

COLEÇÃO DIREITOS HUMANOS E SAÚDE

DIREITO À SAÚDE E À JUSTIÇA

Fortalecendo ações para o acesso
ao Sistema Único de Saúde - SUS



LABORATÓRIO INTERDISCIPLINAR
DE DIREITOS HUMANOS E SAÚDE



COLEÇÃO DIREITOS HUMANOS E SAÚDE

DIREITO À SAÚDE E À JUSTIÇA

Fortalecendo ações para o acesso
ao Sistema Único de Saúde - SUS

QUEM SOMOS?

O Laboratório Interdisciplinar de Direitos Humanos e Saúde – LIDHS, criado em 2016, integra o Instituto de Estudos em Saúde Coletiva (IESC), da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e tem como propósito desenvolver pesquisas, ampliar e aprofundar a reflexão crítica sobre os diferentes usos e aportes teóricos e metodológicos dos Direitos Humanos na Saúde Coletiva. Fomenta a mobilização social e institucional desenvolvendo atividades de ensino-pesquisa-extensão articuladas e organizadas a partir de três linhas de atuação: Direito à Saúde e à Justiça, Educação e Cuidado em Saúde, Saúde Global e Direitos Humanos. O LIDHS reúne professores e pesquisadores, técnicos, estudantes de pós-graduação e graduação da UFRJ e externos.



Organização
Miriam Ventura
Neide Emy Kurokawa e Silva
César Augusto Paro

Esta publicação é um dos resultados do projeto de pesquisa “Judicialização, acesso à saúde e à justiça: um estudo sobre itinerários terapêuticos e litígios de saúde no município do Rio de Janeiro”, financiado pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), Chamada Universal, processo n. 402079/2016-7.

Equipe da pesquisa

Coordenadora do projeto
Miriam Ventura

Vice-coordenadora do projeto
Neide Emy Kurokawa e Silva

Pesquisadoras
Luciana Simas Chaves de Moraes
Luiza Lena Bastos

Assistentes de pesquisa
Denise Campos Verginio
Elaneide Antonio Antunes
Érika Fernandes Tritany
Hannah Miranda Marques
Iaralyz Fernandes Farias
Priscilla de Oliveira Tavares
Renato Maciel Dantas

Realização

Laboratório Interdisciplinar de Direitos Humanos e Saúde

Organização

Miriam Ventura
Neide Emy Kurokawa Silva
César Augusto Paro

SUMÁRIO

PARA INÍCIO DE NOSSA CONVERSA.....	5
DIREITO À SAÚDE E ACESSO AO SUS	8
Quem são os responsáveis pelo direito à saúde no Brasil?.....	10
Como se organiza a atenção à saúde no SUS?.....	13
Como posso conseguir ser atendido no SUS?	13
Como posso obter medicamentos no SUS?.....	16
DIREITO AO ACESSO À JUSTIÇA.....	18
O que fazer quando não conseguir atendimento no SUS	18
Não sendo possível resolver o problema no próprio sistema de saúde, ainda é possível recorrer à Justiça!	19
Você conhece as Defensorias Públicas?	21
Como funciona a análise técnica do meu pedido na CLRS?	26
Por que é importante sabermos dessas informações?	27
O que podemos aprender com o caso da Sra. Ana?	28
PARA CONCLUIR.....	29
CONTATOS ÚTEIS.....	31

Capa, diagramação e ilustrações: Ape'Ku Editora

Impresso no Brasil

DISTRIBUIÇÃO GRATUITA

Esta publicação está disponível no site: www.lidhs-ufrj.org

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

V468d Ventura, Miriam

Direito à saúde e à justiça: fortalecendo ações para o acesso ao Sistema Único de Saúde - SUS / Miriam Ventura, Neide Emy Kurokawa e Silva, César Augusto Paro. – Rio de Janeiro: Ape'Ku Editora, 2020.
34 p. : il. (Coleção Direitos Humanos e Saúde).

ISBN 978-65-86657-23-4 *versão digital (pdf)*

1. Direitos humanos. 2. Direito à Saúde. 3. Acesso à saúde. 4. Acesso à justiça. 5. Sistema Único de Saúde. I. Silva, Neide Emy Kurokawa. II. Paro, César Augusto. III. Título.

CDU 614.2

Autorizada a reprodução total ou parcial desde que citada a fonte.

Este livro foi composto na tipografia Adobe Garamond Pro. Foi impresso em junho de 2020, em papel offset 70g (miolo) e papel couche 250g (capa), acabamento grampo canoa, formato 14 x 21cm. Tiragem: 400 exemplares. Impressão: Meta Brasil.



**PARA INÍCIO
DE NOSSA
CONVERSA...**

Ir à Justiça para garantir um direito tem sido uma atitude comum e crescente nas últimas décadas no Brasil. Diante de alguma dificuldade ou negativa de atendimento no serviço público de saúde alguém nos aponta a alternativa de ingressar com uma ação judicial contra o governo. É o que chamamos de judicialização da saúde. A Constituição Federal e a Lei n.º 8080/90 estabelecem deveres estatais relacionados ao direito à saúde, que inclui o de disponibilizar os recursos necessários para nosso tratamento de saúde no Sistema Único de Saúde - SUS. Quando o governo não cumpre este dever legal temos o direito de recorrer ao Poder Judiciário para fazer cumprir a lei. Deste modo, resolver um conflito ou um litígio por meio da Justiça tornou-se um assunto importante do nosso cotidiano em busca de garantir direitos como o de assistência à saúde, à educação, à previdência, etc.

Mas este é o único caminho para garantir nossos direitos?

Sabemos que não! Ir à Justiça é um direito importante, mas o acesso à justiça é mais do que isso. Ele inclui o acesso a informações sobre nossos direitos para que possamos nos orientar e tomar decisões. Inclui o direito de participar das decisões do governo em relação à realização dos direitos. E, também, o de solucionar um conflito de forma não judicial, quando buscamos conversar e resolver o litígio entre nós, sem recorrer a um juiz. Assim, o direito ao acesso à justiça exige que o governo disponibilize serviços públicos que nos orientem e informem sobre nossos direitos legais, bem como, encaminhem e viabilizem a resolução de conflitos entre cidadãos ou entre cidadãos e a Administração Pública.

Conciliação, mediação, participação social na construção das políticas e serviços públicos, e outros novos caminhos para o acesso ao direito à saúde e à justiça têm sido a tônica nos últimos anos. Este livro vai tratar dessas possibilidades e também apresentar um novo caminho criado no Município do Rio de Janeiro para as questões de acesso à saúde no SUS: A Câmara de Resolução de Litígios em Saúde - CRLS .

Nossas atitudes e compreensão dos caminhos para fazer valer esses direitos na nossa sociedade fazem toda a diferença para a solução dos nossos conflitos com os governos e entre nós, que nos atenda e nos fortaleça enquanto comunidade.

