

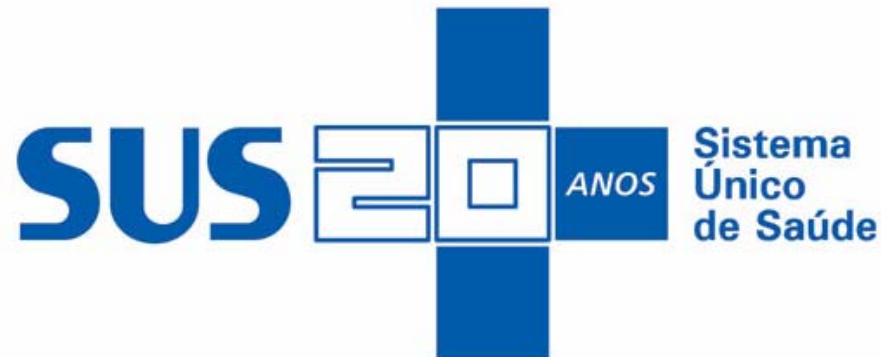
**MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA E PARTICIPATIVA
DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA GERAL DO SISTEMA
ÚNICO DE SAÚDE**



INTERAÇÃO ENTRE USUÁRIOS E PRESTADORES DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE SAÚDE – EXPERIÊNCIA DAS OUVIDORIAS DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE DO BRASIL

**Primeira Reunião Regional sobre Controvérsias entre Usuários e
Prestadores de Serviços de Saúde**

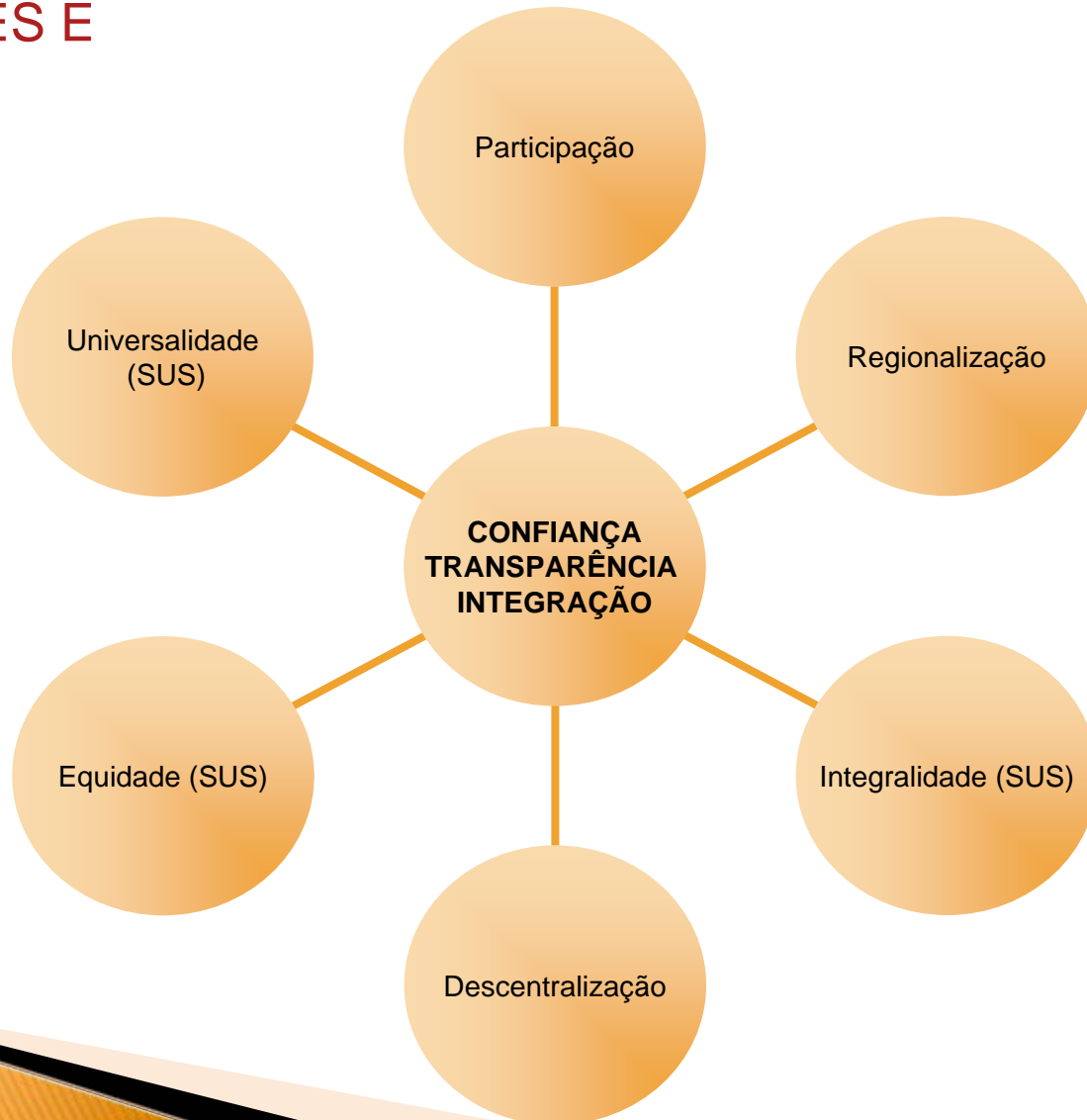
**19 e 20/02/2009
OPAS/OMS Regional - México**



