

DIREITOS DO USUÁRIO DO SUS

Mauricio Sartor de Moraes¹
Ana Paula Della Giustina²

RESUMO

O artigo apresenta o importante papel do Sistema Único de Saúde nas questões sobre os direitos dos usuários e suas políticas de promoção e prevenção da saúde pública. Os cofres públicos têm apresentado grandes gastos com a saúde pública e, muitas vezes, simplesmente por não cumprir com seu papel principal de vistoriar, fiscalizar, controlar e executar as ações que promovam e recuperem a saúde da população. Tendo por base a fundamentação teórica que apresenta a concepção de que saúde é um direito de todos e dever do Estado, serão apresentados alguns programas de esclarecimento à população, mas que ainda não são suficientes para formar uma população instruída, principalmente por existir a falta de informação e acesso aos direitos e deveres do cidadão para se ter uma boa saúde. São muitas as dificuldades encontradas pela população em ter acesso de forma clara e objetiva do que é seu direito. As políticas públicas desenvolvidas pelos poderes Federal, Estadual e Municipal que regulam o SUS, são muito reduzidas entre a orientação e a conformação de um sistema universal caracterizado insuficiente diante à necessidade de qualidade de vida da população.

Palavras-Chave: Direitos do usuário SUS. Saúde Pública.

ABSTRACT

The article presents the important role of Health Only System on the question about the rights of users and the policy promotion and prevention public health. The publics vaults presented big spending with the public health and often simply for not failing to carry out with his diretor role to inspect, to monitor, to control and to execute the actions to promote and restore the health of the population. Based on a theorycal basics that presents the health conception and righth for all and state duty, we introduce some clarification programs to the population, but they aren't suficiente to form the educated population, mainly because there is a lack information and access to rights and duties of have a good health. They are many as difficulties for the population to have access to clear and objective way to what's your righth. How public policy developed by federal powers, state and municipal SUS that regulated are very small between the guidance and the forming hum universal system characterized insuficiente given the need for qualy of life the population.

Keywords: SUS user rights. Public Health.

¹ Administrador, Universidade do Contestado - UnC, Acadêmico do Curso de Pós Graduação em Gestão de Saúde Pública – UnC, Campus Curitibaanos. Rua: Henrique Berger, 32 – Bairro São José – Curitibaanos SC – 89520-000 – e-mail: mauriciosartor@outlook.com

² Professora orientadora, mestre em Gestão Moderna de Negócios pela Universidade Regional de Blumenau (FURB). Docente da Universidade do Contestado, Campus Curitibaanos-SC. E-mail: anapaula.dg@unc.br

1 INTRODUÇÃO

A saúde, por muito tempo e de maneira simplista foi definida pela ausência de doença. Com o passar dos anos essa definição foi sendo ampliada e outros aspectos sendo considerados para definir saúde. Dessa forma, a Organização Mundial da Saúde - OMS define saúde como “o completo estado de bem-estar físico, mental e social, e não simplesmente a ausência de enfermidade”.

Esse conceito, de forma mais abrangente, considera vários aspectos da vida dos indivíduos em si e da população em geral para obtenção de qualidade de vida. Nesse sentido a saúde resulta de uma produção social e sofre influência das condições de vida, da oferta de serviços adequados e inclusive de conhecimentos e informações consistentes.

Os indivíduos encontram-se inseridos na sociedade e sendo regidos por um governo. Desta forma, a saúde é um produto social que deve ser obtido por meio de ações compartilhadas entre o governo, a sociedade e o próprio indivíduo.

Essa visão de que a saúde era responsabilidade também do governo, na forma de um entendimento primário de Saúde Pública teve seu início em 1808, visando combater as doenças existentes principalmente nos portos, que eram a porta de entrada das doenças mais preocupantes para a nação. Oswaldo Cruz, então diretor do Departamento de Saúde Pública, iniciou programas para a erradicação das epidemias através do Sanitarismo Campanhista³.

O Ministério da Saúde⁴ só veio a ser instituído, da maneira como é atualmente, em 1953, com objetivo de organizar e elaborar planos e políticas públicas voltadas à promoção, prevenção e assistência à saúde da população. A função deste ministério é garantir melhor qualidade de vida a população brasileira,

³ O nascimento da saúde pública no Brasil deu-se na transição do século XIX para o século XX, no período compreendido entre o fim da monarquia e o início da "República Velha". Configurou-se em um processo de elaboração de normas e organizações sanitárias e de mudança nas práticas dominantes até então. Ficou conhecido como "sanitarismo campanhista", foi marcante nos estados de Rio de Janeiro e São Paulo, visou principalmente sanear os espaços de circulação das mercadorias exportáveis e predominou até meados dos anos 60.

