

CARTILHAS EDUCATIVAS SOBRE OS DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

EDUCATIONAL BOOKLETS ON PATIENTS' RIGHTS AND DUTIES: AN EXPERIENCE REPORT

Gabriela Moreira da Silva ¹

Amanda Carneiro ²

Ana Alice Coutinho de Oliveira ³

Isadora Louise Santos Conceição ⁴

Mariel Henrique da Costa Garcia ⁵

Nadia Regina Stefanine Milhomem ⁶

Resumo: *Os direitos dos pacientes abrangem todos aqueles garantidos aos indivíduos em contextos de cuidado em saúde. Sua oficialização por meio de leis promove um cuidado centrado na pessoa e contribui para a elevação da qualidade dos serviços oferecidos. Este relato de experiência resulta das vivências de quatro acadêmicas de medicina durante a realização de um projeto de extensão, desenvolvido de setembro de 2023 a agosto de 2024, cujo objetivo foi ampliar o conhecimento dos usuários do SUS sobre seus direitos e deveres na área da saúde. No projeto, foram elaboradas cartilhas temáticas e realizados encontros com usuários de duas Unidades Básicas de Saúde. Durante esses momentos, os participantes demonstraram interesse, além de relatarem falta de informação e situações de desrespeito aos seus direitos. Em síntese, a iniciativa facilitou o acesso da comunidade a informações essenciais, incentivando a busca por serviços de saúde de qualidade, bem como fortalecendo a participação social.*

Palavras-chave *Participação Social; Humanização; Acesso à Saúde; Extensão Universitária.*

1 Graduada em Medicina (pela Unitins). Universidade Estadual do Tocantins, Augustinópolis, Tocantins, Brasil. E-mail: gabriela-moreira@unitins.br; Lattes: <https://lattes.cnpq.br/4518951045040839>; ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4575-0289>.

2 Graduada em Medicina (pela Unitins). Universidade Estadual do Tocantins, Augustinópolis, Tocantins, Brasil. Email: amanda-carneiro@unitins.br; Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5057835492340456>; ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-2997-7729>.

3 Graduada em Medicina (pela Unitins). Universidade Estadual do Tocantins, Augustinópolis, Tocantins, Brasil. E-mail: anacoutinho@unitins.br; Lattes: <https://lattes.cnpq.br/5323895283792307>; ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-6450-1928>.

4 Graduada em Medicina (pela Unitins). Universidade Estadual do Tocantins, Augustinópolis, Tocantins, Brasil. E-mail: isadora-santos@unitins.br; Lattes: <https://lattes.cnpq.br/6521141556433802>; ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-0913-1116>.

5 Graduando em Medicina (pela Unitins). Universidade Estadual do Tocantins, Augustinópolis, Tocantins, Brasil. E-mail: marie-lhenrique@unitins.br; Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9347831210121336>; ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-8328-7047>.

6 Mestre em Ciência Animal Tropical - Patologia Animal Aplicada às Doenças Parasitárias e Infecciosas pela Universidade Federal do Tocantins (UFT). É professora na Faculdade Católica Dom Orione (FACDO), Araguaína, Tocantins, Brasil. E-mail: nadia.stefanine@gmail.com; Lattes: <http://lattes.cnpq.br/0250285901021740>; ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8289-9520>.

Abstract: *Patients' rights encompass all those guaranteed to individuals in healthcare settings. Their formalization through laws promotes person-centered care and contributes to improving the quality of services offered. This experience report results from the activities of four medical students during an extension project carried out from September 2023 to August 2024, aimed at increasing SUS users' knowledge about their rights and duties in health care. During the project, thematic booklets were developed, and meetings were held with users from two Basic Health Units. During these occasions, participants showed interest and reported lack of information as well as situations of disrespect to their rights. In summary, the initiative facilitated the community's access to essential information, encouraged the pursuit of quality health services, and strengthened social participation.*

Keywords: *Social participation; Humanisation; Access to healthcare; University extension.*

Introdução

No âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), a Constituição Federal de 1988 estabelece a saúde como um direito de todos e dever do Estado (Brasil, 1988). Em consonância com esse princípio, a compreensão da saúde como um direito fundamental do ser humano foi reforçada pela promulgação da Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990 — conhecida como Lei Orgânica da Saúde —, a qual preconiza a universalidade do acesso, a integralidade da assistência e a equidade, sem a presença de preconceitos ou privilégios (Brasil, 1990).

