

Palácio dos Bandeirantes
Av. Morumbi, 4.500 - Morumbi - CEP 05698-900 - Fone: 3745-3344

Nº 64 – DOE – 07/04/18 - seção 1 – p.52

Saúde
GABINETE DO SECRETÁRIO

Resolução SS – 31, de 6-4-2018

Dispõe sobre a obrigatoriedade do uso do Sistema Ouvidor SES/SP online para gerenciamento das manifestações apresentadas nos serviços de Ouvidoria/S.A.U vinculadas à SES/SP e dá providências correlatas.

O Secretário de Estado da Saúde, considerando:

- Que as ações e serviços públicos em saúde, bem como os serviços privados e conveniados integrantes do Sistema Único de Saúde (SUS), obedecem aos princípios e diretrizes previstos no art. 7º da Lei - 8080/90;
- Que a informação sobre a própria saúde é um direito da população assistida pelo SUS, previsto no art. 7º, inciso V da Lei - 8080/90;
- O princípio da informação sobre o potencial dos serviços de saúde e sua utilização pelo usuário, previsto no art. 7º, inciso VI da Lei - 8080/90;
- O princípio da participação da comunidade na formulação, implementação, monitoramento e avaliação das políticas de saúde, previsto no art. 7º, inciso VIII da Lei - 8080/90;
- Os direitos básicos do usuário à informação, qualidade na prestação do serviço e seu controle adequado, previstos no art. 3º, incisos I, II e III, previstos na Lei Estadual - 10.294, de 20-04-1999;
- A regulamentação da atividade das Ouvidorias pelo Decreto - 60.399, de 29-04-2014;
- O Decreto Federal - 7.508, de 28-06-2011, que dispõe sobre a organização do Sistema Único de Saúde e estabelece a apuração permanente das necessidades e interesses de seus usuários, bem como a avaliação e suas ações e serviços de saúde;

Resolve:

Artigo 1º - Determinar que todas as Unidades de Saúde sob gestão Estadual utilizem o Sistema Informatizado Ouvidor Secretaria de Estado da Saúde (SES/SP) online para registro e controle do fluxo de documentos, gerenciamento, encaminhamento e respostas às manifestações apresentadas pelos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS, sejam elas provenientes dos serviços prestados diretamente pela SES/SP; por meio das entidades da administração indireta e contratos de gestão; sejam por meio de convênios firmados com entidades filantrópicas e lucrativas;
Parágrafo 1º - As pessoas de direito público e privado mencionadas no caput deste artigo, ainda que utilizem outro Sistema informatizado de Ouvidoria, deverão registrar suas ocorrências no Sistema informatizado Ouvidor Secretaria de Estado da Saúde (SES/SP) online;

Artigo 2º - A Ouvidoria Central da SES/SP será responsável pela Coordenação das ações e apoio aos processos de trabalho de Ouvidoria e atualização do Sistema informatizado Ouvidor SES/SP online nas Unidades de Saúde.

Artigo 3º - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.