

MINISTÉRIO DA SAÚDE

FALE CONOSCO

Disque Saúde 136

Site: www.saude.gov.br/ouvidoria

Endereço para correspondência:

Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS – DOGES

SAF Sul, Trecho 2, lotes 5 e 6

Edifício Premium, Torre I, 3º andar, sala 305

Brasília/DF – 70070-600

DISQUE SAÚDE



Ouvidoria Geral do SUS
www.saude.gov.br

Biblioteca Virtual em Saúde do Ministério da Saúde
www.saude.gov.br/bvs



Ministério da
Saúde

DISQUE SAÚDE

136

Ouvidoria Geral do SUS
www.saude.gov.br

O QUE É O DISQUE SAÚDE 136?

A Ouvidoria-Geral do SUS oferece diferentes canais para que o cidadão possa se manifestar. Além da internet e dos Correios, a Ouvidoria do Ministério da Saúde possui uma Central de Teleatendimento, o Disque Saúde 136.

O Disque Saúde 136 é um canal democrático de articulação entre o cidadão que exerce o seu papel no controle social e a gestão pública de Saúde, com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo SUS.

Além de ser um canal de entrada de manifestações (reclamações, denúncias, solicitação, informação, elogio e sugestão), atua como serviço de promoção da saúde, disseminando informações sobre doenças, programas e campanhas do Ministério da Saúde (MS), entre outras.

O Disque Saúde 136 funciona 24 horas e a ligação é gratuita. De segunda a sexta-feira, das 7h às 22h, aos sábados e domingos, das 8h às 18h, o cidadão pode falar diretamente com o operador. Fora desses horários, é possível obter informações pela Unidade de Atendimento Auditivo (URA).

QUANDO PROCURAR O DISQUE SAÚDE 136?

O cidadão pode procurar o Disque Saúde 136 nas seguintes situações:

- Denúncia: quando se quer indicar irregularidade ou indício de irregularidade na administração ou no atendimento por entidade pública ou privada de Saúde. Exemplos: Cobrança de procedimento, negligência médica.

- Reclamação: quando se quer relatar insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento. Exemplos: Demora no atendimento, falta de medicamentos.
- Solicitação: quando se requer acesso a atendimento ou a ações e/ou a serviços de saúde. Exemplos: Necessidade de consulta, tratamento, cirurgias.
- Pedido de informação: quando se busca instrução, orientação, esclarecimento ou ensinamento relacionado à saúde. Exemplos: Informações sobre doenças, programas e campanhas do Ministério da Saúde.
- Elogio: quando se quer demonstrar satisfação ou agradecer por algum serviço prestado pelo SUS. Exemplos: Bom atendimento.
- Sugestão: quando se quer propor ou recomendar ação considerada útil à melhoria do SUS. Exemplos: Melhoria no serviço de saúde, programas e ações de saúde.

O QUE É FEITO COM A MANIFESTAÇÃO REGISTRADA?

Quando é feito o registro de alguma manifestação no Disque Saúde 136, este será analisado pela Ouvidoria-Geral do SUS e encaminhado aos órgãos, departamentos ou áreas competentes nas esferas federal, estadual ou municipal da gestão do SUS.

Diante da necessidade apresentada pelo cidadão e das responsabilidades legais do gestor, a Ouvidoria orienta, encaminha e acompanha a demanda e responde ao cidadão sobre as providências adotadas.

O processo de escuta do cidadão dá-se individualmente, porém a Ouvidoria tem

como atribuição sistematizar as demandas que recebe de forma a possibilitar a elaboração de indicadores abrangentes que podem servir de suporte estratégico à tomada de decisão no campo da Gestão da Saúde.

QUANDO O DISQUE SAÚDE 136 ENTRA EM CONTATO COM A POPULAÇÃO?

Uma das competências do Disque Saúde 136 é viabilizar e coordenar a realização de estudos e pesquisas, a fim de subsidiar a formulação de políticas de gestão do SUS.

A atuação do Disque Saúde 136 no campo das pesquisas está pautada nas ações prioritárias do governo federal. Entre elas, destacam-se a Atenção Básica, Urgência e Emergência, Saúde Mental e Saúde da Mulher.

Em geral, as pesquisas são solicitadas pelo Gabinete do Ministro de Estado da Saúde, pelas secretarias do Ministério da Saúde e ainda aquelas fomentadas pela própria Ouvidoria, em parceria ou não com outros órgãos.

IMPORTANTE: Para registrar sua manifestação, o cidadão deve procurar o Disque Saúde 136 somente após entrar em contato com a Secretaria de Saúde do seu município, a responsável pelo tratamento de questões de saúde em sua cidade.