

ESTRATÉGIA DE INFORMAÇÃO DAS CARTAS DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DO SUS- EXEMPLO DE SOBRAL-CE

Hermínia Maria Sousa da Ponte¹
Maria do Socorro Sousa Melo²
Vicente de Paulo Pinto³
Carlos Hilton Albuquerque Soares⁴
José Ivan Mendes Manço⁵

JUSTIFICATIVA E APLICABILIDADE DO TRABALHO PARA A HUMANIZAÇÃO DA SAÚDE – A Carta dos Direitos dos Usuários do SUS é um importante instrumento de orientação dos usuários sobre o funcionamento do Sistema de Saúde. No entanto, seu conteúdo ainda não era de fácil acesso a todo segmento populacional e nem dos profissionais, portanto, observa-se a necessidade de estratégias de melhorar sua divulgação. Assim, o município de Sobral-CE elaborou um banner onde expõe o conteúdo de forma clara, ilustrativa e em todos os equipamentos dos diferentes níveis de atenção à saúde, facilitando o acesso da informação aos usuários e profissionais do sistema. Esse é um passo importante para informação e educação na saúde, otimização da sala de espera, como também estímulo ao processo co-gestão nos serviços.

RESUMO

A Política Nacional de Humanização - PNH tem por objetivo central qualificar a gestão e a atenção à saúde, com inovações nas práticas gerenciais e de saúde, propondo aos coletivos o desafio de superar limites e experimentar formas alternativas de organizar serviços, a fim trazer impactos na qualidade da assistência, com o foco na satisfação dos usuários. Uma das conquistas da PNH, podemos citar que foi aprovação da Carta dos Direitos dos Usuários do SUS. A carta baseia-se em seis princípios básicos de cidadania. Juntos, eles asseguram ao cidadão o direito básico ao ingresso digno nos sistemas de saúde, sejam eles públicos ou privados. A carta é também uma importante ferramenta para que você conheça seus direitos e possa ajudar o Brasil a ter um sistema de saúde com muito mais qualidade (Brasil, 2006). A conquista desse direito, põem um desafio, que é a sua divulgação aos usuários, fato que no pacto em defesa do SUS define como estratégia os municípios divulgarem. Assim, o município de Sobral-Ce criou um banner dos direitos e deveres dos usuários do SUS, onde referencio-se aos princípios da carta, adequando as especificidades locais e as ilustrações foram realizadas a partir da “releitura” da carta ilustrada, como estratégia de proporcionar informação e educação na saúde aos profissionais e usuários do SUS, otimização da sala de espera e recursos públicos, através da acessibilidade a informação. Esse banner está presente em 44 unidades de saúde, contemplado toda atenção primária, secundária e terciária. Os direitos e deveres priorizados foram: Atendimento Humanizado, Respeito aos profissionais, Receitas e

¹ Enfermeira, Coordenação da mobilização e Participação popular da Secretaria da Saúde e Ação Social de Sobral-Ce

² Enfermeira, Coordenadora da Atenção Básica da Secretaria da Saúde e Ação Social de Sobral-Ce

³ Enfermeiro, Secretário Adjunto da Secretaria da Saúde e Ação Social de Sobral-Ce

⁴ Odontólogo, Secretário da Secretaria da Saúde e Ação Social de Sobral-Ce

⁵ Técnico da Comunicação em Saúde da Secretaria da Saúde e Ação Social de Sobral-Ce

prescrições com caligrafia legível, indicação clara de dosagem e número de registro profissional, classificação de risco e organização do atendimento; livre arbítrio de permitir ou recusar-se a procedimentos médicos, assumindo a responsabilidade por isso, não mentir ou omitir informações sobre seu estado de saúde e os canais de escuta, sugestões e reclamações como a gerência do Centro de Saúde da Família- CSF, Conselhos Locais de Saúde -CLS e 0800 da Ouvidoria Municipal do SUS. Como resultado desse relato temos o próprio banner, que é fruto do Grupo de trabalho de Humanização(GTH) que irá em anexo a esse resumo, no qual nos propomos a divulgar a estratégia do município de Sobral-CE.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA:

Brasil. Ministério da Saúde. Carta dos direitos dos usuários da saúde / Ministério da Saúde. – Brasília: Ministério da Saúde, 2006. 8 p. (Série E. Legislação de Saúde)