; RAHIMZADEH, V; BARTLETT, G. Communication of Pharmacogenomic test results and treatment plans in pediatrics oncology: deliberative stakeholder consultations with parentes. *BMC Palliative Care* (2021) 20:15. Disponível em: <https://bmcpalliatcare.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12904-021-00709-2>

15 MANZINI, M. C; FILHO, C. D. S; CRIADO, P. R. Termo de consentimento informado: impacto na decisão judicial. *Rev. Bioét.* vol.28 no.3 Brasília Jul./Set. 2020 Doi: 10.1590/1983-80422020283415

cuidado. Ele estabelece as bases para uma relação terapêutica de confiança e respeito, que beneficia tanto o paciente quanto o profissional de saúde envolvido<sup>16</sup>.

### 3 | DIREITO À PRIVACIDADE E CONFIDENCIALIDADE

O respeito à privacidade significa que os pacientes devem ter a garantia de que suas informações pessoais e de saúde não serão compartilhadas sem o seu consentimento, exceto quando exigido por lei ou para garantir sua segurança. A confidencialidade, por sua vez, envolve a proteção das informações do paciente contra acesso não autorizado<sup>17,18</sup>.

Isso inclui a garantia de que apenas os profissionais de saúde envolvidos em seu cuidado tenham acesso às informações relevantes e que todas as medidas de segurança apropriadas sejam implementadas para evitar violações de privacidade. Desta forma, ao garantir o direito à privacidade e confidencialidade, os profissionais de saúde promovem um ambiente seguro e confiável para o engajamento do paciente, fortalecendo a relação terapêutica e contribuindo para uma experiência positiva de cuidado de saúde<sup>19</sup>.

A confiança é um elemento essencial na relação entre pacientes e profissionais de saúde. Quando os pacientes têm a segurança de que suas informações pessoais e de saúde serão tratadas com o devido respeito à privacidade e confidencialidade, eles se sentem mais à vontade para se abrir e se comunicar de forma aberta e honesta. Isso permite uma compreensão mais completa das preocupações e necessidades do paciente, facilitando um cuidado mais efetivo e personalizado<sup>20</sup>.

Sendo fundamental, então, a proteção e garantia da dignidade e autonomia do paciente. Os pacientes têm o direito de controlar o acesso e o compartilhamento de suas informações pessoais e de saúde, o que lhes permite tomar decisões informadas sobre seu cuidado. Quando os pacientes têm confiança na proteção de sua privacidade, eles se sentem capacitados a participar ativamente do processo de tomada de decisões e buscar o cuidado que consideram mais adequado para sua situação<sup>21</sup>.

---

16 Ugarte, ON, Acioly MA. O princípio da autonomia no Brasil: discutir é preciso... Rev. Col. Bras. Cir. 2014; 41(5): 274-277. Disponível em: <https://www.scielo.br/rj/rcbc/a/vtLjkcHyJvtMS8Fzrxv748w/?format=pdf&lang=pt>

17 JUNIOR, D. N. S *et al.* Privacidade e confidencialidade de usuários em um hospital geral. Rev. bioét. (Impr.). 2017; 25(3): 585-95. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/bioet/a/3wydx7MNRtgDNhhbQ3wqpxr/?format=pdf&lang=pt>

18 ARAÚJO, D. N. S; NASCIMENTO, E. G. C. Privacidade e confidencialidade no contexto mundial de saúde: uma revisão integrativa. Rev Bio y Der. 2017; 40: 195-214. Disponível em: <https://scielo.isciii.es/pdf/bioetica/n40/1886-5887-bioetica-40-00195.pdf>

19 GOMES, A. P *et al.* Sigilo, confidencialidade e privacidade: perspectivas pedagógicas na Estratégia Saúde da Família. Tempus, actas de saúde colet, Brasília, 14(2), 121-135 jun, 2020. Disponível em: <https://tempusactas.unb.br/index.php/tempus/article/download/2796/2060>

20 REZENDE C. B. Políticas de saúde, confiança e afeto em narrativas de parto. Sexualidad, Salud y Sociedad - Revista Latinoamericana ISSN 1984-6487 / n. 38 / 2022 - e22309. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sess/a/GwThwKBpW-jdCZV9bwBJNNTv/?format=pdf&lang=pt>