Pensando como o acesso à justiça pode favorecer o direito à saúde e o acesso ao SUS, nós do Laboratório Interdisciplinar de Direitos Humanos e Saúde (LIDHS) do Instituto de Estudos em Saúde Coletiva da Universidade Federal do Rio de Janeiro (IESC/UFRJ) desenvolvemos o projeto de pesquisa “Judicialização, acesso à saúde e à justiça: um estudo sobre itinerários terapêuticos e litígios de saúde no município do Rio de Janeiro”, iniciado no ano de 2017.

Acreditamos que a efetividade do direito à saúde e à justiça como direitos humanos são dependentes do fortalecimento do nosso Sistema Único de Saúde (SUS), do Sistema de Justiça e da ação de todos nós na busca da realização desses direitos de forma individual e coletiva. Deste modo, buscamos desenvolver uma pesquisa que, além do conhecimento científico sobre o tema, trouxesse informações que pudessem servir ao fortalecimento de ações cotidianas, que auxiliem na melhoria dos serviços de saúde e de justiça para atender as necessidades da população.

Assim, nossa pesquisa buscou conhecer os caminhos percorridos pelos cidadãos que recorrem a: a Câmara de Resolução de Litígios em Saúde (CRLS) e a partir daí como o acesso à justiça pode ou não garantir o direito à saúde. Este serviço é fruto de um convênio entre as Defensorias Públicas (RJ e Federal), Procuradorias (RJ e Rio de Janeiro/RJ), Tribunal de Justiça e Secretarias de Saúde do Estado do RJ e do Município do Rio de Janeiro/RJ. Neste local, as pessoas pretendem resolver seus litígios em saúde, ou seja, os problemas que encontraram alguma resistência e não foram atendidos pelo Estado de forma adequada e oportuna nos serviços de saúde. Na CRLS, o cidadão é atendido por servidores do SUS e das Defensorias Públicas, que buscam dar solução administrativa

às queixas trazidas e, não sendo possível, as Defensorias encaminham sua reclamação como ação judicial.

Escolhemos conhecer este novo serviço e a relação entre acesso à justiça e direito à saúde por meio de entrevistas com seus usuários. Foi possível ouvir as histórias de pessoas que buscam os recursos de saúde para seus tratamentos, as dificuldades no atendimento do SUS e a importância de se buscar uma solução rápida e efetiva para cada problema. A partir das percepções, atitudes e experiências dos entrevistados, foi possível identificar contextos individuais, sociais e institucionais favoráveis e desfavoráveis na resolução dos problemas de saúde, bem como a rede de informações acionadas até o acolhimento de sua demanda pelo serviço jurídico.

Verificamos que muitas das barreiras e dos conflitos poderiam ter sido superados e solucionados se houvesse melhor conhecimento sobre o funcionamento dos serviços de saúde e de justiça. A compreensão dos nossos direitos e de como podemos acessar os serviços de saúde e de justiça podem colaborar na resolutividade das questões de saúde no SUS, individual e coletivamente. Constatamos que nossas ações voltadas ao entendimento podem transformar a realidade e provocar mudanças nas políticas públicas e uma melhoria na atenção da população nos serviços de saúde e de justiça.

Preparamos este livro para você com o objetivo de divulgar o resultado de nossa pesquisa e, a partir das falas dos entrevistados, reunir um conjunto de informações úteis para o exercício dos nossos direitos, buscando promover a cultura de resolução dos conflitos de forma conciliatória e participativa.

Agradecemos aos participantes da pesquisa que contaram suas histórias e sugestões, às instituições e órgãos que apoiaram o desenvolvimento deste trabalho, à equipe de pesquisadoras incansáveis e, em especial, à Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro que permitiu nossa observação do cotidiano da CRLS e o acesso aos usuários do serviço. Tudo isso só foi possível com o apoio financeiro do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).

Boa leitura... E, se quiserem continuar esta nossa conversa, entrem em contato: www.lidhs-ufrj.org

Estaremos aqui para colaborar com você!



DIREITO À SAÚDE E ACESSO AO SUS

A gente tem muitos direitos, mas não acontece nada...

Eu não sei nem te dizer o que é direito à saúde, não sei. Eu sei que a gente corre pra lá, corre pra cá, é um sofrimento!

Ter direito à saúde é você chegar e ser bem atendido, independente de idade, sexo, cor, religião. Eu acho que saúde é um direito que o cidadão tem. Porque sem saúde nós não somos ninguém.

Direito é tudo!
Porque se não tiver direito não é um ser humano. Não é nada. O que é o cidadão?



Fala-se em direito à saúde, em acesso à saúde, em direito à justiça. Todos nós temos alguma ideia sobre o que significam, como vemos nas falas dos entrevistados. Cada um deles entende, vive e busca os direitos de jeitos diferentes. É importante lembrar que o direito à saúde no Brasil não pode ser negado e nem é um favor. Vamos entender um pouco mais sobre isso?

Artigo 196

A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem a redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação.

Constituição Federal do Brasil (1988)

No Brasil, o **direito à saúde é universal**. Significa que qualquer pessoa pode utilizar serviços públicos, sem pagamento prévio ou contribuição de qualquer espécie. As políticas de saúde são mantidas pelos impostos e é dever do Estado oferecê-las de forma gratuita e igualitária, sem discriminação, por cor, sexo, orientação sexual, origem, idade, condição social ou de saúde. As políticas devem incluir ações e serviços que possam **promover a saúde, prevenir doenças e recuperar a saúde**.

Assim, o acesso à assistência à saúde significa o direito de ser atendido no Sistema Único de Saúde, de obter medicamentos e quaisquer outros insumos necessários à prevenção e tratamento de saúde. Tudo isso de forma **gratuita** (não pode ser exigido pagamento para o atendimento) e **integral** (todos os problemas de saúde devem ser resolvidos no sistema, desde os mais simples até os mais complexos).

Você sabia que temos o direito de ter as explicações sobre nossa saúde e sobre os tratamentos possíveis? Muitas vezes só o que está escrito no papel não é suficiente para termos essa compreensão. Para não ficarmos de um lado para outro sem entender o que está acontecendo, precisamos ter as informações corretas. As informações claras e objetivas fazem parte do nosso direito à saúde!

Além dos próprios profissionais de saúde, podemos obter informações por outros meios. Um deles é a “Carta dos direitos dos usuários da saúde” disponibilizada pelo Ministério da Saúde. Este documento resume e explica os nossos direitos em relação à saúde, bem como os nossos deveres enquanto usuários do SUS.
Vale a pena conferir quais são os nossos direitos. E exigir!

https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cartas_direitos_usuarios_saude_3ed.pdf

Por exemplo, a Carta diz que toda pessoa tem direito ao tratamento adequado e no tempo certo para resolver o seu problema de saúde. Isso quer dizer, dentre outras coisas, que, quando você é encaminhado de um serviço de saúde para outro, esse encaminhamento deve ser por meio de um documento que contenha:

- a) caligrafia legível;
- b) resumo da história clínica, possíveis diagnósticos, tratamento realizado, evolução e o motivo do encaminhamento;
- c) linguagem clara, evitando-se códigos ou abreviaturas;
- d) nome legível do profissional e seu número de registro no conselho profissional, assinado e datado;
- e) identificação da unidade de saúde que recebeu a pessoa, assim como da unidade para a qual está sendo encaminhada.

