



I Representação Parlamentar I



**Excelentíssima Senhora Presidente da Assembleia
Legislativa da Região Autónoma dos Açores**

A Representação Parlamentar do Bloco de Esquerda/Açores entrega à Mesa da Assembleia Legislativa e a V. Ex.^ª, para efeitos de admissão, requerimento ao Governo Regional, nomeadamente, à Secretaria Regional da Saúde, nos termos do n.º 1 e n.º 2 do artigo 182.º do Regimento da Assembleia Legislativa da Região Autónoma dos Açores.

Ponta Delgada, 13 de outubro de 2015

Com os nossos melhores cumprimentos,

A Representação Parlamentar do BE/Açores

Zuraida Soares

(Zuraida Soares)

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DA REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES	
ARQUIVO	
Entrada	2859
Data:	015 / 10 / 13
	N 464 X



I Representação Parlamentar I



Exmo. Secretário Regional da Saúde

A Resolução do Conselho do Governo nº 32/2010 de 4 de março de 2010, criou, no âmbito do Serviço Regional de Saúde, a figura do Provedor do Utente da Saúde.

O Gabinete do Provedor do Utente da Saúde, instrumento de gestão dos serviços, é essencialmente um meio de defesa dos utentes, cujo objetivo consiste na melhoria da qualidade dos serviços de saúde através da participação efetiva dos utentes.

Considerando o disposto na referida Resolução do Conselho do Governo:

“O provedor do utente da Saúde exercerá uma função de apoio e promoção dos direitos de cidadania e salvaguarda da equidade no acesso aos cuidados de saúde.”

“A ação do Provedor estende-se a todas as instituições e serviços que constituem o Serviço Regional de Saúde (SRS) (...).”

“Todas as entidades que exercem competências no domínio da saúde devem colaborar com o Provedor do Utente, no exercício das suas funções.”

“O Provedor do Utente da Saúde envia anualmente ao departamento governamental competente em matéria de saúde, um relatório da sua atividade, anotando as iniciativas tomadas, as queixas recebidas, as diligências efetuadas e os resultados obtidos, devendo o Governo remeter cópia à Assembleia Legislativa da Região Autónoma dos Açores.”

Considerando que apenas foram entregues na ALRAA, pela Secretaria Regional da Saúde, dois Relatórios do Provedor do Utente da Saúde, relativos ao exercício do ano de 2010/2011 e ao ano de 2012.

Considerando que no último relatório entregue na ALRAA (Relatório de 2012), pode ler-se:



“No que concerne aos motivos das reclamações em geral, constata-se que predominam as questões relacionadas com o “acesso” aos serviços, quer nos hospitais, assim como também nas unidades de saúde, muito embora com um valor mais elevado nos hospitais (...).” (página 22)

“Nas unidades de saúde verifica-se que o tipo de reclamações prende-se, de igual modo e na sua maioria, com o acesso aos serviços, mais concretamente, na dificuldade de obtenção de médico de família (...).” (página 24)

“Não obstante o Provedor da Saúde inste por 2^{as} e mesmo 3^{as} vias o HDES e Unidade de Ilha de S. Miguel, entidades que detêm maior número de reclamações (...) o que se verifica impotentemente é que reclamações há que se encontram, persistente mas injustificadamente pendentes neste gabinete, o que além de dificultar e criar entraves à celeridade e capacidade de resposta que todos esperam, acaba por dar uma imagem negativa do próprio gabinete.” (página 8)

“As situações com maior relevância e que motivaram o maior número de reclamações apresentadas pelos utentes ao Provedor do Utente da Saúde durante o ano de 2012, foram sem dúvida, do foro “técnico profissional”, ou seja, prendem-se no que respeita ao tempo de espera para cirurgias e no tempo de espera para obtenção de médico de família.” (página 33)



I Representação Parlamentar I



Pelo exposto, nos termos estatutários e regimentais, vem a Representação do BE/Açores na Assembleia Legislativa da Região Autónoma dos Açores, solicitar os seguintes documentos e esclarecimentos:

- Cópia dos Relatórios do Provedor do Utente da Saúde relativos aos anos 2013 e 2014, que não foram entregues à Assembleia Legislativa da RAA;
- Quantas campanhas de sensibilização/informação foram feitas sobre o Gabinete do Provedor do Utente da Saúde, em toda a Região? Para quando novas campanhas, uma vez que existe ainda muito desconhecimento sobre o referido Gabinete e sobre as funções do Provedor de Saúde?
- Quando tenciona a tutela dotar este Gabinete de meios humanos e financeiros para que possa exercer as suas funções competentemente e com capacidade de resposta eficaz aos cidadãos e cidadãs?
- Que medidas tomou – ou pensa tomar – a Tutela, quanto às recorrentes queixas sobre a falta de “acesso” dos utentes aos serviços de saúde?
- Que medidas foram tomadas relativamente à falta de cooperação institucional por parte das Instituições do Serviço Regional de Saúde para com o Gabinete do Provedor do Utente da Saúde, referidas nos relatórios?

Ponta Delgada, 13 de outubro de 2015

A Representação Parlamentar do BE/Açores

(Zuraida Soares)