



o SUS pode ser seu melhor plano de saúde

Terceira Edição

idec
parceiro do
consumidor



**o SUS pode
ser seu melhor
plano de saúde**

São Paulo - Brasil
2006

O SUS PODE SER SEU MELHOR PLANO DE SAÚDE

Organizadores: Andrea Salazar; Karina Grou Rodrigues,
Lynn Silver e Mário Scheffer

Revisão e atualização para a 3ª edição: Andrea Salazar e Juliana Ferreira

Agradecimentos: Gilson Carvalho, Ligia Bahia,
Sílvia Vignola e Vidal Serrano Junior

Diagramação: José Humberto de S. Santos

Ilustrações: Vicente Mendonça

Tiragem: 30.000 exemplares

IDEC - INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Coordenação Institucional: Marilena Lazzarini

Coordenação Executiva: Marcos Vinicius Pó

Endereço: Rua Doutor Costa Júnior, 356, Água Branca,
CEP 05002-000 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3874-2152

Home page: www.idec.org.br

E-mail: institucional@idec.org.br

APOIO

Esta publicação, uma iniciativa do Idec com o apoio da Fundação Rockefeller, é destinada a informar e orientar os cidadãos sobre seus direitos às ações e aos serviços de saúde. Esta terceira edição foi realizada com apoio do Fundo de Defesa dos Direitos Difusos, do Ministério da Justiça. A sua distribuição é gratuita. Autorizamos a reprodução, desde que previamente solicitada ao Idec.

FONTES

Legislação sobre o SUS; Ministério da Saúde; PNAD/IBGE, 2003; pesquisa OMS/Fundação Oswaldo Cruz, 2003; Relatório da Organização Mundial da Saúde 2006; Caderno de Informação de Ressarcimento e Integração com o SUS, abril de 2006/ANS; Relatório de Gestão: exercício de 2005/ANS; Acórdão 1146/2006, ata 28/2006, Tribunal de Contas da União – TCU.



Apresentação

Todos os brasileiros e brasileiras, desde o nascimento, têm direito aos serviços de saúde gratuitos. Mas ainda faltam recursos e ações para que o sistema público atenda com qualidade a toda a população.

Você, que utiliza esses serviços, conhece bem as dificuldades e pode se valer desta cartilha para conhecer os seus direitos e exigir que eles sejam respeitados.

Esta publicação também é de muita utilidade para quem possui um plano de saúde. Se você fez essa opção, deve ter sido porque o sistema público ainda não funciona como deveria e porque tem condições econômicas para tanto. Mas certamente você não deve estar satisfeito com a idéia de pagar impostos para não receber nada em troca. Menos ainda com o fato de arcar com altas mensalidades para ter um plano de saúde que, frequentemente, impõe muitas limitações, dificuldades, enfim, deixa muito a desejar.

O Idec sempre atuou na defesa dos usuários de planos de saúde e continuará nessa batalha. Mas, por não acreditar que os planos sejam a

solução para os atuais usuários, muito menos para toda a população, é que participamos da luta pela melhoria dos serviços públicos. O Idec espera que, um dia, os consumidores deixem de ser reféns dos planos de saúde e possam fazer valer o direito de todo cidadão que paga impostos e contribuições sociais.

É sempre bom lembrar que, em alguma medida, mesmo quem tem um plano de saúde não deixa de ser um usuário do SUS, pois se beneficia das campanhas de vacinação; das ações de prevenção e de vigilância sanitária (como o controle de sangue e hemoderivados, o registro de medicamentos etc.); ou de eventual atendimento de alta complexidade, quando este lhe é negado pelo plano de saúde. Como você pode ver, o SUS não está tão longe quanto parece.

O lançamento desta publicação em 2003 demonstrou a importância de iniciativas que visam contribuir para a conquista dos direitos à saúde e o fortalecimento do SUS. Por isso, o Idec convida você a conhecer os seus direitos, os avanços já conquistados e ajudar a transformar o SUS no verdadeiro plano de saúde do Brasil.

Marilena Lazzarini

Coordenadora Institucional do Idec



O plano de saúde de todos os brasileiros

Há mais de 17 anos o Brasil vem implantando o Sistema Único de Saúde, o SUS, criado para ser o sistema de saúde dos 187 milhões de brasileiros, sem nenhum tipo de discriminação. Está enganado quem pensa que o SUS se resume a consultas, exames e internações. O sistema hoje faz muito com poucos recursos e também se especializou em apresentar soluções para casos difíceis, como o atendimento aos doentes de aids e os que necessitam de transplantes.

O orçamento do SUS conta com cerca de R\$ 25,00 reais mensais por pessoa. Isso é dez vezes menos do que o valor destinado pelos sistemas de saúde dos países desenvolvidos e está muito abaixo das mensalidades cobradas por qualquer plano de saúde.

Por outro lado, os planos privados de saúde, que atendem a 36 milhões de brasileiros, estão longe de representar a solução para a saúde no Brasil. É ilusão achar que eles prestam serviços de qualidade. Além de custar caro, muitas vezes negam o atendimento quando o cidadão mais precisa: deixam de fora medicamentos, exames, cirurgias

e frequentemente dificultam o atendimento dos que mais precisam de atenção médica, como os idosos, os pacientes crônicos, os portadores de deficiências.

Alguns donos de planos de saúde já compararam os doentes e idosos a “carros batidos”. Como só visam lucro, eles preferem ter como “clientes” apenas os mais jovens e saudáveis.





Compare a diferença entre os dois sistemas

PLANOS DE SAÚDE	SUS
Só tem direito quem adere ao plano	Todos têm direito, desde o nascimento
Só tem direito quem pode pagar	Os serviços são gratuitos
A finalidade é o lucro	A finalidade é a promoção e a recuperação da saúde
Quem paga mais, recebe mais e melhores serviços	Não há discriminação. Todos têm direito a todos os serviços
Idosos pagam mais caro	O serviço é gratuito para todos
Doentes sofrem restrições e precisam pagar mais caro para ter atendimento	Não há discriminação





PLANOS DE SAÚDE	SUS
Há carências de até 2 anos	Não existem carências
Só realiza atendimento médico-hospitalar	Dá atendimento integral
Há planos que não cobrem internação e parto	Dá atendimento integral
Há planos que não cobrem exames e procedimentos complexos	Dá atendimento integral
Em geral, os planos não cobrem doenças profissionais e acidentes de trabalho	Não há restrições
Não têm compromisso com a prevenção de doenças	Atua na prevenção de doenças e promove campanhas educativas em saúde
Aposentados, ex-funcionários, ex-sindicalizados e ex-associados perdem direitos do plano coletivo com o tempo	Pode ser utilizado independentemente da situação ou vínculo empregatício
Medicamentos são fornecidos somente durante a internação	Medicamentos são fornecidos sempre que necessário



Você paga duas vezes e não fica satisfeito

Todos os cidadãos pagam mais de uma vez para ter acesso à saúde, mas, em geral, nem o usuário do SUS, nem o consumidor de planos de saúde estão satisfeitos com o atendimento que recebem.

Boa parte do dinheiro para financiar o SUS vem de contribuições sociais de patrões e empregados. Outra parte vem do pagamento de impostos embutidos no preço de produtos e serviços (Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Prestação de Serviços – ICMS) e também de impostos sobre o lucro (Cofins), sobre os automóveis (IPVA) e sobre a movimentação financeira (CPMF).

Já os planos de saúde são financiados pelas mensalidades pagas pelos usuários e pelas empresas que oferecem o benefício para seus funcionários. Mas, indiretamente, eles também recebem recursos públicos, por exemplo, por meio dos planos de saúde contratados para funcionários públicos. Além disso, eles também tiram muitas vantagens do SUS. Quando o plano nega atendimento ou cobertura de alguns procedimentos (*o que pode ou não estar previsto no contrato*), como exames e

cirurgias caras e complexas, é o SUS que acaba atendendo o cidadão.

Ao contrário dos planos particulares, o SUS não nega atendimento. Todos os casos de urgência e emergência que dão entrada nos hospitais públicos, incluindo os acidentes de trânsito, são atendidos, mesmo quando o paciente possui um plano de saúde particular. Entre os procedimentos hospitalares mais frequentemente pagos pelo SUS a pacientes que têm planos de saúde estão o parto normal (10,9%), a cesariana (7,3%), a curetagem pós-aborto (2,8%); o tratamento de infecções intestinais (2,4%) e de insuficiência cardíaca (1,8%). Isso indica que, além dos procedimentos de alto custo, notoriamente excluídos da cobertura de planos de saúde, casos mais simples e recorrentes também são atendidos pelo SUS.

O resultado é que o SUS acaba pagando a conta que deveria ser da empresa de plano de saúde, pois raramente é ressarcido pelo atendimento prestado. Segundo o Tribunal de Contas da União, isso se deve em grande parte à ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, órgão vinculado ao Ministério da Saúde que define regras e fiscaliza o setor de planos de saúde. A agência, que além das receitas próprias dispôs em 2005 de mais de 54 milhões de reais do orçamento



do tesouro para “cuidar” dos planos de saúde, deixa muito a desejar. Até fevereiro de 2006 haviam sido identificados 779.049 atendimentos feitos pelo SUS a beneficiários de planos privados de saúde – um custo de R\$ 1,2 bilhão. Contudo, a quase totalidade desse valor ainda não havia sido devolvida ao SUS.

Outro desvio é a prática ilegal da “fila dupla”, quando as unidades do SUS, principalmente hospitais universitários, fazem parcerias com planos de saúde. Nesse caso, os usuários dos planos recebem atenção diferenciada, “furam” a longa fila de espera do SUS para marcar consultas, exames, cirurgias e outros procedimentos, e ainda são atendidos e até internados em melhores acomodações.



Conheça melhor o SUS, um direito de todos

A saúde no Brasil é direito de todos e dever do Estado. É o que está escrito na Constituição Federal de 1988. Mais que um direito, saúde no Brasil é item de relevância pública, o que assegura a participação do Ministério Público na fiscalização do cumprimento das leis.

E foi justamente para garantir que esse direito constitucional fosse respeitado que o Sistema Único de Saúde, o SUS, foi criado – isto é, para proporcionar atendimento público e gratuito para toda a população.