Quem são os responsáveis pelo direito à saúde no Brasil?

Os três níveis de governo (municípios, estados e união) são os responsáveis por planejar, implantar e administrar as ações, bens e serviços de saúde que compõem o SUS. Por isso, o Presidente, os governadores e os prefeitos têm o dever de alocar os recursos públicos arrecadados por meio de nossos impostos para financiar o nosso sistema de saúde. Cada um deles também tem responsabilidades específicas, veja algumas:

- Municípios: são os responsáveis pela prestação direta de serviços de saúde, organizando a porta de entrada do SUS e a dispensação de medicamentos básicos, aqueles que estão elencados em uma lista oficial.
- Estados: respondem pelos procedimentos de média e alta complexidade e serviços especializados, como a distribuição e dispensação de medicamentos especializados, conforme lista pactuada entre os gestores.
- União Federal: tem o dever de coordenar, financiar e manter as políticas nacionais de saúde e os serviços de alta complexidade. Também tem o dever de comprar e distribuir medicamentos, bem como dispensá-lo em seus hospitais federais.

Para que a implantação do SUS possa se dar de forma articulada e coordenada, os gestores do Ministério da Saúde e das Secretarias Estaduais e Municipais de Saúde possuem espaços para planejar e pactuar conjuntamente a política pública de saúde.

Você sabia que, apesar do poder público ser responsável por implantar as ações, bens e serviços de saúde, a nossa Constituição Federal no seu artigo 198 prevê que este processo deve ocorrer a partir da **participação comunitária**? Isto quer dizer que toda a população pode e deve auxiliar na construção das políticas públicas de saúde. Nós podemos ajudar a pensar, a fiscalizar e a avaliar como está o SUS que temos e o que deveria ser feito para termos o SUS que queremos!

Há várias formas de poder participar da construção deste SUS que queremos para garantir o nosso direito à saúde. Por exemplo, a Lei Federal n. 8.142 de 1990 criou duas instâncias colegiadas, ou seja, espaços em que a população poderá estar diretamente com os gestores do governo para participar ativamente da gestão do SUS:

- **Conferências de Saúde:** são espaços que ocorrem a cada quatro anos em que representantes dos usuários junto com os dos profissionais de saúde e gestores avaliam, orientam e ajudam a decidir a política pública de saúde em cada uma das esferas do governo: municipal, estadual e federal. As discussões realizadas nas Conferências auxiliam os gestores a planejarem e promoverem melhorias do SUS.

Como o município do Rio de Janeiro/RJ é muito extenso e com realidades muito diversas, há também conferências distritais em cada uma das nossas dez regiões de saúde.

- **Conselhos de Saúde:** é um órgão que existe em cada uma das esferas de governo (municipal, estadual e federal) e que se reúne periodicamente para formular estratégias para a implantação das políticas de saúde, bem como fiscalizar as ações do poder público. Tem caráter deliberativo, o que quer dizer que tem o poder de decidir sobre os assuntos que serão ali discutidos, inclusive de aprovar ou desaprovar a prestação de contas apresentada pelos gestores.

No Rio de Janeiro/RJ, cada uma das dez regiões também possui um conselho próprio: são os Conselhos Distritais de Saúde. Além disso, algumas unidades de saúde possuem instâncias participativas para discutir especificamente sobre a realidade daquele serviço: são os Conselhos Locais.

Você já participou de alguma das reuniões do seu Conselho Distrital ou do Conselho Municipal de Saúde? Estes são espaços para apresentar as dificuldades que os usuários enfrentam no acesso à saúde. Levar essas demandas aos conselhos pode promover a discussão sobre as possibilidades concretas de reorganização dos serviços de saúde para superar tais tipos de problemas. Assim, um problema que era seu, mas que, certamente, era vivido também por outras pessoas, pode ser superado para todos, com ações que possam promover a reorganização do SUS localmente, beneficiando a todos coletivamente. Em “Contatos Úteis” ao final deste livro, há informações e contatos dos conselhos.

Como se organiza a atenção à saúde no SUS?

Como são diversas as necessidades de saúde que devem ser atendidas, o SUS organiza o cuidado em saúde por meio de diferentes tipos de serviços, como Clínicas da Família/Centros Municipais de Saúde, Ambulatórios, Policlínicas, Centros de Diagnóstico, Centros de Atenção Psicossocial, Centros de Reabilitação, Unidades de Pronto Atendimento, Emergências, Hospitais, Maternidades e Serviço de Atendimento Móvel de Urgência. Além disso, há diversos outros serviços, mas que, por não termos de ir até eles, nem sabemos muitas vezes de sua existência, como o caso dos laboratórios onde são processados os exames vindos de outros serviços; as centrais de regulação que cuidam da comunicação entre os serviços; os serviços de vigilância em saúde que realizam ações específicas para a promoção da saúde e controle de doenças, entre outros.

Cada um destes serviços oferta diferentes ações, atividades e procedimentos que serão necessários para a resolução de cada problema de saúde. Algumas pessoas podem ter a sua questão solucionada por alguém da equipe multiprofissional da atenção básica. Já outras pessoas terão que ser encaminhadas para especialistas em ambulatórios ou até mesmo ter que realizar uma internação hospitalar. Como o nível de complexidade é diferente entre estes serviços, existe uma hierarquia entre eles, e, por isso, eles são classificados como serviços de atenção básica/primária, atenção secundária e atenção terciária.

Como posso conseguir ser atendido no SUS?

As Clínicas da Família (também conhecida por Centros Municipais de Saúde, Unidades Básicas de Saúde, Unidade de Saúde da Família ou até mesmo popularmente por “postinho”) são serviços de atenção básica. Tratam-se da principal porta de entrada para o SUS: elas contam com profissionais e recursos para poder resolver grande parte dos problemas de saúde.

Caso os profissionais da atenção básica avaliem que será neces-

Você ainda não sabe qual é sua unidade de **atenção básica**? Acesse o portal “Onde ser Atendido” da Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro, descubra qual é a sua unidade de referência e se cadastre levando sua identificação e comprovante de endereço. Assim você receberá o seu cartão SUS e poderá acessar todos os serviços: <http://www.subpav.org/ondeseraten-dido/>

sário a realização de consultas e exames especializados ou até mesmo a realização de cirurgia ou internação num hospital, eles encaminharão você para outras unidades que compõem o SUS. Isto acontece porque todos os serviços do SUS atuam em rede, ou seja, eles se comunicam o tempo todo, bem como se complementam para poder ofertar todos os cuidados que cada um de nós vai precisar.