21 SALVA-JUNIOR D. N, ARAÚJO J. L, NASCIMENTO E. G. C. As ações dos profissionais diante da privacidade e da confidencialidade de usuários de um hospital geral. ISSN 0123-3122. e-ISSN 2027-5382. pers.bioét. V o l . 21. N ú m . 2 p p . 219-232, 2017

## 4 | DIREITO A SEGURANÇA

A inserção do paciente e família no processo de cuidado oferece maior probabilidade para garantir a sua própria segurança, por meio de questionamentos de processos, compartilhamento de informações relevantes sobre a sua saúde, relato de preocupações ou erros e aderências ao tratamento. Isso implica em estabelecer uma relação colaborativa entre o profissional de saúde e o paciente, promovendo uma abordagem conjunta e respeitosa na tomada de decisões e no planejamento do cuidado. A segurança do paciente deve ser garantida não somente no controle de infecções, mas também assegurado de que os seus direitos não sejam violados<sup>22,1,23</sup>.

O direito à segurança do paciente garante que eles tenham um ambiente seguro e protegido durante o atendimento de saúde. Isso inclui a implementação de protocolos de segurança, a prevenção de infecções, a administração correta de medicamentos, a identificação adequada do paciente e a comunicação eficaz entre a equipe de saúde<sup>24</sup>.

Ao implementar abordagens de trabalho interprofissionais, é possível impulsionar a realização de ações mais integradas e humanizadas, as quais resultam em uma melhora significativa da segurança no cuidado. Essa abordagem permite a troca de conhecimentos e experiências entre os membros da equipe, promovendo uma visão mais abrangente do cuidado e uma abordagem mais humanizada, com foco no paciente<sup>25</sup>.

## 5 | DIREITO A QUALIDADE E CONTINUIDADE DO CUIDADO

A empatia desempenha um papel fundamental no engajamento do paciente e no fornecimento de cuidados de qualidade e continuidade. A empatia refere-se à capacidade de compreender e compartilhar os sentimentos e experiências do paciente. Quando os profissionais de saúde demonstram empatia, eles são capazes de estabelecer uma conexão significativa com os pacientes, o que fortalece a relação terapêutica. Esse direito garante que os pacientes recebam cuidados de saúde de alta qualidade e que haja uma coordenação adequada entre os diferentes profissionais e serviços envolvidos em seu cuidado <sup>26</sup>.

A qualidade do cuidado refere-se à prestação de serviços de saúde que atendam aos

22 LIMA, M. E. P *et al.* O ato de cuidar em saúde mental: aspectos alinhados à cultura de segurança do paciente. *Rev Eletrônica Saúde Mental Álcool Drog.* 2021 abr.-jun.;17(2):92-103. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/smad/v17n2/v17n2a12.pdf>

23 CARVALHO, P. R. Participação do paciente na segurança do cuidado: percepção de profissionais da Atenção Primária à Saúde. *Rev Bras Enferm.* 2021;74(2):e20200773. Disponível em: <https://www.scielo.br/rjreben/a/8Zb9GXyvPLdD-zSjBDWk4ZHJ/?lang=pt&format=pdf>

24 SANTOS T. O *et al.* Comunicação efetiva da equipe multiprofissional na promoção da segurança do paciente em ambiente hospitalar. *Id on Line Rev. Mult. Psic.* V.15, N. 55, p. 159-168, Maio/2021. Disponível em: <https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/download/3030/4753/12100>

25 SILVA, A. P. F *et al.* Segurança do paciente na atenção primária: concepções de enfermeiras na estratégia de saúde da família. *Rev Gaúcha Enferm.* 2019;40(esp):e20180164. Disponível em: <https://www.scielo.br/rjrgenf/a/4zYvzVnWV-Dd9bhmcdXk7Vjj/?format=pdf&lang=pt>

26 MUFATO, L. F.; GAIVA, M. A, M. Empatia em saúde: revisão integrativa. *Revista de Enfermagem do Centro Oeste Mineiro.* 2019;9:e2884. DOI: <http://dx.doi.org/10.19175/recom.v9i0.2884>. Disponível em: <http://seer.ufsj.edu.br/index.php/recom/article/view/2884>

mais altos padrões de segurança, eficácia e eficiência. Isso inclui a utilização de práticas baseadas em evidências, a implementação de protocolos de segurança, a disponibilidade de profissionais qualificados e o acesso a tecnologias e recursos adequados<sup>27</sup>.

