

Direitos na Saúde: Saiba como protegê-los!



**SÉRIE: Lutando pelos seus
direitos na saúde mental**

2ª Edição Revisada e Ampliada

Edição Pinhais PR

ATENÇÃO!

Os endereços informados nesta cartilha podem sofrer alterações. Por isso, antes de você ir até os locais indicados, verifique se eles permanecem os mesmos.

Todos os números de telefone de Curitiba e Pinhais são DDD 41
Os demais vem acompanhados dos respectivos DDD.

APRESENTAÇÃO

SÉRIE - LUTANDO PELOS SEUS DIREITOS NA SAÚDE MENTAL

O objetivo da série *“Lutando pelos seus Direitos na Saúde Mental”* é divulgar amplamente os diferentes espaços de defesa dos direitos da pessoa com transtorno mental. Nossa intenção é que a população saiba exatamente quais são estes espaços e como acioná-los.

A produção é fruto de parceria entre a Associação de Apoio aos Portadores de Distúrbios de Ordem Mental (AADOM) e o departamento de Terapia Ocupacional do Setor de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Paraná - UFPR.

Esta cartilha é um dos materiais integrantes desta série e congrega informações sobre os diferentes equipamentos de denúncias. Neste momento, demos ênfase ao território do Estado do Paraná, com foco em Curitiba e Região.

Acreditamos que, embora o material seja direcionado para proporcionar suporte à realização de denúncias e ao controle e fiscalização das ações públicas no campo da saúde, seu uso pode auxiliar o exercício da cidadania nas mais variadas áreas.

Cada um de nós pode auxiliar na construção de serviços públicos de maior qualidade, fiscalizando as ações do governo, denunciando irregularidades, compartilhando experiências, dificuldades e sugestões sobre os mais diversos atendimentos e serviços.

Consultando as informações deste material ficará mais fácil lutar por seus direitos e garantir a melhoria nos serviços públicos para você e toda a comunidade.

VOCÊ POSSUI ESSE PODER!



SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (ANS) | 03 |
| AUXÍLIO À IMPRENSA | 04 |
| COMISSÃO DE ÉTICA | 06 |
| CONSELHOS DE FISCALIZAÇÃO PROFISSIONAL | 07 |
| CONSELHOS DE SAÚDE | 09 |
| CONSELHOS LOCAIS DE SAÚDE | 11 |
| DEFENSORIA PÚBLICA | 12 |
| ÓRGÃOS DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS | 14 |
| DIRETOR, CHEFE DE SERVIÇO E SECRETÁRIO DE SAÚDE | 16 |
| JUIZADO ESPECIAL CÍVIL (JEC) | 17 |
| ORGANIZAÇÕES NÃO GOVERNAMENTAIS | 18 |
| OUVIDORIA | 21 |
| PODER JUDICIÁRIO | 23 |
| PROCON | 24 |
| MINISTÉRIO PÚBLICO (MP) | 25 |
| TRIBUNAL DE CONTAS | 27 |
| VIGILÂNCIA SANITÁRIA | 29 |
| DISQUE | 30 |



O QUE É?

A ANS é uma agência reguladora dos planos e seguros de saúde no Brasil, criada em 2000 e vinculada ao Ministério da Saúde. A ANS tem a finalidade de regulamentar e fiscalizar a saúde suplementar, assim como promover a defesa do interesse público.



QUANDO PROCURAR?

Quando o consumidor tiver denúncias de irregularidades e problemas com operadoras de saúde, bem como infrações às normas de saúde suplementar, violações de direitos individuais ou coletivos ou atos ilegais relacionados à saúde suplementar.

Disque ANS

Fone: 0800 701 9656 / (41) 3223-0880 / 3225-2877

Horário de atendimento: De segunda a sexta, das 8h30min às 16h30min, exceto feriados nacionais.

Site: www.ans.gov.br

Denúncias e contato online: <http://www.ans.gov.br/index.php/aans/central-de-atendimento/formulario-de-atendimento>

Endereços da ANS pelo Brasil: <http://www.ans.gov.br/aans/nossos-enderecos>

Em Curitiba:

Endereço: Dr. Carlos de Carvalho, 373 - Conj. 902 - Centro - Curitiba/PR - CEP: 80410-180

Abrangência: Paraná e Santa Catarina

AUXÍLIO À IMPRENSA



O QUE É?

Uma alternativa para denunciar uma situação que você viveu e para divulgar seu caso é pedindo auxílio à imprensa. Jornais impressos, de rádio, programas de TV e sites e blogs jornalísticos são meios de grande circulação que podem trazer seu problema a conhecimento público. Através deles, autoridades e órgãos podem ser pressionados a agir e até serem penalizados. Em casos de grande comoção pública, a imprensa consegue ser o instrumento desencadeador de grandes transformações, sendo por isso chamado por algumas pessoas de “o 4º poder”.



QUANDO PROCURAR?

Todos os Instrumentos legais foram criados para a resolução de conflitos, contudo acionar a imprensa pode ser uma alternativa quando esses se tornam insuficientes. É fundamental, quando levar seu caso aos veículos de comunicação, que haja provas, como imagens, documentos, áudios, etc, que podem até ser de baixa qualidade desde que possam ser compreendidos. Mesmo com baixa resolução, vídeos caseiros mostram-se um ótimo instrumento midiático de “prova”. Entretanto, lembre-se que a imprensa, como qualquer outra empresa, se mantém através do lucro e por isso dificilmente se interessará em casos que não possam ter audiência. Também tenha grande cuidado à preservação de sua identidade, autorizando a imprensa a utilizar seu material ou depoimento desde que não exponha sua identidade, caso isso possa comprometê-lo.



COMO ACIONAR?

Veículos de grande circulação possuem canais de comunicação com o público, geralmente chamados, nos sites, de “sugestão de pauta”. Por telefone ou e-mail, comunique seu caso a eles, lembrando sempre que é importantíssimo ter provas ou então meios de o jornalista confirmar a veracidade da informação. Caso a grande mídia não queira abordar seu caso, há ainda veículos alternativos. Um deles é o Centro de Mídia Independente (CMI), site em que o próprio cidadão pode escrever sua notícia.

