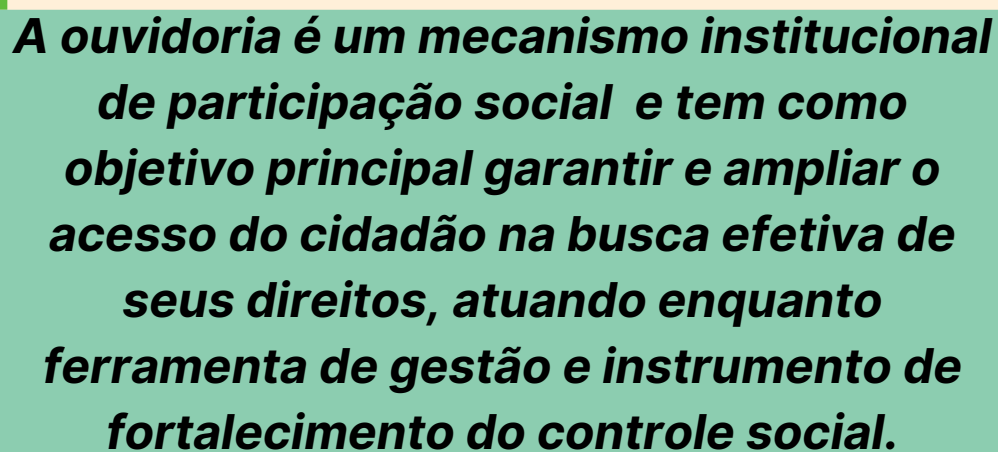





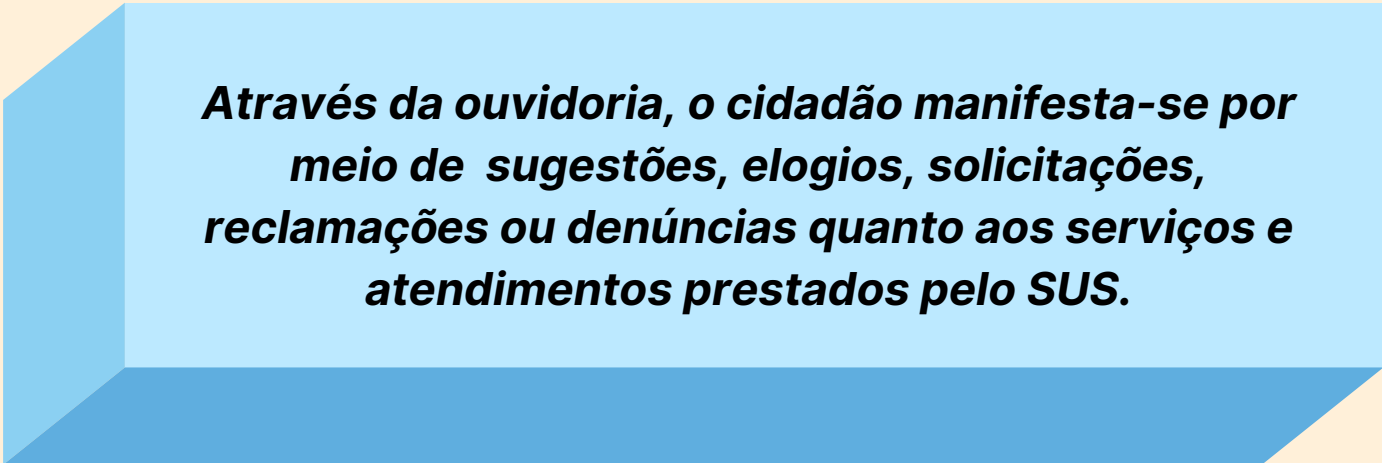
OUVIDORIA



A ouvidoria é um mecanismo institucional de participação social e tem como objetivo principal garantir e ampliar o acesso do cidadão na busca efetiva de seus direitos, atuando enquanto ferramenta de gestão e instrumento de fortalecimento do controle social.



A ouvidoria incentiva a participação da população na avaliação da prestação dos serviços públicos, e promove a cidadania de acordo com as necessidades apresentadas pelo cidadão.



Através da ouvidoria, o cidadão manifesta-se por meio de sugestões, elogios, solicitações, reclamações ou denúncias quanto aos serviços e atendimentos prestados pelo SUS.

