

**Brazilian Journal of Forensic Sciences,
Medical Law and Bioethics**

Journal homepage: www.ipebj.com.br/forensicjournal



**Acesso à Informação e a Saúde: Uma Análise do Site da
Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo**

**Access to Information and Health: An Analysis of the Website of the
Secretariat of Health of the State of São Paulo**

Raquel Helena Hernandez Fernandes¹, Carla Aparecida Arena Ventura^{1,2}

¹ *Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto (USP), Ribeirão Preto, SP, Brasil*

² *World Health Organization (WHO), United Nations*

Received 3 February 2021; Accepted 7 April 2021

Resumo. O acesso à informação é importante aliado da garantia do direito à saúde e, hoje, a *internet* é canal direto de contato entre Estado e população. Nesse sentido, o presente artigo apresenta como objetivo identificar os documentos, legislações e informações disponibilizados pela Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo no ano de 2017. Como resultado, observou-se que estão disponíveis cartilhas e informações sobre algumas doenças e respectivos tratamentos, serviços de saúde disponíveis nos territórios, atos normativos e a Carta dos Direitos dos Usuários do SUS, o que traz uma visão de saúde mais restrita ao tratamento. Considerando que é importante refletir sobre como se pode ir além dos documentos, sugere-se uma apresentação mais sistematizada dos tipos de serviços de saúde oferecidos, mencionando-se as redes de apoio existentes e a importância da participação da comunidade na elaboração de políticas de saúde.

Palavras-chave: Direito de acesso à informação. Direito à Saúde. Direitos Humanos.

Abstract. Access to information is an important ally in guaranteeing the right to health and, today, the internet is a direct channel of contact between the State and the population. In this sense, this article aims to identify the documents, legislation and information made available by the website of the Secretariat of Health of the State of São Paulo in 2017. As a result, it was observed that booklets and information about

some diseases and their treatments are available, health services available in the territories, normative acts and the Charter of Rights of SUS Users, which brings a more restricted view of health to treatment. Considering that it is important to reflect on how to go beyond documents, a more systematic presentation of the types of health services offered is suggested, mentioning the existing support networks and the importance of community participation in the development of health policies.

Keywords: Right of access to information. Right to health. Human rights.

1. Introdução

O direito à saúde constitui importante direito humano e fundamental, explicitado no artigo 25 da Declaração Universal de Direitos Humanos, aprovada em 1948 pela Assembleia Geral das Nações Unidas (ONU) e em outros documentos internacionais. No Brasil, o direito à saúde está previsto na Constituição Federal da República Federativa de 1988¹, em seus artigos 6º, inciso XXXIII, e do 126 ao 200. De acordo com a Organização Mundial da Saúde², a saúde representa não apenas a ausência de doenças, mas engloba o bem-estar físico, mental e social das pessoas. Dessa forma, o direito à saúde compreende uma visão ampliada de saúde, preconizada em diferentes documentos legais que se consolidam em políticas que visam lidar com diversos determinantes de saúde da população.

Nesse sentido, com base na Constituição Federal de 1988 constituiu-se no Brasil o Sistema Único de Saúde (SUS), como o grande responsável por fazer valer o direito à saúde, o que ocorre por meio de ações do Estado, neste caso representado pelos governos federal, estaduais e municipais.

É importante ressaltar que Estado é o conjunto de instituições sociais que constituem a organização política de um povo. É a instituição básica de controle social da sociedade, uma nação com governo; enquanto o governo é o conjunto de pessoas que exercem o Poder Executivo de um Estado, geralmente de forma temporária³.

O Estado, por meio de políticas públicas, regula o funcionamento dos serviços de saúde e divulga informações com o objetivo de promover, proteger e recuperar a saúde da população⁴. Dentre os documentos destinados diretamente aos usuários do SUS, enfatiza-se a Carta dos Direitos dos Usuários do SUS, que apresenta os princípios basilares desse Sistema e tem

como objetivo informar os usuários sobre os seus direitos ligados à saúde⁵. Percebe-se, portanto, que o direito à informação é primordial para que a sociedade usufrua de ações de promoção, proteção e recuperação da saúde, como aspectos inerentes ao direito à saúde.

O direito à informação sofreu algumas transformações, uma vez que a sociedade, ao longo dos anos, passou e ainda passa por profundas mudanças culturais, sendo uma delas o uso constante de aparelhos eletrônicos com acesso à *internet* para obter os mais variados tipos de informações e conhecimentos. Hoje, a sociedade já é denominada como “sociedade em rede” devido a sua quase absoluta dependência das novas tecnologias de comunicação e informação⁶.

Porém, mesmo com o farto acesso às informações, um grande paradoxo existe, ou seja, as pessoas continuam tendo pouco acesso a documentos essenciais para garantia de direitos e exercício da cidadania. Essa situação acarreta o desconhecimento sobre a abrangência do direito à saúde e, conseqüentemente, dos direitos humanos e fundamentais, de forma geral, além de violar o direito à informação, pois de acordo com o artigo XIX da Declaração Universal de Direitos Humanos e artigo art. 5º, inciso XXXIII, da Constituição Federal de 1988, o direito a receber e a transmitir informações é humano e fundamental. Diante dessa situação, importante parcela da população desconhece seus direitos referentes à saúde, o que se reflete em barreiras de acesso aos serviços de saúde e, conseqüentemente, compromete a organização social e econômica do país, além de falhar na promoção e proteção da saúde^{7,8}.