Rede Massa

Sugestão de pauta:

Site: www.redemassa.com.br/vozdamassa.html

Fone: 3091-9000

Jornal Gazeta do Povo

Sugestão de pauta:

Site: www.gazetadopovo.com.br/faleconosco/

Fone: 3321-5000

Centro de Mídia Independente

E-mail: contato@midiaindependente.org

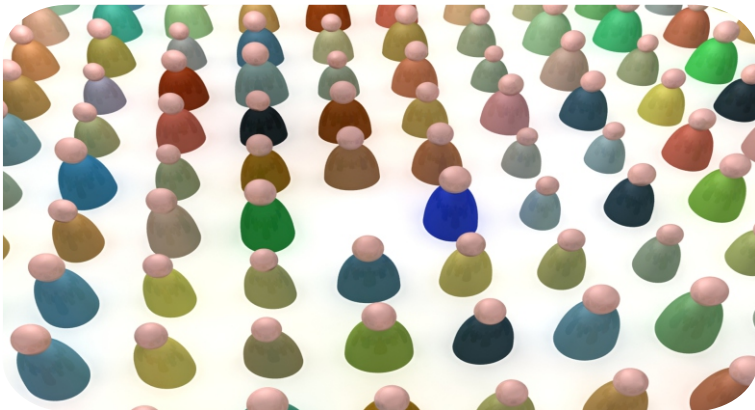
Site: www.midiaindependente.org

Blog da Joice

www.blogdajoice.com

Associação Rádio Comunitária Nova Pinhais

Fone: 9669-9102



COMISSÃO DE ÉTICA



O QUE É?

A Comissão de Ética Médica está presente na maioria dos hospitais e em alguns outros equipamentos, como ambulatórios e clínicas. A Comissão de Ética Médica tem a responsabilidade de informar ao Conselho Regional de Medicina qualquer denúncia ou suspeita de atitudes que infrinjam as normas do Código de Ética Médica. Ainda existem os Comitês de Ética em Pesquisa, estruturados para acompanhar e fiscalizar quaisquer pesquisas com seres humanos, de maneira a primar pela proteção dos voluntários.



QUANDO PROCURAR?

A Comissão de Ética Médica deve ser acionada em casos de negligências, postura e procedimentos inadequados do médico, erro ocorrido durante o atendimento e que tenha causado algum tipo de dano ao paciente, omissão de socorro, entre outros. O Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) deve ser acionado quando os aspectos éticos das pesquisas que envolvem seres humanos não estão sendo cumpridos.



COMO ACIONAR?

Pergunte, no hospital ou no equipamento de saúde, como você pode entrar em contato com a Comissão de Ética Médica ou o Comitê de Ética. É necessário informá-los sobre o problema ocorrido e solicitar a abertura de sindicância para apurar o caso.

LEMBRE-SE: Ao ser convidado a participar como voluntário de uma pesquisa, você deve assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Nesse documento, normalmente, você encontra a informação sobre como contatar o Comitê de Ética da instituição que autorizou a pesquisa.

CONSELHOS DE FISCALIZAÇÃO PROFISSIONAL



O QUE SÃO?

Diversas profissões da área da saúde, como farmacêutico, médico, enfermeiro, terapeuta ocupacional, psicólogo, fisioterapeuta, entre outros, possuem Conselhos Regionais e Federais que regulamentam a prática do profissional. Caso os profissionais apresentem má conduta, o paciente pode acionar o Conselho, que deverá averiguar a denúncia. Este órgão não dá reparações à pessoa prejudicada, porém, se condenado, o profissional pode sofrer sanções que vão da advertência até a cassação de seu diploma.



QUANDO PROCURAR?

É indicado procurar o Conselho quando você se sentir injustiçado com o atendimento ou com a conduta individual de cada profissional, que tenha resultado em dano à saúde.



COMO ACIONAR?

As denúncias devem ser feitas através de um ofício encaminhado ao devido Conselho. Os ofícios podem ser encontrados nos sites de cada órgão. Caso não haja, eles devem ser procurados para repassarem o modelo de denúncia.

Conselho Regional de Medicina do Estado do Paraná

Endereço: Rua Victório Viezzer, 84 - Vista Alegre - Curitiba/PR

Fone: 3240-4000 / Fax: 3240-4001

Site: www.crmpr.org.br

E-mail: protocolo@crmpr.org.br

Atendimento: Das 08h às 18 horas

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional – CREFITO8

Endereço: Rua Jaime Balão, 580 - Hugo Lange - Curitiba/PR

Fones: 0800 645 2009 / 3264-8097 / Fax: 3095-9400

Site: www.crefito8.org.br

E-mail: fiscalizacao@crefito8.org.br

Atendimento: De segunda a Sexta Das 08h às 12h e das 13h às 19h

CONSELHOS DE FISCALIZAÇÃO PROFISSIONAL

Conselho Regional de Psicologia

Endereço: Avenida São José, 699 - Cristo Rei - Curitiba/PR

Fone: 3013-5766 / Fax: 3013-4119

Site: www.crprr.org.br

Atendimento: De segunda a sexta das 09h às 17h

Conselho Regional de Enfermagem do Paraná

Endereço: Av. Agostinho Leão Júnior, 55 - Alto da Glória - Curitiba/PR

Fone: 3301-8500 / Fax: 3016-2755

Site: www.corenpr.org.br

E-mail: faleconosco@corenpr.org.br

Atendimento presencial: Das 8h às 17h - Distribuição de senhas das 8h às 14h

Conselho Regional de Nutrição

Endereço: Rua Marechal Deodoro, 630 - Conj. 203 - Centro - Curitiba/PR

Fone: 3224-0008

Site: www.crn8.org.br

E-mail: fiscalizacao@crn8.org.br | crn8@crn8.org.br

Atendimento: De segunda a sexta das 09h às 17h

Conselho Regional de Fonoaudiologia

Endereço: Rua XV de Novembro 266 - Conj. 71 - 7º andar - Curitiba/PR

Fone: 3016-8951 | 3016-8792

Site: www.crefono3.org.br

Atendimento: Das 09h às 17h

Conselho Regional de Serviço Social

Endereço: Rua Monsenhor Celso, 154 – 13º andar - Centro - Curitiba/PR

Fone: 3232-4725

Site: www.cresspr.org.br

Atendimento: Das 9h às 12h e das 13h às 18h



O QUE SÃO?

