

66

SE OS USUÁRIOS CONHECEREM SEUS DIREITOS, A QUALIDADE DO SUS SUBIRÁ. ASSIM, NÃO FICARÃO REFÊNS DOS ABUSOS DE ALGUNS PLANOS DE SAÚDE

Karina Rodrigues, advogada do Idec

(011) 3874-2152

É o telefone do Idec no qual é possível obter a cartilha sobre os serviços do SUS. O manual também está disponível no site www.idec.org.br

DIREITOS DO DOENTE

Cartilha do Instituto de Defesa do Consumidor ensina a utilizar os serviços do Sistema Único de Saúde. Também mostra como reclamar do mau atendimento, da falta de medicamentos ou de erros médicos

Atendimento gratuito

GUÁIRA FLOR
DA EQUIPE DO CORREIO

A escolha não é fácil. Você precisa ser operado do coração e tem de escolher rápido: ou fica com os melhores médicos ou com um hospital com boa infra-estrutura. Se optar pelos profissionais mais capacitados, corra a um hospital público. E torça para ter

vaga, equipamentos funcionando e remédios. Preferiu a segurança de um hospital com as mais novas tecnologias? Então, procure uma instituição particular. Com muita sorte, seu plano de saúde cobrirá todos os gastos. Coisa rara, segundo o Instituto de Defesa do Consumidor (Idec).
Esse é um dos dilemas contidos na cartilha *O SUS pode ser seu melhor plano de saúde*, lan-

çada pelo Idec. A publicação traz informações sobre o funcionamento do Sistema Único de Saúde e mostra as vantagens e desvantagens da rede hospitalar pública em relação aos planos de saúde. "Sabemos que o SUS tem uma série de dificuldades, como longas filas e falta de medicamento", explica Karina Rodrigues, advogada do Idec e uma das autoras da cartilha.

"Mas os planos têm problemas até mais graves, como a burocracia para autorizar uma pequena cirurgia."
O manual é resultado da experiência do Idec com as administradoras de planos de saúde — campeãs das queixas recebidas pelo instituto. Por isso, o órgão decidiu participar da luta pela melhoria dos serviços públicos. "Se os usuários conhecerem

seus direitos e lutarem por eles, a qualidade do SUS subirá, e as pessoas não ficarão reféns dos abusos de alguns planos de saúde", defende a advogada.
A publicação mostra todos direitos dos pacientes e ensina onde e como reclamar do mau atendimento, falta de medicamentos ou erro médico. Um dos órgãos competentes para atender essa demanda é o Mi-

nistério Público. "Desde que fui até lá, nunca mais fiquei sem meus remédios", conta Silvia Caiado, 54 anos, moradora da Asa Sul. Ela conseguiu junto ao Ministério Público um mandato de segurança que obriga a Secretaria de Saúde do Distrito Federal a lhe fornecer, todos os meses, os remédios necessários para evitar a rejeição dos rins transplantados.

APRENDA A UTILIZAR O SUS

Os hospitais da rede público oferecem uma série de serviços que o usuário desconhece. E o melhor de tudo: eles são gratuitos. O problema é que nem sempre o cidadão sabe como exigir os próprios direitos. Por isso, o Instituto de Defesa do Consumidor (Idec) lançou, este mês um guia completo sobre a melhor maneira de utilizar o Sistema Único de Saúde. Confira, a seguir, algumas dicas:

Para que serve o SUS?

Está enganado quem pensa que os hospitais públicos se resumem a fazer consultas, atendimentos de emergências e internações. Existem unidades especializadas em procedimentos de alta complexidade como redução do tamanho do estômago para obesos, transplantes de órgãos e até mesmo fornecimento de órteses e próteses para substituição de pernas e braços, por exemplo

Quem tem direito ao SUS?

Todos os brasileiros têm direito aos serviços do SUS porque

pagam os impostos que o mantêm funcionando.

O problema é que no SUS sempre faltam médicos e remédios.

Não será melhor fazer um plano de saúde privado?

