

A Ouvidoria de Saúde e a Contribuição para a Humanização da Assistência à Saúde

Elza Ferreira Lobo¹

Introdução

“Exercer o papel de ouvir o outro nos faz sentir que o último homem é aquele que vive de um sonho que ainda não morreu, **um sonho vivo**, cujos ideais não foram frustrados...

Existem, sim, espaços livres, nos quais podemos experimentar uma **existência singular e original**, uma vez que acreditamos que, **cada ser humano é um original**”.

(Ed René Kivitz, **Vivendo com Propósitos**, 2003)

Segundo a Constituição Federal Brasileira, de 1988, “a saúde é direito de todos e dever do Estado” (Seção II – Da Saúde, no Artigo 196). Por isso foi necessário caminhar para implantação do Sistema Único de Saúde (SUS), formado por várias instituições pertencentes aos três níveis de governo (União, estados e municípios). Para tanto, o processo foi iniciado a partir da criação do Sistema Unificado e Descentralizado de Saúde (SUDS).

No Estado de São Paulo, foram estabelecidos 62 Escritórios Regionais de Saúde (ERSAs) e a implantação da informação, como um dos princípios básicos para o exercício da cidadania, através do Disque Saúde, implantado na Secretaria de Estado da Saúde (SES) em 21/12/89. Este último teve por objetivo fornecer atendimento à população dos municípios de São Paulo e Guarulhos, através do número telefônico 1520, disponível à população 24 horas por dia, incluindo sábados, domingos e feriados.

Em 1995, com o avanço na implantação do SUS no Estado e a conseqüente reorganização da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, o serviço passou a estar presente nas 24 Direções Regionais de Saúde (DIRs), continuando a prestar informações a todas as regiões pelo mesmo telefone, que foi alterado, atualmente, para o número 150, passando a integrar o “Disque SUS”, serviço piloto de ouvidoria da saúde, em nível central.

A discussão de criação de uma ouvidoria na Saúde, no Estado de São Paulo, esteve sempre presente nas discussões do Conselho Estadual de Saúde e nas Conferências de Saúde, respondendo à demanda do Código de Saúde do Estado de São Paulo, de 1995. Também neste Estado, desde 1991, o Código de Defesa do Consumidor, através do capítulo III, “Dos Direitos Básicos do Consumidor”, aponta para uma maior participação do consumidor junto aos serviços prestados pelo Estado.

Assim, em 20 de abril de 1999, foi aprovada a Lei 10.294 que cria o Sistema Estadual de Defesa dos Usuários

de Serviços Públicos (SEDUSP), instituindo as ouvidorias dos serviços públicos do Estado.

A Ouvidoria de Saúde do Estado de São Paulo

A Ouvidoria da Saúde funciona como um canal de acesso da população para realizar queixas, reclamações e denúncias de violações de seus direitos enquanto usuários do SUS, sendo um instrumento voltado à garantia da melhoria do funcionamento e da organização do sistema de saúde neste Estado.

Qualquer cidadão brasileiro ou não pode apresentar suas solicitações, queixas ou sugestões referentes a atendimento em hospitais, postos de saúde e ou ambulatórios, em órgãos públicos ou conveniados a este sistema.

Desde a criação do SEDUSP, existe um corpo de ouvidores na SES/SP, atuando na Coordenadoria de Regiões de Saúde, na Coordenadoria de Serviços de Saúde (que envolve diferentes hospitais), na Coordenadoria de Controle de Doenças e na Coordenadoria de Ciência, Tecnologia e Insumos Estratégicos de Saúde. Também há ouvidores nos diversos institutos de pesquisa da SES/SP, nos Centros de Vigilância Epidemiológica e Vigilância Sanitária e nos Centros de Referência e Treinamento DST/Aids, de Idosos, da Mulher, além da atuação na Fundação para o Remédio Popular (FURP), Superintendência e Controle de Endemias (SUCEN) e no Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual (IAMSPE) – que também criou serviços de ouvidoria interna para cada um de seus 20 Centros de Assistência Médico Ambulatorial, voltados para as queixas dos servidores públicos.

Ao todo, há no Sistema de Ouvidoria da Saúde do Estado de São Paulo, cerca de 160 interlocutores atuando entre os serviços e os usuários, buscando desempenhar esta nova função de ouvidores da Saúde.

Esse sistema sofre análise periódica, já que em 2004, a Casa Civil implantou o preenchimento de planilhas que compõem um Relatório Semestral das Ouvidorias. Entre seus pontos principais está a operacionalidade dos dados recolhidos pelas ouvidorias, permitindo uma visibilidade das manifestações recebidas dos usuários ao gestor:

¹ Mestre em Educação e Saúde Pública, ex-integrante do Centro Latino-americano em Estudos em Saúde Mental, Ex-Coordenadora Nacional da Rede de Investigação em Serviços de Saúde no Cone Sul, Ouvidora da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo. Contato: elobo@saude.sp.gov.br

**Relatório da Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo
(ligações do 1º e 2º semestres de 2005)**

Unidades	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	Informação	Expressões Livres	Total
OUVIDORIA – NÍVEL CENTRAL	9.668	431	94	20	32.255	21.568	64.036
CRS – Coordenadoria de Regiões de Saúde	2.954	68	101	195	1.799	24	5.141
CSS – Coordenadoria de Serviços de Saúde	8.474	915	2.338	108	9.792	1.412	23.039
CCD – Coordenadoria de Controle de Doenças	778	16	57	1	813	3	1.668
Coordenadoria de Ciência, Tecnologia e Insumos Estratégicos de Saúde	2.485	78	13.654	0	342	18	16.577
AUTARQUIAS E FUNDAÇÕES							
Fundação Pró-Sangue	235	100	86	0	90	4	515
FURP – Fundação para o Remédio Popular	3	0	0	1	0	0	4
HC de Ribeirão Preto – Campus	410	70	214	0	576	0	1.270
HC de Ribeirão Preto – Emergência	105	22	147	10	233	0	517
Hospital Universitário da USP	576	37	148	22	849	28	1.646
IAMSPE	32.307	1.939	645	7	6.428	267	41.562
SUCEN	2	0	0	1	25	0	28
TOTAL GERAL	57.997	3.676	17.484	365	53.202	23.324	156.048

Conclusões

Assim, como afirma Betinho: “A idéia de cidadania ativa é ser alguém que cobra, propõe e pressiona o tempo todo. O cidadão precisa ter consciência de seu poder”.

O Sistema de Ouvidoria da Saúde do Estado de São Paulo representa um instrumento que garante essa “ponte” entre serviço/gestor e usuário, permitindo que as pessoas exerçam a sua cidadania, opinando sobre os serviços de saúde que lhe devem ser oferecidos pelo SUS.