Os Conselhos de Saúde têm a tarefa de fiscalizar os serviços de saúde, formular estratégias para a execução das políticas públicas de saúde e acompanhar como o dinheiro público está sendo usado nessa área. Os Conselhos existem nos níveis Federal, Estadual e Municipal e são abertos à participação de todos os segmentos da população; sejam os de profissionais de saúde, gestores e prestadores de serviços e, principalmente, os de usuários do SUS. Metade dos participantes dos conselhos é formada por usuários do SUS, como nós! Os Conselhos e conselheiros também recebem denúncias sobre as dificuldades que encontramos na saúde.



QUANDO PROCURAR?

Quando for necessário:

- Denunciar atendimento precário nos serviços de saúde;
- Denunciar desvio de recursos públicos;
- Denunciar cobrança pela prestação de serviços públicos;
- Sugerir ideias para melhorar a assistência em saúde;
- Sugerir ideias para melhorar as políticas públicas de saúde.



COMO ACIONAR?

Acione o Conselho das seguintes formas: por meio de carta; indo às reuniões; ou através de um conselheiro que o represente.

LEMBRE-SE: Boa parte dos conselheiros é formada por usuários do SUS como nós! Participe e informe-os sobre as dificuldades que você está vivenciando na saúde, **caso contrário eles jamais saberão!**

CONSELHOS DE SAÚDE

Conselho Municipal de Saúde de Pinhais

Endereço: Rua Guilherme Weiss, 320 Estância Pinhais - Pinhais / PR

Fone: 3912-5484

E-mail: conselho.saude@pinhais.pr.gov.br

Site: <http://www.pinhais.pr.gov.br>

Atendimento: Segunda à Sexta

Das 8:00 as 12:00 e 13:00 às 17:00

Conselho Municipal Antidrogas -COMAD

Endereço: Rodovia Deputado João Leopoldo Jacomel, 12050 Centro - Pinhais/PR

Fone: 3912-5219

Atendimento: Segunda à Sexta

Das 8h às 12h e 13h às 17h

Conselho Estadual de Saúde do Paraná

Endereço: Rua Piquiri 170 – Rebouças – Curitiba/PR

Fone: 3330-4313 / Fax: 3330-4315

E-mail: cespr@sesa.pr.gov.br

Site: <http://www.conselho.saude.pr.gov.br>

Para mais informações sobre os Conselhos de Saúde, contate:

Conselho Nacional de Saúde

Esplanada dos Ministérios, Bloco G, - Anexo B - Sala 104 B - Brasília/DF

CEP: 70058-900

Fones: (61) 3315-2150 / 3315-2151 / Fax: (61) 3315-2414 / 3315-2472

E-mail: cns@saude.gov.br

Site: <http://conselho.saude.gov.br>





O QUE SÃO?

A sua cidade pode ter Conselhos Locais funcionando nos hospitais, Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) e nos postos/unidades de saúde (UBS) do seu bairro. Os Conselhos Locais, geralmente ligados ao Conselho Municipal de Saúde, são compostos pela população usuária dos serviços de saúde, pelos trabalhadores e pelos administradores do serviço de saúde. Os membros do Conselho Local recebem denúncias, queixas e sugestões da população para melhorar a qualidade da assistência em saúde. São tarefas dos Conselhos Locais de Saúde: avaliar a condição e qualidade da estrutura do serviço e dos atendimentos; planejar melhorias e decidir sobre a prestação de serviços e atendimentos.



QUANDO PROCURAR?

Quando for necessário:

- Apresentar dificuldades e problemas referentes ao equipamento de saúde (UBS, CAPS, hospital e etc.) onde você buscou ou recebeu atendimento;
- Fazer denúncias sobre as irregularidades presentes nos serviços de saúde;
- Apresentar sugestões para melhoria da assistência em saúde.



COMO ACIONAR?

Vá até a Unidade de Saúde/Posto de Saúde, CAPS ou hospital do seu bairro, pergunte qual o dia e horário e os dias das reuniões do Conselho Local de Saúde. Você pode ir pessoalmente à reunião fazer suas queixas ou procurar algum dos conselheiros locais (muitos deles são seus vizinhos), explicar o que aconteceu, solicitando que ele leve suas reclamações para o Conselho Local. Participe e ajude a melhorar a qualidade dos serviços de saúde de seu município!

No link abaixo, você terá acesso aos números de telefone e endereços das Unidades de Saúde do município de Pinhais. Pergunte sobre as reuniões do Conselho Local!

<http://www.pinhais.pr.gov.br/FreeComponent4content3222.shtml>

Se não existir Conselho Local, solicite a coordenação da UBS, ouvidoria e /ou ao Conselho Municipal de Saúde sua implantação.



O QUE É?

A Defensoria Pública tem o dever de realizar orientação jurídica, promover os direitos humanos e defender os direitos individuais e coletivos, prestando assistência jurídica gratuita àqueles que não têm condições de pagar um advogado e as despesas de um processo judicial. O usuário que tiver problemas com o Governo Federal deverá recorrer à Defensoria Pública da União. Para as questões e problemas enfrentados na área da saúde, muitas vezes relacionados aos serviços de saúde do Município ou Estado, o usuário deverá procurar as Defensorias Estaduais. É nesse caso, por exemplo, que frequentemente ocorrerão as denúncias relacionadas ao SUS.



QUANDO PROCURAR?

Para esclarecer dúvidas quanto ao seu direito ou quando se sentir prejudicado e precisar promover uma ação contra alguém. **Vale ressaltar que o cidadão somente poderá contar com este órgão se ele comprovar insuficiência de recursos.** Segundo a Defensoria Pública do Estado do Paraná: “Carente é aquele cidadão, residente na Capital, cuja renda mensal não ultrapasse três salários mínimos, dela descontando-se meio salário mínimo por dependente e despesas relacionadas ao pagamento de aluguel ou prestação do imóvel onde reside, condomínio, descontos obrigatórios e educação de seus dependentes.”