O SUS é um **sistema** formado por várias instituições dos três níveis de governo (União, Estados e Municípios) e pelo setor privado, com o qual são feitos contratos e convênios para a realização de serviços e ações, como se fosse um mesmo corpo. Assim, quando um serviço privado – um hospital, por exemplo – é contratado pelo SUS, deve atuar como se fosse público.

O SUS é **único**, porque tem a mesma filosofia de atuação em todo o território nacional e é organizado de forma a obedecer à mesma lógica. Além disso, o SUS:

→É **universal**, porque deve atender a todos, sem distinção, de acordo com suas necessidades; e sem cobrar nada, sem levar em conta o poder aquisitivo ou se a pessoa contribui ou não com a Previdência Social.

→É **integral**, pois a saúde da pessoa não pode ser dividida, e deve ser tratada como um todo. Além disso, as ações de saúde devem estar voltadas ao mesmo tempo para o indivíduo e para a comunidade, para a prevenção e para o tratamento, sempre respeitando a dignidade humana.

→Garante **equidade**, pois deve oferecer os recursos de saúde de acordo com as necessidades de cada um, ou seja, dar mais para quem mais precisa.

→É **descentralizado**, pois quem está próximo dos cidadãos tem mais chance de acertar na solução dos problemas de saúde. Assim, todas as ações e serviços voltados para a população de um município devem ser municipais; as que atendem a vários municípios devem ser estaduais; e aquelas que são dirigidas a todo o território nacional devem ser federais. O SUS tem um gestor único em cada esfera de governo. A Secretaria Municipal de Saúde, por exemplo, tem que ser responsável por todos os serviços localizados na cidade.

→É **regionalizado e hierarquizado**: os serviços de saúde devem estar dispostos de maneira regionalizada, pois nem todos os municípios conseguem atender a todas as demandas e a todo tipo de problema de saúde. Os serviços devem se organizar regionalmente e também obedecer a uma hierarquia. As questões menos complexas devem ser atendidas nas unidades básicas de saúde, passando pelas unidades especializadas, pelo hospital geral até chegar ao hospital especializado.

→Prevê a **participação do setor privado**: as ações são feitas pelos serviços públicos e, de forma complementar, pelo setor privado, preferencialmente pelo setor filantrópico e sem fins lucrativos, por meio de contrato administrativo ou convênio, sempre respeitando a natureza pública dos serviços.

→Deve ter **racionalidade**: o SUS deve se organizar para oferecer ações e serviços de acordo com as necessidades da população e com os problemas de saúde mais frequentes em cada região. Uma cidade não pode, por exemplo, manter um hospital e não dispor de unidades básicas de saúde.

→Deve ser **eficaz e eficiente**: deve prestar serviços de qualidade e apresentar soluções quando as pessoas o procuram ou quando há um problema de saúde coletiva. Deve ainda utilizar as técnicas mais adequadas, de acordo com a realidade local e a disponibilidade de recursos, eliminando o desperdício e fazendo com que os recursos públicos sejam aplicados da melhor maneira possível.

→Deve promover a **participação popular**: o SUS é democrático, pois tem mecanismos para assegurar o direito de participação a todos os segmentos envolvidos – governos, prestadores de serviços, profissionais de saúde e, principalmente, os usuários dos serviços. Os principais instrumentos para exercer esse controle social são os Conselhos e as Conferências de Saúde, que devem respeitar o critério de composição paritária (participação igual entre os usuários e os demais), além de ter caráter deliberativo, isto é, ter poder de decisão.



O SUS já provou que pode dar certo

Você já deve ter ouvido falar muito mal do SUS. Frequentemente os noticiários estampam o seu lado negativo: filas de espera, hospitais lotados e sucateados, situações de mau atendimento, falta de remédios e outros problemas.

O lado bom do SUS é mesmo muito pouco conhecido, pois há preconceito, falta de informação e até má-fé de alguns setores que lucram com a difamação dos serviços públicos de saúde. Conheça alguns dos avanços e das conquistas do SUS:

→ Dá assistência integral e totalmente gratuita para portadores de doenças graves, como aids, insuficiência renal crônica e câncer.

→ Realizou, em 2005, mais de 1 bilhão de procedimentos básicos, entre consultas médicas e odontológicas, procedimentos de enfermagem e outros, o que equivale a 6,2 procedimentos básicos por habitante no ano.

→ Foram realizados mais de 725 milhões de procedimentos especializados, incluindo cerca de 9 milhões de ultra-sonografias,

47 milhões de sessões de fisioterapia, 7,8 milhões de cirurgias ambulatoriais especializadas e implante de 3 milhões de próteses e órteses. Cobriu 84% das consultas pré-natais e mais de 2,6 milhões de partos.

→ Em 2005, também foram realizados mais de 320 milhões de procedimentos de alta complexidade, entre quimioterapia e radioterapia, ressonância magnética, terapia renal substitutiva e outros.

→ Em mais de 5,8 mil hospitais com 440 mil leitos, o SUS realizou em 2005 cerca de 12 milhões de internações; 15.527 transplantes de órgãos e tecidos; e mais de 260 mil internações psiquiátricas.

→ Na última década houve aumento da expectativa de vida dos brasileiros; diminuição da mortalidade e da desnutrição infantil; eliminação da varíola e da poliomielite; controle da tuberculose infantil, do tétano, do sarampo e de muitas doenças que podem ser prevenidas com vacinação.

→ Em 2005, o Programa Saúde da Família do SUS estava presente em 90% dos municípios brasileiros, contava com mais de 24 mil equipes e atendeu a 78,6 milhões de pessoas.

→ O SUS realiza campanhas educativas; ações de vigilância sanitária de alimentos, medicamentos e outros produtos e serviços relacionados à saúde; além do controle de doenças e epidemias. Em 2005, 94% das crianças estavam com o esquema vacinal básico em dia. O SUS também distribui anualmente 200 milhões de preservativos – recurso essencial para prevenção de doenças sexualmente transmissíveis e como método contraceptivo.

→ Os brasileiros que conseguem ser atendidos pelo SUS estão satisfeitos com o tratamento que recebem. Pesquisa feita pelo Ministério da Saúde em 2001, com 110 mil usuários internados pelo SUS, mostra que 85% consideram excelente ou bom o atendimento oferecido pelo hospital.

→ Outra pesquisa, do Ibope, revelou que a metade da população acredita que a implantação do SUS está dando certo e 41% admitem que a qualidade dos serviços vem melhorando.



Não são poucas as dificuldades do SUS

As dificuldades do SUS são conhecidas, mas não podem ser generalizadas. Muitos municípios que assumiram a saúde de seus cidadãos, que respeitam a lei e investem recursos próprios estão conseguindo prestar atendimento com qualidade e dignidade a toda a população. Todos nós podemos dar uma contribuição, pois ainda persistem muitos problemas que precisam ser enfrentados:

→ Muita gente não consegue ter acesso ao SUS. Em algumas cidades, principalmente nos grandes centros, é longa a fila de espera para consultas, exames e cirurgias.

→ Dependendo do local, é comum não haver vagas para internação, faltam médicos e outros profissionais, medicamentos e até insumos básicos. Também é grande a demora nos encaminhamentos e na marcação de procedimentos especializados.

→ Muitas vezes os profissionais não estão preparados para atender bem a população, sem contar que as condições de trabalho e de remuneração são geralmente muito ruins. Isso também acontece nos planos

de saúde, que atendem mal e também pagam pouco aos profissionais credenciados.

→O atendimento às emergências está longe de ser adequado, principalmente às vítimas da violência e dos acidentes de trânsito.

→São precários os serviços de reabilitação, o atendimento aos idosos, a assistência em saúde mental e os serviços odontológicos. Nos planos de saúde, a situação não é muito diferente: é comum a restrição aos serviços de reabilitação e à saúde mental, e os serviços odontológicos normalmente são excluídos. Os idosos, por sua vez, sofrem com os altos preços das mensalidades.

→Uma pesquisa da OMS/Fundação Oswaldo Cruz, de 2003, revelou que 24% dos usuários do SUS consideram inadequada a disponibilidade de medicamentos. Outras pesquisas, realizadas pelo Idec em 2002, demonstraram que apenas 54% de 61 medicamentos básicos estavam disponíveis em centros de saúde de 11 cidades; e que em alguns municípios os usuários precisavam chegar de madrugada ou retornar várias vezes para marcar um exame preventivo.





Faltam recursos e políticas sociais

A saúde da população não depende apenas do SUS, mas também de investimento em políticas econômicas e sociais. As condições de emprego, salário, moradia, alimentação, educação, lazer e transporte se refletem na qualidade de vida e na saúde das pessoas. Quando essas áreas vão mal, mais pessoas adoecem, e o sistema de saúde fica sobrecarregado. Além disso, há outros fatores por trás das dificuldades do SUS. Veja só:

→ O orçamento público destinado ao SUS é insuficiente. O relatório da Organização Mundial da Saúde de 2006 revela que o gasto do Brasil com saúde por pessoa é menor do que o de países como Argentina, Chile, Costa Rica, México, Uruguai, África do Sul e Botsuana. Em 2005 o governo destinou ao SUS R\$ 39,2 bilhões.

→ A situação fica pior com a política econômica do governo: por exemplo, a CPMF (o “imposto do cheque”), criada para melhorar a saúde, acabou sendo usada para outros fins; e há Estados e Municípios que não cumprem a Constituição e destinam menos recursos do que deveriam à área da saúde.

→ Parte do dinheiro da saúde, que já é pouco, está sendo desviada para pagamento de aposentadorias, dívidas, obras de outros setores e até de planos privados para funcionários públicos: só em 2004, o governo gastou R\$ 936 milhões com planos de saúde para funcionários públicos, segundo o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

→ A implantação do SUS esbarra na falta de vontade política de muitos governantes e na falta de iniciativa da sociedade para se organizar, especialmente daqueles mais pobres e marginalizados, que têm dificuldades de mobilização para pressionar as autoridades.