⁴ O Ministério da Saúde (MS), no Brasil, corresponde ao setor governamental responsável pela administração e manutenção da Saúde pública do país. O primeiro Ministério com ações na área da saúde foi criado em 1930, durante o governo de Getúlio Vargas, com o nome de Ministério dos Negócios da Educação e Saúde Pública. Em 1937 passou a se chamar Ministério da Educação e Saúde. Em 25 de julho de 1953 foi definido como Ministério da Saúde.

protegendo e recuperando a saúde da população, reduzindo e controlando o número de doenças no país.

O ano de 1988 ficou marcado pela nova Constituição Federal, com a determinação de que é dever do Estado garantir saúde a toda a população com a criação do Sistema Único de Saúde (SUS)⁵, mas que teve seu funcionamento detalhado apenas em 1990 com a aprovação da Lei Orgânica da Saúde.

Com a criação do SUS para atender as necessidades existentes na saúde da população de maneira organizada e regionalizada, ficou determinado, e de conhecimento de todos, que a saúde deve estar ao alcance de todos conforme Constituição Federal no Art.196, (BRASIL, 1988):

A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal igualitário as ações de serviços de saúde para sua promoção, proteção e recuperação.

Para entender melhor o sistema SUS é preciso saber os princípios que o regem, sendo eles a universalidade, igualdade, integralidade, descentralização, hierarquização e regionalização.

Universalidade: é o que garante a toda e qualquer pessoa o acesso a qualquer serviço de saúde de forma integral.

Igualdade: é a garantia de acesso de qualquer pessoa, em igualdade de condições, aos diferentes níveis de complexidade do sistema, de acordo com a necessidade clínica.

Integralidade: é a diretriz dos serviços e ações de saúde visando não só a recuperação, mas também a promoção e a proteção da saúde. A assistência integral implica no atendimento individualizado de acordo as necessidades do indivíduo sem distinção do nível de complexidade.

Descentralização: é a redistribuição do poder decisório, dos recursos e das competências quanto às ações e aos serviços de saúde entre os vários níveis de governo, tendo um processo resolutivo, eficiente e eficaz.

⁵ O Sistema Único de Saúde (SUS) é a denominação do sistema público de saúde no Brasil. Considerado um dos maiores sistemas públicos de saúde do mundo, é descrito pelo Ministério da Saúde como um sistema ímpar no mundo, que garante acesso integral, universal e igualitário à população brasileira, do simples atendimento ambulatorial aos transplantes de órgãos. Foi instituído pela Constituição Federal de 1988, em seu artigo 196, como forma de efetivar o mandamento constitucional do direito à saúde como um “direito de todos” e “dever do Estado” e está regulado pela Lei nº. 8.080/1990, a qual operacionaliza o atendimento público da saúde.

Hierarquização: é a organização de todas as ações e serviços de saúde tendo como critério os níveis complexidade crescente, otimizando o processo e proporcionando ao usuário melhor qualidade em seu atendimento.

Regionalização: é a melhor distribuição das ações e serviços buscando maior abrangência sem depender de muitos recursos, sejam eles humanos, materiais, técnicos ou financeiros.

Para que a saúde evolua juntamente com as necessidades da sociedade, faz se necessario o desenvolvimento e atualização nas estratégias que regem os princípios do SUS e com isso surge a Carta dos Direitos do SUS. A Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde foi aprovada no Conselho Nacional de Saúde em junho de 2009, e publicada na PORTARIA Nº 1.820, de 13 de agosto de 2009.

Suas Diretrizes são apresentadas como:

1. Toda pessoa tem direito ao acesso a bens e serviços ordenados e organizados para garantia da promoção, prevenção, proteção, tratamento e recuperação da saúde.

2. Toda pessoa tem direito ao tratamento adequado e no tempo certo para resolver o seu problema de saúde.

3. Toda pessoa tem direito ao atendimento humanizado, realizado por profissionais qualificados, em ambiente limpo, acolhedor e acessível a todas as pessoas.

4. Toda pessoa deve ter seus valores, sua cultura, crença e seus direitos respeitados na relação com os serviços de saúde.