Já a continuidade do cuidado é essencial para garantir que os pacientes recebam um cuidado contínuo e coerente ao longo do tempo. Isso envolve a coordenação eficaz entre diferentes profissionais e serviços, a comunicação clara e o compartilhamento de informações relevantes. A continuidade do cuidado contribui para evitar lacunas e falhas na prestação de cuidados, promovendo uma transição suave entre diferentes fases do tratamento<sup>28</sup>.

E essa abordagem tem demonstrado bastante efeito positivo na assistência a saúde, pois os profissionais de saúde empáticos são mais propensos a ouvir ativamente, comunicar-se de maneira clara e respeitosa, e envolver os pacientes nas decisões relacionadas ao seu cuidado. Isso promove uma abordagem centrada no paciente, onde os pacientes se sentem valorizados, ouvidos e compreendidos<sup>29</sup>.

## 6 | DIREITO A PARTICIPAÇÃO

Ao exercer o direito à participação, os pacientes podem se envolver na definição de metas de tratamento, discutir opções de tratamento, fazer perguntas e expressar suas preocupações. Isso promove uma abordagem colaborativa entre o paciente e os profissionais de saúde, onde as decisões são tomadas em conjunto, levando em consideração as necessidades individualizadas do indivíduo<sup>17</sup>.

A participação do paciente também envolve o compartilhamento de informações relevantes sobre sua saúde e histórico médico. Os pacientes têm o direito de fornecer informações precisas e completas, a fim de auxiliar os profissionais de saúde na tomada de decisões informadas sobre seu cuidado<sup>30</sup>.

A participação do paciente é uma peça fundamental para a promoção do cuidado centrado no paciente, onde a voz e a autonomia do paciente são valorizadas. Ao exercer o direito à participação, os pacientes se tornam parceiros ativos em seu próprio cuidado de saúde, contribuindo para uma abordagem personalizada, segura e efetiva<sup>3,31</sup>.

27 SANTOS R. A. et al. Qualidade do cuidado em saúde e segurança do paciente: avaliação dos resultados de um programa de formação à distância. *Ciência & Saúde Coletiva*, 26(10):4553-4568, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/zJSCkx8jSGfLMzJFS3NXsWk/?format=pdf&lang=pt>

28 BELGA, S. M. M. F.; JORGE, A. O.; SILVA, K. L. Continuidade do cuidado a partir do hospital: interdisciplinaridade e dispositivos para integralidade na rede de atenção à saúde. *SAÚDE DEBATE*. RIO DE JANEIRO, V. 46, N. 133, P. 551-570, abr-jun 2022

29 SINCLAIR, S et al. Sympathy, empathy, and compassion: A grounded theory study of palliative care patients' understandings, experiences, and preferences. *Palliative Medicine* 1–11. 2016. DOI: 10.1177/0269216316663499. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27535319/>

30 VILLAR, V. C. F. L., DUARTE S. C. M., MARTINS M. Segurança do paciente no cuidado hospitalar: uma revisão sobre a perspectiva do paciente. *Cad. Saúde Pública* 2020; 36(12):e00223019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csp/a/Yj4QxnXJjXJbsVhrrrCQwQr/?format=pdf&lang=pt>

31 FIGUEIREDO, F. M et al. Participação dos pacientes na segurança dos cuidados de saúde: revisão sistemática. *Ciência & Saúde Coletiva*, 24(12):4605-4619, 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/G8ZYskrrkjpP9FwjDF-gKsyB/?format=pdf&lang=pt>

## 7 | DIREITO À PRONTIDÃO E RESPOSTA A EMERGÊNCIA

Esse direito assegura que os pacientes recebam atendimento de emergência oportuno e eficaz quando necessário, garantindo a preservação da vida e a minimização de danos em situações de risco iminente à vida ou saúde<sup>32</sup>.

No contexto da segurança do paciente, a prontidão e resposta a emergências envolvem a disponibilidade de serviços de emergência adequados, bem como a capacidade da equipe de saúde em lidar de forma eficiente com situações urgentes. Isso inclui a formação e treinamento adequados dos profissionais de saúde para responder a emergências, o acesso a equipamentos e recursos essenciais, e a existência de protocolos e diretrizes claras para a gestão de situações críticas<sup>33</sup>.