→ O SUS também sofre com a corrupção. Um exemplo bem recente foi o escândalo da “máfia dos sanguessugas”, que desviou mais de R\$ 100 milhões para políticos desonestos – dinheiro que seria destinado à compra de ambulâncias.

Use seu voto para defender a saúde

Os governos da União, dos Estados e dos Municípios são obrigados a realizar uma gestão eficiente dos serviços públicos de saúde. Os recursos devem ser investidos principalmente na atenção e nos serviços básicos de saúde, na criação de um ambiente saudável, na prevenção das doenças, na garantia dos medicamentos essenciais e não em obras faraônicas para enriquecer empreiteiras. Antes das eleições, conheça as propostas dos candidatos para a área de saúde. Não vote novamente em quem investiu pouco ou gastou indevidamente os recursos. Exija dos candidatos ações que garantam dignidade no atendimento em saúde.



Está tudo na Constituição. Só falta cumprir.

Resultado de muita luta e mobilização da sociedade, a Constituição Brasileira reconheceu a saúde como um direito de todo cidadão e instituiu um sistema de saúde para ser implementado.

Com base na Constituição Federal; na Lei 8080/90, a Lei Orgânica da Saúde; na Lei 8142/90, que trata da participação da sociedade e do financiamento da saúde; nas demais leis que de alguma forma têm a ver com o tema e nas recomendações internacionais sobre os direitos dos pacientes, o Idec listou os principais direitos dos usuários de ações e serviços de saúde. Conheça bem esses direitos e passe a lutar por eles no seu dia-a-dia.

São seus direitos:

- Ter acesso ao conjunto de ações e serviços necessários para a promoção, a proteção e a recuperação da sua saúde.
- Ter acesso gratuito, mediante financiamento público, aos medicamentos necessários para tratar e restabelecer sua saúde.

■ Ter acesso ao atendimento ambulatorial em tempo razoável para não prejudicar sua saúde. Ter à disposição mecanismos ágeis que facilitem a marcação de consultas ambulatoriais e exames, seja por telefone, meios eletrônicos ou pessoalmente.

■ Ter acesso a centrais de vagas ou a outro mecanismo que facilite a internação hospitalar, sempre que houver indicação médica, evitando que, no caso de doença ou gravidez, você tenha que percorrer os estabelecimentos de saúde à procura de um leito.

■ Receber, em caso de risco de morte ou lesão grave, transporte e atendimento adequado em estabelecimento de saúde habilitado a cuidar do caso, independentemente de seus recursos financeiros. Se necessária, a transferência só poderá ocorrer quando seu quadro de saúde estiver estabilizado e houver segurança para você.

■ Ser atendido, com atenção e respeito, de forma personalizada e com continuidade, em local e ambiente digno, limpo, seguro e adequadamente equipado para o atendimento.

■ Ser identificado e tratado pelo nome ou sobrenome e não por números, códigos ou de modo genérico, desrespeitoso ou preconceituoso.

■ Ser acompanhado por pessoa indicada por você, se assim desejar, nas consultas e exames, durante todo o período de trabalho de parto, parto e no pós-parto imediato. As crianças e os adolescentes têm direito a permanecer acompanhados o tempo todo, inclusive durante a internação.

■ Identificar as pessoas responsáveis direta e indiretamente por sua assistência, por meio de crachás visíveis, legíveis e que contenham o nome completo, a profissão e o cargo do profissional, assim como o nome da instituição.

■ Ter autonomia e liberdade para tomar as decisões relacionadas à sua saúde e à sua vida; consentir ou recusar, de forma voluntária e com adequada informação prévia, procedimentos diagnósticos, terapêuticos ou outros atos médicos a serem realizados.

■ Se você não estiver em condições de expressar a sua vontade, apenas as intervenções de urgência, necessárias para a preservação da vida ou prevenção de lesões irreparáveis, poderão ser realizadas sem que seja consultada sua família ou pessoa próxima de confiança. Se, antes, você tiver manifestado por escrito sua vontade de aceitar ou recusar tratamento médico, essa decisão deverá ser respeitada.

■ Ter, se desejar, uma segunda opinião ou parecer de outro profissional ou serviço sobre seu estado de saúde ou sobre procedimentos recomendados, em qualquer fase do tratamento, podendo, inclusive, trocar de médico, hospital ou instituição de saúde.

■ Participar das reuniões dos Conselhos de Saúde; das plenárias das Conferências de Saúde; dos Conselhos Gestores das unidades e serviços de saúde e outras instâncias de controle social que discutem ou deliberam sobre diretrizes e políticas de saúde gerais e específicas.

■ Ter acesso a informações claras e completas sobre os serviços de saúde existentes no seu município. Os dados devem incluir endereços, telefones, horários de funcionamento, mecanismos de marcação de consultas, exames, cirurgias, profissionais, especialidades médicas, equipamentos e ações disponíveis, bem como as limitações de cada serviço.

■ Ter garantias de proteção à sua vida privada, ao sigilo e à confidencialidade de todas as informações sobre seu estado de saúde, inclusive diagnóstico, prognóstico e tratamento, assim como todos os

dados pessoais que o identifiquem, no armazenamento, registro e transmissão de informações, inclusive sangue, tecidos e outras substâncias que possam fornecer dados identificáveis. O sigilo deve ser mantido até mesmo depois da morte. Excepcionalmente, poderá ser quebrado após sua expressa autorização, por decisão judicial ou diante de risco à saúde para seus descendentes ou terceiros.

■ Ser informado claramente sobre os critérios de escolha e seleção ou programação de pacientes, quando houver limitação de capacidade de atendimento do serviço de saúde. A prioridade deve ser baseada em critérios médicos e de estado de saúde, sendo vetado o privilégio, nas unidades do SUS, a usuários particulares ou conveniados de planos e seguros de saúde.

■ Receber informações claras, objetivas, completas e compreensíveis sobre seu estado de saúde, hipóteses diagnósticas, exames solicitados e realizados, tratamentos ou procedimentos propostos, inclusive seus benefícios e riscos, urgência, duração e alternativas de solução. Devem ser detalhados os possíveis efeitos colaterais de medicamentos, exames e tratamentos a que será submetido. Suas dúvidas devem ser prontamente esclarecidas.

■ Ter anotadas no prontuário, em qualquer circunstância, todas as informações relevantes sobre sua saúde, de forma legível, clara e precisa, incluindo medicações com horários e dosagens utilizadas, risco de alergias e outros efeitos colaterais, registro de quantidade e procedência do sangue recebido, exames e procedimentos efetuados. Cópia do prontuário e quaisquer outras informações sobre o tratamento devem estar disponíveis, caso você solicite.

■ Receber as receitas com o nome genérico dos medicamentos

prescritos, datilografadas, digitadas ou escritas em letra legível, sem a utilização de códigos ou abreviaturas, com o nome, assinatura do profissional e número de registro no órgão de controle e regulamentação da profissão.

■ Conhecer a procedência do sangue e dos hemoderivados e poder verificar, antes de recebê-los, o atestado de origem, sorologias efetuadas e prazo de validade.

■ Ser prévia e expressamente informado quando o tratamento proposto for experimental ou fizer parte de pesquisa, o que deve seguir rigorosamente as normas de experimentos com seres humanos no país e ser aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) do hospital ou da instituição.

■ Receber atendimento domiciliar e mesmo internação domiciliar, para procedimentos médicos, de enfermagem, fisioterapêuticos, psicológicos e de assistência social, entre outros, visando o cuidado integral, desde que haja indicação médica e concordância expressa do paciente e de sua família.

■ Não ser discriminado nem sofrer restrição ou negação de atendimento, nas ações e serviços de saúde, em função de idade, raça, gênero, orientação sexual, características genéticas, condições sociais ou econômicas, convicções culturais, políticas ou religiosas, do estado de saúde ou da condição de portador de patologia, deficiência ou lesão preexistente.

■ Ter um mecanismo eficaz para apresentar sugestões, reclamações e denúncias sobre a prestação de serviços de saúde inadequados e cobranças ilegais, por meio de instrumentos apropriados, seja no sistema público, seja no conveniado ou privado.

■ Recorrer aos órgãos de classe e conselhos de fiscalização profissional visando a denúncia e posterior instauração de processo ético-disciplinar diante de possível erro, omissão ou negligência de médicos e demais profissionais de saúde durante qualquer etapa do atendimento ou tratamento.

■ Recorrer à Justiça para fazer valer seus direitos à assistência integral à saúde.

Muitos cidadãos têm buscado o Poder Judiciário para reivindicar medicamentos necessários ao seu tratamento que ainda não foram incorporados na rede pública ou que estão em falta. A Justiça tem obrigado o Poder Público a cumprir seu dever de fornecê-los. Afinal, nada justifica a falta de medicamentos, e os cidadãos têm todo o direito de lutar por eles. Já quanto aos medicamentos ainda não incorporados à rede pública, antes de recorrer à Justiça, convém ao cidadão verificar se o medicamento prescrito pelo médico tem eficácia comprovada; se ele não pode ser substituído por outro disponível e se realmente é imprescindível para seu tratamento, evitando assim riscos à saúde e gastos desnecessários para si e para o SUS.



Onde e como fazer valer seus direitos

Agora que você já conhece seus direitos, precisa saber como exigí-los no dia-a-dia, sempre que eles forem desrespeitados. Em geral, o caminho não é fácil e requer uma grande disposição. Mas vale a pena! Ao reivindicar o cumprimento da lei, você busca resolver o seu problema pessoal e também contribui para a melhoria dos serviços e ações de saúde para toda a comunidade.

Indicamos a seguir os principais órgãos para a solução das situações indesejadas que você pode enfrentar, e, quando possível, os endereços que poderão ajudá-lo a localizar os responsáveis nos Estados e Municípios. Além disso, elaboramos modelos de cartas, representações ao Ministério Público e ações judiciais para facilitar a reivindicação do seu direito. Os principais modelos de cartas e um modelo genérico de representação estão aqui reproduzidos. Modelos mais específicos de representações e de ações judiciais estão disponíveis na internet, no site www.idec.org.br.

