



Artigo Original

A ampliação dos espaços de participação social no Sistema Único de Saúde através das ouvidorias

The expanding of social participation spaces in Public Health System through the ombudsman

La ampliación de los espacios de participación social en el Sistema Público de Salud a través de la defensoría del pueblo

Fabírcia Silva de Araújo Galindo¹, Eladja Oliveira Santos², Manuela do Nascimento Lourenço³, Josineide Francisco Sampaio⁴

<https://doi.org/10.28998/rpss.e02106026>

Recebido em: 28/01/2021

Aceito em: 06/07/2021

Disponível online: 10/09/2021

Autor Correspondente:

Fabírcia Silva de Araújo Galindo

Email: fsaufal@yahoo.com.br



1 Assistente Social. Mestranda em Ensino na Saúde. Universidade Federal de Alagoas. Maceió (AL), Brasil.

2 Assistente Social. Mestra em Ensino na Saúde (FAMED). Universidade Federal de Alagoas. Maceió (AL), Brasil.

3 Fisioterapeuta. Mestranda em Ensino na Saúde. Universidade Federal de Alagoas. Maceió (AL), Brasil.

4 Doutora Saúde Pública pela ENSP/FIOCRUZ. Docente da Faculdade de Medicina (FAMED/UFAL).

RESUMO

Divulgar o serviço de Ouvidoria do SUS como espaço de participação social e fortalecimento do Controle Social no SUS, facilitando a compreensão dos usuários do SUS, preceptores, profissionais de saúde e conselheiros de saúde sobre as formas de acesso ao serviço de Ouvidoria SUS. Na escolha do método foram considerados aspectos como o público que se deseja atingir, e a facilidade na divulgação das informações de forma mais célere e de fácil absorção do conteúdo. O material escolhido para a elaboração dos vídeos foi selecionado pelas autoras. O vídeo educacional ampliar a possibilidade de acesso à informação sobre o serviço de ouvidoria, através da divulgação em meios eletrônicos. A Ouvidoria SUS é uma estratégia adotada para o fortalecimento do controle social e amplia os canais democráticos de participação da população. Nesse sentido a divulgação do vídeo educacional junto aos atores sociais é de suma importância para a educação cidadã e fomento da participação social nas políticas públicas.

Descritores: defesa do paciente; controle social; educação em saúde.

ABSTRACT

Publicize the SUS Ombudsman service as a space for social participation and the strengthening of Social Control in SUS, facilitating the understanding of SUS users, preceptors, health professionals and health counselors on ways to access the SUS Ombudsman service. In choosing the method, aspects were considered, such as the audience to be reached, and the easiness in the dissemination of information in a faster and easier way to absorb the content. The material chosen for the preparation of the videos was selected by the authors. The educational video expands the possibility of accessing information about the ombudsman service, through the dissemination in electronic media. The SUS Ombudsman's Office is a strategy adopted to strengthen social control and expands democratic channels for population participation. In this sense, the dissemination of educational video among social actors is of paramount importance for citizen education and fostering social participation in public policies.

Descriptors: defense of the patient; social control; health education.

RESUMEN

Difundir el servicio de Defensoría del SUS como un espacio de participación social y el fortalecimiento del Control Social en el SUS, facilitando la comprensión de los usuarios, preceptores, profesionales de la salud y consejeros de salud del SUS sobre las formas de acceso al servicio de Defensoría del SUS. En la elección del método se tuvieron en cuenta aspectos como la audiencia a la que se va a llegar, así como la facilidad para difundir la información de forma más rápida y absorber el contenido con mayor facilidad. El material elegido para la elaboración de los videos fue seleccionado por los autores. El video educativo amplía la posibilidad de acceder a información sobre el servicio de ombudsman, a través de la difusión en medios electrónicos. La Defensoría del SUS es una estrategia adoptada para fortalecer el control social y ampliar los canales democráticos de participación de la población. En este sentido, la difusión de videos educativos con actores sociales es de suma importancia para la educación ciudadana y la promoción de la participación social en las políticas públicas.

Descritores: defensa del paciente; control social; educación para la salud.

INTRODUÇÃO

O reconhecimento legal da saúde enquanto direito de e dever do Estado foi afirmado na Constituição Federal de 1988 (CF/1988) que instituiu o Sistema Único de Saúde (SUS) como uma estratégia para a sua efetivação (1). Para dar materialidade ao SUS, foi instituída a Lei Orgânica da Saúde nº 8.080/1990, que estabeleceu como um dos princípios organizativos a participação comunitária, na formulação de políticas públicas em defesa do direito à saúde (2).