Quando somos encaminhados/referenciados da atenção básica para um serviço especializado, esta solicitação será feita eletronicamente por meio de um **sistema de regulação**. Isto significa que nossas informações serão inseridas neste sistema eletrônico e ficaremos aguardando a marcação para este exame, consulta ou cirurgia conforme a disponibilidade do outro serviço. Isto ocorre porque para alguns tipos de serviços há mais pedidos do que vagas disponíveis naquele momento. Por isso, cria-se uma fila de espera, que se dá por meio do sistema de regulação eletrônico. A maioria dos exames, consultas e cirurgias necessárias será regulada no **Sistema Nacional de Regulação - SISREG**.

Quem insere o usuário que precisa de algum destes tipos de

serviço no sistema é o médico regulador da unidade de atenção básica ou de alguma outra unidade de saúde que está atendendo o indivíduo. No momento da inserção, o profissional avaliará a prioridade com que aquele serviço precisa ser feito. A ordenação na fila é feita por Procedimento, sendo priorizados os casos de acordo com a classificação de prioridade (Vermelho, Amarelo, Verde e Azul) e com data de solicitação mais antiga.

É importante você saber que em março de 2019 os juízes se reuniram no Conselho Nacional de Justiça (CNJ) para discutirem sobre o Direito à Saúde e decidiram estabelecer o Enunciado n.º 93 considera excessiva a espera do usuário por tempo superior a 100 (cem) dias para consultas e exames, e de 180 (cento e oitenta) dias para cirurgias e tratamentos. Confira: <https://www.cnj.jus.br/iii-jornada-de-direito-da-saude-aprova-35-novos-enunciados/>

Como este é um entendimento preconizado nacionalmente, se o prazo para sua consulta, exame, cirurgia ou tratamento ultrapassar os prazos sinalizados, converse com o gerente da Unidade de Saúde ou, se necessário, procure a CRLS, no Município do Rio de Janeiro, ou diretamente a Defensoria Pública no seu Município.

Para cada tipo diferente de exame, consulta ou cirurgia, há uma fila específica. A ordem para que o usuário seja marcado é uma combinação da ordem de prioridade (isto quer dizer que usuários mais graves serão atendidos antes dos menos graves se houver ambos os tipos de solicitações) e da data de solicitação mais antiga (isto quer dizer que usuários com o mesmo nível de gravidade serão atendidos respeitando quem está mais tempo na fila).

Você sabia que a Lei Municipal n. 6.417 de 2018 obrigou que a Prefeitura do Rio de Janeiro/RJ divulgasse a fila de espera para serviços ambulatoriais no SISREG? Se você estiver aguardando algum exame ou procedimento especializado, você pode ver a sua posição na fila com o número do seu Cartão SUS: <https://smsrio.org/transparencia/#/>

Como posso obter medicamentos no SUS?

Para além das consultas, exames e internações, muitas vezes o tratamento vai exigir o uso de medicamentos, que serão prescritos pelo profissional médico ou por algum outro profissional de saúde de acordo com sua atribuição legal. O SUS também provê gratuitamente medicamentos que são necessários para o tratamento das diferentes doenças. A grande parte dos medicamentos prescritos poderá ser encontrada nas próprias unidades de saúde em que você está recebendo o tratamento, seja uma unidade hospitalar ou de atenção básica.

Na sua unidade básica de saúde (Clínicas da Família e Centros Municipais de Saúde), você deverá encontrar grande parte de medicamentos que estão listados pelo governo como essenciais. Caso você se depare com o desabastecimento pontual de algum medicamento ou insumo (como agulha para a caneta de insulina, por exemplo) que deveria ter ali na sua unidade, você pode colaborar ativamente com a solução disso! Registre sua reclamação por este telefone, que funciona 24 horas, de domingo a domingo:

**Disque-remédio do Município do Rio de Janeiro/RJ
tel. 2599-4760**

Além de ajudar na reposição de estoques nas unidades de atenção primária do município, este telefone também serve para pacientes atendidos nos hospitais municipais! Faça valer o seu direito: ligue se precisar!

No entanto, alguns usuários precisarão que o médico prescreva tratamento para algumas doenças crônicas e/ou raras, por meio de **medicamentos especializados**, que não são encontrados e dispensados nas unidades básicas de saúde. Neste caso, o usuário deverá retirar o seu medicamento na **RIOFARMES, a Farmácia Estadual de Medicamentos Especiais**. Se o seu caso exigir medicamentos especializados, converse com o seu médico, enfermeiro e/ou farmacêutico e confira aqui os documentos que você deve levar presencialmente na RIOFARMES para fazer o seu cadastro e retirar os seus medicamentos:

<https://www.saude.rj.gov.br/medicamentos/medicamentos-especializados/como-ter-acesso>

Farmácia Estadual de Medicamentos Especiais
(RIOFARMES)

R. Júlio do Carmo, 175 - Cidade Nova
(ao lado do metrô Praça Onze)

(21) 2333-3998 / 2333-3896 / 2332-8568 /
2332-8569 / 96900-6162 / 96943-0300 /
97983-3535 / 98235-5121

Atendimento: 2ª às 6ª das 08 às 17:00



DIREITO AO ACESSO À JUSTIÇA

Apesar das garantias legais e de um Sistema Único de Saúde - SUS amplo e organizado para atender a população, o cidadão pode encontrar dificuldades para:

- conseguir atendimento médico, exames diagnósticos, internações, medicamentos ou outros insumos para recuperação da sua saúde.
- receber insumos para prevenção de doenças, por exemplo, preservativos para manter relações sexuais seguras, vacinas, contraceptivos para evitar à gravidez, entre outros.
- ter água potável, coleta de lixo ou esgoto em seu bairro/comunidade.

O que fazer quando não conseguir atendimento no SUS?

Cada um procura um jeito de resolver os problemas, mas é importante saber que temos canais que devem atender ao cidadão, propiciando as informações e os cuidados necessários.

Nos **serviços de saúde**, podemos dialogar diretamente com o **gerente da unidade** ou, caso haja ali um **conselho gestor local**, trazer pessoalmente esta questão para uma reunião deste conselho ou conversar com um representante da comunidade que participe dele. Além disso, conforme apresentamos anteriormente, muitas questões não estão relacionadas a problemas específicos de uma unidade, mas à própria organização do SUS como um todo ou no fluxo de atendimento/encaminhamento do usuário pela rede de serviços. Por isso que, muitas vezes, trazer estas questões para o seu **Conselho Distrital de Saúde ou Conselho Municipal de Saúde** pode ser uma boa alternativa para gerar discussão e solução destes problemas de forma coletiva. *Em “Contatos Úteis” ao final deste livro, há informações e contatos dos conselhos.*

Outro recurso importante são as **ouvidorias**! Elas são setores responsáveis por receber reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais manifestações dos cidadãos quanto aos serviços e atendimentos prestados dentro de cada instituição. Por isso, se você tem algo a reclamar sobre o funcionamento de algum serviço ou o modo como você foi atendido, não deixe de se manifestar!