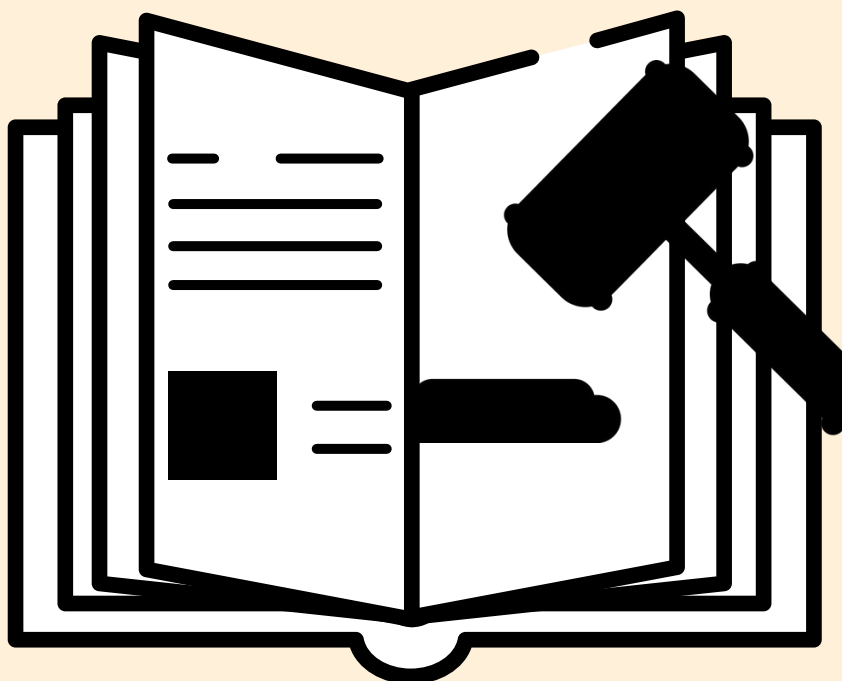
De acordo com a Lei nº 13.460, de 26 de Junho de 2017, Art.13, a ouvidoria tem como objetivo:

“Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário”

“Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei”

“Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula”

O direito à saúde garantido constitucionalmente é um direito fundamental. É função do Estado assegurar ao cidadão o seu acesso e as ouvidorias contribuem para a democracia participativa preconizada no SUS.



É compromisso dos gestores do SUS a implementação de ouvidorias estruturadas e articuladas entre si, nas três esferas de governo, voltadas à inserção das cidadãs e dos cidadãos nos processos de formulação, de acompanhamento, de avaliação e de controle das políticas públicas de saúde.

Por meio da Ouvidoria, o cidadão pode:

Solicitar assistência (Ex: consultas, atendimentos, medicamentos)

Manifestar insatisfação (Ex: com algum profissional de saúde, demora no atendimento, falta de material na unidade de saúde, falta de medicamento)

Denunciar uma irregularidade (Ex: Não cumprimento de carga horária pelo profissional de saúde, Negligência médica, etc.);

Obter orientação, esclarecimento ou ensinamento relacionado à saúde (Ex: Funcionamento do SUS, como conseguir medicamentos pelo SUS.);

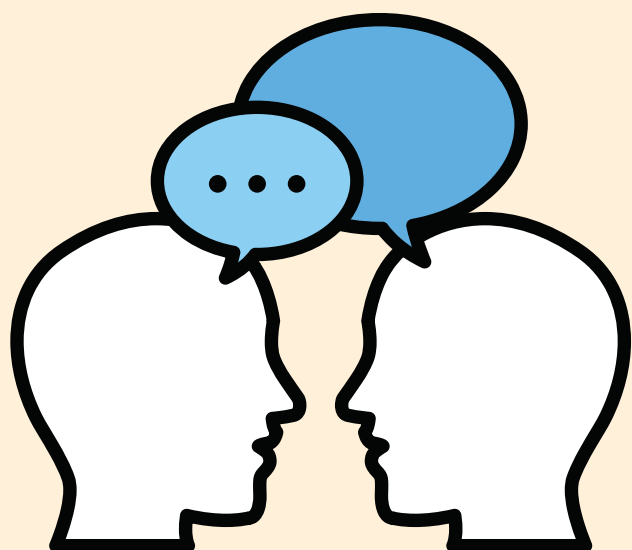
Registrar elogios e/ou sugestões relacionados à saúde (Ex: elogiar o atendimento recebido / o profissional que o atendeu, sugerir a inclusão de medicamentos no SUS).

Conforme as necessidades, a ouvidoria deve responder ao cidadão sobre as providências que serão adotadas, assim como, orientá-lo e realizar os encaminhamentos necessário.

As ouvidorias públicas de saúde no Brasil, se integram ao SUS através do Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS, que compõe a Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa (SEGEP) do Ministério da Saúde.



O contato com a ouvidoria pode ser feito através do 0800 644 44 14. Este número irá te direcionar para a Ouvidoria Regional de Saúde do seu município.



Além disso, você pode ligar para o 155, que é o número de telefone da Secretaria Estadual de Saúde do Paraná.

Em Curitiba, para atendimento presencial, o horário de funcionamento da Ouvidoria Estadual do SUS e Ouvidorias Regionais é das 8h às 12h e das 14h às 18h, na Rua Piquiri, 170 - Rebouças, Curitiba - PR, 80230-140

PET Saúde - Educação Popular, Mobilização e Controle Social

Alunos Professores

Amanda Khetleen Gusso

Daiana Kloh Khalaf

Amanda Queiroz

Luís Felipe Ferro

Bruna Menezes Mincov

Rafael Gomes Ditterich

Carolina Batista de Souza

Regina Maria Ferreira Lang

Flávia Castro Rosa

Giovani Pereira

José Nilson de Freitas Ferreira

Preceptores

Raquel Rocha de Almeida Pawlowski

Ximena Soares de Lima

Luciane Cristine Vendt

Luisa Denise Portes de Lima da Cruz

Colaboradora

Thiago Aurélio de Oliveira

Michele Jocowski

Isabela Cristina Santos Freire de Paula

Suzana Ferreira Fidelis