Dessa forma, os direitos dos pacientes são todos aqueles atribuídos aos indivíduos que estão sob cuidados em saúde, sendo que a oficialização de tais direitos, por meio de leis, proporciona a ampliação do cuidado centrado na pessoa. Tal conjuntura contribui para melhores condições do bem-estar do paciente, bem como fomenta, nos profissionais da área, a compreensão da importância e qualidade dos serviços destinados ao cuidado (Albuquerque, 2019).

Diante disso, atualmente, está em tramitação o Projeto de Lei nº 2242/2022 para instituição do Estatuto dos Direitos do Paciente, o qual objetiva a regulação dos direitos e dos deveres dos indivíduos que estejam sob cuidados ofertados por serviços de saúde de qualquer natureza (Brasil, 2022). No que tange aos serviços prestados pelo SUS, em 2017, o Plenário do Conselho Nacional de Saúde atualizou a Carta dos Direitos e Deveres da Pessoa Usuária da Saúde, a qual é constituída pela Resolução nº 553, de 9 de agosto de 2017, que surge como ferramenta importante para que os cidadãos possam ter seus direitos assegurados e a sua diversidade contemplada (Brasil, 2017).

Desse modo, apesar da existência dos direitos, ainda há obstáculos referentes à movimentação social para busca e defesa por qualidade na oferta dos serviços de saúde (Castro et al., 2019). Essa situação, em parte, fragiliza a compreensão dos indivíduos sobre seus direitos, condição que gera ainda maior insatisfação, visto que o usuário desconhece os instrumentos e os locais capazes de lhe fornecer auxílio dentro do sistema (Silva; Costa; Pontes, 2020).

Assim, o frágil conhecimento possuído pelos usuários da saúde sobre os seus direitos pode ser reflexo da carência de ações educativas, o que torna necessário o compartilhamento dos direitos e dos deveres a partir de outro direito fundamental: a informação. Dessa forma, o empoderamento da população diante dos seus direitos é resultado de intervenções educativas, as quais são capazes de promover questionamentos críticos e maior autonomia do cidadão diante das políticas de saúde estabelecidas (Castro et al., 2019).

Perante o explicitado, este projeto teve como objetivo ampliar os conhecimentos dos cidadãos

usuários do SUS sobre seus direitos e deveres, por meio da disponibilização de cartilhas digitais em Unidades Básicas de Saúde (UBS), do município de Augustinópolis-TO. A partir disso, espera-se que a comunidade local tenha sido beneficiada com maior acesso a informações, possibilitando, assim, a busca popular por serviços de qualidade, com fortalecimento da participação social e autonomia em saúde.

Metodologia

O presente trabalho é um estudo descritivo, de abordagem qualitativa, do tipo relato de experiência, realizado a partir da vivência de quatro acadêmicas de medicina do quinto período da Universidade Estadual do Tocantins (Unitins), durante a execução de um projeto de extensão aprovado pelo Programa Institucional de Bolsas de Iniciação à Extensão (PIBIX), no período de setembro de 2023 a agosto de 2024.

O projeto “Cartilhas de Direitos e Deveres do Paciente do SUS” foi elaborado a partir da intersecção entre as áreas de Medicina e Direito, objetivando a ampliação do conhecimento dos cidadãos usuários do SUS acerca de seus direitos e deveres na saúde. A sua realização foi direcionada ao público adulto adscrito nas Unidades Básicas de Saúde Manoel Alves Ramos (UBS I), no bairro Boa Vista e Dr. Felipe Ramalho Oliveira Neto (UBS IV), no bairro São Pedro, do município de Augustinópolis, Tocantins.