Ressalta-se que a prontidão e resposta a emergências não se limitam apenas aos serviços hospitalares. Também abrange a disponibilidade de cuidados de emergência em outros contextos, como unidades de atendimento primário, serviços de ambulância e pronto-socorro<sup>34</sup>.

## 8 | DIREITO À VIDA

O direito à vida é um dos pilares fundamentais dos direitos humanos, reconhecido e protegido por diversas normas internacionais e constituições ao redor do mundo. Esse direito inalienável assegura que todas as pessoas têm o direito à preservação de sua existência e a serem protegidas contra a violência e a privação arbitrária da vida. Ele transcende barreiras culturais, sociais e políticas, reafirmando a importância intrínseca e igualitária de cada vida humana, independentemente de qualquer característica individual<sup>35</sup>.

No contexto do paciente, o direito à vida é de extrema importância, pois assegura que todas as pessoas que buscam assistência médica e cuidados de saúde tenham o direito fundamental de receber tratamento adequado e seguro, visando à preservação de sua vida e bem-estar. Os pacientes têm o direito de serem tratados com dignidade, respeito e consideração, independentemente de sua condição de saúde, origem ou status social<sup>36</sup>.

A proteção do direito à vida é uma responsabilidade coletiva e uma aspiração universal, que requer a colaboração de governos, organizações e indivíduos. É uma base

32 GOMES A. T. L., et al. Segurança do paciente em situação de emergência: percepções da equipe de enfermagem. *Rev Bras Enferm* [Internet]. 2019;72(3):788-95. Disponível em: <https://www.scielo.br/fj/reben/a/fjrd3ywrn6tYFjKvg8Rs-vfb/?format=pdf&lang=pt>

33 FIGUEIROA M. N. et al. Acolhimento do usuário e classificação de risco em emergência obstétrica: avaliação da operacionalização em maternidade-escola. *Esc Anna Nery* 2017;21(4):e20170087. Disponível em: <https://www.scielo.br/fj/jean/a/KxbYyrWtqR5mrRJBJSFnpQ/?format=pdf&lang=pt>

34 SANTOS, A. K. N.; SORATTO, M. T. Segurança do paciente nas Unidades de Urgência Emergência. *Enfermagem Brasil* 2018;17(3):279-96. Disponível em: <https://portalatlanticaeditora.com.br/index.php/enfermagembrasil/article/view/517/3759>

35 COHEN, J.; EZER, T. Human rights in patient care: a theoretical and practical framework. *Health and Human Rights Journal*, Boston, v.15, n. 2, p. 7-19, 2013. Disponível em: <https://www.hhrjournal.org/2013/12/human-rights-in-patient-care-a-theoretical-and-practical-framework/>

36 MALUF, F. Dignidade e respeito aos pacientes: o olhar dos Direitos Humanos. *Trab. Educ. Saúde*, Rio de Janeiro, v. 16 n. 2, p. 837-839, maio/ago. 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/fj/tes/a/MGhvvM8ynz37VN4YXz6TnR/?format=pdf&lang=pt>

essencial para a construção de sociedades justas e pacíficas, onde cada pessoa possa viver com dignidade e liberdade<sup>37</sup>.

## 9 | DIREITO DE NÃO SER DISCRIMINADO

Todos os pacientes têm o direito de receber tratamento justo e igualitário, independentemente de sua raça, cor, religião, gênero, orientação sexual, idade, origem nacional, condição social, ou qualquer outra característica pessoal ou social<sup>38</sup>.

No contexto da relação médico-paciente, isso significa que um paciente não deve ser tratado de forma injusta, discriminatória ou desigual com base em características pessoais. Os profissionais de saúde têm a obrigação ética e legal de garantir que todos os pacientes sejam tratados com respeito, dignidade e imparcialidade<sup>39</sup>.

## 10 | DIREITO AOS REMÉDIOS EFETIVOS

O direito ao acesso a medicamentos efetivos é uma extensão do direito à saúde e está relacionado ao acesso a medicamentos e tratamentos que são comprovadamente seguros, eficazes e de qualidade para o tratamento de doenças e condições médicas. Esse direito é fundamental para garantir que as pessoas tenham acesso a cuidados de saúde adequados e para alcançar o mais alto padrão possível de saúde<sup>40</sup>.