5. Toda pessoa é responsável para que seu tratamento e sua recuperação sejam adequados e sem interrupção.

6. Toda pessoa tem direito à informação sobre os serviços de saúde e as diversas formas de participação da comunidade.

7. Toda pessoa tem direito a participar dos conselhos e das conferências de saúde e de exigir que os gestores federal, estaduais e municipais cumpram os princípios desta carta.

Segundo Carvalho (2002), a vinculação dos princípios constitucionais aos direitos do cidadão ao cumprimento que determina o artigo 5º, inciso XIV, da Carta Magna, assegura a todos o acesso à informação.

Como visto acima, o Brasil dispõe de um conjunto de normas que resguarda o usuário, contudo, para que possa existir um sistema de saúde que proporcione

resolução nas ações ele deve ser cooperativo e solidário, com gestão profissional, cumprindo com suas obrigações, incorporando uma postura ética e comprometida com o direito à informação, o respeito às diversidades e o acolhimento ao desconhecido.

Partindo ainda dos princípios de igualdade e universalidade que o SUS defende a fim de garantir as ações e serviços de promoção, proteção e recuperação da saúde dos indivíduos, deve se avaliar o que está sendo feito e o que pode ser feito para que a informação possa estar mais próxima de seus usuários, garantindo que seus direitos não sejam violados por falta de esclarecimento.

Assim que o SUS faz parte da vida de todos os cidadãos brasileiros, de forma direta ou indireta, pois ele atende todas as esferas da saúde da população. Por ser um sistema abrangente, necessita de processo complexo e, às vezes, de difícil acesso, principalmente quando se trata de situações específicas que geram altos custos para os cofres públicos. Nestas situações de complexidade surgem vários questionamentos por parte dos usuários que necessitam de informações que os ajudem a nortear o caminho a ser percorrido. Para isso surge a questão a seguir: Quais são os direitos dos usuários do SUS?

2 MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de um estudo de Revisão Bibliográfica, de natureza crítica reflexiva, sobre os modelos de atenção à saúde e as estratégias de controle. Sendo desenvolvido a partir da leitura de assuntos que proporcionassem o conhecimento sobre a saúde pública brasileira e a de que forma são apresentados os direitos aos usuários do SUS. Esse tipo de estudo possibilita a apreciação de um tema, ao tempo em que aponta conclusões inovadoras. Os dados foram coletados através do levantamento das fontes bibliográficas, por meio de textos técnicos, publicações científicas e documentos oficiais relacionados às políticas públicas de saúde,

Após o levantamento dos dados e a leitura sistemática, o material foi agrupado e categorizado para discussão, bem como, foi realizado a análise do conceito histórico e a sua apresentação, para um melhor aprofundamento do tema em estudo. Assim, buscou-se identificar os direitos do usuário do SUS e a acessibilidade aos mesmos.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

3.1 O CONHECIMENTO COMO FORMA DE AMPLIAR A EQUIDADE, A INTEGRALIDADE E A HUMANIZAÇÃO DO USUÁRIO DO SUS

Falando de direitos deve-se também mencionar as obrigações que compõem o contexto. Na leitura de outros artigos verifica-se que ainda existe uma população carente de informações sobre seus direitos e suas obrigações perante a sociedade. A falta de instrução a população é tão preocupante que ela é encontrada dentro do próprio sistema em questão.

Fica claro que por vezes, mesmo os prestadores do serviço, não possuem o grau de instrução necessário para esclarecer à população sobre quais são os seus direitos e de que maneira podem alcançá-los. Dessa forma a população carente de informações busca seus direitos, garantidos pela legislação, acionando o Poder Judiciário gerando processos desgastantes contra a União, os Estados e Municípios. A falta de informação e de treinamento dos profissionais da saúde acaba gerando enormes gastos aos cofres públicos e causando decepção às pessoas, que já se encontram debilitadas pela doença, em aguardar com que o processo tenha uma resolução. A população permanece então desassistida pela falta de planejamento das políticas de combate à doença e de promoção à saúde.

A falta de controle dos programas elaborados e aplicados na sociedade tem acarretado por anos em superlotação nos leitos de hospitais e em um trabalho pouco efetivo nos atendimentos da rede de assistência. Toda a ação feita sem um planejamento e monitoramento dos resultados está automaticamente condenada ao fracasso, acarretará em alto custo e desperdício de dinheiro. Infelizmente muitos processos executados não atingem seus objetivos por falta de profissionais habilitados ou condições necessárias para execução.