COMO ACIONAR?

Quando houver a necessidade de serviços de assistência jurídica gratuita você deverá dirigir-se até à Defensoria Pública ou à Procuradoria de Assistência Judiciária. Será necessário relatar o problema e apresentar os documentos pessoais como: carteira de trabalho, comprovante de renda e declaração própria acerca da impossibilidade financeira. Outros documentos talvez sejam necessários, mas na própria Defensoria o atendente dará instruções sobre os protocolos necessários.

Sede da Defensoria Pública do Estado do Paraná em Pinhais

Endereço: Rua Primeiro de Maio, 428, Centro - Pinhais / PR

Fone: 3668-4958

Horário de Atendimento inicial: Segunda e quinta-feira das 8h30 às 13h30.

Defensoria Pública Geral da União

Endereço: Rua Voluntários da Pátria, 547- Centro - Curitiba/PR

Fone: 3320-6400 / Fax: 3320-6441 / Plantão: 8862-7998

Site: www.dpu.gov.br



ÓRGÃOS DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS



O QUE SÃO?

São órgãos do Governo que atuam como canal para receberem denúncias sobre violações dos direitos humanos. Quando a denúncia é recebida ocorre uma investigação onde os fatos são apurados. Existem Comissões de Direitos Humanos ligadas ao poder Legislativo (Câmara dos Deputados, Assembleias Legislativas e Câmaras Municipais), além de Secretarias e Conselhos de Direitos Humanos ligados ao poder Executivo (Prefeituras, Governos Estaduais e Presidência).



QUANDO PROCURAR?

Sempre que ocorrer, nas unidades de serviços de saúde ou em qualquer outra ocasião, a violação dos direitos humanos e de cidadania, como preconceito, abandono, discriminação, maus tratos e demais formas de violência e atentados contra a dignidade humana.



COMO ACIONAR?

Deve ser encaminhada uma carta ou e-mail à Comissão, Secretaria ou Conselho de Direitos Humanos, relatando o ocorrido.

ÓRGÃOS DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS

Comissão de Direitos Humanos e Minorias da Câmara dos Deputados

Endereço: Câmara dos Deputados - Anexo 2 - Pavimento superior

Ala A - Sala 185 -Brasília/DF - CEP: 70160-900

Fone: (61) 3216-6570 / Fax: (61) 3216-6580

Site: www.camara.gov.br/cdh

Para deixar sua denúncia: 1-Ao entrar no site da Comissão, clique no link “fale com a comissão” e preencha os campos; 2-Ao entrar no site da Comissão, você também pode clicar em “presidência”, clicar no presidente da comissão e conversar com ele ou um de seus assistentes por telefone ou clicando no espaço “fale com o deputado”.

Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República

Endereço: Setor Comercial Sul - Ala B - Quadra 9 - Lote C - Ed. Parque Cidade Corporate -Torre A - Brasília/DF - CEP: 70308-200

Site: <http://portal.sdh.gov.br/>

Fone: através do acesso ao site, clique em “fale com a SDH”

E-mail: direitoshumanos@sdh.gov.br

Secretaria Estadual da Justiça, Cidadania e Direitos Humanos (SEJU)

Endereço: Palácio das Araucárias – Rua Jacy Loureiro de Campos S/N - Curitiba/PR

Fone: 3221-7200

Site: www.justica.pr.gov.br

Para deixar sua denúncia: 1.Ao entrar no site da SEJU, clique no link “fale conosco” e preencha os campos;

Secretaria Executiva do Conselho Permanente de Direitos Humanos do Paraná (COPED)

Endereço: Palácio das Araucárias - Rua Jacy Loureiro de Campos S/N

Ala D - Curitiba/PR

Fone: 3221-7243

Site: www.codic.pr.gov.br

E-mail: copedh@seju.pr.gov.br

Centro de Referência em Direitos Humanos de Pinhais - CRDH

Endereço: Rua Primeiro de Maio 428, Centro - Pinhais/PR

Fone:3912-5218

DIRETOR, CHEFE DE SERVIÇO E SECRETÁRIO DE SAÚDE

O QUE É?

Nos serviços de saúde há sempre um chefe ou diretor que é responsável pelo bom funcionamento e administração dos serviços. No SUS, todos os serviços encontram-se vinculados às Secretarias Municipais ou Estaduais de saúde, responsáveis por todo serviço oferecido pela rede do SUS.

QUANDO PROCURAR?

Acione os chefes dos serviços para fazer reclamações quando houver despreparo dos profissionais ou quando for constatada sua falta nos postos de atendimento. Denuncie também quando o atendimento não for realizado de maneira satisfatória, quando os horários não forem cumpridos causando grande fila de espera e demora para o atendimento, quando houver falta de organização ou falta de equipamentos, materiais, aparelhos, medicamentos, entre outras questões.



COMO ACIONAR?

Faça uma carta relatando suas queixas e mande ao diretor do serviço, com cópia para o secretário municipal ou estadual da saúde, insistindo por uma resposta satisfatória e rápida. Você pode também acessar a ouvidoria local do equipamento e do Município/Estado, solicitando posicionamento do chefe do serviço e do secretário ou de seus representantes a respeito do caso. Não se esqueça de solicitar recebimento da queixa por escrito ou anote o protocolo de atendimento.

LEMBRE-SE: É interessante falar com o chefe do serviço, mas também é importante, para que o problema seja resolvido com maior rapidez, avisar o secretário municipal de saúde ou seu representante. Muitas vezes a efetividade para a resolução do problema é potencializada ao acessar, também, dependendo do caso, outras instâncias apresentadas nesta cartilha.

Secretaria Municipal de Saúde de Pinhais:

Endereço: Rua Guilherme Weiss, 320 - Estância Pinhais -Pinhais/PR

Fone: 3912-5300

E-mail: saude@pinhais.pr.gov.br

Atendimento: Segunda a Sexta das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Secretaria Estadual de Saúde do Paraná

Endereço: Rua Piquiri, 170 - Rebouças - Curitiba/PR

Fone: 3330-4300 / 3330-4406 / 3330-4400



O QUE É?