- o caráter inclusivo
- a saúde como direito de cidadania
- os organismos e instrumentos de controle social
- os princípios de universalidade, integralidade e equidade
- os sistemas universais de saúde como patrimônio social da humanidade



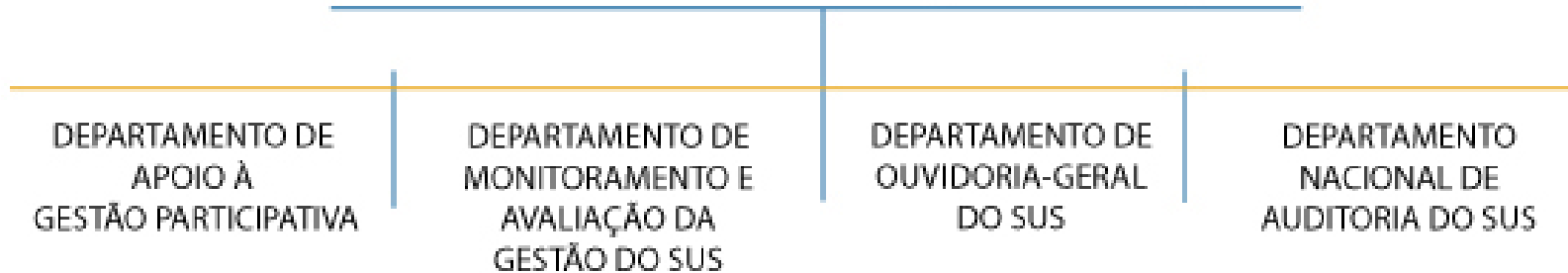
OS PRINCÍPIOS, AS DIRETRIZES E OS VALORES





A SGEP

Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa

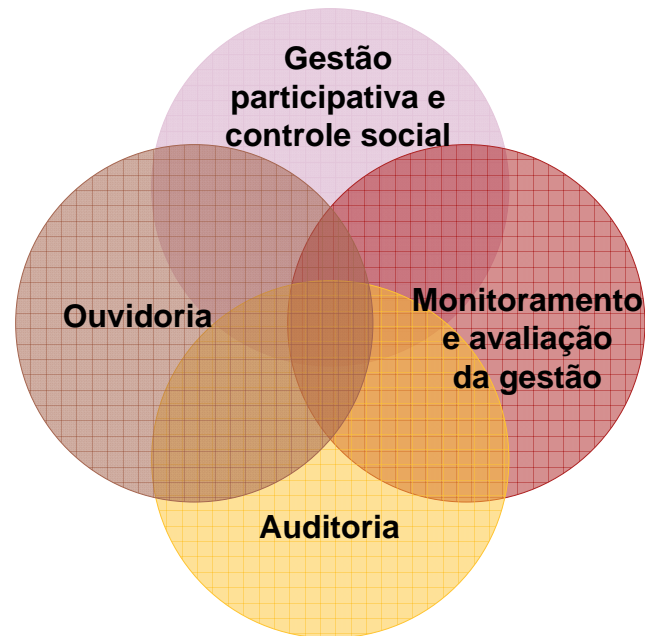


A atuação da SGEP desenvolve processos participativos dentro do Estado com a responsabilidade de acelerar e aperfeiçoar a implementação de práticas participativas nas três esferas de governo e de gestão do SUS.