Em função das dificuldades orçamentárias que o país vem enfrentando, faz-se necessário para que os recursos financeiros sejam melhor aproveitados e que as ações sejam obrigatoriamente monitoradas. A alteração no foco da Saúde Pública de curativa para preventiva tornando as ações mais eficientes e eficazes para o desenvolvimento de uma população saudável proporcionará uma melhor qualidade de vida, para mais pessoas e com menores custos.

3.2 EVITAR ABUSO OU VIOLAÇÃO DOS SEUS DIREITOS

Os direitos e as obrigações são iguais para todos, mas cobra-se da população muito mais obrigações do que se garante.

É de extrema importância que a escolha de políticas de saúde resolutivas sejam desenvolvidas de maneira planejada e organizada garantindo o controle e promoção da melhora de vida da população. Para garantir que os direitos sejam respeitados existem os órgãos fiscalizadores que estão à disposição da sociedade, Ministério Público Federal e Ministério Público Estadual.

O Ministério Público é o órgão responsável pela proteção e defesa da sociedade evitando qualquer abuso ou violação dos direitos, mas para que possa agir é necessário que ocorra uma comunicação do ato de negligência com posterior levantamento das provas. Para isso, a denúncia deve ser enviada por meio de representação, que é o documento que menciona o problema e solicita a providência. Outro método disponível é comparecer pessoalmente ao Ministério Público para prestar depoimento a um responsável por coletar suas informações.

Há ainda disponível alguns endereços na internet onde se encontram esclarecimentos e informações sobre os processos do SUS ou ainda onde é possível proceder a denúncias de violações dos direitos dos usuários. A citar:

O site Guia de Direitos, neste site, na área da saúde, além de informações sobre o direito à saúde, também se têm acesso a dados da rede de saúde pública, conhecendo o funcionamento do SUS e do programa Saúde da Família. Está disponível em: <http://www.guiadedireitos.org/>.

O IDEC–Instituto de Defesa do Consumidor é uma associação de consumidores. Não possui fins lucrativos. É independente de empresas, governos ou partidos políticos. Tendo como missão promover a educação, a conscientização, a defesa dos direitos do consumidor e a ética nas relações de consumo, com total independência política e econômica. Para o IDEC, o conceito de consumidor não se restringe àqueles que participam do mercado, exercendo seu poder de compra, mas abrange também os que não conseguem acesso a bens e serviços essenciais, por falta de poder aquisitivo. Está disponível em <http://www.idec.org.br/>.

O Ministério Público Federal (MPF) integra o Ministério Público brasileiro, conquista garantida pela Constituição Federal de 1988. O Ministério Público brasileiro é composto pelos Ministérios Públicos nos estados e pelo Ministério

Público da União, que, por sua vez, possui quatro ramos: o Ministério Público Federal (MPF), o Ministério Público do Trabalho (MPT), o Ministério Público Militar (MPM) e o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT).

O MPU e o MPF são chefiados pelo procurador-geral da República e a sede administrativa do MPF é a Procuradoria-Geral da República. De acordo com a Constituição Federal, cabe ao Ministério Público brasileiro: a defesa dos direitos sociais e individuais indisponíveis; a defesa da ordem jurídica e a defesa do regime democrático. Está disponível em <http://www.mpf.mp.br/>.

Existe um Ministério Público em cada Estado. O Ministério Público de Santa Catarina (MPSC) defende os interesses da sociedade nos casos que envolvam órgãos, bens, serviços, verbas, áreas ou interesses do Estado de Santa Catarina. No MPSC, atuam os Promotores de Justiça, com os Fóruns das comarcas, e os Procuradores de Justiça, com o Tribunal de Justiça ou Tribunais Superiores. Disponível em: <http://www.mpsc.mp.br/>.

3.3 VERIFICAR OS MEIOS DE DIVULGAÇÃO QUE ESTÃO DISPONÍVEIS E AO ALCANCE DA POPULAÇÃO EM GERAL

O governo tem investido em campanhas de divulgação com material publicitário (cartazes, *spot* em TV) e ações envolvendo a sociedade buscando evitar a exposição da população às doenças diversas que estão surgindo, como por exemplo: a Dengue, Zica Vírus e Febre *chikungunya*, mas ainda apresenta dificuldade de atingir toda a população que necessita de informação e que essa informação seja gatilho e agente das mudanças necessárias. Várias campanhas simultâneas têm sido executadas na busca de promover saúde e prevenir doenças.

É notável o resultado na promoção de saúde e qualidade de vida quando todos lutam pelo bem em comum, de forma que o governo invista na divulgação de informações de maneira eficaz e atinja a população alvo.