O JEC, antes conhecido como “Juizado de Pequenas Causas”, tem o objetivo de agilizar o atendimento nos processos jurídicos mais simples. O cidadão pode acionar este equipamento somente para ações de até 20 salários mínimos (caso você esteja sem advogado) ou até 40 salários mínimos (caso você esteja com advogado). O Juiz, após analisar o processo, decide quem tem razão. Quem perder pode recorrer uma única vez.



QUANDO PROCURAR?

Para denunciar problemas com hospitais, clínicas e laboratórios privados. Vivências preconceituosas, danos morais e materiais também podem ser denunciadas no JEC, que julgará tais casos. Na hora da denúncia, você propõe o valor indenizatório que poderá ou não ser acatado de acordo com a negociação (lembre-se que o valor solicitado não poderá ultrapassar 40 salários mínimos). Em último caso, a indenização será definida na sentença do juiz.



COMO ACIONAR?

O cidadão que quiser utilizar o JEC deve ir à sede do estabelecimento, com os originais do RG e CPF ou Carteira de Habilitação e comprovante de endereço.

Para economizar seu tempo, chegue no JEC com a situação/fatos já escritos em folha A4, junto com os documentos necessários para comprovar o ocorrido e anexá-los no processo. São exemplos desses documentos: prontuário, receitas, prescrições, notas fiscais, contratos, etc. Tenha consigo, também, as informações das testemunhas, se houver. Leve ao JEC os originais e uma cópia de todos os documentos.

Juizado Especial Cível

Endereço: 21 de Abril, 199 - Estância Pinhais - Pinhais / PR

Fone: 3653-7584 - ramal 4

Horário de Atendimento: das 12h às 18h.



O QUE SÃO?

São entidades, sem fins lucrativos, organizadas muitas vezes por usuários e/ou familiares com a intenção de enfrentar diferentes problemas sociais e/ou proteger determinadas populações (pessoas com transtornos mentais, pessoas em situações de rua, pessoas com deficiências, HIV, etc.). Estas organizações muitas vezes são nosso ponto de apoio para dar encaminhamento a denúncias diversas sobre os serviços de saúde, auxiliando na melhora dos serviços do SUS.



QUANDO PROCURAR?

Entrar em contato com as diferentes ONGs e Associações de seu interesse pode ser interessante para fortalecer parcerias e lutas coletivas em defesa dos cidadãos. Estas entidades podem dar encaminhamento a determinados problemas para que sejam resolvidos; participar de atos públicos e manifestações; realizar denúncias e levar informações e reclamações ao Ministério Público.



COMO ACIONAR?

Procure entrar em contato com a entidade de seu interesse através de e-mail, telefone ou vá até ela pessoalmente. Em relação a saúde mental, uma importante organização é a Associação de Apoio aos Portadores de Distúrbios de Ordem Mental (AADOM).

A AADOM procura oferecer informação em relação aos diversos temas envolvidos com o campo da saúde mental, auxiliar na estruturação e no acompanhamento de denúncias a qualquer forma de violação dos direitos da pessoa com transtorno mental, além de proporcionar acolhimento e construção conjunta de diálogos para a resolução ou amenização de problemáticas vivenciadas por esta população e seus familiares. A AADOM também recebe denúncias através de seu site sobre os diferentes serviços de saúde mental, procurando dar orientações aos usuários, familiares e profissionais para auxiliá-los no encaminhamento das denúncias.

Associação de Apoio aos Portadores de Distúrbio de Ordem Mental (AADOM)

Site: www.aadom.org.br

E-mail: aadom@aadom.org.br

Contato: <http://www.aadom.org.br/fale-conosco>

Denúncias: <http://www.aadom.org.br/denuncie>

Associação de Atendimento e Apoio ao Autista (AAMPARA)

Site: www.aamparaautismo.org.br

Fone: 8416-9537

E-mail: aamparaautismo@yahoo.com.br

Associação Rádio Comunitária Nova Pinhais

Fone: 3669-0102 / 96918778

E-mail: aloísio_franca@honda.com.br

Associação de Moradores do Projeto Aldeia

Fone: 8842-8498

E-mail: euniceangela294@yahoo.com.br

Associação do Centro Comunitário do Jardim Weisspolis e Vargem Grande

Fone: 3667-2121 / 9258-6553

E-mail: rosalinaluz@yahoo.com.br

Associação de Mulheres e Meio Ambiente (AMMA)

Fone: 8842-8498

E-mail: euniceangela294@yahoo.com.br

ORGANIZAÇÕES NÃO GOVERNAMENTAIS

APMF / Escola Estadual Professor Daniel Rocha

Fone: 3668-0915 / 8806-4040

E-mail: leonilde01@hotmail.com

Paróquia Nossa Senhora da Boa Esperança

Fone: 3667-3998 / 9937-9829

E-mail: josilva190153@gmail.com

Paróquia Nossa Senhora da Saúde

Fone: 3667-9258 / 9619-6923

Pastoral da Saúde - Seminário São Camilo

Fone: 9937-9829

E-mail: josilva190153@gmail.com / scamilo@camilianos.org.br

Pastoral da Sobriedade

Fone: 9643-7781

E-mail: rosexduraes@hotmail.com

União Esporte Clube Pinhais

Fone: 9112-8464

E-mail: everlyadvocacia@ig.com.br

LEMBRE-SE: Existem várias pessoas trabalhando, muitas vezes de maneira gratuita, para defender nossos direitos! Participe e informe-os sobre as dificuldades que você está vivenciando na saúde, **senão eles jamais saberão!**



O QUE É?

A Ouvidoria está presente em hospitais, serviços e órgãos públicos de saúde. Este órgão recebe e analisa reclamações e sugestões dos usuários e, em seguida, os encaminha para os órgãos competentes. É seu papel, ainda, acompanhar os procedimentos, soluções e manter o usuário informado sobre os encaminhamentos de sua queixa ou sugestão.

