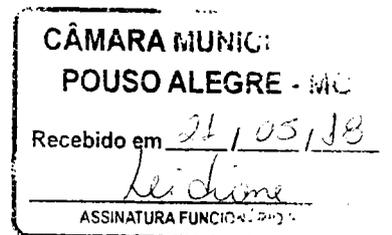


Sr. **Leandro Morais**
Presidente da Câmara Municipal

Sra.: **SILVIA REGINA PEREIRA DA SILVA**
SECRETARIA DE SAÚDE DE POUSO ALEGRE



J3-33hs

Eu José Fernando Olivares Baeza, nacionalidade Chilena, RNE Y257327-0, classificação Permanente, Órgão Emissor CGP/DIREX/DPF, com endereço fixo Praça João Pinheiro nº 11, apartamento 01 e amparado pela Constituição da República Federativa do Brasil, em seu artigo 5º "Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos **ESTRANGEIROS RESIDENTES** no país a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: Art. 3º IV – promover o bem de todos, sem preconceitos de origem raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.

Isso foi o que me levou a denunciar, alguns fatos acontecidos no dia 27 / 10 / 2017 fui encaminhado pelo clínico médico / Endocrinologista Dr. Antonio César Siqueira CRM 43030, para ser atendido na Policlínica "**ALCIDES MOSCONI**" pela médica Psiquiatra Dr. **Kuniko Nakamura Guerzoni** CRM-MG 9783, a qual me prescreveu alguns medicamentos (fotocópia da receita adjunta), depois do atendimento me dirigi a Farmácia Municipal da Prefeitura de Pouso Alegre para solicitar os medicamentos prescritos pela profissional de saúde.

E qual foi a resposta que recebi na farmácia nós não temos o medicamento, porém vai para a farmácia de São João que lá você pega nós já ligamos para lá, porém para alguém **desempregado** R\$ 7,20 é dinheiro, e ainda com diabetes me dificultaria o ir e vir já são 10,6km ida e volta.

Logo o dia 09 / 03 / 2018 fui atendido no posto de saúde "**COLINAS SANTA BARBARA**" para ser atendido pelo clínico médico / Endocrinologista Dr. Antonio César Siqueira CRM 43030 o qual ele me prescreveu "**GABAPENTINA**" novamente procure a Farmácia Municipal da Prefeitura Municipal de Pouso Alegre para a retirada do medicamento qual foi minha surpresa quando fui informado que aquele medicamento não pertence a rede municipal.

Isso deixa claro a falta de informação entre os Postos de saúde, Médicos e a Secretaria Municipal de Saúde o qual prejudica enormemente ao povo e é quem sofre por isso.

Em aquela mesma ocasião pelo mesmo médico antes mencionado fui encaminhado para a cardiologista Dra. Juliana Helena de Oliveira Francisquini da unidade de saúde "**ESF CIDADE DE JARDIM II**" e foi atendido o dia 20 / 03 / 2018 em o atendimento foi solicitado Um HOLTHER 24H. Com a ordem passe a Secretaria de Saúde para marcar até esse momento sem o menor problema. Logo o dia 30 / 04 / 2018 foi a solicitar informação sobre o exame a funcionária sem olhar em alguma lista manual o em linha me respondeu que o exame demora, novamente questione uma possível data a qual me respondeu não saber, novamente insisti para saber alguma previsão ela de má vontade me respondeu que o exame pode demorar até 4 (quatro) anos. Mostrando aqui um despreparo para dar informação já que um doente no está indo para um lazer ou para uma praia, isto também pode estar acontecendo com idosos, pessoas com algum tipo de deficiência ou negros.

E observando o ponto de vista do usuário, podemos dizer que, em geral, este reclama não da falta de conhecimento tecnológico no seu atendimento, mas sim da falta de interesse e de responsabilização dos diferentes serviços em torno de si e do seu problema. Os usuários, como regra, sentem-se inseguros, desinformados, desamparados, desprotegidos, desrespeitados, desprezados. (MERHY, 1999,)

O direito à saúde esculpido na Constituição Federal. As faces do direito à saúde

O direito à saúde se insere na órbita dos direitos sociais constitucionalmente garantidos. Trata-se de um direito público subjetivo, uma prerrogativa jurídica indisponível assegurada à generalidade das pessoas. *In verbis*:

“Art. 196. A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução dos riscos de doença e de outros agravos e o acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação”.

Tal preceito é também complementado pela lei 8.080/90, em seu artigo 2º:

“A saúde é um direito fundamental do ser humano, devendo o Estado prover as condições indispensáveis ao seu pleno exercício”.

E também corroborado pela PORTARIA Nº 1.820, de 13 de agosto de 2009 diz:

Considerando a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, que dispõe sobre as condições para a promoção, a proteção e a recuperação da saúde a organização e funcionamento dos serviços correspondentes; e

Considerando a Política Nacional de **Humanização da Atenção e da Gestão do SUS**, de 2003, do Ministério da Saúde; e

Considerando a Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa no SUS, de 2007, do Ministério da Saúde, resolve:

Art. 1º Dispor sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde nos termos da legislação vigente.

Art. 2º Toda pessoa tem direito ao acesso a bens e serviços **ordenados e organizados** para garantia da promoção, prevenção, proteção, tratamento e recuperação da saúde.

