

Diretriz: Defesa dos Direitos dos Usuários

Serviço de Atendimento ao Usuário: um espaço democrático atuando na defesa dos direitos dos usuários do SUS.

Autores: RIBEIRO, Adriana Angélica*; LEVORATO Cleice Daiana*; GÂNDARA, Mirza de Cássia Borbato*.

***Assistentes Sociais do HERP**

Instituição: Hospital Estadual de Ribeirão Preto- SP

Justificativa e Aplicabilidade do trabalho

Com a necessidade da criação de mecanismos que possam atuar na defesa dos direitos e interesses dos usuários do SUS, facilitando o acesso aos recursos disponíveis e a sua organização através de espaços democráticos e participativos, o Hospital Estadual de Ribeirão Preto implantou o Serviço de Atendimento ao Usuário. É um serviço disponível a toda população usuária que através de atendimentos individuais, coletivos, avaliações de Pesquisas de Satisfação, “Caixas de Sugestões”, identifica problemas, atos e omissões cometidas tanto pela instituição como pelo sistema de saúde. Com isso, consegue-se criar ações que possam zelar para que a ambos atuem com eficiência e mantenham crescente o seu compromisso com a assistência prestada, além de garantir um direito constituído na lei.

Resumo

INTRODUÇÃO: É notório que nas últimas décadas, o sistema de saúde brasileiro sofreu alterações, as quais favoreceram o reordenamento das instituições prestadoras de serviços de saúde, como por exemplo, o acolhimento às reclamações dos usuários sobre o atendimento realizado. Buscando a melhoria na gestão dos serviços públicos, voltado para a humanização, respeito à dignidade e aos direitos da população, observou-se a necessidade de criação do SAU. É um serviço de atenção e atendimento às queixas, reclamações, críticas, sugestões e elogios dos usuários, configurando-se no campo do controle social ao contribuir para o fortalecimento de práticas fiscalizatórias e de participação nos processos de saúde e de gestão. O SAU é canal isento e ético, um instrumento crítico que trabalha no sentido de cobrar, informar e reivindicar ações e resoluções de conflitos e problemas apontados pelos usuários **OBJETIVOS:** Tem por objetivos atuar na defesa dos direitos e interesses dos usuários contra atos e omissões cometidos pelo hospital; zelar por um trabalho eficiente e crescente com o compromisso de assistência prestada; ampliar direitos dos usuários quanto à integralidade, universalidade e a equidade no atendimento; garantir a promoção, proteção e recuperação da saúde. **METODOLOGIA:** Instalado ao lado da recepção central do Hospital, o serviço conta com três profissionais indicadas e capacitadas para realizarem essas atividades de atenção e atendimento, sendo uma responsável pela organização do

sistema, sua canalização dentro da instituição e encaminhamento aos órgãos diretivos do Hospital. Quando necessária, a atenção é dada de forma personificada e reservada. Todas as manifestações são catalogadas e analisadas por uma equipe que sugere mudanças, tanto gerenciais como de procedimentos, bem como são encaminhadas aos setores responsáveis para conhecimento de todos. Os usuários também são informados dos resultados de todas as manifestações realizadas. O SAU também é responsável pela *Pesquisa de Satisfação do Usuário*, que avalia a percepção de qualidade de serviço pelos clientes, por meio de questionário estruturado. Estas ações são supervisionadas e encaminhadas pela e para a Secretaria de Estado da Saúde, através da Coordenadoria de Gestão de Contratos de Serviços de Saúde. **RESULTADOS:** Através das *Pesquisas de Satisfação* são avaliados 10% dos usuários em atendimento ambulatorial e 10% de pacientes internados, e nas diversas sugestões recebidas em nossas “*Caixas de Sugestões*”, conseguimos identificar as “deficiências” e os tipos de problemas que levam os usuários a registrarem as queixas/reclamações, possibilitando também o mapeamento das áreas onde ocorrem as maiores manifestações. Desde a sua implantação, o número de reivindicações tem crescido consideravelmente. Isso acontece graças às divulgações maciças que realizamos com os usuários, viabilizando a participação efetiva da população usuária nas decisões institucionais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS: Verifica-se, portanto, um movimento de empoderamento dos sujeitos sociais sobre o acesso aos direitos e organização da saúde, ou seja, a ampliação dos espaços participativos. É dever dos serviços de saúde criar esses mecanismos e canais que facilitem aos usuários o conhecimento e acessos aos recursos disponíveis e a organização para pleitear recursos em atenção às suas necessidades e interesses não atendidos, tornando público os dados a esse respeito.