

PROJETO DE LEI Nº , DE 2012
(Do Sr. DÉCIO LIMA)

Determina a adoção de número único
para ouvidorias da saúde.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei modifica a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, que “dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências”, determinando a adoção de número único, de três dígitos, para acesso às ouvidorias do Sistema Único de Saúde em todo o território brasileiro.

Art. 2º A Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte dispositivo:

“Art. 16

.....
§ 2º *A ouvidoria da saúde constitui serviço de utilidade pública, devendo oferecer acesso ao cidadão em cada esfera de governo, mediante atendimento pessoal, por telefone e pela internet.”*

Art. 3º O órgão regulador dos serviços de telecomunicações deverá prever, nos regulamentos que tratem do acesso e da fruição de serviços de utilidade pública, a adoção de número único de três dígitos adotando o número **222** para acesso às ouvidorias do Sistema Único de Saúde em todo o território brasileiro.

Art. 4º A direção do Sistema Único de Saúde prestará apoio às ouvidorias descentralizadas, de modo a facilitar o recebimento e processamento das reclamações, bem assim sua efetiva utilização para subsidiar as atividades de auditoria e avaliação técnica do sistema.

Art. 5º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A Ouvidoria Geral do SUS, criada pelo Decreto nº 4.726, de 2003, deve, entre seus objetivos, executar a Política Nacional de Ouvidoria em Saúde, no âmbito do SUS, buscando integrar e estimular práticas que ampliem o acesso dos usuários ao processo de avaliação do SUS, e estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidoria da Saúde.

Graças à atuação continuada dessas ouvidorias, hoje o sistema público de saúde dispõe, nos estados e nos maiores municípios, de uma estrutura de apoio ao usuário que identifica problemas e acompanha sua solução.

Trata-se, porém, de um sistema que requer melhorias, para facilitar o acesso do usuário e melhorar os procedimentos de recebimento de reclamações e solicitações, bem como assegurar que as informações recebidas encontrem eco na administração do SUS e resultem em efetiva melhoria dos serviços oferecidos à população.

Com vista a melhorar o acesso da população às ouvidorias e dar-lhe um canal de fácil utilização e de simples memorização pelo usuário, oferecemos este projeto, que estabelece o uso de um código simples, de três dígitos, que seja único em todo o território nacional, para fazer contato com as ouvidorias do SUS.

Trata-se de sugestão recebida de associações de moradores das regiões de Blumenau e do Vale do Ribeirão Fresco, que procuraram esta Casa para externar sua preocupação com o acesso às ouvidorias de saúde e relatar diversas falhas no atendimento à população, infelizmente recorrentes em quase todas as localidades, tais como falta de médicos nos postos de saúde, filas de espera para marcação de consultas e ocorrência de erros médicos.

Em vista da importância da iniciativa e de seus efeitos práticos sobre a saúde da população, esperamos contar com a concordância de nossos ilustres Pares, aos quais pedimos apoio para a discussão e aprovação do texto que ora oferecemos.

Sala das Sessões, em de de 2012

Deputado DÉCIO LIMA