



Ação inédita permitirá que o Ministério da Saúde receba do paciente uma avaliação sobre a agilidade e a qualidade do atendimento nos hospitais.

Começou nesta quarta-feira (25) a entrega aos estados da Carta SUS, nova ferramenta do Ministério da Saúde que permitirá aos usuários avaliar o atendimento e os serviços prestados nos hospitais da rede pública ou unidades conveniadas.

Além das críticas ou elogios, por meio da carta, os cidadãos poderão denunciar irregularidades, como a cobrança de procedimentos nos hospitais do SUS.

A distribuição começa por Curitiba (PR), onde a Diretoria Regional dos Correios, parceira nesta ação, produziu o primeiro lote de cartas. Até o momento, foram impressas 57mil correspondências, mas o total para o mês de janeiro é de 648 mil.

Essa ação foi lançada pelo ministro da Saúde, Alexandre Padilha, no dia 30 de novembro de 2011. Com o envio das cartas, que será permanente, serão gerados relatórios de avaliação do atendimento. "Isso vai servir para o Ministério da Saúde poder, inclusive, incentivar aqueles hospitais que tratam bem as pessoas, que tem qualidade de atendimento, e poder fazer ações em hospitais que tenham baixa qualidade de atendimento", reforça Padilha. Em caso de irregularidades, serão desencadeados processos de auditoria para averiguar se houve desvio de recursos ou má aplicação de verba pública.

O envio da Carta SUS será mensal e terá o porte-pago, ou seja, sem despesas para o usuário. Está sendo esperada uma média de um milhão de correspondência por mês, de acordo com a demanda detectada pelo Departamento de Regulação, Avaliação e Controle do Ministério da Saúde. Porém, antes de informar a quantidade de correspondências a ser produzida, os dados serão avaliados pelo Departamento de Informática do SUS para a eliminação de duplicidades no banco de informações.

Em julho do ano passado, Pedro Viana, 56 anos, empresário de Curitiba, sofreu um acidente de moto e machucou a coluna e a cabeça, e foi encaminhado ao Hospital de Pronto Socorro em Porto Alegre. "Fui muito bem atendido lá e se não fossem eles, eu não estaria aqui. O atendimento foi muito bom. Fiquei 15 dias internado, cinco dias na UTI", diz Viana, o primeiro usuário a receber a carta. "Foi uma surpresa e uma honra saber que fui o primeiro a receber a correspondência", disse.

Transparência – Além do questionário para a avaliação do paciente, a Carta SUS trará dados como a data da entrada no hospital, o dia da alta e o motivo da internação. O usuário poderá conferir se os dados estão corretos e correspondem ao serviço prestado de fato e conhecerá o custo total da internação. A carta pode ser respondida tanto pelo paciente, quanto por um familiar.

Os endereços serão obtidos nos formulários de Autorização para Internação Hospitalar (AIH), instrumento utilizado pelo Ministério da Saúde para avaliar as ações e serviços do SUS. A AIH integra o Sistema de Informação Hospitalar, que fornece os dados de quais e quantos procedimentos hospitalares foram realizados e os recursos repassados aos estados e municípios para pagamento ao hospital, com regras e critérios pactuados. Portanto, o formulário é instrumento essencial para a gestão dos hospitais e controle de gastos públicos.

Ouvidoria ativa – O Ministério da Saúde está aprimorando os mecanismos de comunicação direta com o cidadão para aperfeiçoar o atendimento e ampliar a transparência do SUS. Neste ano, o telefone da ouvidoria foi simplificado: dos antigos dez dígitos, passou a responder pelo 136, de mais fácil memorização e uso pela população. O serviço é gratuito, de telefone residencial, público ou celular.

Em 2011, o Disque-Saúde já recebeu mais de 3,5 milhões de ligações e disseminou 7,5 milhões de informações. Os temas que geraram maior número de ligações foram o Programa Farmácia Popular (23,4%), tabagismo (23%) e aids (9,6%).