Em diversos casos, mais de uma atitude pode ser tomada, mas é aconselhável que a primeira delas seja formalizar o seu pedido, o que

pode ser feito por meio de uma carta dirigida ao responsável pela unidade de saúde ou hospital, conforme o caso, e ao secretário municipal de Saúde. Além disso, o usuário pode encaminhar sua reclamação ao Conselho de Saúde local; enviar uma representação solicitando que o Ministério Público cuide do problema ou ainda propor uma ação judicial. Na situação concreta, o cidadão, depois de ler sobre cada órgão e saber o que ele faz, deve escolher as melhores alternativas para o seu caso.

Conselhos e Conferências de Saúde

Como funciona

Obrigatórios por lei nos três níveis de governo (Municípios, Estados e União), os Conselhos de Saúde contam com a participação de representantes da sociedade e têm a tarefa de fiscalizar e definir diretrizes para a execução das políticas de saúde. Metade do conselho tem que ser formada por representantes dos usuários dos serviços de saúde. Todos os Estados têm um Conselho Estadual de Saúde, e a maioria dos Municípios tem um Conselho Municipal de Saúde, que é ligado à Secretaria Municipal de Saúde, mas funciona de forma autônoma e independente. Já as Conferências de Saúde, também asseguradas em lei, acontecem periodicamente. São abertas à sociedade e representam o mais importante espaço de controle social na área da saúde.

Quando procurar

Os conselhos podem receber denúncias sobre o atendimento precário nos serviços de saúde; desvio de recursos e cobrança pela prestação de serviços públicos. Além disso, recebem sugestões para a melhoria dos serviços, ações e políticas de saúde, o que também pode ser feito durante as Conferências de Saúde. Saiba que os conselhos podem agir para corrigir o problema coletivo, mas não poderão resolver seu caso individual, ou seja, não têm como solucionar de imediato a demora de sua consulta, exame ou cirurgia, fornecer medicamentos ou reparar eventuais danos morais e materiais.

Para acionar

Basta enviar uma carta ao Conselho de Saúde ou ir pessoalmente. As reuniões dos conselhos e as plenárias das conferências são públicas, abertas a todos os interessados. Você pode ainda procurar um conselheiro de saúde representante dos usuários, que será seu porta-voz.

→ Informações sobre os conselhos e conferências podem ser obtidas no Conselho Nacional de Saúde: Esplanada dos Ministérios, Bloco G, Anexo B, sala 104B, CEP 70058-900, Brasília, DF. Tels.: (61) 3315-2150 e 3315-2151; Fax: (61) 3315-2414 e 3315-2472; E-mail: cns@saude.gov.br; Site: <http://conselho.saude.gov.br>

Conselhos Gestores

Como funciona

Vários municípios contam com Conselhos Gestores em hospitais, ambulatórios, postos e unidades de saúde. Criados geralmente por lei municipal, são compostos de três partes (por isso são chamados tripartite): os usuários, isto é, a população que utiliza os serviços de saúde; os funcionários da unidade de saúde; e a administração, a direção do estabelecimento de saúde. Os membros do Conselho Gestor discutem e decidem sobre a prestação de serviços e o atendimento na unidade; planejam e avaliam a qualidade do atendimento e, principalmente, recebem diretamente as queixas da população que é atendida no local. Além do Conselho Gestor, algumas localidades contam com Conselhos Comunitários de Saúde, que têm a função de conscientizar os moradores sobre as lutas do bairro e contribuir para a melhoria dos serviços de saúde. Os conselhos locais, de unidades e de bairros, geralmente estão ligados ao Conselho Municipal de Saúde.

Quando procurar

Para apresentar um problema específico da unidade de saúde onde você buscou ou recebeu atendimento.

Para acionar

Após se informar sobre o dia e o horário das reuniões, procure pessoalmente um conselheiro.

Diretor, chefe de serviço e secretário de saúde

Como funciona

Todo serviço ou unidade de saúde obrigatoriamente tem um chefe ou diretor, que é um profissional de saúde, geralmente médico, responsável pela administração e pleno funcionamento do serviço. Todos os serviços de saúde do SUS estão subordinados às secretarias municipais ou estaduais de Saúde.

Quando procurar

No caso de reclamações sobre falta e despreparo de profissionais, mau atendimento, descumprimento de horários, filas de espera, demora, desorganização do serviço, falta de aparelhos, equipamentos, medicamentos e insumos (gaze, esparadrapo, seringas descartáveis etc).

Para acionar

Procure saber o nome do diretor e escreva uma carta endereçada a ele, apresentando sua queixa. Envie uma cópia ao secretário municipal ou estadual da Saúde. Insista para que você tenha uma resposta rápida e satisfatória.

Ouvidoria

Como funciona

Vários hospitais, serviços e órgãos públicos de saúde mantêm ouvidorias, cuja função é ouvir os usuários, apurar as denúncias e apresentar soluções para o problema apresentado. A ouvidoria recebe e analisa as reclamações e as sugestões dos usuários, encaminha o problema aos setores competentes, acompanha as providências adotadas, cobra soluções e mantém o usuário informado.

Quando procurar

Sempre que ficar insatisfeito com o atendimento ou os serviços prestados. Exija da ouvidoria uma resposta rápida e satisfatória.

Para acionar

Dirija-se diretamente ao ouvidor, por telefone ou por carta. Pergunte no estabelecimento de saúde como entrar em contato com a ouvidoria.

Telefones 0800 ou Disque Saúde

Como funciona

O Ministério da Saúde mantém o Disque-Saúde, que funciona 24 horas, com ligação gratuita. Além de orientações sobre prevenção e tratamento de doenças, é possível obter informações sobre telefones 0800 municipais, sobre onde fazer denúncias relacionadas a medicamentos falsos e reclamações sobre serviços prestados na rede pública.

Quando procurar

Para reclamar ou denunciar a violação de seus direitos como usuário do SUS; para tirar dúvidas sobre prevenção e tratamento de doenças; para informar-se sobre marcação de consultas, acesso a medicamentos, doação de sangue, transplantes etc.

Para acionar

Disque Saúde 24 horas do Ministério da Saúde: 0800-611997 (ligação gratuita de qualquer telefone no país).

Ministério Público

Como funciona

É o órgão que atua na proteção e na defesa dos direitos e interesses da sociedade, como é o caso da saúde. Quando recebe informações sobre casos de desrespeito aos direitos sociais, o Ministério Público (MP) pode instaurar um procedimento (inquérito civil) para ouvir quem eventualmente causou o dano e levantar provas. Quando tiver evidências de uma conduta prejudicial a um ou mais cidadãos, o MP pode fazer um termo de ajustamento de conduta (um acordo) ou mesmo ingressar com ação na Justiça. Tendo em vista a importância do direito à saúde, e que, provavelmente, a falha na prestação dos serviços nesse setor atinge várias pessoas, o MP é um importante recurso do usuário do SUS. Existe o Ministério Público Federal e o Estadual, sendo que ambos têm competência para atuar nas questões relacionadas à saúde.

Quando procurar

Sempre que você tiver informações sobre má qualidade do atendimento, falta de medicamentos, deficiências nos serviços de saúde e desvio de recursos.

Para acionar

Por meio de uma representação, que é um documento escrito que conta o problema e solicita providências, ou comparecendo pessoalmente ao Ministério Público, onde haverá alguém para tomar seu depoimento. Nesta publicação você encontra um modelo genérico de representação que poderá auxiliar no encaminhamento de suas reclamações ou denúncias. Outros modelos estão disponíveis no site do Idec (www.idec.org.br).

Ministério Público Federal

Procuradoria Geral da República
SAF – Sul, Quadra O4, conj. C
CEP 70050-900, Brasília, DF
Tel.: (61) 3031-5100
Site: www.pgr.mpf.gov.br

Em São Paulo:

Rua Peixoto Gomide, 768, Cerqueira César
Tel.: (11) 3269-5000

Ministério Público Estadual

São Paulo
Rua Riachuelo, 115
CEP 01007-904, São Paulo, SP
Tel.: (11) 3119-9000
Site: www.mp.sp.gov.br
(em outras unidades da federação,
troque a sigla sp
pelas iniciais do seu Estado)

Poder Judiciário

Como funciona

A Constituição Federal garante que toda lesão ou ameaça de direito seja apreciada pelo Poder Judiciário. Basta que o interessado procure a Justiça. Desde que preenchidas as formalidades exigidas, você sempre poderá levar o problema a um juiz de Direito. O acesso à Justiça se dá por meio de um documento denominado petição inicial, que deve ser elaborado e assinado por um advogado (*a exceção é o Juizado Especial Cível – veja na página 35*). A partir daí, o juiz analisará o pedido do autor da ação, a resposta do réu, as provas apresentadas e decidirá a questão. Aquele que perder poderá recorrer aos Tribunais na tentativa de mudar a decisão do juiz.

Quando procurar

Sempre que houver necessidade de exigir que os responsáveis (as autoridades municipais, estaduais ou federais; diretor do hospital ou da unidade; ou profissional de saúde) sejam obrigados a corrigir falhas ou a prestar o serviço de saúde que o cidadão necessita. Por meio da Justiça, você pode conseguir o atendimento que precisa, por exemplo, a internação para fazer uma cirurgia, a realização de consultas ou exames, ter acesso a medicamentos etc. Também é possível recorrer à Justiça para buscar indenização ou reparação de danos de qualquer natureza sofridos em razão da falta de atendimento ou do atendimento de má qualidade.

Para acionar

Os cidadãos podem ingressar na Justiça individualmente, contratando um advogado particular, ou recorrendo à assistência judiciária gratuita. O Ministério Público também pode representar o cidadão judicialmente, o que pode ainda ser feito por meio de uma associação ou entidade com legitimidade para propor ações judiciais e que tenha entre as suas finalidades, descritas no seu estatuto, a defesa da saúde ou da cidadania.

Juizado Especial Cível (JEC)

Como funciona

Antigamente conhecido como Juizado de Pequenas Causas, o JEC faz parte do Poder Judiciário, mas dedica-se exclusivamente ao julgamento de ações cujo valor envolvido não seja superior a 40 salários mínimos. Seu objetivo é resolver as causas de pequena complexidade e, por isso, costuma ser mais rápido do que a Justiça Comum. Após analisar o pedido de quem deu entrada na ação e ouvir a defesa do acusado, o juiz decide quem tem razão. Quem perder pode recorrer ao Tribunal. Na prática, na maioria dos casos, só é possível um recurso. E fique atento: se a ação for contra o Poder Público (Município, Estado ou União), não poderá ser proposta neste Juizado.