A PARTICIPASUS

POLÍTICA NACIONAL DE GESTÃO ESTRATÉGICA E PARTICIPATIVA NO SUS - **PARTICIPASUS**





A OUVIDORIA GERAL DO SUS

- a) espaço de cidadania
- b) instrumento de gestão
- c) mediação do acesso aos serviços de saúde



O PROCESSAMENTO DAS DEMANDAS

a) o recebimento

- os canais de entrada

b) o tratamento

- a classificação, a tipificação, o encaminhamento e a resposta

c) a gestão da informação

- a elaboração de relatórios gerenciais



OS CANAIS DE ENTRADA

OUVIDORIA DO SUS
Juntos fazendo o SUS cada vez melhor 

 **Disque Saúde: 0800 61 1997**

Fax: (61) 3448-8923
(61) 3448-8926

 **Caixa Postal 6216**
CEP: 70740-971

 **www.saude.gov.br**

Mais o atendimento presencial



DISQUE SAÚDE E FORMULÁRIO WEB

O DISQUE SAÚDE (telefonia) – 0800 61 1997 recebeu 7.343.932 ligações no ano de 2008 que resultaram em 16.352.983 atendimentos eletrônicos.

Considerando todos os canais de entrada, a Ouvidoria encaminhou 16.919 demandas (denúncias, reclamações, solicitações e sugestões) para providências e resoluções no mesmo ano.

Há quatro meses desenvolvemos um novo canal de entrada: o formulário *web* (internet).



O OUVIDORSUS

Principal ferramenta informatizada para o processamento de demandas, disponível para a descentralização, integração com outros sistemas e intercâmbio com outros países (sua versão multilíngüe estará desenvolvida até o final deste ano). Portanto, estamos abertos para visitar, receber visitas e vivenciar um intercâmbio das experiências e tecnologias da gestão participativa no mundo da saúde.

SISTEMA INFORMATIZADO OUVIDORSUS





INTEGRAÇÃO DE SISTEMAS





A DESCENTRALIZAÇÃO

- a) o financiamento para a implantação nos estados e municípios
- b) a disponibilização dos sistemas de informática
- c) a capacitação técnica e o treinamento em serviço
- d) a avaliação e monitoramento das Ouvidorias implantadas.



▶ RESULTADOS

Para os usuários: ampliação das possibilidades de escuta, diminuição de controvérsias, agilização de atendimento da demanda, e exercício da cidadania;

Para os prestadores de serviço: melhor qualidade na assistência, maior transparência nas ações e no gasto público e mediação no processo de gestão;

Para a qualidade dos serviços: diminuição dos conflitos, ajuste no desenvolvimento de políticas públicas, transparência das ações governamentais e diminuição da judicialização dos conflitos.



CONCLUSÃO

As Ouvidorias do SUS são um poro do Estado brasileiro aberto para as manifestações daquele usuário que não está organizado em nenhuma entidade social, portanto é um espaço de cidadania que possibilita ao Estado incorporar práticas presentes no cotidiano daqueles a quem se destina as políticas e os serviços de saúde. Como se vê, as Ouvidorias consolidam a saúde como direito de cidadania, fortalecem o controle social e se transformam em instrumento de gestão para os gestores do sistema de saúde, revelando-se como exercício pleno da democracia participativa.



Obrigado

Adalberto Fulgêncio
adalberto.fulgencio@saude.gov.br

Ministro da Saúde
José Gomes Temporão

Secretário de Gestão Estratégica e Participativa
Antônio Alves de Sousa

Colaboração: Musa Denaíse

SEPN 511, Bloco C, Edifício Bittar IV, 1º Subsolo
CEP: 70750-543, Brasília-DF. Brasil.
Telefones: (61) 3448-8900 / 3448-8612
www.saude.gov.br- 0800 61 1997