Diversos serviços de saúde que frequentamos têm sua própria ouvidoria. A cidade de Pinhais e o Ministério da Saúde têm ouvidorias que recebem as denúncias através de telefone gratuito!

A ouvidoria é um órgão interno, seja do serviço, seja da cidade, do Estado ou da Federação, que recebe e apura as denúncias que lhe chegam.



QUANDO PROCURAR?

Quando for necessário:

- Denunciar má qualidade da assistência em saúde;
- Sugerir melhorias na prestação de assistência em saúde;
- Insatisfação quanto aos serviços prestados;
- Obter informações quanto aos serviços;
- Denunciar cobranças indevidas de consultas ou exames, sejam realizadas diretamente pelos equipamentos públicos de saúde ou por prestadores de serviço conveniados com o SUS.



COMO ACIONAR?

Acione a ouvidoria por meio de telefone, carta ou pessoalmente. Pergunte no estabelecimento de saúde que você frequenta sobre como entrar em contato com a ouvidoria.

LEMBRE-SE: Ao encaminhar seu problema para a ouvidoria, é importante não se restringir à ouvidoria do serviço que você frequenta. Assim, você coloca mais gente para fiscalizar a situação. Se você avisar somente a ouvidoria do hospital, apenas os profissionais do hospital vão fiscalizar a denúncia. Mas, avisando também a prefeitura da cidade, além dos profissionais do hospital, seus “chefes” também serão envolvidos durante a apuração dos fatos. **Em resumo:** Acione também a ouvidoria do Município, do Estado e da União.

OUVIDORIA

Ouvidoria Municipal da Saúde – Pinhais

Endereço: Rua Guilherme Weiss, 320 - Estância Pinhais - Pinhais/PR

Fone: 3912-5313

E-mail: ouvidoria.saude@pinhais.pr.gov.br

Atendimento: Segunda a Sexta das 8h às 12h e 13h às 17h

Ouvidoria Estadual de Saúde – Paraná

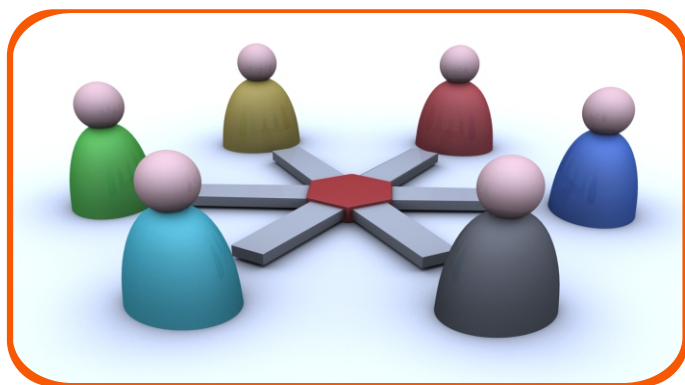
Endereço: Rua Piquiri, 170 – Rebouças - Curitiba/PR

Fone: 0800-644-4414

Ouvidoria Geral do SUS – Brasil

Endereço: Ministério da Saúde - Esplanada dos Ministérios Bloco G -
Brasília/DF - CEP: 70058-90

Fone: 136





O QUE É?

É função do Poder Judiciário julgar qualquer afronta ou lesão aos direitos. Desde que preenchidas as formalidades, todo cidadão pode procurar a Justiça, levando seu caso a um Juiz de Direito. A petição inicial é o primeiro procedimento para esse acesso à Justiça e deve ser elaborada e assinada por um advogado. Desta forma, o processo instituído poderá ser avaliado por um Juiz, o qual analisará o pedido do autor do processo, as provas e escutará as partes envolvidas. A partir desta análise, o Juiz posiciona-se tomando decisão frente ao processo. Porém, caso haja um descontentamento a respeito dessa decisão, aquele que perder poderá recorrer aos Tribunais.



QUANDO PROCURAR?

Você pode acionar essa opção quando há falhas ou omissão na prestação de serviços de saúde. Caso ganhe o processo, é possível conseguir o atendimento que é necessário, como exames, consultas, cirurgias, medicamentos, etc. Através da instauração do processo, o cidadão pode solicitar também indenização ou reparação dos danos advindos de atendimentos de má qualidade ou da falta de atendimentos.



COMO ACIONAR?

O cidadão poderá contratar um advogado particular ou recorrer à assistência judiciária gratuita. O Ministério Público pode também representar o cidadão, associação ou entidade, judicialmente, abrindo processo junto ao Poder Judiciário.



O QUE SÃO?

Os Procons são órgãos estaduais e municipais de proteção e defesa do consumidor. Eles trabalham atendendo diretamente os consumidores, com o objetivo de orientar, educar e defendê-los contra abusos nas relações de consumo. Os Procons são órgãos auxiliares do Poder Judiciário, que tentam solucionar previamente os conflitos entre o consumidor e a empresa que vende um produto ou presta um serviço. Quando não há acordo, o caso é encaminhado para o Juizado Especial Cível.

Os órgãos são componentes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), formado pelos Procons, Ministério Público, Defensoria Pública e entidades civis de defesa do consumidor, como o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IBDC). Estes órgãos atuam de forma complementar para receber denúncias, apurar irregularidades e promover a proteção e defesa dos consumidores.



QUANDO PROCURAR?

Quando você se sentir prejudicado na compra de um produto ou na contratação de um serviço ou até mesmo quando você precisar conhecer os seus direitos ou esclarecer dúvidas. Denúncias envolvendo planos de saúde, como negação de cobertura de atendimento, descredenciamento de médicos e serviços, aumento abusivo de mensalidades, entre outras, podem ser encaminhadas.



COMO ACIONAR?

Compareça pessoalmente a uma das entidades listadas abaixo ou entre em contato por meio de telefone, e-mail, carta ou pelo próprio site. Apresente o relato sobre o que aconteceu, de preferência com provas.