A execução do projeto baseou-se na construção de cartilhas educativas e na realização de encontros com o público-alvo. As cartilhas foram elaboradas a partir da plataforma de design gráfico Canva®, pelo bolsista e pelos voluntários, sempre com a orientação e acompanhamento da orientadora do projeto. No processo de planejamento de cada cartilha, houve discussão sobre as informações pertinentes para divulgação, bem como sobre a disposição do conteúdo, a fim de que as cartilhas alcançassem um bom nível de clareza, com linguagem de fácil compreensão e com aparência atraente para a leitura.

Dessa forma, foram elaborados oito (8) modelos de cartilhas, a partir de conteúdo devidamente atualizado, trazendo as seguintes temáticas:

- Cartilha 1: apresentação breve da Lei nº 8.080/1990, bem como de seus princípios, e da Carta dos Direitos e Deveres da Pessoa Usuária da Saúde;
- Cartilha 2: abordagem sobre o direito ao acesso a bens e serviços ordenados na saúde, disposto na Carta dos Direitos e Deveres da Pessoa Usuária da Saúde;
- Cartilha 3: abordagem sobre o direito a tratamento adequado em tempo adequado, disposto na Carta dos Direitos e Deveres da Pessoa Usuária da Saúde;
- Cartilha 4: abordagem sobre o direito a tratamento humanizado e acolhedor, disposto na Carta dos Direitos e Deveres da Pessoa Usuária da Saúde;
- Cartilha 5: abordagem sobre o direito ao respeito da cultura e dos valores, disposto na Carta dos Direitos e Deveres da Pessoa Usuária da Saúde;
- Cartilha 6: abordagem sobre o dever do usuário em ser responsável por seu tratamento, disposto na Carta dos Direitos e Deveres da Pessoa Usuária da Saúde;
- Cartilha 7: abordagem sobre o direito à informação em saúde, disposto na Carta dos Direitos e Deveres da Pessoa Usuária da Saúde;
- Cartilha 8: abordagem sobre o direito à participação nos conselhos e conferências da saúde, disposto na Carta dos Direitos e Deveres da Pessoa Usuária da Saúde.

Por fim, as oito (8) cartilhas foram reunidas em arquivos no Google Drive®, a partir do qual gerou-se um link para acesso através de um QR code. Elaborou-se, então, uma arte de anúncio, através do Canva®, composta pelo QR code de acesso às cartilhas e por mais informações sobre o projeto. O anúncio foi impresso e distribuído nos murais das UBS I e IV, a fim de possibilitar a visualização pelos usuários e, por conseguinte, o acesso às cartilhas.

Em relação aos encontros, foram realizadas duas palestras, ao início e ao fim do projeto, com o

intuito de informar sobre as atividades propostas, promover a discussão sobre os direitos, deveres dos pacientes e apresentar o conteúdo abordado nas cartilhas.

Por fim, este trabalho foi capaz de contribuir com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Organização das Nações Unidas (ONU), com destaque para o objetivo 3, que se refere à promoção da saúde e do bem-estar para todos, a partir do desenvolvimento de atividades de educação em saúde relacionados aos direitos e deveres do paciente.

Desenvolvimento, Resultados e Discussão

Em setembro de 2023, início da execução do projeto, foram realizados os primeiros encontros em formato de roda de conversa (figura 1), com 12 usuários da UBS I e 6 usuários da UBS IV, com o objetivo de apresentar o projeto e os objetivos que se buscavam alcançar. Essa primeira ação teve como propósito principal destacar a importância de discutir os direitos e deveres dos pacientes no contexto do SUS, além de informar a comunidade sobre as próximas etapas das atividades planejadas. Assim, buscou-se garantir que a população pudesse acompanhar e participar do projeto de forma efetiva.

Figura 1. Acadêmicas componentes do projeto e usuários da UBS I ao final da apresentação



Fonte: Acervo pessoal (2023).

Em junho de 2024, próximo ao encerramento do projeto, foi realizada uma palestra (Figura 2) para apresentar e discutir o conteúdo das oito cartilhas desenvolvidas ao longo da iniciativa. Essa atividade final teve como objetivo principal aproximar o público-alvo do material educativo produzido, promovendo uma compreensão mais ampla e prática sobre os direitos e deveres dos pacientes no contexto do SUS.