Mas o que eles fazem com a sua manifestação?

Todos os registros são processados e encaminhados para os gestores responsáveis analisarem e buscarem dar uma resposta, que pode, inclusive, acarretar em ações efetivas para melhorar algum aspecto da organização e oferta de serviços do nosso SUS.

Você pode fazer uso das ouvidorias presencialmente, por telefone ou, em alguns casos, até por site específico. Cada instituição tem a sua ouvidoria. Se alguma unidade de saúde em específico não tiver, você pode fazer a reclamação na **Ouvidoria Geral do SUS** ou na **Ouvidoria da Secretaria Estadual ou Municipal de Saúde**, a depender de quem é responsável pela gestão daquela unidade em específico que você tenha a manifestação a fazer. *Informações das principais ouvidorias no município do Rio de Janeiro/RJ estão em “Contatos Úteis”, ao final deste livro.*

Caso o seu problema seja **falta de medicamento** em alguma unidade do município do Rio de Janeiro, recomendamos que ligue diretamente para o **disque-remédio da prefeitura municipal** (2599-4760) que apresentamos anteriormente. Mas, se o problema estiver relacionado à falta de medicamento em uma unidade hospitalar ou ambulatorial do nível federal ou estadual, recomendamos entrar em contato direto com a **Ouvidoria Geral do SUS** ou a da **Secretaria Estadual de Saúde**, respectivamente.

Não sendo possível resolver o problema no próprio sistema de saúde, ainda é possível recorrer à Justiça!

O **acesso à justiça** também é um direito fundamental que abrange o dever de o Estado possibilitar a todos o conhecimento de seus direitos e a resolução judicial ou não judicial dos conflitos seja dos indivíduos entre si, seja dos indivíduos com a Administração Pública, ou seja, com os gestores dos serviços públicos.

O acesso à justiça enquanto um direito aplicado na defesa do

direito à saúde garante que todos possam reivindicar a resolução de problemas que afetem sua saúde individual ou da coletividade.

Para garantir o acesso ao direito à saúde e à justiça, os juízes, promotores de justiça e os defensores públicos foram preparados e possuem assessoria técnica para avaliar se o tratamento de saúde pedido é apropriado e de boa qualidade. O sistema de justiça possui os núcleos especializados de saúde e os núcleos de assistência técnica aos Juízes (NAT-Jus), que realizam esta análise visando prevenir que os indivíduos sejam enganados com oferta de tratamentos não efetivos e que coloquem suas vidas e saúde em risco.

Art. 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 igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: [...]

XXXIV - são a todos assegurados, independentemente do pagamento de taxas: a) o direito de petição aos poderes públicos em defesa de direitos ou contra ilegalidade ou abuso de poder; b) a obtenção de certidões em repartições públicas, para defesa de direitos e esclarecimento de situações de interesse pessoal;

XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito; [...]

LXXIII - qualquer cidadão é parte legítima para propor ação popular que vise a anular ato lesivo ao patrimônio público ou de entidade de que o Estado participe, à moralidade administrativa, ao meio ambiente e ao patrimônio histórico e cultural, ficando o autor, salvo comprovada má-fé, isento de custas judiciais e do ônus da sucumbência;

LXXIV - o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos; [...]

Constituição Federal do Brasil (1988)

Como você pode ver, a nossa própria Constituição nos dá o direito de recorrer à Justiça para resolver nossos problemas. Além disso, também prevê que serviços públicos gratuitos para prestarem assistência jurídica integral e gratuita para os indivíduos que não tenham condições financeiras de custear um advogado para tirar dúvidas sobre seus direitos ou ingressar com uma ação judicial. Por isso que existem as Defensorias Públicas!

Você conhece as defensorias públicas?

Além de questões relativas ao direito à saúde, ela também pode apoiar a garantir outros direitos que se faça necessário recorrer à Justiça, desde questões do direito à educação até processos criminais. Conheça e divulgue.

Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, entre no site: <http://www.defensoria.rj.def.br>

Defensoria Pública da União, entre no site: <https://www.dpu.def.br/endereco-rio-de-janeiro>

Além das Defensorias Públicas, para lhe auxiliar no processo de recorrer à Justiça, você também pode buscar atendimento na Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) ou buscar os serviços jurídicos gratuitos prestados por algumas organizações não governamentais ou por Faculdades de Direito. *Ao final deste livro, na seção “Contatos úteis”, você poderá ver os contatos e os endereços da Defensoria Pública, da OAB e das universidades que prestam apoio jurídico gratuitamente, caso você necessite deste tipo de apoio.*

Mesmo tendo a possibilidade de resolver nossos conflitos judicialmente com, inclusive, o apoio das Defensorias Públicas, há no município do Rio de Janeiro/RJ uma alternativa para buscar solução para seu problema antes de reclamar judicialmente: a **Câmara de Resolução de Litígios em Saúde (CRLS)**.



Foto: <https://pge.rj.gov.br/mais-consenso/camara-de-resolucao-de-litigios-de-saude-crls>

O que é a CRLS? A Câmara de Resolução de Litígios em Saúde é um espaço público criado em 2012 por meio de um convênio entre as Defensorias Públicas (RJ e Federal), Procuradorias (RJ e Rio de Janeiro/RJ), Tribunal de Justiça e Secretarias de Saúde do Estado do RJ e do Município do Rio de Janeiro/RJ. É um espaço de diálogo entre a Saúde e o Sistema de Justiça, tendo como objetivo solucionar litígios de saúde de maneira conciliatória, evitando a via judicial. Ou seja, busca tentativas de solução dos problemas dos usuários antes de tentar resolver por meio de processo judicial, ou seja, recorrer à judicialização.

Quem pode ser atendido na CRLS? Moradores do município do Rio de Janeiro/RJ com renda mensal líquida individual de até três salários-mínimos ou familiar de até cinco salários-mínimos (em junho/2020 o valor equivale à R\$ 3.135,00 e R\$ 5.225,00 respectivamente).

Quem atende na CRLS? Os funcionários das Secretarias Estadual de Saúde (SES-RJ) e Municipal de Saúde do Rio de Janeiro (SMS-RJ), a Defensoria Pública do Estado do RJ e a Defensoria Pública da União.

Quais documentos precisam ser levados? O usuário deve apresentar documento de identidade, CPF, comprovante de renda, comprovante de residência e laudo médico proveniente de alguns dos serviços do SUS ou receita médica com descrição do que necessita para o tratamento.

O fluxo de atendimento inicia-se com a triagem realizada por assistentes sociais, quando o usuário é cadastrado e recebe uma senha para o atendimento. Os documentos são digitalizados, preenche-se o

cadastro e as informações seguem para o setor da análise técnica e negociação junto ao SUS para resolver o problema administrativamente.

