

SÍNTESE DO TRABALHO/ PROJETO	
Tema	Direito do Cidadão no Sistema Único de Saúde: o que sabem os usuários?
Autores	Emília Carreiro Ribeiro Maristela Dalbello-Araujo
Contatos	Tel:(27) 98565362 email: emilia.carreiro@gmail.com
Instância	Espírito Santo- Centro Estadual de Referência em Saúde do Trabalhador do Estado do Espírito Santo-CEREST/ES
Área	Outros – Controle Social –Usuários do CEREST/ES
Resumo	O estudo relata o conhecimento do usuário do Centro Estadual de Referência em Saúde do Trabalhador do Estado do Espírito Santo (CEREST/ES) a respeito dos seus direitos e deveres no Sistema único de Saúde (SUS). Observa que há uma demanda por criação de espaços sobre essa informação ,objetivando elevar o nível de participação desses usuários no controle social.
Introdução	A Constituição Brasileira de 1988 e a lei 8080 trouxeram avanços em direção à democracia. Sua promulgação foi uma grande conquista no que concerne a direitos individuais, coletivos, sociais ou políticos. Dispõe o dever do Estado de prover as condições indispensáveis ao seu pleno exercício, de levar informações quanto ao potencial dos serviços de saúde e a sua utilização pelo usuário, bem como a participação da comunidade em todo processo. Martins et al (2008), mencionam que embora os usuários tenham espaço onde possam ser representados no SUS, a falta de conhecimento da população sobre seus direitos leva a baixa adesão nos processos decisórios prejudicando o avanço do SUS. O Ministério da Saúde, com propósito de socializar essas informações organizou, em 2006, uma carta dirigida aos usuários do SUS intitulada Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde. Feitas essas considerações podemos nos perguntar: o que temos feito para divulgar essas informações, possibilitando ao cidadão pleno exercício dos seus direitos no SUS? Conhecemos o que os usuários sabem sobre o SUS? Em função do exposto, o objetivo deste estudo é conhecer o que os usuários do Centro Estadual de Referência em Saúde do Trabalhador do Espírito Santo-CEREST/ ES sabem sobre os direitos e deveres contidos na Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde.
Objetivos	Investigar o que o usuário do CEREST/ES sabe sobre os direitos e deveres contemplados na Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde, observar a demanda de criação de espaço para divulgação da Carta com o propósito de elevar sua participação no controle social.
Justificativa	Estudos mencionam que embora os usuários do SUS, legalmente, tenham espaço de representação no controle social, na prática, é baixa sua adesão nos processos decisórios de planejamento de ações desse sistema de saúde. Mencionam, ainda, que essa baixa adesão é resultado de falta de informação sobre seus direitos de usuários e de sua importância no SUS.
Material e métodos	Trata-se de um estudo exploratório descritivo com delineamento quantitativo. A amostra foi composta por 50 usuários que compareceram no mês de outubro ao CEREST/ES, após aprovação no Comitê de Ética CEP/ENSP, Parecer nº 176/11, e que concordaram em participar da pesquisa. Foi aplicado um questionário com 25 questões, referentes aos princípios contemplados na Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde. Após todos os questionários respondidos foram analisadas as porcentagens referentes ao perfil do

	usuário, como também as de acertos e erros para cada questão, o que nos possibilitou avaliar a compreensão dos usuários do CEREST/ES sobre seus direitos e deveres no SUS.
Resultados	Analisando a variável sexo, temos que dos investigados 75,5% é do sexo feminino e 4,5% masculino. Em relação a renda familiar 35,55% recebem (1 a 2 salários mínimos), 40% (mais de 2 a 3 salários mínimos). Somente 8,90% da população estudada recebem mais de 5 salários mínimos. 15,55% dos questionários não constam informação sobre a renda. Sobre a avaliação do conhecimento dos princípios contemplados na Carta dos Usuários da Saúde temos: O primeiro princípio refere-se à acessibilidade do usuário ao sistema de saúde. Desses, 40% desconhecem 50 % das questões. Quanto ao segundo princípio, 60% das questões são desconhecidas por mais de 30 % de usuários investigados. Esse princípio contempla o direito a um atendimento de qualidade: informações sobre seu estado de saúde, receituário compreensível, explicações claras sobre o tratamento. O quarto princípio rege o direito a um tratamento sem discriminação, sigilo, facilidade para identificar o funcionário da unidade de saúde. É desconhecido quase na sua totalidade por aproximadamente 50% da população investigada. 50% dos usuários não sabem 75% das questões. As questões mais conhecidas são as referentes ao quinto princípio. Dos 100% investigados, 80% conhecem aproximadamente 86 % das questões.
Discussão	A análise dos dados demonstra que após 23 anos de nascimento do SUS, ainda, é grande o desconhecimento, dos usuários, sobre questões relevantes que norteiam esse sistema, incluindo seus direitos e deveres de usuários. Entendemos que esse usuário é protagonista fundamental nos processos de melhoramento da atenção a saúde nos seus diversos níveis sua participação fundamental nos processos de decisões dentro do planejamento e ações do SUS. Para Carvalho (2011) "O Estado de justiça social só acontecerá quando, pelo processo democrático, cada pessoa assumir o controle da sociedade e do Estado" e isso só é possível através da educação Para efetivar de fato o direito do controle social, tem-se que mudar o modelo de exclusão social imposto a muitos há muito tempo. Acompanhando este pensamento e dados resultantes do estudo vimos necessidade de planejar e ofertar oficinas, no CEREST/ES, que esclareçam aos seus usuários, questões relevantes sobre o SUS, como a importância de suas participações no Controle Social, seus direitos e deveres de usuários, bem como outras, esperando contribuir para que o SUS, seja um sistema de saúde onde todo cidadão, se necessitar, sinta o conforto em procurá-lo na certeza de encontrar o atendimento adequado a sua demanda e ao direito, fundamental da dignidade da pessoa humana, segundo rege a constituição do país.