

Editorial

A Ouvidoria da Saúde foi criada para garantir a possibilidade de manifestação dos cidadãos na defesa de seus direitos referentes à organização e ao funcionamento dos serviços de saúde prestados pelo Sistema Único de Saúde – SUS/SP. Visa a melhoria da qualidade, a transparência e controle social da administração pública e do sistema estadual de saúde.

O Grupo Técnico de Avaliação e Informação em Saúde – GAIS apresenta neste Boletim, o cômputo das manifestações dos cidadãos para a Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde, tornando público, o grande trabalho desenvolvido desde sua criação na área de saúde.

Atividades da Ouvidoria da Saúde na Secretaria de Estado da Saúde

Elza Ferreira Lobo*

José Dínio Vaz Mendes**

Introdução

De forma geral, entende-se a Ouvidoria como um dos instrumentos de controle sobre as ações do Estado que o cidadão pode recorrer quando não obtiver resposta ou solução satisfatória junto aos órgãos públicos. A Ouvidoria atua no encaminhamento e na busca de solução dos problemas, bem como na elaboração de propostas que possam contribuir com o aperfeiçoamento dos serviços, funcionando assim como mais um instrumento de garantia dos direitos dos cidadãos usuários dos serviços de saúde públicos ou privados que atendem ao Sistema Único de Saúde - SUS,

A Ouvidoria na Secretaria de Estado da Saúde foi instituída em outubro de 1996, com a criação do Serviço DISQUE-SUS, que funcionou junto ao Conselho Estadual

de Saúde de São Paulo, como projeto piloto para implementação da Ouvidoria da Saúde.

Em 20/04/99 foi aprovada a Lei n.º 10.294 - SEDUSP - Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, que institui as Ouvidorias dos Serviços Públicos do Estado de São Paulo.

A Ouvidoria da Saúde incorporou a experiência do Disque SUS e iniciou então um processo de ampliação de seus interlocutores no Sistema da Saúde, incluindo não apenas a instalação de ouvidores em unidades da Secretaria, como a interface com todas as demais Secretarias e órgãos de governo, que passaram a acionar-se mutuamente, conforme a demanda dos cidadãos.

Dentre as competências e responsabilidades da Ouvidoria da Saúde estão, resumidamente:

*Coordenadora da Ouvidoria de Saúde da Secretaria de Estado da Saúde

**Médico Especialista em Saúde Pública. Grupo Técnico de Avaliação e Informações de Saúde (Gais), Coordenadoria de Planejamento de Saúde (CPS), Secretaria de Estado da Saúde.

- Detecção, recebimento e avaliação de manifestações e veracidade de sugestões, críticas, reclamações, elogios, denúncias e queixas.
- Acompanhamento de medidas, ações e providências efetuadas pelos órgãos públicos e instituições privadas referente às demandas apresentadas.
- Encaminhamento de sugestões sobre providências possíveis aos responsáveis pelos órgãos públicos e instituições privadas conveniadas ou contratadas ao SUS.
- Articulação das instâncias administrativas com outras ouvidorias e instituições de defesa do consumidor ou de defesa dos direitos do cidadão.

O desenvolvimento da Ouvidoria na Secretaria de Estado da Saúde

Desde a criação do SEDUSP em 1999, a partir dos interlocutores e segundo os critérios de indicação estabelecidos, foi sendo criado, gradativamente, um corpo de OUVIDORES que atuavam nos órgãos da Secretaria de Estado da Saúde existentes naquela época, a saber, a Coordenadoria de Saúde do Interior (com interlocutores em todas as Direções Regionais de Saúde, à época - 19 DIR's), na Coordenadoria de Saúde da Região Metropolitana da Grande São Paulo (nas cinco Direções Regionais de Saúde e na DIR - Capital nos cinco Núcleos de Saúde), além da Coordenadoria dos Institutos de Pesquisa que coordenando os diversos Institutos de Pesquisa, além dos Centros de Vigilância Epidemiológica, Vigilância Sanitária, Referência e Treinamento DST/AIDS, FURP - Fundação do Remédio Popular e SUCEN - Superintendência e Controle de Endemias.

Este corpo foi sendo ampliado de forma a abranger todos os hospitais e Centros de Referência Ambulatoriais

da Administração Direta, Indireta e Fundacional, incluindo alguns dos Hospitais gerenciados pelas Organizações Sociais de Saúde – OSS; atualmente temos no Sistema de Ouvidoria da Saúde cerca de 200 pessoas desempenhando a função de Ouvidoria.

A Ouvidoria da Saúde possui a identificação dos Ouvidores de cada órgão ou unidade estadual, bem como os telefones e emails respectivos, disponibilizados pelo Portal da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, no endereço eletrônico: <http://www.saude.sp.gov.br/ses/perfil/cidadao/homepage/acesso-rapido/ouvidoria-na-saude>.

Manifestações recebidas pela Ouvidoria da Saúde

Desde o momento que a Ouvidoria da Saúde passou a computar regularmente todas as manifestações (2005) até 2011 cerca de 1,4 milhão de manifestações foram registradas e classificadas segundo o tipo (Tabela 1 e Gráfico 1).