ATENÇÃO

Nos casos de documentações incompletas, os usuários são orientados a obtê-las e a retornarem. Por isso, para evitar idas e vindas, certifique-se de que está com todos os documentos listados anteriormente em mãos!

A figura a seguir resume o fluxo de como seria um dia de atendimento na CLRS. Os resultados possíveis para este dia são:

1. Encaminhamento administrativo para complementar informações ou documentos.
2. Resolução administrativa, quando se obtém uma solução no SUS e lhe é fornecido um ofício para o atendimento na unidade de saúde.
3. Judicialização, quando não se tem acordo ou o SUS não fornece o que se está reclamando. Neste caso, você será encaminhado no mesmo dia para a Defensoria Pública, que fica no mesmo local, com parecer técnico sobre seu pedido e as razões do não atendimento no SUS para ingressar com ação judicial.

Câmara de Resolução de Litígios em Saúde (CRLS)

Endereço: R. da Assembleia, 77-A - Centro, Rio de Janeiro/RJ.

Tel: (21) 2229-6738

Aberta de segundas às sextas, das 10 às 15 horas

UM DIA NA CÂMARA DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS DE SAÚDE - CRLS

1 RECEPÇÃO/TRIAGEM

ENTRADA



Verifica documentos
Apresentar: Comprovante de Residência, de renda, identidade e CPF; Cartão do SUS da pessoa atendida (ou responsável se for o caso); Laudo médico (ou receita médica) com descrição do que necessita para o tratamento.

Entrega a senha para o atendimento.



SALA DE ESPERA



2 ATENDIMENTO I CADASTRO

Você relata sua queixa, os seus documentos são conferidos e realiza-se o cadastro.

- Cadastra o usuário;
- Formula o pedido;
- Confere e digitaliza os documentos.



- Se tudo estiver correto com os seus documentos, eles são remetidos para análise técnica e negociação.
- Você aguarda a resposta da análise e tentativa de solução. A resposta é dada no mesmo dia. Aguarde!

ANÁLISE TÉCNICA NEGOCIAÇÃO



- Analisa os documentos e verifica a possibilidade de atendimento no SUS do pedido.
- Expede documentos com o resultado: Parecer técnico informando a impossibilidade do atendimento e aspectos clínicos-anitários do pedido; Ofício de encaminhamento ao SUS; Exigências e orientação de retorno do CRLS.



DEFENSORIAS PÚBLICAS



3 ATENDIMENTO 2 RESPOSTA DO PEDIDO



Comunica o resultado da análise técnica/negociação e orienta sobre o que deve ser feito.

Veja abaixo as possibilidades:

- Analisa o pedido e o parecer técnico;
- Formula o pedido judicial;
- Encaminha ação judicial.



JUDICIALIZAÇÃO

Na impossibilidade de solução administrativa, você será atendido pelas Defensorias.

OU

RESOLUÇÃO ENCAMINHAMENTO ADMINISTRATIVO

Você recebe um documento ou instruções e retorna a unidade de saúde.

O pedido será analisado por um juiz. O andamento do processo pode ser consultado na defensoria ou na internet. Informe-se.



SAÍDA

Horário de Atendimento: 10 h - 15h
Endereço: Rua da Assembléia, 77-A - Centro/RJ
Telefone: (21) 2229-6738

Como funciona a análise técnica do meu pedido na CLRS?

A equipe técnica da CRLS verifica se seu pedido é fornecido pelo SUS, se o tratamento é adequado para doença descrita no laudo médico e confere junto à unidade como pode resolver sua reclamação. Por exemplo:

- **Consultas e exames:** a equipe vai verificar se seu pedido está no SISREG, quais são os prazos previstos para o atendimento conforme sua classificação de risco e se há pendências existentes. Se o usuário não estiver inserido no SISREG, ele é encaminhado a retornar à unidade de saúde para as providências com as orientações fornecidas pelos atendentes da CRLS.
- **Internação de urgência em que o usuário ainda não está inserido no SISREG:** a CRLS providenciará sua inclusão no sistema de regulação e levará o fato à Corregedoria da SES-RJ e da SMS-RJ, fazendo recomendações.
- **Medicamentos:** será verificado se o medicamento em específico está incluído na lista de medicamentos do SUS e indicará como você deve obtê-los.

Caso a unidade de saúde não cumpra os prazos acordados para o atendimento ou se o medicamento ou o exame não estiver disponível no SUS, você será encaminhado para as Defensorias Públicas para iniciar um processo judicial para obtê-lo. Se você considerar o prazo excessivo em razão do seu estado de saúde converse com o médico, retorne a CRLS e, se necessitar, solicite conversar com o Defensor Público.

Por que é importante sabermos dessas informações?

Veja o caso de uma de nossas entrevistadas. A Sra. Ana (nome fictício), de 69 anos, estava pela primeira vez na CRLS e foi encaminhada pela própria unidade de saúde do SUS para obter dois tipos de medicamentos e uma consulta em cirurgia geral para resolver o seu problema de hérnia.

Na CRLS, ela foi atendida e recebeu três encaminhamentos:

1) **Medicamento 1:** como era um medicamento que o SUS já distribuía, a CRLS entregou um documento para a Sra. Ana solicitando que a unidade que a atendeu entregasse imediatamente o medicamento que constava da lista do SUS, e, caso estivesse em falta, que a Clínica da Família encaminhasse um “relatório oficial” à CRLS para as providências junto à Defensoria Pública.

2) **Medicamento 2:** como o outro medicamento que a Sra. Ana precisava não era fornecido pelo SUS, ela recebeu um parecer técnico e foi encaminhada no mesmo dia à Defensoria Pública, para requerer este medicamento via processo judicial.

3) **Consulta especializada para cirurgia:** Sra. Ana foi informada na CRLS que havia pendências no SISREG, porque no momento da inserção no sistema não foi escrita justificativa do porquê solicitar aquele exame. Assim, Sra. Ana deveria retornar à unidade para que a médica encaminhasse justificativa clínica para a cirurgia: só assim a consulta poderia ser agendada. A CRLS orientou que a Sra. Ana procurasse à gerente da unidade e entregasse o documento da CRLS advertindo sobre o dever da unidade de orientar a usuária e cumprir as exigências do SISREG. Recomendou, ainda, que ela retornasse à CRLS informando se conseguiu.



O que podemos aprender com o caso da Sra. Ana?

- Alguns medicamentos fazem parte de uma lista e devem ser fornecidos diretamente pelos serviços de saúde;
- Quando o cidadão necessita de um medicamento que não faz parte dessa lista, ele precisa de um parecer médico para que a Defensoria Pública faça o pedido pela via judicial;
- Os encaminhamentos para cirurgias, consultas e/ou exames devem ser feitos pelo sistema chamado SISREG, que é a “fila” eletrônica para esses procedimentos. É necessário que as informações nesse sistema estejam corretas para que o usuário seja encaminhado. No caso da Sra. Ana, havia pendências no SISREG e a CRLS exigiu que a unidade de saúde a orientasse a respeito, ou seja, ajudando-a no exercício de seu direito à saúde.