Quando procurar

Para discutir problemas com planos de saúde, hospitais e clínicas privadas etc., desde que o valor envolvido não ultrapasse 40 salários mínimos.

Para acionar

Para causas de até 20 salários mínimos não é preciso contratar um advogado. Basta recorrer à unidade mais próxima de sua casa (geralmente situa-se no Fórum). O pedido deve ser feito por escrito ou oralmente. É preciso anexar ao pedido todos os documentos que comprovam a reclamação: receitas, exames, prontuário médico, notas fiscais, orçamentos, contratos etc. Também é importante ter dados sobre eventuais testemunhas, como nome e endereço. Quando os valores discutidos estiverem entre 20 e 40 salários mínimos, é necessária a contratação de um advogado.

Juizado Central de São Paulo/Capital

(em outros locais, informe-se no Fórum)

Rua Vergueiro, 835, CEP 01504-001

Tels.: (11) 3207 5857 e 3207 5183

Defensoria Pública

Como funciona

Criada pela Constituição Federal de 1988, a Defensoria Pública tem o dever de prestar assistência jurídica gratuita aos necessitados, definidos por lei como aqueles que não têm condições de pagar os honorários de um advogado e as custas de um processo judicial sem prejuízo do sustento próprio e de sua família. De acordo com o problema, o cidadão deverá procurar a Defensoria Pública da União – que tratará, por exemplo, das causas nas quais o Governo Federal é umas das partes. Já as Defensorias Estaduais cuidarão dos problemas cíveis, inclusive quando o Município for uma das partes, o que ocorrerá freqüentemente nas questões relacionadas ao SUS. Em alguns Estados, a Defensoria Pública Estadual ainda não foi implantada. Nesse caso, é possível recorrer aos escritórios experimentais da OAB ou a escritórios modelos das faculdades de Direito.

Quando procurar

Toda vez que o cidadão precisar de esclarecimentos ou tiver a intenção de promover uma ação judicial, lembrando que só poderá contar com esse órgão se for considerado necessitado.

Para acionar

O cidadão deve dirigir-se à Defensoria Pública ou às entidades que oferecem assistência jurídica gratuita, conforme o caso, relatar o problema e apresentar as provas de que se enquadra na condição de necessitado. Os critérios utilizados para essa classificação podem ser diferentes, dependendo do órgão ou da entidade procurada pelo cidadão.

Defensoria Pública-Geral da União

Esplanada dos Ministérios – Ministério da Justiça – Bloco “T”, Anexo II, 2º andar, CEP 70.064-901, Brasília, DF. Tels: (61) 3429-3714 e 3429-3718
Fax: (61) 3322-4638 - Site: www.mj.gov.br/defensoria

Defensoria Pública do Estado de São Paulo

Av. Liberdade, 32, CEP 01502-000, São Paulo, SP
Tel.: (11) 3105-5799 – Informações: 0800-178989
Site: www.defensoria.sp.gov.br

Conselhos de fiscalização profissional

Como funciona

Os Conselhos Regionais de fiscalização profissional (Medicina, Enfermagem, Psicologia, Farmácia e outros) recebem denúncias relacionadas ao exercício do profissional (médico, enfermeiro, psicólogo, farmacêutico etc.). Também têm competência legal para apurar os fatos, abrir processos disciplinares e julgar os profissionais, o que pode resultar até na cassação de seu diploma. Além disso, fazem vistorias e diligências para verificar as condições de trabalho dos profissionais nos serviços de saúde. Não tratam de indenização ou ressarcimento ao paciente vítima de erro ou má conduta do profissional.

Quando procurar

Sempre que você se sentir prejudicado pelo atendimento ou conduta individual de um profissional, que tenha resultado em dano à sua saúde; nos casos de erro médico ou de outro profissional; negligência, omissão de socorro, desleixo, falta de cuidado, desrespeito, assédio sexual, discriminação, prescrição incorreta de medicamentos ou tratamento inadequado.

Para acionar

As denúncias podem ser feitas pelos Correios, por escrito, da forma mais clara e detalhada possível. Devem conter o nome do profissional, a data e o local do atendimento e ser encaminhadas juntamente com documentos como exames, receitas, laudos etc. Também é possível fazer denúncias pessoalmente, na sede dos conselhos estaduais, que normalmente dispõem de pessoal para tomar depoimento. Todas as denúncias devem ser assinadas e não são aceitas denúncias por telefone ou e-mail.

Conselho Federal de Medicina

Tel.: (61) 3445-5900 - E-mail: cfm@cfm.org.br - Site: www.cfm.org.br

Em São Paulo: Cremesp – Tel.: (11) 3017-9300

Conselho Federal de Enfermagem

Tels.: (61) 3345-4187 e (21) 2221-6365 - Site: www.portalcofen.com.br

Em São Paulo: Coren – Tels.: (11) 3225-6300 e 0800-552155

Comissões de Ética

Como funciona

A maioria dos hospitais tem a sua Comissão de Ética Médica. Essas comissões são ligadas aos Conselhos de Medicina e fiscalizam o desempenho ético dos médicos na instituição. Também existem os Comitês de Ética em Pesquisa, que são obrigatórios em todos os serviços de saúde que realizam pesquisas clínicas com seres humanos, para resguardar a integridade e os direitos dos voluntários participantes dos estudos.

Quando procurar

A Comissão de Ética Médica pode ser acionada nos casos em que houver conduta inadequada de um médico, por exemplo, negligência ou omissão de socorro. Já o Comitê de Ética em Pesquisa deve ser procurado pelo voluntário que se sentir prejudicado pela pesquisa da qual ele faz parte.

Para acionar

Por meio de carta dirigida ao coordenador da Comissão ou Comitê de Ética do hospital, relatando o problema e solicitando abertura de sindicância. Pergunte o nome do responsável na secretaria do hospital.

Defesa do Consumidor

Como funciona

As entidades de defesa do consumidor podem ser públicas, como os Procons estaduais e municipais, ou formadas a partir da organização da sociedade civil, como o Idec – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor e outras associações integrantes do Fórum Nacional de Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor.

Tanto as entidades públicas como as civis recebem denúncias envolvendo planos de saúde, por exemplo, a negação de cobertura de atendimento, o descredenciamento de médicos e serviços, o aumento abusivo de mensalidades, entre outras. Os Procons, por serem órgãos públicos, têm a obrigação de atender qualquer cidadão. O Idec, uma associação civil sem fins lucrativos, também orienta e defende toda a sociedade. Por exemplo, por meio da divulgação

dos testes de produtos e serviços que realiza, das informações e orientações publicadas em seu site e também por meio de ações judiciais, chamadas ações civis públicas, que beneficiam todos os consumidores, sem distinção. Por outro lado, o atendimento individual no Idec é exclusivo para seus associados, que contribuem para a manutenção da instituição. Dependendo da modalidade de associação, o associado recebe mensalmente a *Revista do Idec*, participa das ações judiciais promovidas pelo instituto e tem à disposição o Serviço de Orientação ao Associado, que ensina o consumidor a defender os seus direitos, além de contribuir para que o Idec continue ajudando a todos.

Quando procurar

Sempre que você quiser conhecer seus direitos, esclarecer dúvidas ou precisar resolver um problema relacionado ao consumo de produtos ou serviços.

Para acionar

Compareça pessoalmente a uma dessas entidades ou entre em contato, por telefone, e-mail ou carta.

Procon de São Paulo

Tel.: 151 (atendimento pelo telefone) ou 0800-7723633 (informações gerais), de segunda a sexta-feira, das 8 às 18 h

Site: www.procon.sp.gov.br

Poupatempo Sé: Praça do Carmo, ao lado da Estação Sé do Metrô

Poupatempo Itaquera: Av. do Contorno, ao lado da Estação Itaquera do Metrô

Poupatempo Santo Amaro: Rua Amador Bueno, 176/258

Horário: de segunda a sexta-feira, das 7 às 19 h, aos sábados, das 7 às 13 h

Fórum de Procons

Site: www.mj.gov.br/dpdc

Idec - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor

Rua Dr. Costa Júnior, 356, Água Branca

CEP 05002-000, São Paulo, SP

Tel.: (11) 3874-2152

E-mail: naoassociado@idec.org.br - Site: www.idec.org.br

Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor

E-mail: contato@forumdoconsumidor.org.br

Site: www.forumdoconsumidor.org.br

Agência Nacional de Saúde Suplementar

Como funciona

É um órgão governamental vinculado ao Ministério da Saúde. Foi criado em 2000 e tem a tarefa de regular, regulamentar e fiscalizar o setor de planos e seguros de saúde.

Quando procurar

Quando houver irregularidades relacionadas a operadoras de planos de saúde, como negativas de atendimento, reajustes abusivos de mensalidades, descredenciamento de médicos, laboratórios e hospitais etc. A Agência deverá proibir, fazer cessar e multar as condutas contrárias à legislação do setor, mas não resolverá o problema concreto do consumidor.

Para acionar

Você pode encaminhar sua denúncia à ANS pelo telefone 0800-7019656, pela internet (www.ans.gov.br), ou por carta, para o endereço: Rua Augusto Severo, 84, Glória, Rio de Janeiro, RJ, CEP 20021-040.

Vigilância Sanitária

Como funciona

Tem a obrigação de controlar os riscos à saúde. Fiscaliza a comercialização de alimentos, bebidas, medicamentos, sangue, produtos e equipamentos médicos. Também é responsável pela fiscalização de serviços de saúde, como hospitais, clínicas e laboratórios. A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) tem sede em Brasília; os Centros de Vigilância Sanitária são ligados às Secretarias de Estado da Saúde, e a Vigilância Sanitária presente nos municípios é ligada à Secretária Municipal de Saúde.