Os dois tipos de serviço têm problemas. As dificuldades do SUS são conhecidas: longas filas, atendimento às vezes precário, falta de medicamentos. Felizmente, o problema não é generalizado. Muitos hospitais públicos têm qualidade e eficácia superior aos privados. Tanto é assim, que 85% de todos os procedimentos de alta complexidade do país (como

cirurgias cardíacas, transplantes de órgãos e tratamento de pacientes com Aids) são feitos pelo SUS. Os planos de saúde dão muita dor de cabeça por causa da cobertura de tratamento e prazo de carência. Alguns deles, por exemplo, não aceitam internações e nem tratam de doenças graves como câncer e Aids. Também exigem, às vezes, que a pessoa espere seis meses para começar a utilizar os serviços pelo qual pagou. Se ela tiver um acidente ou uma apendicite antes do tempo, terá de bancar tudo do próprio bolso. Ou, então, precisará apelar ao SUS

QUAIS SÃO OS DIREITOS DOS PACIENTES

- Acesso gratuito aos medicamentos necessários para tratar e reestabelecer a saúde
- Atendimento ambulatorial em tempo razoável para não prejudicar a saúde
- Ter à disposição mecanismos ágeis que facilitem a marcação de consultas, seja por telefone, meios eletrônicos ou pessoalmente
- Acesso, em caso de risco de vida ou lesão grave, a transporte e atendimento adequado em qualquer estabelecimento de saúde (público ou privado) capaz de receber o caso
- Ser atendido, com atenção e respeito, de forma personalizada e como continuidade, em local e

ambiente digno, limpo, seguro e adequado para o atendimento

- Ter todas as dúvidas em relação à saúde prontamente esclarecidas. O médico tem de dar informações claras e compreensíveis sobre seu estado de saúde e alertar sobre os riscos e benefícios do tratamento
- Receber as receitas com o nome genérico dos medicamentos (que são mais baratos que os remédios de marca). A letra do médico deve ser legível
- Não ser discriminado nem sofrer restrição ou negação de atendimento em função da idade, raça, gênero, orientação sexual, condição social etc.

ONDE RECLAMAR	Quando procurar?	Para acionar
DIRETOR OU CHEFE DE SERVIÇO Todo serviço de saúde obrigatoriamente tem um chefe ou responsável, que é geralmente um médico	No caso de despreparo de profissionais, mau atendimento, descumprimento de horários, falta de aparelhos, equipamentos ou medicamentos	Procure saber o nome do diretor e envie uma carta endereçada a ele, apresentando sua queixa. Envie uma cópia ao secretário de Saúde e insista para ter uma resposta
OUIVODORIA Órgão do hospital que recebe e analisa reclamações do usuário, encaminhando o problema aos setores competentes	Sempre que estiver insatisfeito quanto ao atendimento ou aos serviços prestados.	Dirija-se ao ouvidor por telefone, carta ou pessoalmente. Pergunte no setor de informações com e onde encontrá-lo
DISQUE-SAÚDE Telefone 0800 que funciona 24 horas por dia com ligação gratuita. Dá orientações sobre prevenção e tratamento de doenças e informa o local para denúncias	Para fazer reclamações e denúncias, sanar dúvidas sobre prevenção ou tratamento de doenças, obter informações sobre marcação de consultas, acesso a medicamentos, doação de sangue etc.	Ligue de qualquer telefone para o 0800-611997. A ligação é gratuita
MINISTÉRIO PÚBLICO Atua na proteção e na defesa dos direitos e interesses da sociedade. Quando recebe informações sobre casos de desrespeito aos direitos, o Ministério Público instaura inquérito para apurar a denúncia	Sempre que tiver informações sobre má qualidade do atendimento, falta de medicamentos, deficiências de serviços de saúde e desvios de recursos	Compareça pessoalmente no Ministério Público. No site do Idec (www.idec.org.br) estão disponíveis alguns modelos de cartas de denúncias. No DF, procure a Promotoria de Defesa dos Usuários da Saúde (Pró-SUS). Telefone: 343-9520