PARA CONCLUIR...

O caso da Sra. Ana e de tantos outros entrevistados da nossa pesquisa nos mostra que:

- Muitas demandas poderiam ser resolvidas nos próprios serviços de saúde, não necessitando da mediação da CLRS. Isso mostra que muitas idas e vindas, às vezes de bairros distantes até a Câmara, poderiam ser evitadas.
- Os usuários dos serviços de saúde sentem dificuldades para receber informações claras e/ou tirarem suas dúvidas, desconhecendo (ou não reconhecendo) os papéis de cada instância, fluxos para o atendimento, documentos necessários.

Muitos entrevistados referiram que os problemas na saúde e a precarização dos serviços devem-se a um descaso ou à corrupção dos governantes. Estas até podem ser justificativas aceitáveis, que são fartamente noticiadas na TV, rádio e jornais. Mas essa visão remete o problema para um “outro”, nem sempre identificável, tornando-nos impotentes para resolvê-lo.

Embora a nossa Constituição garanta que a saúde é direito de todos, esse direito não está disponível em todos os lugares e da mesma forma. Às vezes, precisamos saber como exigi-los do Estado.

Por isso, é fundamental conhecermos como deve funcionar o SUS, que atendimentos estão disponíveis, quais os fluxos para esses atendimentos, quais as disponibilidades, como funciona o sistema de regulação (de vagas, de exames, de consultas). É nosso direito conhecer quantos e quais são os profissionais que atuam nos serviços do meu território/região ou do hospital que frequento, o porquê algum medica-

mento está em falta, o porquê não há determinados serviços, o porquê há demora em um pedido de cirurgia.

Exercer o direito à saúde e o direito à informação não significa brigar, ofender o agente público ou simplesmente reclamar. Utilizando os canais corretos, nós, usuários dos serviços de saúde e profissionais de saúde, precisamos ter a vontade de nos entender.

Nem sempre os profissionais detêm todas as informações que precisamos. Mas, a partir das demandas, eles devem buscar se atualizar. Por sua vez, os usuários também precisam considerar que as suas demandas não são as únicas. Fazemos parte de um coletivo e os gestores precisam dar conta de todas, com a maior transparência e responsabilidade.

Informações claras e confiáveis e vontade de estabelecer uma comunicação não defensiva talvez sejam chaves importantes para o exercício dos nossos direitos. E isso não se dá naturalmente, não nasce com a gente: é fruto de um processo de aprendizagem. De todos.

E, esgotadas nossas tentativas para obter esse canal de comunicação, a CRLS, bem como as Defensorias, são instâncias às quais podemos recorrer, para exercício do direito à saúde.

A seguir, listamos os contatos e endereços dos órgãos que fizemos referência neste livro. No nosso site (www.lidhs-ufjf.org), há outros contatos úteis.

Juntos construiremos um SUS de qualidade para todos!

CONTATOS ÚTEIS

Câmara de Resolução de Litígios de Saúde (CRLS)

R. da Assembléia, 77-A - Centro | (21) 2229-6738

Aberta de segundas às sextas, das 10 às 15 horas

Observação: importante lembrar que este serviço só atende moradores do município de Rio de Janeiro. Se você mora em outro município do estado do RJ, você deve buscar diretamente a Defensoria Pública para apoio jurídico.

Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro (DPERJ)

Av. Mal. Câmara, 314 - Centro

Atendimento ao cidadão: 129 | Sede: (21) 2332-6224

Atendimento: <http://www.defensoria.rj.def.br/Cidadao/Atendimento-On-line>

Se você mora fora do Município do Rio de Janeiro, procure o serviço mais próximo ligando no 129 ou em: <http://www.defensoria.rj.def.br/Cidadao/Enderecos-para-Atendimento>

Em CASOS URGENTES no período noturno e aos finais de semana e feriados, escreva para dpplantaio@defensoria.rj.def.br ou ligue para o 129 ou para algum dos telefones complementares listados nos sites acima

Defensoria Pública da União (DPU) no Rio de Janeiro

Av. Presidente Vargas, 62 - Centro

Aberta de segundas às sextas, das 08:30 às 14:30 horas

Atendimento: <https://www.dpu.def.br/endereco-rio-de-janeiro>

cac.rj@dpu.def.br | plantaio.rj@dpu.def.br (em feriados e finais de semana)
(21) 2460-5073 / 2460-5000

Consulta de telefones específicos atualizados, bem como informações sobre sedes da DPU em outros municípios do estado do RJ em: <https://www.dpu.def.br/endereco-rio-de-janeiro>

Disque-remédio do Município do Rio de Janeiro/RJ

(21) 2599-4760

Farmácia Estadual de Medicamentos Especiais (RIOFARMES)

R. Júlio do Carmo, 175 - Cidade Nova (ao lado do metrô Praça Onze)

(21) 2333-3998 / 2333-3896 / 2332-8568 / 2332-8569 / 96900-6162 / 96943-0300 / 97983-3535 / 98235-5121

Atendimento: 2ª às 6ª das 08 às 17 horas

CONSELHOS DE SAÚDE

Conselho Estadual de Saúde do Rio de Janeiro

R. México, 128, 5º andar - Centro | (21) 2333-3731 / 2333-3715 | <http://www.conselhodesaude.rj.gov.br/>

Conselho Municipal de Saúde do Rio de Janeiro

R. Afonso Cavalcanti, 455, bloco 1, sala 624 - Cidade Nova | (21) 2293-0341 / 2976-2269 | comsaude@rio.rj.gov.br | <http://www.rio.rj.gov.br/web/sms/conselho-municipal-de-saude>

Conselho Distrital de Saúde AP 1.0

R. Evaristo da Veiga, 16, 2º andar - Centro | (21) 2224-7689 | codsap1.0@bol.com.br

Conselho Distrital de Saúde AP 2.1

R. General Severiano, 91 - Botafogo | (21) 2295-2295 ramal 262 | conselho-distritalsaudeap2.1@gmail.com

Conselho Distrital de Saúde AP 2.2

R. Conde de Bonfim, 764 - Tijuca | (21) 2288-1397 | codsap22@gmail.com

Conselho Distrital de Saúde AP 3.1

R. São Godofredo, 51, sala 7 - Penha | (21) 2260-0294 | condisaudeap31@hotmail.com

Conselho Distrital de Saúde AP 3.2

R. Ana Barbosa, 21 - Méier | (21) 3111-6715 / 2592-2121 ramal 234 | [cgsap3.2@hotmail.com](mailto:cdsap3.2@hotmail.com)

Conselho Distrital de Saúde AP 3.3

R. Juriti, s/n, Auditório Chiquinho do CMS Alice Tibiriçá - Irajá | (21) 3111-2059 / 3111-2099 | cdscap3.3@rio.rj.gov.br

Conselho Distrital de Saúde AP 4.0

Av. Ayrton Senna, 2001, bloco C - Barra da Tijuca | (21) 3335-0760 | cds.ap5.1@gmail.com