Figura 2. Ação de encerramento com apresentação e discussão a respeito de todo o conteúdo elaborado nas cartilhas



Fonte: Acervo pessoal (2023).

Diante disso, o projeto obteve boa recepção por parte dos usuários, evidenciada durante os referidos encontros por seus comentários e compartilhamento de experiências acerca das temáticas apresentadas. Os encontros proporcionaram momentos de interação e reflexão, além da oportunidade de perceber o genuíno interesse dos participantes em compreender melhor seus direitos e deveres no contexto do sistema de saúde.

Dessa forma, é importante destacar que os encontros serviram como um importante espaço de interação entre os acadêmicos e a comunidade participante, fortalecendo o vínculo entre ambos e ampliando o engajamento dos usuários. Esse momento de troca e diálogo contribuiu para despertar maior interesse dos participantes em relação à defesa de seus direitos na saúde e às formas de garantir o respeito a esses direitos, consolidando a relevância do projeto como ferramenta de empoderamento e transformação social.

Ao longo das atividades, muitos usuários relataram o desconhecimento prévio sobre o tema, revelando o quão distante a informação está de grande parte da população. Ademais, compartilharam experiências marcantes de desrespeito aos seus direitos, expondo a vulnerabilidade e os desafios enfrentados no acesso a um atendimento digno.

Assim, tais relatos não apenas ressaltaram a necessidade de projetos educativos como este, mas também evidenciaram, a partir do emprego de roda de conversa, a urgência de fortalecer a educação em saúde como ferramenta essencial para promover a cidadania, o empoderamento e a autonomia dos usuários do SUS frente aos seus direitos no âmbito da saúde.

Segundo Dantas (2010), a educação em saúde na atenção básica é fundamental para promover o entendimento e a garantia dos direitos à saúde da população. Por meio da capacitação de profissionais e da conscientização das comunidades, essa estratégia contribui para a disseminação de informações sobre como acessar os serviços de saúde, entender os processos de prevenção e tratamento e reconhecer a

importância de participar ativamente da própria saúde. Além disso, fortalece a cidadania ao permitir que as pessoas compreendam seus direitos, como o acesso universal a cuidados médicos e a equidade nos serviços. Essa abordagem empodera os indivíduos e as comunidades, resultando em uma gestão mais eficaz da saúde pública e em uma maior adesão às políticas públicas de saúde. A integração da educação em saúde na atenção básica, portanto, é essencial para garantir um atendimento mais humanizado e eficiente, alinhado aos princípios do Sistema Único de Saúde (SUS).

Outrossim, ao passo em que as atividades do projeto foram planejadas e executadas, ficou evidenciado que o direito à saúde é essencial para a promoção do bem-estar físico, mental e social das pessoas, transcendendo a mera ausência de doenças. No entanto, a noção de saúde como um direito humano só ganhou força com a Declaração Universal dos Direitos Humanos e a definição da Organização Mundial da Saúde (OMS), que a entende como um estado de completo bem-estar. Esse avanço destaca a necessidade de ações coordenadas entre governos, sociedade e profissionais de saúde para garantir acesso equitativo a cuidados e condições dignas de vida (Oliveira; Almeida; Ramos, 2024).

Reconhecer a saúde como direito implica um equilíbrio entre liberdade e igualdade, dimensões interdependentes que devem ser integradas nas políticas públicas. Enquanto a liberdade permite aos indivíduos escolherem seu tratamento e estilo de vida, a igualdade exige que todos tenham acesso a recursos de saúde de qualidade, fato conquistado ao longo das ações de extensão. Nesse contexto, a descentralização por meio da municipalização dos serviços de saúde é uma estratégia eficaz, pois permite que cada comunidade adapte as políticas às suas necessidades específicas. Apenas com planejamento participativo, fiscalização jurídica acessível e compromisso político será possível consolidar o direito à saúde como um pilar de justiça social (Dallari, 1988).

Conclusão

Conclui-se que a fragilidade do conhecimento dos usuários do sistema de saúde sobre seus direitos e deveres reflete, em grande parte, a insuficiência de iniciativas voltadas à promoção da educação em saúde. Essa lacuna compromete a capacidade da população de atuar de forma mais consciente e participativa no contexto do SUS.