As ouvidorias do SUS têm como objetivo aprimorar o acesso, pelos cidadãos, às informações sobre o direito à saúde e ao seu exercício e possibilitar a avaliação permanente dos serviços de saúde, com vistas ao aprimoramento da gestão do SUS (3). Para a organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria do Sistema Único de Saúde em todo o Brasil, o Ministério da Saúde estabeleceu a Portaria N° 2.416, de 7 de novembro de 2014. As Ouvidorias têm sido um canal democrático de estímulo à participação social, e mediação entre usuários e gestores do SUS para suprir e satisfazer as necessidades em relação aos serviços de saúde. A ouvidoria é responsável por receber manifestações como reclamações, denúncias, elogios, críticas e sugestões dos cidadãos quanto aos serviços e atendimentos prestados pelos serviços públicos e conveniados ao SUS (3).

Sendo a maior parte da população brasileira usuária do SUS, aproximadamente 71,5% da população, mais de 150 milhões de pessoas, dependem do SUS para realizar tratamentos de saúde, esse número pode ser ainda maior, se dos brasileiros com plano de saúde forem analisados apenas os planos médicos, excluindo-se os odontológicos, esse número sobe para 74% dos brasileiros dependentes da saúde pública (4).

Diante desse quantitativo de brasileiros dependentes do SUS, é importante que a informação sobre os serviços de saúde e suas formas de acesso sejam divulgadas, atingindo diferentes públicos pelos meios que lhe são mais acessíveis. A atividade de educação em saúde é parte integrante da rotina de trabalho dos profissionais de saúde, e nesse processo os profissionais podem utilizar tecnologias educacionais buscando facilitar a comunicação e o entendimento da população assistida (5).

A tecnologia trouxe inovações nos métodos de disseminação de informação, possibilitando que os profissionais de saúde transmitam os conteúdos de maneira mais dinâmica e alinhada aos interesses da população. A divulgação de vídeos educacionais tornou-se uma forma de dar maior visibilidade aos serviços, contribuindo para a educação em saúde de forma dinâmica e compreensível (6).

Os vídeos são ferramentas interessantes que abordam o conteúdo de forma leve, direta, possibilitando a utilização de conteúdo teórico proporcionando o ensino aprendizagem (6).

Para Dalmolin(7). (2016, p.2), os vídeos educacionais funcionam como estratégia para educação em saúde e apresentam-se:

[...] como um instrumento didático e tecnológico,

constituindo-se em uma ferramenta que proporciona conhecimento, favorece a consciência crítica e a promoção da saúde. Os vídeos educativos têm sido utilizados em diversas experiências pedagógicas demonstrando a relevância da sua aplicabilidade no processo de ensino aprendizagem, pois combinam vários elementos, tais como imagens, texto e som em um único objeto de promoção do conhecimento (7).

Para facilitar esse entendimento, um vídeo sobre as ouvidorias foi criado, para que diversos públicos conheçam o serviço e utilizem a ouvidoria SUS como um canal de participação e controle social.

MÉTODO

Na escolha do método foram considerados aspectos como o público que se deseja atingir, e a facilidade na divulgação das informações de forma mais célere e de fácil absorção do conteúdo. O material escolhido para a elaboração dos vídeos foi selecionado pelas autoras, com as informações necessárias para se ter noções básicas de como acessar os serviços de ouvidoria e em que situações. Tendo como uma das intenções, a de socialização desse conteúdo nas salas de espera dos serviços de saúde.

A presença desses suportes nesses ambientes pode ser entendida como o reconhecimento do valor da imagem em movimento em/ou para ações pedagógicas, o que justifica a crescente importância dos estudos que se voltam à compreensão de aspectos relacionados a essa temática (8). Para elaboração do vídeo educacional foi pesquisado na internet um programa que trabalhasse com vídeo animação. Dentre os encontrados, optamos pelo Powtoon devido a disponibilidade de uma versão gratuita simplificada e com ferramentas de fácil manuseio. A versão do programa pode ser acessada em: <https://www.powtoon.com/account/login/> Acesso ao vídeo: https://www.youtube.com/watch?v=Kul_mU08Rnc

RESULTADOS E DISCUSSÃO

O advento de novas tecnologias emancipatórias, como o vídeo educativo, tem possibilitado ao profissional de saúde maneiras criativas e inovadoras de trocar conhecimento com o público, despertando interesse e promovendo melhor aprendizado.