§ 1º O acesso será preferencialmente nos serviços de Atenção Básica integrados por centros de saúde, postos de saúde, unidades de saúde da família e unidades básicas de saúde ou similares mais próximos de sua casa.

§ 2º Nas situações de urgência / emergência, qualquer serviço de saúde deve receber e cuidar da pessoa bem como encaminhá-la para outro serviço no caso de necessidade.

§ 3º Em caso de risco de vida ou lesão grave, deverá ser assegurada a remoção do usuário, em tempo hábil e em condições seguras para um serviço de saúde com capacidade para resolver seu tipo de problema.

§ 4º O encaminhamento às especialidades e aos hospitais, pela Atenção Básica, será estabelecido em função da necessidade de saúde e indicação clínica, levando-se em conta a gravidade do problema a ser analisado pelas centrais de regulação.

§ 5º Quando houver alguma dificuldade temporária para atender as pessoas é da responsabilidade da direção e da equipe do serviço, acolher, dar informações claras e encaminhá-las sem discriminação e privilégios.

Art. 3º Toda pessoa **tem direito ao tratamento adequado e no tempo certo** para resolver o seu problema de saúde.

Por último o ponto com mais gravidade foi quando a funcionaria solicito a um Guarda Municipal, o qual me solicitou que me retirasse da Secretaria Municipal de Saúde no elevador ele me diz com todas suas letras vai a **“RECLAMAR E EXIGIR TEUS DIREITOS NO TEU PAIS”** mostrando claramente um ato de **XENOFOBIA**. Deixando claro que "Xenofobia é uma Violação / Crimes contra os Direitos Humanos que consiste no ódio, aversão ou temor sem precedentes contra pessoas provindas de outras culturas ou regiões geográficas diferentes das do criminoso que as considera minoria ou indignas de pertencer à mesma aglomeração social que ele”

"RACISMO, XENOFOBIA E INTOLERÂNCIA RELIGIOSA" Podem ser definidas como prática, indução ou incitação de preconceito de raça, cor, etnia e religião. O crime está previsto no artigo 20 da Lei nº 7716/89, com pena de reclusão, que pode variar de 1 a 3 anos e multa. Se for cometido por intermédio dos meios de comunicação (como a Internet), a pena pode ser agravada de 2 a 5 anos e multa, conforme o parágrafo 2º da mesma Lei."

E foi por este motivo que também denuncie em busca de poder discutir com a comunidade e levar a uma reflexão sobre a qualidade do atendimento ao usuário dos serviços de saúde público. Baseia-se na literatura, na legislação e em observações feitas em postos de atendimento. Considera a diferenciação entre o buscador de atendimento dos serviços públicos e privados, em que o primeiro é visto simplesmente como usuário, enquanto que o segundo além de paciente é, também, cliente, classificação essa que faz toda a diferença no acolhimento e no atendimento. Apesar das conquistas alcançadas pela ciência na busca pela melhoria da qualidade de vida, esse avanço não se estende ao item atendimento/acolhimento ao usuário.

Humanização, direitos, investimentos, treinamento e capacitação fazem parte do que se entende como ações positivas no relacionamento entre as instituições de saúde pública e os usuários, mas que na prática se notam falhas. Ainda que seja mister se buscar atendimento gratuito em uma unidade de saúde, parece não haver, por parte dos servidores, a consciência da necessidade dessa melhoria, levando-os, a não se importar com consequências e diferenças de um bom e um mau atendimento, como resultado, não é difícil perceber o efeito no atendimento ao usuário. Espera-se também que a criação de documentos regulamentadores e reguladores de ações do atendimento ao usuário, sejam mais do que textos a serem divulgados e simplesmente lidos, mas que acima de tudo, sejam usados para servir de referência na efetiva implantação de ações que visem o estreitamento do relacionamento entre profissionais de saúde, usuários dos serviços públicos de saúde e gestores.

Muito se tem falado sobre o atendimento ao usuário dos serviços de saúde, principalmente dos serviços públicos, muito se tem feito também de forma técnica e teórica, porém o que se pode perceber em uma breve visita às unidades que prestam algum tipo de serviço ou atendimento de saúde é que na prática essas ações quase inexistem.

As poucas ações propostas ou levadas a cabo pelos órgãos controladores dos serviços de saúde visam em primeiro lugar, acertadamente, os direitos do usuário, porém esquece-se de divulgar esses direitos de forma efetiva, colocá-los em prática e, sobretudo, de treinar ou treinam mal os profissionais diretamente ligados a esses atendimentos, ou seja, aqueles que têm contato direto com os usuários.

Pretende-se demonstrar que apesar de inúmeras leis e dos vários anos de discussão, é ínfima a quantidade do que se tem feito, chegando-se até mesmo a proporção de nada, no quesito melhoria do atendimento ao usuário, seja em relação aos prestadores de serviços de saúde, seja em relação aos tomadores desses serviços.

Cabe lembrar que as reclamações de usuários ocorrem em todas as etapas do atendimento, iniciando-se na recepção do serviço de saúde e se estendendo até a dispensa pós-atendimento.

Deixando bem claro que os profissionais supramencionados **Dr. Kuniko Nakamura Guerzoni**, **Dr. Antonio Cesar Siqueira** e **Dr. Juliana Helena de Oliveira Francisquini**, sempre apresentarão um alto profissionalismo e eficiência no atendimento.

José Fernando Olivares Baeza