O direito aos medicamentos efetivos é um desafio complexo, especialmente em países com sistemas de saúde limitados e recursos financeiros restritos. No entanto, é uma obrigação ética e legal dos Estados trabalhar para garantir que todos tenham acesso aos medicamentos necessários para o tratamento de suas condições de saúde. Isso pode ser alcançado por meio de políticas de saúde bem planejadas, cooperação internacional, parcerias público-privadas e esforços para eliminar as barreiras que impedem o acesso aos medicamentos efetivos<sup>41</sup>.

## REFLEXÕES FINAIS

Ao reconhecer e garantir os direitos do paciente, os profissionais de saúde

37 LESSA, M. M. R.; DADALTO, L. O direito à vida e a judicialização da saúde. *Civilística*. a. 10. n. 1. 2021. Disponível em: <https://civilistica.emnuvens.com.br/redc/article/view/522/530>

38 LEVANTEZI, M.; SHIMIZU, H. E.; GARRAFA, V. Princípio da não discriminação e não estigmatização: reflexões sobre hanseníase. *Rev. Bioét.* vol.28 no.1 Brasília Jan./Mar. 2020 Doi: 10.1590/1983-80422020281362. Disponível em: <https://www.scielo.br/bioet/a/SWNd6zNCNXhtW8cRByVq7dx/?format=pdf#:~:text=Todos%20t%C3%AAm%20direito%20a%20igual,seres%20humanos%20diferentes%20entre%20si>.

39 ALBUQUERQUE, A. Ombudsman do paciente: direito nos cuidados em saúde. *Rev. Bioét.* vol.26 no.3 Brasília Jul./Set. 2018 Doi: 10.1590/1983-80422018263251. Disponível em: <https://www.scielo.br/bioet/a/WQSBrcfwTPXDz-8GKbGzz7m/?format=pdf&lang=pt>

40 OLIVEIRA, L. C. F.; NASCIMENTO, M. A. A.; LIMA, I. M. O. O acesso a medicamentos em sistemas universais de saúde – perspectiva e desafios. *Saúde debate*. RIO DE JANEIRO, V. 43, N. ESPECIAL 5, P. 286-298, DEZ 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/sdeb/a/p6GrppPbxfQRLpvynPrmScG/?format=pdf&lang=pt>

41 FATEL, K. O, et al. Desafios na gestão de medicamentos de alto preço no SUS: avaliação da Assistência Farmacêutica em São Paulo, Brasil. *Ciência & Saúde Coletiva*, 26(11):5481-5498, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/66ssTpSxjmd7nc33zqbWzb/?format=pdf&lang=pt>

demonstram seu compromisso com a segurança e o bem-estar do paciente. Isso envolve o respeito à privacidade e confidencialidade, a busca por cuidados seguros e de alta qualidade, a facilitação do acesso à informação e ao consentimento informado, bem como a criação de um ambiente propício ao engajamento ativo do paciente. Com isso, uma abordagem centrada no paciente e o engajamento do paciente estão associados a melhores resultados clínicos, maior adesão ao tratamento, maior satisfação do paciente e uma experiência geral de cuidado mais positiva. Quando os pacientes são capacitados a serem parceiros ativos em seu próprio cuidado, eles têm maior probabilidade de alcançar melhores resultados de saúde e ter uma melhor qualidade de vida. Sendo assim, o respeito aos direitos do paciente e o incentivo ao seu engajamento são elementos essenciais para promover uma abordagem centrada no paciente e uma assistência de saúde de qualidade. Essa abordagem centrada no paciente cria uma conexão mais forte entre pacientes e profissionais de saúde, resultando em maior segurança para o paciente e melhores resultados de saúde de maneira geral.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agência de Vigilância Sanitária. **Assistência segura: uma reflexão teórica aplicada à prática** [Internet]. Brasília: Anvisa; 2017. Disponível em: [https://www.saude.go.gov.br/images/imagens\\_migradas/upload/arquivos/2017-09/2017-anvisa---caderno-1---assistencia-segura---uma-reflexao-teorica-aplicada-a-pratica.pdf](https://www.saude.go.gov.br/images/imagens_migradas/upload/arquivos/2017-09/2017-anvisa---caderno-1---assistencia-segura---uma-reflexao-teorica-aplicada-a-pratica.pdf)