Pretende-se com o vídeo educacional ampliar a possibilidade de acesso à informação sobre o serviço de ouvidoria, através da divulgação em meios eletrônicos, entre os usuários, preceptores, profissionais de saúde e conselheiros de saúde; e nos cenários do SUS através de salas de espera nas Unidades de Saúde.

Ao profissional da saúde compete a responsabilidade de promover a saúde nas comunidades e, portanto, faz-se necessário usar os avanços tecnológicos de maneira a assegurar o compromisso social, a luta e o combate às doenças, ampliação dos espaços de participação social, para isso deve-se utilizar materiais que auxiliem a educação em saúde. A Ouvidoria SUS foi uma estratégia adotada para o fortalecimento do controle social, ampliando os canais democráticos de participação da população. Nesse sentido a divulgação do vídeo educacional junto aos profissionais de saúde, usuários, estudantes e conselheiros de saúde é

de suma importância para a educação cidadã e fomento da participação social nas políticas públicas.

CONCLUSÃO

As ouvidorias do SUS têm como objetivo aprimorar o acesso, pelos cidadãos, às informações sobre o direito à saúde e ao seu exercício e possibilitar a avaliação permanente dos serviços de saúde, com vistas ao aprimoramento da gestão do SUS. As Ouvidorias têm sido um canal democrático de estímulo à participação social, nesse caminho os vídeos são ferramentas interessantes que abordam o conteúdo de forma leve, direta, possibilitando a utilização de conteúdo teórico proporcionando o ensino aprendizagem.

REFERÊNCIAS

1. Ministério da Saúde (BR), Conselho Nacional de Saúde. Constituição Federal de 1988 (Artigos 196 a 200) [Internet]. Brasília: Ministério da Saúde; 1988 [citado 2020 out 24]. Disponível em: http://conselho.saude.gov.br/web_sus20anos/20anosus/legislacao/constituicaoofede
2. Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990 (BR). Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Diário Oficial da União [internet]. 1990 set 20 [citado 2020 out 23]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm
3. Brasil. Ministério da Saúde. Portaria nº 2.416, de 7 de novembro de 2014. Estabelece diretrizes para a organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) e suas atribuições. Brasília: Ministério da Saúde; 2014.
4. IBGE aponta que 71,5% da população brasileira depende do SUS. Rio de Janeiro: IBGE, 2020. Disponível em: <https://atarde.uol.com.br/saude/noticias/2137933-ibge-aponta-que-715-da-populacao-brasileira-depende-do-sus> Acesso em: out.2020.
5. Salvador PTCO, Oliveira RKM, Costa TD, Santos VEP, Tourinho FSV. Tecnologia e inovação para o cuidado em enfermagem. Rev enferm (Rio de Janeiro) [periódico na internet]. 2012 [citado 2020 out.24]; 20(1):111-7. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/enfermagemuerj/article/view/4004>
6. Lima VS, Azevedo NAA, Guimarães JMX, Pereira MM, Agostinho Netto J, Souza LM, et al. Produção de vídeo educacional: estratégia de formação docente para o ensino na saúde. RECIIS – Rev Eletron Comun Inf Inov Saúde (Rio de Janeiro) [periódico na internet]. 2019 [citado 2020 out. 24]; 13(2): 428- 38. Disponível em: <https://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/1594b/2282>
7. Dalmolin A, Girardon-Perlini NMO, Coppetti LC, Rossato GC, Gomes JS, Silva MEN. Vídeo educativo como recurso para educação em saúde a pessoas com colostomia e familiares. Rev. Gaúcha Enferm [periódico na internet]. 2016 [citado 2020 out. 24]; 37(no.espe):e68373. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/rgenf/v37nspe/0102-6933-rgenf-1983-14472016esp68373.pdf>
8. AS MB, Siqueira VHF. Análise foucaultiana de vídeos educativos para as Ciências da Saúde: ensaiando uma metodologia. Interface (Botucatu) [periódico na internet]. 2011 [citado 2020 out.24]; 15(37): 601-612. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/icse/v15n37/a22v15n37.pdf>

Como citar

Galindo FSA, Santos EO, Lourenço MN, Sampaio JF. A ampliação dos espaços de participação social no Sistema Único De Saúde através das ouvidorias. Revista Portal: Saúde e Sociedade, 6 (único):e02106026. DOI:10.28998/rpss.e02106026.



Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.