Quando procurar

Quando você tiver denúncias relacionadas à estrutura inadequada dos serviços de saúde, falta de higiene, fraude, falsificação e problemas na qualidade de medicamentos, sangue e hemoderivados, produtos para a saúde e alimentos, entre outras.

Para acionar

Entre em contato por telefone ou encaminhe carta ou e-mail denunciando o problema. A partir das denúncias, a Vigilância tem a obrigação de fiscalizar, efetuar diligências, interditar ou multar os responsáveis.

Anvisa

É possível encaminhar denúncias à Anvisa pelo site www.anvisa.gov.br ou ainda por carta para o endereço:

SEPN 515, Bloco B, Edifício Ômega, Sede 1, 4º andar
Brasília, DF, CEP 70770-502
Tels. 0800-611997 e (61) 3448-1000

Em São Paulo:

Centro de Vigilância Sanitária (CVS)

Tel.: (11) 3066-8000

E-mail: cvs@cvs.saude.sp.gov.br

Site: www.cvs.saude.sp.gov.br

Defesa dos Direitos Humanos

Como funciona

Existem diversas instâncias, como as comissões de Direitos Humanos ligadas ao Poder Legislativo (Câmara dos Deputados, Assembleias Legislativas e Câmaras Municipais) e as secretarias e conselhos de Direitos Humanos, ligados ao poder Executivo. Elas recebem, investigam e apuram denúncias de violação dos direitos humanos.

Quando procurar

Sempre que o usuário for vítima ou presenciar qualquer violação dos direitos civis e de cidadania, preconceito, discriminação, maus-tratos, abandono e toda forma de violência ou atentados contra a dignidade humana que possam vir a ocorrer nas unidades e serviços de saúde, a exemplo de hospitais psiquiátricos e lares de idosos.

Para acionar

Encaminhe uma carta à Comissão, Secretaria ou Conselho de Direitos Humanos relatando o fato.

Comissão de Direitos Humanos e Minorias da Câmara dos Deputados

Câmara dos Deputados

Anexo II, Pav. Superior, Ala A, Sala 185

Tels.: (61) 3216-6570 e 3216-6574

Site: www.camara.gov.br/cdh - Fale conosco

Secretaria Especial dos Direitos Humanos – Ministério da Justiça

Edifício Sede, Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Sala 420

CEP 70064-900, Brasília, DF

Tels.: (61) 3429-3142 e 3429-3454

Fax: (61) 3223-2260

E-mail: direitoshumanos@sedh.gov.br

Site: www.mj.gov.br/sedh

Imprensa e meios de comunicação

Como funciona

Os meios de comunicação (rádio, TV, jornais, revistas e internet) podem ser importantes aliados dos usuários dos serviços de saúde. Os jornais diários mantêm colunas que publicam cartas, opiniões, queixas e denúncias enviadas pela população. Os maiores veículos têm editorias e programas específicos para tratar dessas questões. Mas saiba que o seu depoimento, o seu caso ou a sua imagem só podem ser divulgados com sua prévia autorização.

Quando procurar

Para denunciar as omissões das autoridades de saúde, as deficiências dos serviços públicos e privados, os abusos dos planos de saúde, as falhas de hospitais e unidades de saúde, a falta de medicamentos, equipamentos e médicos, os erros de profissionais e outros problemas.

Para acionar

Envie uma carta ou e-mail à redação ou à coluna, seção ou painel do leitor; ou telefone para o veículo de comunicação e peça para falar com o setor de Pauta (que define os assuntos que vão virar notícia) ou com a Reportagem.

Outras Organizações Não-Governamentais

Como funciona

São entidades da sociedade civil sem fins lucrativos, a exemplo das ONGs de defesa dos portadores de patologias e deficiências (hemofílicos, portadores do HIV e aids, renais crônicos, diabéticos, deficientes físicos, Apaes, entre outras); associações de profissionais e sindicatos de trabalhadores da saúde; entidades ligadas à Igreja e órgãos de classe (OAB e CRM, por exemplo). Elas têm atuações específicas, mas são todas comprometidas com a defesa de melhores condições de saúde e de vida para a população.

Quando procurar

Para propor encaminhamentos e lutas coletivas em defesa dos usuários. As ONGs podem pressionar para agilizar a solução dos problemas, participar de atos, manifestos, denúncias públicas e levar informações e denúncias ao Ministério Público, o que você também pode fazer.

Para acionar

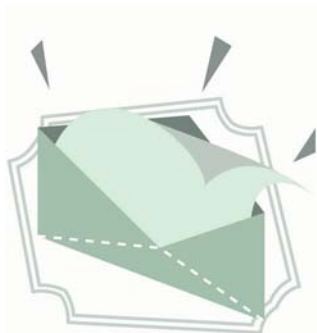
Procure pessoalmente a entidade ou ONG mais próxima ou de seu interesse.

Fórum Nacional de Entidades de Defesa dos Portadores de Patologias e Deficiências

Informe-se no Conselho Nacional de Saúde
Tels.: (61) 3315- 2150 e 3315-2151

Fórum de ONGs/Aids do Estado de São Paulo

Av. São João, 324, 7º andar, sala 701, CEP 01036-000, São Paulo, SP
Tel.: (11) 3334-0704 - Fax: (11) 3331-1284
E-mail: forumongsp@uol.com.br ou forum@forumaidssp.org.br
Site: www.forumaidssp.org.br



Modelos de cartas para usuários do SUS

→ A seguir, você vai encontrar modelos de cartas para diversas situações. Elas podem ser digitadas ou manuscritas, devem ser datadas e dirigidas aos destinatários indicados, com cópia para o diretor do serviço de saúde.

→ Envie também uma cópia da carta ao Secretário Municipal de Saúde e, em alguns casos, outra ao Secretário de Estado da Saúde, quando o serviço de saúde for de responsabilidade do governo estadual.

→ Guarde uma cópia da carta. Você vai precisar de um comprovante de que a autoridade responsável recebeu o documento original. Para isso, você pode remeter a carta pelos Correios com Aviso de Recebimento (AR).

→ Se preferir entregar a carta pessoalmente, leve uma cópia (uma xerox) para protocolo. Ou, se o caso exigir maior rigor, você pode remetê-la por meio de um Cartório de Títulos e Documentos.

→ Todas as informações e documentos relacionados à sua denúncia devem ser juntados ao modelo de carta preenchido.

(Local, data)

Ao Diretor do *(Hospital, Pronto-Socorro, Unidade ou Serviço de Saúde)*
C/c ao Secretário Municipal de Saúde

Prezado Senhor,

Em *(data)*, compareci ao *(nome do estabelecimento de saúde)*, localizado à *(endereço)*, para agendar uma consulta com *(especificar se a consulta desejada é com clínico geral, oftalmologista, ginecologista, ortopedista, entre outros)*.

Após aguardar pelo agendamento, fui informado(a) de que teria de esperar até *(data agendada)* para ser atendido(a) pelo médico, o que pode implicar em sério prejuízo à minha saúde.

Essa excessiva demora representa ofensa à Constituição Federal (em especial aos artigos 1º, inciso III, 5º *caput*, 196 e 198, inciso II), que estabelece como fundamento do país democrático em que vivemos a dignidade da pessoa humana e dispõe ser a saúde um direito de todos e um dever do Estado, que tem a obrigação de proporcionar um atendimento integral.

Fere também a Lei que criou o SUS – Sistema Único de Saúde (Lei 8080/90), que garante o acesso aos serviços de saúde de maneira eficaz e sem qualquer tipo de discriminação.

Diante do exposto, solicito providências para que a consulta da qual necessita seja agendada e realizada em prazo razoável, *(você pode sugerir um prazo de 1 a 30 dias, dependendo da gravidade da situação)*, sob pena de ser colocada em risco minha saúde.

Certo(a) de seu pronto atendimento em respeito aos meus direitos como cidadão(ã), agradeço antecipadamente. Informo que, caso não seja atendida minha solicitação, serão adotadas as medidas cabíveis.

Atenciosamente,

(Nome, assinatura, meios de contato – telefone, endereço, fax, e-mail)

Para exigir a realização de exames, tratamentos ou cirurgias solicitadas pelo médico em prazo razoável

(Local, data)

Ao Diretor do *(Hospital, Pronto-Socorro, Unidade ou Serviço de Saúde)*
C/c ao Secretário Municipal de Saúde

Prezado Senhor,

Em *(data)*, compareci ao *(nome do estabelecimento de saúde)*, localizado à *(endereço)*, para a realização de consulta com *(inserir a especialidade do médico que realizou a consulta, por exemplo, clínico geral, ortopedista, urologista etc.)*.

O médico, dr. *(nome do médico responsável)*, tendo em vista o meu estado de saúde *(se possível indique a doença ou o seu problema de saúde)*, constatou a necessidade da realização de *(especificar o tipo de exame, tratamento ou cirurgia solicitada pelo médico)*. Todavia, fui informado(a) de que *não poderei ser atendido(a)/ou apenas poderei ser atendido(a) em (inserir a data indicada pelo estabelecimento de saúde para realização do procedimento)*, o que pode implicar em sério prejuízo à minha saúde.

Essa *recusa/excessiva demora* representa ofensa à Constituição Federal (em especial aos artigos 1º, inciso III, 5º *caput*, 196 e 198, inciso II), que estabelece como fundamento do país democrático em que vivemos a dignidade da pessoa humana e dispõe ser a saúde um direito de todos e um dever do Estado, que tem a obrigação de proporcionar um atendimento integral. Fere também a Lei que criou o SUS – Sistema Único de Saúde (Lei 8080/90), que garante o acesso aos serviços de saúde de maneira eficaz e sem qualquer tipo de discriminação.

Diante do exposto, solicito providências no sentido de que o(a) *(especificar o exame, tratamento ou cirurgia)* do(a) qual necessito seja agendado(a) e realizado(a) em prazo razoável *(você pode sugerir um prazo de 1 a 30 dias, dependendo da gravidade da situação, ou, se possível, indicar o prazo fornecido pelo médico)*, sob pena de ser colocada em risco minha saúde.

Certo(a) de seu pronto atendimento em respeito aos meus direitos como cidadão(ã), agradeço antecipadamente. Informo que, caso não seja atendida minha solicitação no prazo acima, serão adotadas as medidas cabíveis.