ALBUQUERQUE, A. **Ombudsman do paciente: direito nos cuidados em saúde**. Rev. Bioét. vol.26 no.3 Brasília Jul./Set. 2018 Doi: 10.1590/1983-80422018263251. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/bioet/a/WQSbrFcwvTPXDz8GKbGzz7m/?format=pdf&lang=pt>

ARAÚJO, D. N. S; NASCIMENTO, E. G. C. **Privacidade e confidencialidade no contexto mundial de saúde: uma revisão integrativa**. Rev Bio y Der. 2017; 40: 195-214. Disponível em: <https://scielo.isciii.es/pdf/bioetica/n40/1886-5887-bioetica-40-00195.pdf>

BARELLOS, A. P, *et al.*. **Direito à saúde e prioridades: introdução a um debate inevitável**. REVISTA DIREITO GV. SÃO PAULO. V. 13 N. 2. 457-483, MAIO-AGO 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rdgv/a/ntbxbvgZG4MkgHrCddVk3Sms/?format=pdf&lang=pt>

BARRETO, M. L. **Desigualdades em Saúde: uma perspectiva global**. Ciência & Saúde Coletiva, 22(7):2097-2108, 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/XLS4hCMT6k5nMQy8BJzJhHx/?format=pdf&lang=pt>

BEHRENS, R. **Segurança do paciente e os direitos do usuário**. Rev. Bioét. vol.27 no.2 Brasília Abr./Jun. 2019. Doi: 10.1590/1983-80422019272307. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/bioet/a/X79HxJ4VyG7pGsFhbDjJrFk/?format=pdf>

BELGA, S. M. M. F; JORGE, A. O; SILVA, K. L. **Continuidade do cuidado a partir do hospital: interdisciplinaridade e dispositivos para integralidade na rede de atenção à saúde**. SAÚDE DEBATE. RIO DE JANEIRO, V. 46, N. 133, P. 551-570, abr-jun 2022

BRASIL. Ministério da Saúde. **Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde**. 3ª edição Série E. Legislação de Saúde. Brasília, 2011. Disponível em: [https://bvmsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cartas\\_direitos\\_usuarios\\_saude\\_3ed.pdf](https://bvmsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cartas_direitos_usuarios_saude_3ed.pdf)

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 529, de abril de 2013**. Política Nacional de Segurança do Paciente. 2013. Disponível em: [https://bvmsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529\\_01\\_04\\_2013.html](https://bvmsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529_01_04_2013.html)

CARVALHO, E. C., *et al.* **COVID-19 pandemic and the judicialization of health care: an explanatory case study**. Rev. Latino-Am. Enfermagem 2020;28:e3354 DOI: 10.1590/1518-8345.4584.3354.

CARVALHO, P. R. **Participação do paciente na segurança do cuidado**: percepção de profissionais da Atenção Primária à Saúde. Rev Bras Enferm. 2021;74(2):e20200773. Disponível em: <https://www.scielo.br/rj/reben/a/8Zb9GXyVPLdDzSjBDWk4ZHJ/?lang=pt&format=pdf>

COHEN, J.; EZER, T. **Human rights in patient care: a theoretical and practical framework**. Health and Human Rights Journal, Boston, v.15, n. 2, p. 7-19, 2013. Disponível em: <https://www.hhrjournal.org/2013/12/human-rights-in-patient-care-a-theoretical-and-practical-framework/>

ESCORZA, P. B., *et al.* **Habilidades de comunicación interpersonal en estudiantes de psicología**. Revista Interdisciplinaria de Filosofía y Psicología. (2022) 17: 9. Disponível em: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-50652022000100209](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50652022000100209)

FATEL, K. O., *et al.* **Desafios na gestão de medicamentos de alto preço no SUS**: avaliação da Assistência Farmacêutica em São Paulo, Brasil. Ciência & Saúde Coletiva, 26(11):5481-5498, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/66ssTpSxjmMD7nc33zbqWzb/?format=pdf&lang=pt>