A seguir, apresenta-se alguns dos meios de divulgação e disseminação da informação que regem os direitos dos usuários, em edições impressas ou eletrônicas:

- Constituição Federal no Art.196, (BRASIL, 1988);
- Carta dos Direitos e Deveres da Saúde;

- Direitos dos Usuários de Serviços e Ações de Saúde no Brasil - Legislação Federal (1973 a 2006);
 - 2ª edição da Carta dos Direitos dos Usuários Carta de Direitos dos Usuários da Saúde (2009);
 - Programa Mais Saúde: Direito de Todos – PAC da Saúde;
Apresentamos também alguns meios de esclarecimento à população *online*:
 - Site da Biblioteca da Rede BiblioSUS Virtual em Saúde - www.saude.gov.br/bvs,
 - Site do Ministério da Saúde: www.saude.gov.br;
 - Redes Sociais – Páginas institucionais;
Demais locais com informações em murais, salas de atendimento, locais de espera entre outros:
 - Instituições de divulgação: Secretarias Municipais e Estaduais;
 - Demais órgãos Federais;
 - Hospitais e Postos de Saúde;
 - Conselhos Profissionais de Saúde e Centros de Atenção e de Atendimento à Saúde, Agentes Comunitários de Saúde, entre outros.
- As informações encontradas nos meios apresentados devem ser atualizadas constantemente com o objetivo que se tornem uma referência em direitos dos usuários da saúde no Brasil.

4 CONCLUSÃO

Apesar das importantes políticas públicas, para o avanço do SUS e para sua divulgação, percebe-se que ainda há muito a ser feito para que consigamos ter uma população educada. Diante a necessidade de qualidade de vida da população e do conhecimento dos seus direitos e deveres, é preciso políticas de saúde com gestão responsável e comprometida com o planejamento, controle, avaliação e participação de todos.

É de extrema importância que todos os usuários busquem conhecer as leis que regem o SUS para poderem se beneficiar do mesmo e saber até onde podem exigí-los. Esta ampliação do saber deve proporcionar uma consciência de boas

maneiras aos usuários e servidores demonstrando práticas e serviços educativos para que todos se beneficiem de forma resolutiva.

Infelizmente está muito distante o momento em que as políticas de saúde que supram a demanda dos usuários. Espera-se que essa realidade possa despertar o interesse nos indivíduos de conhecer cada vez mais o sistema e seu funcionamento e unir-se às equipes de assistência que trabalham para o bem estar da população.

O SUS é um sistema que garante o atendimento em qualquer esfera, e necessita de indivíduos que lutem pelo desenvolvimento políticas de saúde que possam ser executadas de maneira controlada e com objetivos atingíveis.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**, de 05 de Outubro de 1988. Brasília, DF. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm> Acesso em 02/06/2015

_____. **Cria o ministério da saúde e dá outras providências**, de 25 de Julho de 1953. Brasília, DF. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/1950-1969/L1920.htm> Acesso em 02/06/2015

_____. **Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências**. De 19 de Setembro de 1990. Brasília, DF. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8080.htm> Acesso em 02/06/2015

CARVALHO, Guido Ivan de. **Sistema Único de Saúde - Comentários à lei orgânica da saúde (Leis 8.080/90 e 8.142/90)**. Editora Unicamp, São Paulo, 2002. 272p.

FONSECA, Maria Rachel Fróesda. Fontes para a história das ciências da saúde no Brasil (1808-1930). **Hist. cienc. Saúde-Manguinhos**, Rio de Janeiro, v. 9, supl. p. 275-288, 2002. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-59702002000400012&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 25 de Junho 2015. <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-59702002000400012>.

KOERICH, Magda Santos; BACKES, Dirce Stein; MARCHIORI, Mara Caino. Pacto em defesa da saúde: divulgando os direitos dos usuários pela pesquisa-ação. **Rev. Gaúcha Enferm. (Online)**, Porto Alegre, v.30, n.4, p.677-684, Dec. 2009. Disponível em

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-14472009000400014&lng=en&nrm=iso> Acesso em 25 de Junho 2015.

MARQUES, Lucimara dos Santos. **A história da Saúde Pública no Brasil.**

Disponível em

<<http://www.viajus.com.br/viajus.php?pagina=artigos&id=1837&idAreaSel=16&seeArt=yes>> Acesso em 02/06/2015.

SANTA CATARINA. **Sistema Único de Saúde – SUS:** legislação básica. Secretaria de Estado da Saúde – SES. 2 ed. Florianópolis. 2002. 260p.