Dada a grande complexidade de serviços prestados pelos órgãos e serviços de saúde, a variedade de assuntos tratados nas manifestações da Ouvidoria da Saúde é muito ampla, configurando situação diferente daquela verificada em outras áreas da administração pública.

Os atendimentos de saúde envolvem orientações sobre o tema, vacinações, consultas e exames básicos, procedimentos especializados, como transplantes ou exames de alta tecnologia, além do acesso à assistência farmacêutica. Estes atendimentos ocorrem em diferentes tipos de unidades, como as unidades básicas de saúde, ambulatórios especializados, pronto socorros, hospitais gerais, hospitais universitários, grande parte das vezes localizados em outros municípios ou regiões, distantes da residência do cidadão que deles necessita.

Tabela 1. Manifestações recebidas pela Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo segundo tipo e período, anos 2005 a 2011

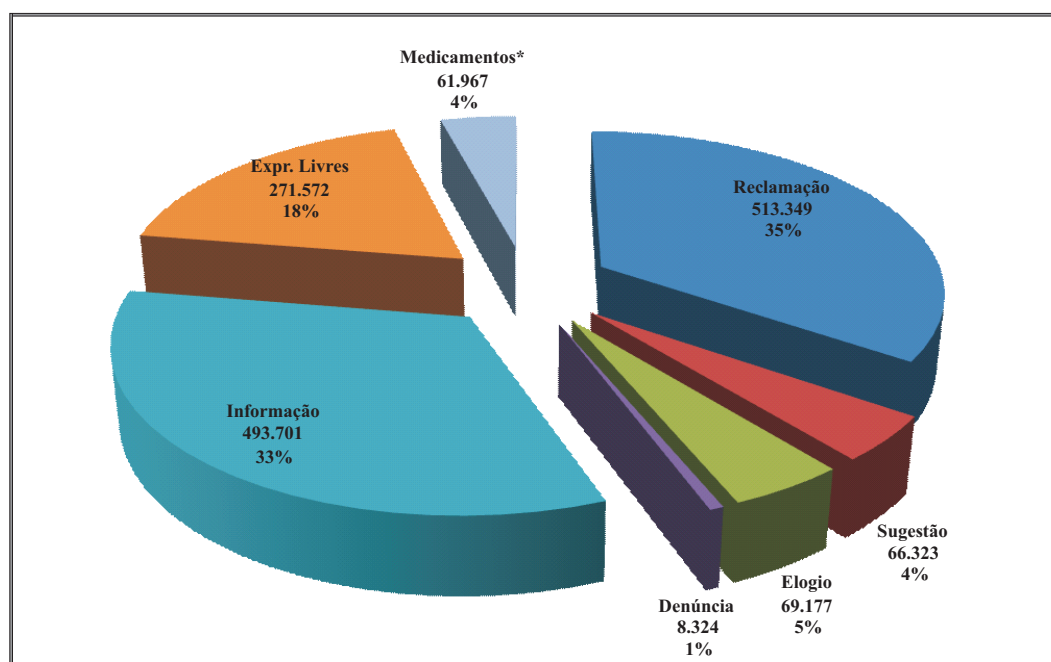
Período	Tipo de Manifestação							Total
	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	Informação	Expr. Livres	Medicamentos*	
2005	57.952	3.676	17.484	369	53.202	23.324		156.007
2006	73.358	8.836	6.306	1.159	68.195	41.552		199.406
2007	114.359	29.855	8.266	867	109.138	68.656		331.141
2008	74.756	7.077	6.425	992	58.497	37.966		185.713
2009	73.675	5.824	6.425	1.191	61.029	37.400		185.544
2010	55.149	4.900	9.048	1.854	65.309	27.853	39.050	203.163
2011	64.100	6.155	15.223	1.892	78.331	34.821	22.917	223.439
Totais	513.349	66.323	69.177	8.324	493.701	271.572	61.967	1.484.413

*A categoria "Medicamentos" passou a ser computada isoladamente a partir de 2010.

Fonte: Relatórios Semestrais da Ouvidoria SES/SP.

Além disso, o próprio desenvolvimento do SUS gera dificuldades para a compreensão da população, quanto à sua estrutura e modo de funcionamento. Sua divisão tripartite de funções (federal, estadual e municipal)

implica que os serviços e as ações de saúde estão sob gestão de diferentes esferas de governo, sem a adequada integração e sem comunicação eficaz para os usuários sobre o perfil de cada unidade.



Fonte: Relatórios Semestrais da Ouvidoria SES/SP.

Gráfico 1. Distribuição das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo segundo tipo no período de 2005 a 2011

Assim, parte das demandas estaduais diz respeito à busca de informações sobre a localização (endereço) e o horário de funcionamento de unidades de atendimento em saúde, que sejam próximas dos domicílios dos cidadãos e que, atualmente estão sob gestão municipal de saúde.

Além da localização, é frequente que a população procure saber o tipo de atendimento prestado (por exemplo: consultas de especialidades, exames laboratoriais, principalmente os de alto custo – ressonância magnética, tomografia, mamografia, serviços cirúrgicos, etc.).