FIGUEIREDO, F. M. *et al.* **Participação dos pacientes na segurança dos cuidados de saúde**: revisão sistemática. Ciência & Saúde Coletiva, 24(12):4605-4619, 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/G8ZYskrrkjp9FwjDFgKsyB/?format=pdf&lang=pt>

FIGUEIROA M. N. *et al.* **Acolhimento do usuário e classificação de risco em emergência obstétrica**: avaliação da operacionalização em maternidade-escola. Esc Anna Nery 2017;21(4):e20170087. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ean/a/KxbYyrWtqR5mrRJBJSFpnpQ/?format=pdf&lang=pt>

GOMES A. T. L., *et al.* **Segurança do paciente em situação de emergência**: percepções da equipe de enfermagem. Rev Bras Enferm [Internet]. 2019;72(3):788-95. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reben/a/jrdd3yrwn6tYFjKvg8Rsvfb/?format=pdf&lang=pt>

GOMES, A. P. *et al.* **Sigilo, confidencialidade e privacidade**: perspectivas pedagógicas na Estratégia Saúde da Família. Tempus, actas de saúde colet, Brasília, 14(2), 121-135 jun, 2020. Disponível em: <https://tempusactas.unb.br/index.php/tempus/article/download/2796/2060>

JUNIOR, D. N. S. *et al.* **Privacidade e confidencialidade de usuários em um hospital geral**. Rev. bioét. (Impr.). 2017; 25 (3): 585-95. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/bioet/a/3wydx7MNRtgDNhbbQ3wqp xr/?format=pdf&lang=pt>

LESSA, M. M. R.; DADALTO, L. O direito à vida e a judicialização da saúde. Civilistica. a. 10.n. 1. 2021. Disponível em: <https://civilistica.emnuvens.com.br/redc/article/view/522/530>

LEVANTEZI, M; SHIMIZU, H. E; GARRAFA, V. Princípio da não discriminação e não estigmatização: reflexões sobre hanseníase. Rev. Bioét. vol.28 no.1 Brasília Jan./Mar. 2020 Doi: 10.1590/1983-80422020281362. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/bioet/a/SWNd6zNCNXhtW8cRByVq7dx/?format=pdf#:~:text=Todos%20t%C3%AAm%20direito%20a%20igual,seres%20humanos%20diferentes%20entre%20si.>

LIMA, M. E. P *et al.* O ato de cuidar em saúde mental: aspectos alinhados à cultura de segurança do paciente. Rev Eletrônica Saúde Mental Álcool Drog. 2021 abr.-jun.;17(2):92-103. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/smad/v17n2/v17n2a12.pdf>

LONGO, C; RAHIMZADEH, V; BARTLETT, G. Communication of Pharmacogenomic test results and treatment plans in pediatri oncology: deliberative stakeholder consultations with parentes. BMC Palliative Care (2021) 20:15. Disponível em: <https://bmcpalliatcare.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12904-021-00709-2>

MALUF, F. Dignidade e respeito aos pacientes: o olhar dos Direitos Humanos. Trab. Educ. Saúde, Rio de Janeiro, v. 16 n. 2, p. 837-839, maio/ago. 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tes/a/MGhvvM8ynz37VN4YXzZ6TnR/?format=pdf&lang=pt>

MANZINI, M. C; FILHO, C. D. S; CRIADO, P. R. Termo de consentimento informado: impacto na decisão judicial. Rev. Bioét. vol.28 no.3 Brasília Jul./Set. 2020 Doi: 10.1590/1983-80422020283415

MUFATO, L. F; GAIVA, M. A, M. Empatia em saúde: revisão integrativa. Revista de Enfermagem do Centro Oeste Mineiro. 2019;9:e2884. DOI: <http://dx.doi.org/10.19175/recom.v9i0.2884>. Disponível em: <http://seer.ufsj.edu.br/index.php/recom/article/view/2884>

OLIVEIRA, L. C. F; NASCIMENTO, M. A. A; LIMA, I, M. O. O acesso a medicamentos em sistemas universais de saúde – perspectiva e desafios. Saúde debate. RIO DE JANEIRO, V. 43, N. ESPECIAL5, P. 286-298, DEZ 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sdeb/a/p6GrppPbxfQRLpvynPrmScG/?format=pdf&lang=pt>