Atenciosamente,

(Nome, assinatura, meios de contato – telefone, endereço, fax, e-mail)

(Local, data)

Ao Diretor do *(Hospital, Pronto-Socorro, Unidade ou Serviço de Saúde)*
C/c ao Secretário Municipal de Saúde

Prezado Senhor,

Em *(data)*, compareci ao *(nome do estabelecimento de saúde)*, localizado à *(endereço)*, para consultar um *(especialidade do médico, como clínico geral, oftalmologista, ginecologista, ortopedista, entre outros)*.

O médico, dr. *(nome do médico responsável)*, diante da constatação de *(inserir a doença ou problema de saúde apresentado)*, determinou a internação urgente, como medida mais adequada ao restabelecimento de minha saúde. Após aguardar atendimento, fui informado(a) de que não seria possível a internação porque *(explicar o motivo que impossibilitou a internação, por exemplo, porque no hospital não havia leito disponível)*. Tal fato pode implicar em sério prejuízo à minha saúde e, tendo em vista a gravidade do meu caso, colocar em risco a minha vida.

Essa negativa de internação representa ofensa à Constituição Federal (em especial aos artigos 1º, inciso III, 5º *caput*, 196 e 198, inciso II), que estabelece como fundamento do país democrático em que vivemos a dignidade da pessoa humana e dispõe ser a saúde um direito de todos e um dever do Estado, que tem a obrigação de proporcionar um atendimento integral. Fere também a Lei que criou o SUS – Sistema Único de Saúde (Lei 8080/90), que garante o acesso aos serviços de saúde de maneira eficaz e sem qualquer tipo de discriminação.

Diante do exposto, solicito providências no sentido de que eu seja internado(a) imediatamente, sob pena de minha vida ser colocada em risco.

Certo(a) de seu pronto atendimento em respeito aos meus direitos como cidadão(ã), agradeço antecipadamente. Informo que, caso não seja atendida minha solicitação no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, serão adotadas as medidas cabíveis.

Atenciosamente,

(Nome, assinatura, meios de contato – telefone, endereço, fax, e-mail)

Para exigir vaga para realização de parto

(Local, data)

Ao Diretor do *(Hospital, Maternidade ou Serviço de Saúde)*
C/c ao Secretário Municipal de Saúde

Prezado Senhor,

Em *(data)*, compareci ao *(nome do estabelecimento de saúde)*, localizado à *(endereço)*, para dar a luz/confirmar o atendimento para quando entrar em trabalho de parto, o que, segundo o médico, dr. *(nome do médico)*, deverá acontecer *(dia ou o intervalo de dias indicado pelo médico)*.

Fui informada de que não seria possível realizar o parto naquele estabelecimento porque *(explicar o motivo da impossibilidade, por exemplo, porque não havia vaga no hospital ou maternidade)*. Tal fato pode implicar em sério prejuízo à minha saúde e à de meu filho e até mesmo colocar em risco as nossas vidas.

Essa negativa de realização do parto representa ofensa à Constituição Federal (em especial aos artigos 1º, inciso III, 5º *caput*, 196 e 198, inciso II), que estabelece como fundamento do país democrático em que vivemos a

dignidade da pessoa humana e dispõe ser a saúde um direito de todos e um dever do Estado, que tem a obrigação de proporcionar um atendimento integral. Fere também a Lei que criou o SUS – Sistema Único de Saúde (Lei 8080/90), que garante o acesso aos serviços de saúde de maneira eficaz e sem qualquer tipo de discriminação.

Diante do exposto, solicito providências para *(a internação imediata e realização do parto/garantia de vaga para a hora do início do trabalho de parto)*, sob pena de minha vida e também a de meu filho serem colocadas em risco.

Certa de seu pronto atendimento em respeito aos meus direitos como cidadã, agradeço antecipadamente. Informo que, caso não seja atendida minha solicitação no prazo de 10 (dez) dias *(você pode inserir um prazo menor, dependendo da situação)*, serão adotadas as medidas cabíveis.

Atenciosamente,

(Nome, assinatura, meios de contato – telefone, endereço, fax, e-mail)

Para exigir fornecimento de próteses, órteses ou outros insumos para pessoas portadoras de patologias ou deficiências

(Local, data)

Ao Diretor do *(Hospital, Pronto-Socorro, Unidade ou Serviço de Saúde)*
C/c ao Secretário Municipal de Saúde

Prezado Senhor,

Em *(data)*, compareci ao *(nome do estabelecimento de saúde)*, localizado à *(endereço)*, pretendendo obter uma *(especificar o tipo de prótese, órtese, bolsa coletora ou outro insumo)*, necessária em razão de *(indicar a doença ou problema de saúde apresentado)*.

Não foi possível obtê-la, pois aquele estabelecimento *(não dispunha da prótese / cobrava certa quantia pelo seu fornecimento)*.

Essa negativa representa ofensa à Constituição Federal (em especial aos artigos 1º, inciso III, 5º *caput*, 196 e 198, inciso II), que estabelece como fundamento do país democrático em que vivemos a dignidade da pessoa humana e dispõe ser a saúde um direito de todos e um dever do Estado, que tem a obrigação de proporcionar um atendimento integral. Fere também a Lei que criou o

SUS – Sistema Único de Saúde (Lei 8080/90), que garante o acesso aos serviços de saúde de maneira eficaz e sem qualquer tipo de discriminação.

Além disso, o Decreto nº 3.298/99 (artigo 18), que regulamenta a Lei nº 7.853/89, estabelece expressamente que “está incluída na assistência integral à saúde a concessão de órteses, próteses, bolsas coletoras e materiais auxiliares”, o que, portanto, deve ser fornecido gratuitamente pelo sistema público de saúde.

Diante do exposto, solicito providências no sentido de que a(s) *(prótese / órtese/bolsa coletora ou outro insumo)* necessária(s) para minha reabilitação seja(m) fornecida(s) imediata e gratuitamente.

Certo de seu pronto atendimento em respeito aos meus direitos como cidadão(ã), agradeço antecipadamente. Informo que, caso não seja atendida minha solicitação no prazo de 10 (dez) dias *(você pode inserir um prazo menor, dependendo da gravidade da situação)*, serão adotadas as medidas cabíveis.

Atenciosamente,

(Nome, assinatura, meios de contato – telefone, endereço, fax, e-mail)

Para exigir fornecimento de próteses ou órteses necessárias para realização de cirurgia

(Local, data)

Ao Diretor do *(Hospital, Pronto-Socorro, Unidade ou Serviço de Saúde)*
C/c ao Secretário Municipal de Saúde

Prezado Senhor,

Em *(data)*, compareci ao *(nome do estabelecimento de saúde)*, localizado à *(endereço)*, pretendendo *(agendar/realizar uma cirurgia)*, indicada pelo médico, dr. *(nome do médico)*, que incluiria a colocação de *(especificar o tipo de prótese/órtese; por exemplo, marcapasso)*, necessária em razão de *(indicar a doença ou problema de saúde apresentado)*.

Não foi possível agendar/realizar a cirurgia acima mencionada, pois aquele estabelecimento *(não dispunha desse insumo/cobrava certa quantia pelo seu fornecimento)*.

Essa negativa representa ofensa à Constituição Federal (em especial aos artigos 1º, inciso III, 5º *caput*, 196 e 198, inciso II), que estabelece como fundamento do país democrático em que vivemos a dignidade da pessoa humana e

dispõe ser a saúde um direito de todos e um dever do Estado, que tem a obrigação de proporcionar um atendimento integral. Fere também a Lei que criou o SUS – Sistema Único de Saúde (Lei 8080/90), que garante o acesso aos serviços de saúde de maneira eficaz e sem qualquer tipo de discriminação.

Diante do exposto, solicito providências no sentido de que a *(prótese/órtese/insumo)* seja fornecida imediata e gratuitamente para que eu possa realizar a cirurgia necessária ao restabelecimento de minha de saúde.

Certo(a) de seu pronto atendimento em respeito aos meus direitos como cidadão(ã), agradeço antecipadamente. Informo, que caso não seja atendida minha solicitação no prazo de 10 (dez) dias *(você pode inserir um prazo menor, dependendo da gravidade da situação)*, serão adotadas as medidas cabíveis.

Atenciosamente,

(Nome, assinatura, meios de contato – telefone, endereço, fax, e-mail)

(Local, data)

Ao Diretor do *(Hospital, Pronto-Socorro, Unidade ou Serviço de Saúde)*
C/c ao Secretário Municipal de Saúde

Prezado Senhor,

Em *(data)*, compareci ao *(nome do estabelecimento de saúde)*, localizado à *(endereço)*, com a prescrição médica, pretendendo obter o medicamento *(nome do medicamento)*, necessário para tratar do meu problema de saúde *(explicar a razão da necessidade do medicamento; por exemplo, para controlar diabetes, tratar pneumonia etc.)*.

Ocorre que não foi possível obtê-lo, pois *(explicar o motivo, por exemplo, não estava disponível para distribuição à população/estava em falta)*, o que pode implicar em prejuízo à minha saúde.

Essa ausência representa ofensa à Constituição Federal de 1.988 (especialmente aos artigos 5º, 6º, 196 e seguintes) e à Lei 8.080/90 (especialmente artigos 2º, 5º, 6º e 7º, incisos I, II e IV), que atribuem ao poder público o dever

de garantir o atendimento integral à saúde de todos os cidadãos, sem distinção.

Vale ressaltar que o atendimento integral à saúde, que deve ser prestado pelo SUS (Sistema Único de Saúde), abrange a assistência farmacêutica, ou seja, o fornecimento de medicamentos (artigo 6º, da Lei 8.080/90). Dessa forma, deve ser obrigatoriamente fornecido pelos estabelecimentos de saúde que fazem parte do Sistema Único, como é o caso do(a) *(nome do hospital, centro ou unidade de saúde)*.

Diante do exposto, solicito providências no sentido de que me seja fornecido o medicamento *(nome do remédio receitado pelo médico)*, que também deve estar disponível para todos os cidadãos que dele necessitarem.