Conselho Distrital de Saúde AP 5.1

Praça Cecília Pedro, 60, CMS Waldyr Franco - Bangu | (21) 3335-0760 | cgs.ap5.1@gmail.com

Conselho Distrital de Saúde AP 5.2

Praça Major Vieira de Melo, s/n, Policlínica Carlos Alberto - Comari | (21) 3403-0502 | conselhosaude.ap52@gmail.com

Conselho Distrital de Saúde AP 5.3

R. Senador Câmara, 372, Praça da Superintendência - Santa Cruz | (21) 3158-6137 / 3157-5592 | cods.5iii@hotmail.com

OUVIDORIAS

Ouvidoria da Prefeitura Municipal do Rio de Janeiro/RJ

1746 | <https://www.1746.rio/>

Listagem de ouvidorias dos hospitais municipais e das coordenadorias distritais do Rio de Janeiro/RJ

<https://www.rio.rj.gov.br/web/sms/ouvidoria>

Ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde do RJ: 0800 025 5525

Listagem de ouvidorias dos hospitais estaduais

<https://www.saude.rj.gov.br/ouvidoria/participe/2019/02/ouvidorias-hospitalares>

Ouvidoria-Geral do SUS

136

Listagem de ouvidorias dos hospitais federais

<https://ouvidorias.gov.br/cidadao/lista-de-ouvidorias/hospitais>

Ouvidoria Externa da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro

0800 282 2279 | <http://www.defensoria.rj.def.br/Cidadao/Ouvidoria-Fale-conosco>

Ouvidoria da Defensoria Pública da União no Rio de Janeiro

ouvidoria.rj@dpu.def.br | <https://www.dpu.def.br/fale-conosco>

Ordem dos Advogados do Brasil - Conselho Seccional RJ (OABRJ)

Av. Marechal Câmara, 150 - Centro | (21) 2730-6525 / 2272-6150 | atendimento@oabRJ.org.br

INSTITUIÇÕES DE APOIO JURÍDICO GRATUITO

Centro de Assistência Jurídica (Cajuff) da Universidade Federal Fluminense (UFF)

(21) 3674-7479

Núcleo de Prática Jurídica (NPJUR) da Universidade Estadual do Rio de Janeiro (UERJ)

(21) 2334-0083 / 2334-0732

Núcleo de Prática Jurídica (NPJUR) da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)

R. Moncorvo Filho, 8, Centro | (21)3938-1013

Núcleo de Prática Jurídica (UCP) da Universidade Católica de Petrópolis

(24) 2244-4051

Núcleo de Prática Jurídica da PUC-Rio

R. Marquês de São Vicente, 225 - Gávea | (21) 3527-1398/1399 | njp@puc-rio.br

Núcleo de Prática Jurídica da UnigranRio (Campus Duque de Caxias)

R. Major Frazão, 181, 1º andar, Duque de Caxias/RJ | (21) 2672-2900

Núcleo de Prática Jurídica da Universidade Estácio de Sá (UNESA)

(21) 3231-2019 | ulisses.simas@estacio.br

Esta publicação nasce de uma pesquisa desenvolvida na Câmara de Resolução de Litígios de Saúde (CLRS) do município do Rio de Janeiro/RJ com o objetivo de analisar como o acesso à justiça pode ou não favorecer o direito e acesso à saúde, a partir da investigação dos caminhos percorridos pelos cidadãos que recorrem a este serviço. Nesta pesquisa, identificamos que muitas demandas que chegaram à CLRS poderiam e deveriam ser resolvidas nos próprios serviços de saúde. Também constatamos dúvidas a respeito do Sistema Único de Saúde (SUS), da CRLS e dos serviços das Defensorias. Isso reforça a importância da comunicação e da informação como elementos básicos do direito à saúde.

No Brasil, o direito à saúde é à justiça são garantidos pela nossa Constituição Federal. O jeito de exercê-los é conhecendo melhor esses direitos, o funcionamento do sistema de saúde, as instâncias às quais podemos recorrer quando sentimos que não somos ouvidos e acolhidos. Para isso, fornecemos neste material algumas referências de cartilhas, links, endereços e telefones que podem auxiliar a todo e qualquer cidadão. Todas as referências foram acessadas em junho de 2020.

A garantia do direito à saúde e à justiça são fundamentais para o bem-estar individual e coletivo. Se você teve seu atendimento negado ou não teve acesso a qualquer prestação de saúde, busque garantir seus direitos e da sua comunidade mobilizando-se. Você pode reivindicar e fazer valer os seus direitos! Por isso, construímos esse material para que você possa conhecer um pouco mais sobre como fazer isso.

Laboratório Interdisciplinar de Direitos Humanos e Saúde
– Instituto de Estudos em Saúde Coletiva da Universidade
Federal do Rio de Janeiro
Av. Horácio de Macedo, s/n (próximo à Prefeitura Universitária
da UFRJ), Cidade Universitária, Rio de Janeiro/RJ, Brasil
CEP: 21941-598
lidhsufrj@gmail.com – www.lidhs-ufrj.org

Esta publicação nasce de uma pesquisa desenvolvida na Câmara de Resolução de Litígios de Saúde (CLRS) do município do Rio de Janeiro/RJ com o objetivo de analisar como o acesso à justiça pode ou não favorecer o acesso à saúde, a partir da investigação dos caminhos percorridos pelos cidadãos que recorrem a este serviço. Nesta pesquisa, identificamos que muitas demandas que chegaram à CLRS poderiam e deveriam ser resolvidas nos próprios serviços de saúde. Isso reforça a importância da comunicação e da informação como elementos básicos do direito à saúde.

No Brasil, o direito à saúde é garantido pela nossa Constituição. O jeito de exercê-lo é conhecendo melhor esse direito, o funcionamento do sistema de saúde, as instâncias às quais podemos recorrer quando sentimos que não somos ouvidos e acolhidos. Para isso, fornecemos neste material algumas referências de cartilhas, links, endereços e telefones que podem auxiliar a todo e qualquer cidadão.

O acesso ao direito à saúde é fundamental para o bem-estar individual e coletivo. Se você teve seu atendimento negado ou não teve acesso a qualquer prestação de saúde, busque garantir seus direitos e da sua comunidade mobilizando-se. Você pode reclamar e fazer valer o seu direito! Por isso, construímos esse material para que você possa conhecer um pouco mais sobre como fazer isso.

Apoio



Realização



Laboratório Interdisciplinar de Direitos Humanos e Saúde – Instituto de Estudos em Saúde Coletiva da Universidade Federal do Rio de Janeiro
Av. Horácio de Macedo, s/n (próximo à Prefeitura Universitária da UFRJ), Cidade Universitária, Rio de Janeiro/RJ, Brasil - CEP: 21941-598
lidhsufrj@gmail.com – www.lidhs-ufrj.org