Procon de Curitiba

Endereço: Rua Presidente Faria, 431 - Centro - Curitiba/PR

Fone: 0800-41-1512

Atendimento: de Segunda a sexta-feira, das 9h às 17h

Senhas: no período da manhã a partir das 9h e à tarde a partir das 13h

Site: www.procon.pr.gov.br

Fórum Nacional das Entidades Civis de Defesa do Consumidor

Site: <http://www.forumdoconsumidor.org.br>

O QUE É?



O Ministério Público (MP) é o advogado da sociedade para garantir que seus direitos sejam cumpridos. O MP é uma instituição pública e autônoma voltada para defender a população e tem como objetivo a defesa dos interesses sociais e coletivos, entre eles o **direito à saúde**.

Ao receber informações sobre desrespeitos a direitos sociais, o MP pode instaurar um Inquérito Civil para apurar o caso, exigindo que as pessoas ou instituições envolvidas se pronunciem para levantar provas. Se houver quaisquer evidências de prejuízo aos cidadãos, o MP pode fazer um acordo com as instituições/pessoas envolvidas (Termo de Ajustamento de Conduta) para corrigir o problema, ou dar entrada com uma ação na Justiça. O Ministério Público do Paraná, para se organizar e dar conta do trabalho, divide-se em diferentes Centros de Apoio Operacional (CAOP). Existem vários CAOPs no Ministério Público do Paraná, que se especializam em algumas áreas, como é o caso do CAOP de Proteção à Saúde Pública. Para saber mais sobre os outros CAOPs acesse o site abaixo e clique no menu “Centros de Apoio”:
<http://www.mp.pr.gov.br>



QUANDO PROCURAR?

O MP deverá ser procurado em casos de irregularidades no serviço, atendimento de má qualidade, falta de profissionais, desvio de recursos, falta de medicamentos, atendimentos ou de equipamentos da saúde garantidos por lei (como Centros de Atenção Psicossocial - CAPS, Unidades de Acolhimento, **leitos psiquiátricos em Hospital Geral**, etc.). Denuncie, também, cobranças indevidas de consultas ou exames, sejam realizadas diretamente pelos equipamentos públicos de saúde ou por prestadores de serviço conveniados com o SUS.



LEMBRE-SE: Caso você tenha qualquer receio para fazer a denúncia e deixar seu nome, você pode justificar esse caso aos atendentes e torná-la anônima. Muitos profissionais do MP vêm trabalhando bastante para enfrentar os problemas vivenciados nos locais de atendimento em Saúde Mental. Ajude-os nesse trabalho! Leve suas experiências e denúncias, afinal, como eles ficarão sabendo se não contarmos?

MINISTÉRIO PÚBLICO (MP)

COMO ACIONAR?

O acesso ao Ministério Público é o mais aberto possível! Você **NÃO** precisa de advogado ou qualquer outra pessoa!

Você pode acionar o **CAOP de Proteção à Saúde Pública** do Ministério Público de diferentes maneiras:

- 1-Pessoalmente no endereço Marechal Deodoro, 1028 – Centro – Curitiba/PR. Pergunte pela promotoria de saúde pública e peça para conversar com a secretária;
- 2-Através do telefone: (41) 3250-4854;
- 3- Através do site abaixo, clicando em “Fale Conosco” e depois em “Saúde Pública” <http://www.mp.pr.gov.br/>;
- 4- Pelo e-mail: saudemp@mp.pr.gov.br

Ministério Público do Estado do Paraná

Endereço: 22 de abril, s/n - Estância Pinhais - Pinhais/PR
Fone: 3667-4686

3ª Promotoria de Justiça de Saúde de Pinhais

Endereço: 22 de abril, s/n - Estância Pinhais - Pinhais/PR
Fone: 3667-3645

Pergunte pela promotoria de saúde pública e peça para conversar com a secretária ou com um dos promotores;

Ministério Público Federal, Procuradoria da República no Estado do Paraná

R. Marechal Deodoro, 933 – Centro - Curitiba/ PR
Fone: 3219-8700
Site: www.prpr.mpf.gov.br



O QUE É?

A preocupação quanto ao controle dos gastos públicos edificou diferentes instituições ao longo da história do Brasil. A partir da promulgação da nossa Constituição, em 1988, o Tribunal de Contas teve sua competência ampliada e sua estrutura de funcionamento revista. O Tribunal de Contas se divide em Tribunal de Contas da União (TCU) e Tribunal de Contas do Estado (TCE). Alguns municípios brasileiros também contam com um Tribunal de Contas do Município (TCM). **Mas por que é importante conhecer essa divisão?** Para a população é importante saber que o TCU fiscaliza os gastos da União, isto é, tudo o que é dinheiro público gasto pelo Governo Federal, seja diretamente ou através da contratação de empresas ou serviços. O TCE, por sua vez, existe em todos os Estados e controla os gastos do Estado e dos municípios. Alguns municípios ainda contam com o TCM. Cada uma destas instituições controla os gastos públicos dentro de sua jurisdição. Logo, quando você tiver denúncias a realizar, é necessário acionar o Tribunal de Contas correspondente. **Em resumo:** os Tribunais de Contas trabalham para garantir que o dinheiro que pagamos através dos impostos seja bem aplicado, transformando-se em serviços de qualidade, sejam de saúde, educação, cultura, lazer, etc., evitando, também, desvios de dinheiro.



QUANDO PROCURAR?

A maioria de nós conhece uma ou outra pessoa ou instituição que utiliza o dinheiro público indevidamente, seja desviando recursos ou comprando produtos/serviços com dinheiro público por um preço muito acima do preço de mercado. É nessas horas que o Tribunal de Contas deve ser acionado!

Dois exemplos podem ser ilustrativos:

- 1- Imagine que o Ministério da Saúde contrata uma empresa para fazer um vídeo sobre prevenção do uso de drogas – isto tem um gasto. Quando percebermos que este gasto foi excessivo, é hora de acionar o Tribunal de Contas;
- 2- Imagine que uma Associação ou Organização Não Governamental (ONG) é contratada pela prefeitura para prestar serviços na área da saúde mental. Você, cidadão, descobre que a ONG contrata funcionários fantasmas e/ou que o presidente da ONG vem enriquecendo de maneira desproporcional. É hora de acionar o Tribunal de Contas!