Nesse sentido, este projeto reafirma sua importância ao priorizar o acesso à informação, proporcionando aos cidadãos a oportunidade de conhecer e compreender seus direitos e deveres. Esse conhecimento é fundamental para fortalecer a participação ativa dos usuários no sistema de saúde, seja na reivindicação de seus direitos, seja no cumprimento de seus deveres, contribuindo para uma relação mais equilibrada e colaborativa entre a população e os serviços de saúde pública.

Por fim, o projeto destaca a relevância de ações educativas como instrumentos de transformação social. Ao promover o diálogo entre a comunidade e os profissionais em formação, cria-se um espaço para reflexões e trocas de experiências que vão além da simples transmissão de conhecimento. Essa interação possibilita o fortalecimento da cidadania, o empoderamento dos usuários e a construção de um sistema de saúde mais humanizado e acessível — um espaço em que os direitos sejam respeitados e os deveres compreendidos como parte essencial de uma convivência responsável e solidária no SUS.

Referências

ALBUQUERQUE, Aline. Os Direitos dos Pacientes no Brasil: análise das propostas legislativas e o papel do Sistema Único de Saúde, **Revista Brasileira de Bioética**, Brasília, v. 15, p. 1-24, 2019. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/rbb/article/view/27130>. Acesso em: 05 jul. 2023.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**: Brasília, DF: Presidência da República, [2016]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 06 jul. 2023.

BRASIL. **Lei nº 8.080**, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República [1990]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm. Acesso em: 04 jul. 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde, Conselho Nacional de Saúde. **Carta dos Direitos e Deveres da Pessoa Usuária da Saúde**. Brasília: Ministério da Saúde, Conselho Nacional de Saúde, 2017. Disponível em: <https://conselho.saude.gov.br/ultimas-noticias-cns/282-cns-apresenta-nova-carta-dos-direitos-e-deveres-da-pessoa-usuaria-da-saude>. Acesso em: 11 jun. 2023.

BRASIL. **Projeto de Lei nº 2242**, de 17 de maio de 2022. Institui o Estatuto dos Direitos do Paciente. Brasília, DF: Câmara dos Deputados. Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/154422>. Acesso em: 05 jul. 2023.

CASTRO, Bruna Carolina Sousa et al. Direitos e deveres dos usuários do Sistema Único de Saúde: relato de experiência. **Revista Família, Ciclos de Vida e Saúde no Contexto Social**, v. 7, n. 1, p. 111-118, 2019. Disponível em: https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-BR&as_sdt=0%2C5&q=Direitos+e+deveres+dos+usu%C3%A1rios+do+Sistema+%C3%9Anico+de+Sa%C3%BAde%3A+relato+de+experi%C3%AAncia&btnG=. Acesso em: 05 jun. 2023.

DALLARI, S. G. O direito à saúde. **Revista de Saúde Pública**, v. 22, p. 57-63, 1988. Disponível: <https://www.scielo.br/j/rsp/a/ljSj9cfJhsNcyjBfG3xDbyfN/>. Acesso em: 05 jun. 2023.

DANTAS, M. B. P. **Educação em Saúde na Atenção Básica**: sujeito, diálogo, intersubjetividade. Tese de doutorado apresentada ao Curso de Doutorado em Saúde Pública do Centro de Pesquisas Agger Magalhães, Fundação Oswaldo Cruz. 234f. Recife, 2010. Disponível em: <https://www.cpqam.fiocruz.br/bibpdf/2010dantas-mbp.pdf>. Acesso em: dezembro de 2024.

Judicialização da saúde e objetivos de desenvolvimento sustentável: Agenda 2030 e atuação do Poder Judiciário brasileiro na efetivação do direito à saúde. **Cadernos Ibero-Americanos de Direito Sanitário**, [S. l.], v. 13, n. 4, p. 77-99, 2024. DOI: 10.17566/ciads.v13i4.1291. Disponível em: <https://www.cadernos.prodisa.fiocruz.br/index.php/cadernos/article/view/1291..> Acesso em: 4 dez. 2024.

Recebido em 03 de junho de 2025.

Aceito em 10 de julho de 2025.