PERALES-GUIÑÓN, B; PÉREZ-MOLTÓ, R; PÉREZ-MOLTÓ, F. Repercusión emocional en el personal de enfermería pediátrica. Majorensis 2019; 15: 44-53. Disponível em: <https://roderic.uv.es/handle/10550/73654>

POSMA, E. R, et al. Older cancer patients' information and support needs surrounding treatment: Na evaluation through the eyes of patients, relatives and professionals. BMC Nursing 2009, 8:1. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/19152675/>

REZENDE C. B. Políticas de saúde, confiança e afeto em narrativas de parto. Sexualidad, Salud y Sociedad - Revista Latinoamericana ISSN 1984-6487 / n. 38 / 2022 - e22309. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sess/a/GwThwKBpWjdCZV9bwBJNNTv/?format=pdf&lang=pt>

ROSCOCHE, K. G. C, *et al.* Artes visuais no cuidado de enfermagem em saúde mental: uma revisão integrativa. Arch. Health. Sci. 2019 jan-mar: 26(1):55-61. Disponível em: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/12/1046124/artigo12.pdf>

SALVA-JUNIOR D. N, ARAÚJO J. L, NASCIMENTO E. G. C. As ações dos profissionais diante da privacidade e da confidencialidade de usuários de um hospital geral. ISSN 0123-3122. e-ISSN 2027-5382. pers.bioét. V o l . 21. N ú m . 2 p p . 219-232, 2017

SANTOS R. A. et al. Qualidade do cuidado em saúde e segurança do paciente: avaliação dos resultados de um programa de formação à distância. Ciência & Saúde Coletiva, 26(10):4553-4568, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/zJSCKx8jSGfLMzJFS3NXsWk/?format=pdf&lang=pt>

SANTOS T. O et al. Comunicação efetiva da equipe multiprofissional na promoção da segurança do paciente em ambiente hospitalar. *Id on Line Rev. Mult. Psic.* V.15, N. 55, p. 159-168, Maio/2021. Disponível em: <https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/download/3030/4753/12100>

SANTOS, A. K. N; SORATTO, M. T. Segurança do paciente nas Unidades de Urgência Emergência. *Enfermagem Brasil* 2018;17(3):279-96. Disponível em: <https://portalatlanticaeditora.com.br/index.php/enfermagembrasil/article/view/517/3759>

SILVA, A. P. F et al. Segurança do paciente na atenção primária: concepções de enfermeiras na estratégia de saúde da família. *Rev Gaúcha Enferm.* 2019;40(esp):e20180164. Disponível em: <https://www.scielo.br/rjrgenf/a/4zYvzVnWVDd9bhmcdXk7Vjj/?format=pdf&lang=pt>

SINCLAIR, S *et al.* Sympathy, empathy, and compassion: A grounded theory study of palliative care patients' understandings, experiences, and preferences. *Palliative Medicine* 1–11. 2016. DOI: 10.1177/0269216316663499. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27535319/>

Ugarte, ON, Acioly MA. O princípio da autonomia no Brasil: discutir é preciso... *Rev. Col. Bras. Cir.* 2014; 41(5): 274-277. Disponível em: <https://www.scielo.br/rjrcbc/a/vtLjkcHyJvtMS8Fzrxv748w/?format=pdf&lang=pt>

VILLAR, V. C. F. L, DUARTE S. C. M, MARTINS M. Segurança do paciente no cuidado hospitalar: uma revisão sobre a perspectiva do paciente. *Cad. Saúde Pública* 2020; 36(12):e00223019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csp/a/Yj4QxnXJJxJbsVhrrrCQwQr/?format=pdf&lang=pt>

VILLAR, V. C. F. L; MARTINS, M; RABELLO, E. T. Qualidade do cuidado e segurança do paciente: o papel dos pacientes e familiares. *Saúde Debate.* Rio de Janeiro, V. 46, N. 135, P. 1174-1186, Out-Dez 2022. DOI: 10.1590/0103-1104202213516. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sdeb/a/thcVfcCJVQNFj7Ds6WrXg5z/?format=pdf&lang=pt>

WHO. Announcing World Patient Safety Day 2023. 2023. Disponível em: <https://www.who.int/news-room/events/detail/2023/09/17/default-calendar/world-patient-safety-day-2023--engaging-patients-for-patient-safety>