COMO ACIONAR?

É importante acionar o Tribunal de Contas que poderá fiscalizar seu problema. Por exemplo, se a denúncia que você quer realizar é referente ao Município, é importante acionar o Tribunal de Contas do Município (se houver) ou o Tribunal de Contas do Estado. Caso a denúncia seja referente ao Governo Federal, o órgão responsável pelo controle é o Tribunal de Contas da União.

Para contato com os demais Tribunais de Conta, procure o site do Tribunal de Contas de seu Estado ou Município, lá haverá informações sobre como realizar sua denúncia!

LEMBRE-SE: Boa parte dos trabalhadores dos Tribunais de Contas são pessoas como nós, muitas vezes nossos vizinhos e que trabalham para melhorar o uso do dinheiro público. Participe e informe-os sobre os desvios e mau uso do dinheiro público, **caso contrário eles jamais saberão!**

O Tribunal de Contas é um parceiro na fiscalização do uso do dinheiro público. A boa aplicação deste dinheiro depende, também, de nossa atuação!

Tribunal de Contas da União

Endereço: SAFS Quadra 4, Lote 1 – Brasília/DF – CEP: 70042-900

Fone: 0800644-1500

Site: www.tcu.gov.br

Horário de atendimento: Das 10h às 18h

Denúncias: Para fazer sua denúncia entre em contato com o TCU pelo telefone acima ou entre no site, clique em “fale com o TCU” e, em seguida, clique em “cadastro de manifestação”. A denúncia pode ser feita de maneira anônima.

Para atendimento presencial é necessário agendar previamente pelo telefone.

Tribunal de Contas do Estado do Paraná

Endereço: Avenida Toledo, 247, Centro. CEP: 85810230

Fone: (45) 3321-1461

E-mail: cascavel@cidadaniafiscal.com.br

Site: <http://www.tce.pr.gov.br>

Denúncias: para fazer sua denúncia entre no site acima, clique em “contato”, “fale conosco”, “canal de comunicação” e siga as “orientações gerais”.



O QUE É?

A Vigilância Sanitária é um órgão público que desenvolve ações com o intuito de fiscalizar a qualidade e higiene de produtos e lugares, buscando minimizar os riscos à saúde humana. Para isso, ela atua na fiscalização de alimentos, medicamentos, produtos de higiene, além de lugares físicos como bares, creches, escolas, instituições, serviços de assistência à saúde e de apoio diagnóstico e terapêutico em hospitais, clínicas, laboratórios, bancos de sangue, etc.



QUANDO PROCURAR?

A Vigilância Sanitária deve ser acionada quando houver má higiene do lugar frequentado ou do serviço oferecido. Precariedade das estruturas e instalações físicas, falta de limpeza e armazenamento inadequado de produtos são casos em que a denúncia pode ser feita. Caso isso aconteça, a entidade denunciada passa por uma averiguação, podendo sofrer sanções desde advertência a proibição de seu funcionamento, com a punição de seus responsáveis.



COMO ACIONAR?

Compareça pessoalmente a uma das entidades listadas abaixo ou entre em contato por meio de telefone, e-mail, carta ou pelo próprio site. Apresente o relato sobre o que aconteceu, de preferência com provas.

Vigilância Sanitária Estadual

Fone: 3330-4537 / Fax: 3330-4535

E-mail: visa@sesa.pr.gov.br

Vigilância Sanitária do Município de Pinhais

Endereço: Guilherme Weiss, 320 - Estância Pinhais - Pinhais/PR

Fone: 3912-5330 / 3912-5331 / 3912-5335

E-mail: sanitaria@pinhais.pr.gov.br

Atendimento: Segunda à sexta-feira das 8h às 12 e das 13h às 17h

Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA)

Fone: 0800-642-9782

Site: www.anvisa.gov.br

DISQUE



O QUE É?

O poder público e entidades sociais vem se organizando para enfrentar diferentes problemáticas, como violência à criança e adolescentes, tráfico e uso de drogas, etc., por meio do fornecimento de informações ou recebimento de denúncias diversas e seu devido encaminhamento. Existem vários telefones importantes para a realização de denúncias e/ou solicitação de informações, cada qual reservado a responder determinada problemática.



QUANDO PROCURAR?

Você pode acionar os telefones destacados abaixo em casos de agressões aos direitos humanos, maus tratos, denúncias sobre pontos de tráfico de drogas, para obter informações, e etc.



COMO ACIONAR?

Destacamos abaixo alguns telefones importantes para dar encaminhamento a denúncias diversas e/ou solicitar informações. Lembre-se: não é preciso se identificar para realizar as denúncias.

Disque Direitos Humanos

Fone: 100

Disque Narcodenúncia

Fone: 181

Disque Saúde

TFone: 136

Disque-Intoxicação

Fone: 0800-722-6001

Serviço Nacional de Orientações e Informações sobre a Prevenção ao Uso de Drogas

Fone: 132

1º EDIÇÃO

ORGANIZADORES

Luana de Almeida
Luís Felipe Ferro

COLABORADORES

Aline Ramos dos Santos
Aline da Cruz Wudarski
Felipe de Oliveira Nascimento
Jaqueline Michelle A. R.
Karina da Rosa
Marina Rodrigues Lima
Rosângela de Fátima do Pilar
Simone Carolina Barbosa

2º EDIÇÃO Revisada e Ampliada

ORGANIZADOR

Luís Felipe Ferro

COLABORADORES

Aline da Cruz Wudarski
Ana Caroline Dias
Andreia da Rosa Trevisan
Heloisa Colley
Marilu Lange Hartwig
Thaís Amanda Bolson Moretto

EDIÇÃO Pinhais / PR

ORGANIZADORES

Luís Felipe Ferro
Marilú Lange Hartwig

Curitiba 2015



Associação de Apoio aos Portadores de
Distúrbios de Ordem Mental

www.aadom.org.br



www.ufpr.br

Departamento de Terapia Ocupacional



www.proec.ufpr.br

Para maiores informações
e denúncias acesse:
www.aadom.org.br