Outro tipo de orientação comum, diz respeito ao fornecimento de medicamentos ou de outros insumos relacionados com a saúde, como é o caso do leite para desnutridos. Da mesma forma, quando a grande mídia noticia sobre problemas de saúde e novos medicamentos ou terapias, a população busca informações sobre os serviços de saúde, para obtê-los.

A Ouvidoria de Saúde recebe solicitação de informações sobre unidades municipais de atenção básica de saúde e também reclamações sobre atendimentos dos órgãos estaduais, mas também de órgãos municipais, neste caso buscando esclarecer o usuário sobre o canal competente para dirigir sua queixa.

De fato, as solicitações de informações sobre as Unidades Básicas de Saúde estaduais da Capital, ampliaram-se a partir da municipalização destes serviços, que ocorreu por volta de 2000. Manifestações sobre o Programa de Isenção Tarifária foram bastante solicitadas nesta época, até o Programa passar para o Município o que aconteceu por volta de 2004.

São frequentes reclamações sobre dificuldades no agendamento de consultas, procedimentos, internações,

cirurgias e realização de exames. Ocorrem também solicitações de viatura para transporte de pacientes acamados.

Em momentos específicos, como no primeiro semestre de 2006, as atividades de outros órgãos do Governo Estadual foram fonte de manifestações, como a solicitação de informações sobre emissão de laudos médicos para professores da rede de ensino público.

Em outras, como em 2007, a implantação do Cartão SUS gerou grande demanda de orientação para o cadastramento.

Epidemias, como a Gripe e a Dengue foram fonte de demandas nos anos respectivos. Da mesma forma, a Ouvidoria participa ativamente dos mutirões e campanhas da SES/SP, que demandam muitas informações.

Leis e atos normativos, como a legislação sobre fumantes, a partir de 2009, aumentam a procura por informações e esclarecimentos.

Por outro lado, todas as denúncias recebidas são encaminhadas aos órgãos competentes para averiguação e medidas que se façam necessárias.

A maior parte das expressões livres ocorre por ocasião de campanhas e mutirões desenvolvidos pela Secretaria de Estado da Saúde.

A assistência farmacêutica constitui-se num dos grandes desafios à consolidação do SUS, uma vez que o acesso da população a medicamentos de qualidade, no momento apropriado, é uma das pedras fundamentais para se garantir bons resultados nos atendimentos realizados pelo sistema e sua integralidade. O grande apelo de novos e caros medicamentos é gerador de inúmeras manifestações para os órgãos da Ouvidoria, principalmente em momentos que faltaram medicamentos de alto custo no SUS.

Embora a Ouvidoria da Saúde da Secretaria não tenha a função direta de resolver as solicitações de medicamentos, tem apoiado as ações dos Departamentos Regionais de Saúde – DRS e das Coordenadorias diretamente envolvidas, com atendimentos e orientações sobre os procedimentos que envolvem o fornecimento dos medicamentos pelo SUS, seus protocolos e normas.

Até 2011 persistiam inúmeras manifestações sobre a questão dos medicamentos, que afetam não apenas a Ouvidoria de São Paulo, mas é assunto presente em todo o país.

Considerações finais

Pode-se concluir que a experiência com a implantação de ouvidorias em unidades de saúde é bastante positiva e o esforço de adaptação às diferentes peculiaridades locais e aperfeiçoamento dos serviços deve ser continuado, a fim de reduzir o tempo de respostas e proporcionar melhor atendimento das reclamações dos cidadãos.

A Ouvidoria cumpre um papel importante de auxílio aos gestores de saúde, apontando distorções no

atendimento e necessidades específicas de saúde da população, ainda não detectadas ou mal atendidas pelo sistema. Por vezes o tempo de resposta aos reclamantes não tem sido adequado por parte do sistema, mas mesmo assim, graças ao trabalho dos ouvidores, os problemas se tornam conhecidos e podem ser processados pelos gestores.

Por outro lado, o setor saúde não pode resolver, separadamente, problemas de saúde que são de fundo social (moradias inadequadas, alimentação deficiente, desemprego, etc.). Desta forma, não se pode pretender que todas as manifestações tenham resolução integral apenas pelos serviços de saúde do SUS.

Contudo, a experiência com a implantação de ouvidorias em unidades de saúde é bastante positiva e seu aperfeiçoamento e adaptação às diferentes peculiaridades locais e as questões da saúde, proporcionam melhoria dos serviços prestados aos cidadãos.

O avanço da humanização no tratamento das demandas de saúde e respostas mais rápidas no atendimento das necessidades dos usuários aumentarão a confiança da população no SUS e facilitarão os trabalhos da Ouvidoria.

É uma publicação do Grupo Técnico de
Avaliação e Informações de Saúde (Gais)

GAISinforma

Secretaria de Estado da Saúde

Coordenação de conteúdo: Mônica A.M.Cecílio

Envie comentários e sugestões para
mcecilio@saude.sp.gov.br