Certo de seu pronto atendimento em respeito aos meus direitos como cidadão(ã), agradeço antecipadamente. Informo que, caso não seja atendida minha solicitação no prazo de 10 (dez) dias *(dependendo da gravidade da situação, você pode estabelecer um prazo menor)*, serão adotadas as medidas cabíveis.

Atenciosamente,

(Nome, assinatura, meios de contato – telefone, endereço, fax, e-mail)

Para exigir tratamento igualitário no acesso aos serviços de saúde (não ocorrência de fila dupla)

(Local, data)

Ao Diretor do *(Hospital, Pronto-Socorro, Unidade ou Serviço de Saúde)*
C/c ao Secretário Municipal de Saúde

Prezado Senhor,

Em *(data)*, compareci ao *(nome do estabelecimento de saúde)*, localizado à *(endereço)*, pretendendo agendar *(consulta, exame, tratamento, cirurgia – se possível, especificar; por exemplo, consulta com clínico geral, exame de raios X etc.)*.

Ocorre que, enquanto aguardava, notei privilégio no atendimento médico e ambulatorial àqueles que possuíam convênios médicos ou remuneravam diretamente o serviço de saúde, a quem era proporcionado um acesso diferenciado e especial aos serviços.

Esse tratamento desigual representa ofensa à Constituição Federal (em especial aos artigos 1º, inciso III, 3º, IV, 5º *caput*, 196 e 198, inciso II), que estabelece como fundamento do país democrático em que vivemos a dignidade da pessoa humana e dispõe ser a saúde um direito de todos e um dever do

Estado, que tem a obrigação de proporcionar um atendimento integral. Fere também a Lei que criou o SUS – Sistema Único de Saúde (Lei 8080/90), que garante o acesso aos serviços de saúde de maneira eficaz e sem qualquer tipo de discriminação.

Também desrespeita o princípio constitucional da impessoalidade (artigo 37, *caput*), que impõe ao poder público o dever de não favorecer nem discriminar quem quer que seja por motivos pessoais, como as condições financeiras de quem solicita o serviço público. Assim, um estabelecimento de saúde integrante do SUS não pode levar em conta a situação econômica vantajosa do paciente para lhe conceder atendimento preferencial.

Diante do exposto, solicito providências no sentido de que o acesso a este serviço público de saúde seja igual para todos os usuários, proibindo-se qualquer tipo de discriminação.

Certo de seu pronto atendimento em respeito aos meus direitos como cidadão(ã), agradeço antecipadamente. Informo que, caso não seja atendida minha solicitação no prazo de 10 (dez) dias, serão adotadas as medidas cabíveis.

Atenciosamente,

(Nome, assinatura, meios de contato – telefone, endereço, fax, e-mail)

(Local, data)

Ao Diretor da Vigilância Sanitária *(da sua cidade ou do seu Estado)*
C/c ao Secretário de Saúde e ao Diretor do *(Hospital, Pronto-Socorro,*
Unidade ou Serviço de Saúde)

Prezado Senhor,

Em *(data)*, compareci ao *(nome do estabelecimento de saúde)*, localizado à *(endereço)*, pretendendo receber atendimento. O estabelecimento de saúde, todavia, encontrava-se em péssimas condições de higiene, como *(se quiser, você pode relatar alguns exemplos do que viu)*, colocando em risco minha saúde e a dos pacientes que ali estavam sendo atendidos.

A Lei 8.080/90 inclui no campo de atuação do Sistema Único de Saúde (SUS) a execução de ações de vigilância sanitária e de vigilância epidemiológica, o controle e a fiscalização de serviços, produtos e substâncias de interesse para a saúde, além do controle da prestação de serviços que se relacionam direta ou indiretamente com a saúde.

À Vigilância Sanitária cabe a fiscalização dos estabelecimentos hospitalares, a fim de que seja garantida a preservação da limpeza e da higiene desses locais, evitando a proliferação de doenças.

Diante do exposto, solicito que a Vigilância Sanitária cumpra o seu papel de fiscalização e tome as devidas providências para que a limpeza e a higienização adequadas do referido estabelecimento de saúde sejam restabelecidas, garantindo aos pacientes que nele forem atendidos a preservação de seus direitos à saúde e à vida, protegidos pela Constituição Federal (em especial pelos artigos 1º, inciso III, 5º *caput*, 196 e 198, inciso II).

Certo(a) de seu pronto atendimento em respeito aos meus direitos como cidadão(ã), agradeço antecipadamente. Informo que, caso não seja atendida minha solicitação no prazo de 10 (dez) dias, serão adotadas as medidas cabíveis.

Atenciosamente,

(Nome, assinatura, meios de contato – telefone, endereço, fax, e-mail)

(Local, data)

À (veja se em sua cidade há uma comissão de Direitos Humanos ligada à Câmara de Vereadores ou uma comissão ligada à Assembléia Legislativa de seu Estado)

À Comissão de Direitos Humanos da Câmara dos Deputados

À Secretaria Nacional de Direitos Humanos – Ministério da Justiça

C/c ao Diretor do(a) (nome do hospital, pronto-socorro, unidade ou posto de saúde)

C/c ao Secretário Municipal de Saúde

Prezados Senhores,

Em *(data)*, compareci ao *(nome do estabelecimento de saúde)*, localizado à *(endereço)*, para *(especificar o atendimento que você buscou)*.

Ocorre que, durante o atendimento *(explicar detalhadamente o que ocorreu com você ou a situação que presenciou envolvendo um familiar ou pessoa próxima. Relate, se possível, os nomes dos profissionais responsáveis pelos maus-tratos)*.

Esse tipo de tratamento representa ofensa à Constituição Federal (em especial aos artigos 1º, inciso III, 3º, IV, 5º *caput* e inciso III, 196 e 198, inciso II), que estabelece como fundamento do país democrático em que vivemos a dignidade da pessoa humana, afirmando expressamente que “ninguém será submetido a tortura nem a tratamento desumano ou degradante”. A saúde é um direito de todos e um dever do Estado, que tem a obrigação de proporcionar um atendimento integral e digno.

Além disso, fere também a Lei que criou o SUS – Sistema Único de Saúde (Lei 8080/90), que garante o acesso aos serviços de saúde de maneira eficaz e sem qualquer tipo de discriminação.

Diante do exposto, solicito providências para que esse tipo de tratamento prejudicial ao cidadão seja imediatamente coibido, bem como os responsáveis pelos maus-tratos aqui relatados sejam devidamente punidos.

Certo(a) de seu pronto atendimento em respeito aos direitos do cidadão, agradeço antecipadamente.

Atenciosamente,

(Nome, assinatura, meios de contato – telefone, endereço, fax, e-mail)

(Local, (Local, data)

Ilustre Senhor

Dr. *(nome do Promotor de Justiça)*

Ministério Público de *(colocar o seu Estado)*

Prezado Senhor:

Em *(data)*, compareci ao *(nome do estabelecimento de saúde)*, localizado à *(endereço)*, para *(explicar o tratamento, medicamento que você foi buscar ou o motivo que o levou a buscar uma unidade do sistema público de saúde)*.

Ocorre que *(relatar o que aconteceu, o problema que você enfrentou ou presenciou. Explique a situação ao promotor de Justiça com todos os detalhes que você conseguir; como nome e cargo das pessoas envolvidas, testemunhas que presenciaram o fato, documentos, como receitas, prontuários médicos, comprovantes de agendamento de consultas, exames, guia de internação etc.)*.

O fato relatado representa ofensa à Constituição Federal de 1.988 (especialmente aos artigos 1º, III, 3º, IV, 5º, 6º, 196 e seguintes) e à Lei 8080/90, que, dentre outras atribuições, regula o SUS (Sistema Único de Saúde), do qual o(a) *(hospital, centro ou unidade de saúde)* mencionado acima faz parte.

Sendo a saúde um direito fundamental do cidadão e também serviço de relevância pública (artigo 197, CF), cumpre ao Ministério Público zelar pela sua proteção face ao descaso do poder público (artigos 129 e 127 da CF).

Sendo assim, solicito que sejam tomadas as medidas necessárias para apurar e combater os problemas aqui relatados, que poderão implicar em sérios prejuízos à saúde dos cidadãos usuários do sistema público de saúde.

Atenciosamente,

(Nome, assinatura, meios de contato – telefone, endereço, fax, e-mail)

O que é o Idec

O Idec – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor é uma associação de consumidores sem fins lucrativos, fundada em 1987. É uma ONG (organização não-governamental) independente de empresas, governos ou partidos políticos. Sua missão é promover a educação e a conscientização dos consumidores, a defesa dos seus direitos e a ética nas relações de consumo.

O Idec orienta principalmente os seus associados e também os consumidores em geral, para que possam se defender nos casos de abusos e não-cumprimento da lei por fornecedores de produtos e/ou serviços. Quando necessário, a associação os defende judicialmente em ações coletivas.

Para cumprir seus objetivos, o Instituto publica a *Revista do Idec* (que é distribuída aos associados e assinantes), produz livros, tem um site na internet e mantém um serviço de atendimento ao associado por fax, e-mail, carta, telefone e pessoalmente em sua sede.

O Instituto é membro da Consumers International, organização que congrega cerca de 200 associações de consumidores em mais de uma centena de países. No Brasil, é membro do Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor.

São as contribuições anuais dos associados que mantêm o Idec. A entidade conta em seus quadros com cerca de 15 mil associados e está permanentemente aberta à entrada de novos sócios.

É fácil associar-se. Você pode fazê-lo por carta, fax, via internet, telefone ou pessoalmente:

Idec – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor

Rua Dr. Costa Júnior, 356, Água Branca

CEP 05002-000, São Paulo, SP

Tel.: (11) 3874-2152, de segunda a sexta, das 9 às 18 h

Fax: (11) 3862-9844 (24 horas)

E-mail: institucional@idec.org.br

Visite nosso site: www.idec.org.br



Idec - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor
Rua Doutor Costa Júnior, 356 - Água Branca
CEP: 05002-000 - São Paulo - SP - Tel: (11) 3874-2152

Apoio:



Conselho Federal
Gestor do Fundo de
Defesa de Direitos
Difusos

Ministério da Justiça
Secretaria de
Direito Econômico

