

NOTÍCIAS ZECA DIRCEU

Saúde envia mais de 10 milhões de cartas a usuários do SUS para avaliar serviços da rede pública

03/01/2013

Em um ano, o Ministério da Saúde enviou 10,1 milhões de cartas aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), para que possam avaliar o atendimento e os serviços prestados nos hospitais da rede pública e nas unidades conveniadas.

O objetivo desta iniciativa é aprimorar os mecanismos de comunicação direta com o cidadão para melhorar o atendimento e ampliar a transparência do SUS, servindo de controle contra o desperdício de recursos.

O montante de correspondências enviadas, apenas no último trimestre de 2012, equivale a quase o dobro do entregue durante os nove primeiros meses, quando foram distribuídas 5,7 milhões. Por meio das cartas, os usuários podem fazer críticas, elogios e sugestões de melhorias.

Usuário não paga para retornar avaliação

A carta é distribuída mensalmente pelos Correios, com porte pago, e traz dados do cidadão, a data de entrada na unidade de saúde, o dia da alta médica, o motivo da internação e o valor pago pelo SUS pelo tratamento. O usuário, o familiar ou uma pessoa próxima a ele pode conferir se essas informações estão corretas e verificar se correspondem ao serviço prestado de fato e ao custo total do atendimento.

Segundo o Ministério da Saúde, em caso de possíveis irregularidades, são desencadeados processos de auditoria para averiguar se houve desvio de recursos ou má aplicação de verba pública. Todas as manifestações registradas são categorizadas e encaminhadas para instâncias governamentais, nas três esferas de governo.

O ministério alerta, porém, que há necessidade que seja respondida pelo correio, sem custo, pelo número 136 – por meio de telefones fixos, públicos ou celulares, de qualquer local do país – ou

ainda pela Internet (www.saude.gov.br/ouvidoria). Assim, a Ouvidoria pode tomar conhecimento da denúncia e alertar os responsáveis para que tomem as providências cabíveis.

Os endereços dos pacientes são obtidos nos formulários de Autorização para Internação Hospitalar (AIH). O documento integra o Sistema de Informação Hospitalar e também na Autorização de Procedimentos Ambulatoriais (Apac).

A ouvidoria pode ser acessada por meio do Telefone 136, pelo site do Ministério da Saúde ou por cartas. Outros instrumentos da ouvidoria são a Carta SUS, a Ouvidoria Itinerante e a Pesquisa Rede Cegonha. O formulário está disponível no site do Ministério da Saúde por meio do Link Ouvidoria ou por meio do “Fale Conosco” (www.saude.gov.br).

A carta deverá ser encaminhada para SAF Sul Trecho 02 Lote 05/06 Ed. Premium 3º andar Torre I – sala 305 – Brasília – DF, CEP: 70070-600.

Fonte: Portal do Planalto

Foto: Internet