



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.<sup>ª</sup>, 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<sup>as</sup> e mesmo 3<sup>as</sup> 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

(Zuraide Soares)