

#101688 UMA PLATAFORMA TECNOLÓGICA E POLIFÔNICA DE PARTICIPAÇÃO - O ACESSO À COMUNICAÇÃO E À INFORMAÇÃO COMO DIREITO DE SAÚDE E CIDADANIA

Nadja Maria Souza Araújo (Nadja Maria Souza Araújo) (/proceedings/100058/authors/344231)¹

/uma-plataforma-tecnologica-e-polifonica-de-participacao----o-acesso-a-comunicacao-e-a-informacao-como-direito-de-saude-e)

Período de Realização

O projeto Multicanal de Comunicação foi desenvolvido entre setembro de 2015 e maio de 2017.

Objeto da Experiência

Plataforma de Comunicação para a Participação Social no SUS.

Objetivos

- Estabelecer um canal direto de comunicação entre o cidadão e o SUS;
- Ofertar informações confiáveis;
- Atender os preceitos da Lei de Acesso à Informação (LAI);
- Compartilhar organizadamente a riqueza de informações do Ministério da Saúde;
- Dar mais poder de fala ao usuário;
- Facilitar o acesso aos serviços de saúde

Metodologia

O trabalho no Ministério da Saúde, coordenado pela Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa desenvolveu-se assim:

- levantamento da oferta de informação e comunicação do MS;
- levantamento com as secretarias do MS as demandas emergentes na relação com o cidadão;
- análise das ofertas existentes e proposição de uma forma de organização na plataforma;
- busca de projetos similares em outros países;
- apresentação e validação da proposta final da plataforma;
- Implantação de prova de conceito.

Resultados

Os mais de 1300 portais do MS encontrados na internet foram organizados em 19 canais de serviços, informação e participação para permitir acesso rápido e amigável. Os canais foram escalonados para implantação a partir das urgências apontadas pelos gestores dentro do Ministério da Saúde e considerando a gestão local dos serviços. Por fim, foi proposto um modelo de plataforma tecnológica que garantisse ao cidadão participação mais centralizada na gestão do SUS.

Análise Crítica

A riqueza informacional existente no MS não vinha sendo útil no fortalecimento da sua relação com o usuário, e a forma pulverizada e desorganizada como essa riqueza era ofertada dificultava a interlocução entre os agentes do SUS. Organizar os serviços, a comunicação

e a informação numa ferramenta acessada por diversos meios poderia fortalecer o SUS e aproximá-lo do usuário. Mas, experiência como essa requer continuidade política para sua experimentação e efetivação.

Conclusões e/ou Recomendações

As mudanças na política brasileira causaram uma ruptura no projeto antes da conclusão da prova de conceito em São Paulo com a implantação de 04 canais (ouvidoria, marcação consultas, geo-referenciamento de unidades e educação permanente).

A retomada deste ou de outro similar é vital para consolidação da comunicação e informação como direito de saúde.

Tipo de Apresentação

Oral

Instituições

¹ Fiocruz/Icict/PPGICS

Eixo Temático

Comunicação e Saúde

Como citar este trabalho?