

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



O QUE É A CARTA SUS?

A CARTA SUS é um mecanismo de Ouvidoria Ativa que possui os seguintes objetivos:

- Fiscalizar a utilização dos recursos.
- Avaliar a qualidade do serviço prestado, permitindo que o usuário opine sobre o atendimento recebido.
- Reforçar o controle e a participação da população na gestão do SUS.

É uma carta enviada pelo Ministério da Saúde para dar transparência ao atendimento que o cidadão realizou.

QUEM RECEBE A CARTA SUS?

Em janeiro de 2012, começaram a ser enviadas, mensalmente, cartas aos cidadãos usuários do SUS que passaram por alguma internação em hospitais públicos, conveniados ou contratados pelo SUS. Além disso, desde dezembro de 2012, também estão recebendo cartas os cidadãos que passaram por procedimentos de alta complexidade.

O envio dessas cartas ocorre para que esses cidadãos possam conferir as condutas realizadas, os valores que o Ministério da Saúde pagou pelos procedimentos e outros dados do seu atendimento. Isso contribui com a fiscalização dos serviços do Sistema Único de Saúde, possibilitando o controle dos recursos públicos.

QUAIS INFORMAÇÕES TÊM NA CARTA?

Uma breve explicação sobre o porquê o cidadão recebeu esta carta

Informações sobre a internação ou procedimento ambulatorial de alta complexidade que o cidadão realizou

Uma pesquisa de satisfação do atendimento prestado pelo SUS

Valor que o Ministério da Saúde pagou por esse atendimento

SUS Carta nº _____

O Ministério da Saúde lhe envia esta carta para saber se você ou seu familiar foi bem atendido durante o tratamento e internação no hospital do Sistema Único de Saúde. Como você sabe, o atendimento foi totalmente custeado pelo SUS, com recursos pagos pelos cidadãos e que devem ser utilizados com toda atenção e respeito. É um direito de todos os brasileiros. Por isso, nosso objetivo com esta correspondência é verificar se o recurso enviado pelo Ministério da Saúde foi corretamente utilizado e saber sobre a qualidade e as condições dos serviços oferecidos na sua cidade e/ou no local onde foi realizado o atendimento.

A sua avaliação do serviço vai contribuir para melhorarmos a saúde no seu município e em todo o país. Por isso, pedimos que confira os dados da internação e responda o questionário que enviamos abaixo.

O Ministério da Saúde quer continuar apoiando a atenção e recuperação de todos que buscam o SUS. Após a internação, é importante seguir o tratamento e adotar, cada vez mais, hábitos saudáveis que vão melhorar a sua qualidade de vida. Se a pessoa atendida não pode responder por algum motivo, como impossibilidade física ou mesmo por falecimento, a carta pode ser respondida por um familiar ou pessoa mais próxima. Esse retorno é muito importante para verificarmos a qualidade do serviço prestado.

Lembre-se de que todo tratamento no SUS é gratuito. Se em algum momento houve alguma cobrança, tenha em mãos o número da carta e denuncie no Disque Saúde 136.

DADOS DO SEU ATENDIMENTO

Nome do Paciente: _____

Data de Nascimento: _____ Cartão Nacional de Saúde: _____

Hospital: _____

Município: _____ Estado: _____

Data da Internação: _____ Data da Alta: _____

Motivo da Internação: _____

VALOR TOTAL PAGO PELO SUS NO SEU ATENDIMENTO

RS _____

Sempre é hora de combater a dengue. Mantenha o lixo e a caixa d'água sempre fechados, guarde pneus e garrafas em locais cobertos.

DISQUE SAÚDE 136
Cuidado com o SUS. www.saude.gov.br
Processado pelo DATASUS (F10002)

Destaque aqui na linha serrilhada.

Ministério da Saúde
CARTÃO-RESPOSTA

Avaliação das instalações físicas do hospital Muito Bom ○○○○ Bom ○○○ Regular ○○○ Ruim ○○○ Muito Ruim ○○○○	Instruções para preenchimento 1. Não rasure este cartão. 2. Preencha a avaliação com caneta esferográfica de tinta AZUL ou PRETA. 3. Marcação correta: ● 4. Destaque na linha serrilhada e envie pelo Correios: nas caixas de cartas, no carteiro ou nas agências.
Avaliação da equipe médica Muito Bom ○○○○ Bom ○○○ Regular ○○○ Ruim ○○○ Muito Ruim ○○○○	
Avaliação da equipe de enfermagem Muito Bom ○○○○ Bom ○○○ Regular ○○○ Ruim ○○○ Muito Ruim ○○○○	
Avaliação da maneira como foi tratado(a) Muito Bom ○○○○ Bom ○○○ Regular ○○○ Ruim ○○○ Muito Ruim ○○○○	
Você recomendaria o hospital para um amigo ou familiar? Sim ○ Não ○	
Opcional E-mail: _____ Telefone: _____	Caso preferir, responda pelo DISQUE SAÚDE 136 ou acesse o site www.saude.gov.br/cartasus

COMO RESPONDER À PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO?

A pesquisa de satisfação pode ser respondida por meio das seguintes formas:

- Cartão-resposta destacável da própria carta, que tem o porte pago pelo Ministério da Saúde. Basta preenchê-lo e entregá-lo ao carteiro, agência ou caixa de coleta dos Correios; ou
- Telefone Disque Saúde 136, cuja ligação é gratuita; ou
- Site: www.saude.gov.br/cartasus

COMO ELOGIAR, SUGERIR, RECLAMAR OU DENUNCIAR ALGO REFERENTE À CARTA SUS?

Caso o cidadão discorde dos dados trazidos pela carta ou relate que nunca passou pelo procedimento, ou, ainda, que foi cobrado por parte da Unidade de Saúde ou do médico, ele deverá entrar em contato com a Ouvidoria-Geral do SUS para registrar sua manifestação por meio do Disque Saúde 136 ou enviar uma carta para o endereço: SAF Sul, Trecho 2, lotes 5 e 6, Edifício Premium, Torre I, 3º andar, sala 305. Brasília/DF – CEP: 70070-600.

Toda manifestação registrada na Ouvidoria-Geral do SUS recebe um tratamento específico, sendo analisada e encaminhada aos órgãos, departamentos ou áreas responsáveis pelas providências necessárias.