Nesse contexto, o presente artigo apresenta como objetivo identificar os documentos, legislações e informações disponibilizados pela Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo em seu *site*.

2. Métodos

Os dados para este estudo foram coletados no *site* da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, no mês de julho do ano de 2017. Iniciou-se a busca, no referido *site*, por documentos, legislações e informações relacionados ao direito à saúde.

Deu-se preferência de pesquisa por canais e abas direcionados à população, embora tenha sido realizada uma busca na página principal do *site*. Assim, percebeu-se a existência da aba “Cidadão”, composta por outras quatro abas, sendo elas: “Temas de Saúde”, “Orientações Gerais sobre Saúde”, “Sistemas e Formulários” e “Áreas técnicas da SES/SP”. Dessa forma, as buscas foram realizadas de forma sistematizada nestas abas.

3. Resultados

3.1 Documentos relacionados ao Direito à Saúde disponibilizados no *site* da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo

Nas buscas por documentos, legislações e informações relacionados ao direito à saúde, no *site* da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, na aba “Cidadão”, foram encontradas quatro sub-abas, sendo elas: “Temas de Saúde”, “Orientações Gerais sobre Saúde”, “Sistemas e Formulários” e “Áreas técnicas da SES/SP”.

Na aba “Temas de Saúde” foram encontradas orientações e informações sobre HIV e AIDS, Tuberculose, Doenças Sexualmente Transmissíveis (DST), acidentes com animais peçonhentos, alimentação, sangue, drogas, saúde bucal, hanseníase e dez dicas para se proteger do câncer.

Na aba “Orientações Gerais sobre Saúde” foram encontradas cartilhas e orientações sobre algumas doenças e respectivos tratamentos, como conjuntivite, doença renal, gripe H1N1, dengue, anemia falciforme, meningite viral e prevenção cardiovascular. Além disso, há cartilhas e informações sobre cessação do uso do cigarro, consumo de saneantes, maconha, cocaína e inalantes, bronzamento artificial, venda de produtos e serviços de saúde via internet, dicionário médico para o cidadão, direitos da pessoa idosa, bem como direitos do paciente com câncer e a Carta dos Direitos dos Usuários do SUS.

Na aba “Sistemas e Formulários” foram encontradas informações sobre alguns sistemas e programas direcionados à manutenção do SUS, como Saúde da Mulher no âmbito da violência e Programação Pactuada e Integrada, que é responsável pela definição e quantificação das ações de saúde para população residente em cada território, bem como sobre os pactos inter gestores para garantia de acesso da população aos serviços de saúde.

Na aba “Áreas técnicas da SES/SP” há a relação de todas as áreas de saúde que a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo abrange, além de haver a explicação de que tais áreas são responsáveis por formular políticas públicas e apoiar tecnicamente os municípios.

Na página principal do *site* foi possível encontrar uma aba denominada “Legislação em Saúde”, a qual tem caráter informativo no sentido de trazer publicação eletrônica diária, com atos normativos atualizados de saúde e áreas afins, do âmbito federal, do Estado de São Paulo e do Município de São Paulo, com links para os textos na íntegra. Entretanto, percebe-se que a navegação nessa aba não é de fácil entendimento e os atos normativos são apresentados de maneira muito formal; e a aba “Direito e Saúde”, que disponibiliza o acervo técnico sobre os produtos de saúde que são demandados pelo Poder Judiciário.

Abaixo (Tabela 1), encontra-se um quadro cujo objetivo é ilustrar, de maneira objetiva e sistemática, o que se encontra na aba “Cidadão” do site da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo.

Tabela 1. Quadro ilustrativo sobre o que se encontra na aba “Cidadão” do site da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo.

Aba “Cidadão”	Temas de Saúde	Orientações e informações sobre: HIV e AIDS; tuberculose; Doenças Sexualmente Transmissíveis (DST); acidentes com animais peçonhentos; alimentação; sangue; drogas; saúde bucal; hanseníase e dez dicas para se proteger do câncer.
	Orientações Gerais sobre Saúde	Orientações sobre algumas doenças e respectivos tratamentos: conjuntivite; doença renal; gripe H1N1; dengue; anemia falciforme; meningite viral e prevenção cardiovascular. Cartilhas e informações sobre: cessação do uso do cigarro; consumo de saneantes; consumo de maconha, cocaína e inalantes; bronzamento artificial; venda de produtos e serviços de saúde via internet; dicionário médico para o cidadão; direitos da pessoa idosa; direitos do paciente com câncer e Carta dos Direitos dos Usuários do SUS.
		- Sistemas: Saúde da Mulher faz mapeamento de serviços que atendem pessoas em situação de violência e Programação Pactuada e

Sistemas e Formulários	Integrada; - Formulários: Laudo solicitação autorização do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (LME): LME Formulário para impressão, LME Formulário para preenchimento <i>online</i> , Instrução para o preenchimento do LME e Cartilha de Orientação ao Paciente; - Orientações sobre o cadastro para concessão de benefício relativo a crédito de documento fiscal sem indicação de consumidor.
Áreas técnicas da SES/SP	Relação das áreas técnicas responsáveis por formular políticas públicas e apoiar tecnicamente os municípios, sendo elas: saúde bucal; hipertensão arterial e diabetes mellitus; saúde da mulher; saúde da pessoa idosa; saúde das populações privadas de liberdade; saúde da população indígena; saúde da população negra; saúde mental, álcool e drogas; saúde do homem; saúde da criança; saúde da pessoa com deficiência; saúde do trabalhador e saúde do adolescente.

4. Discussão

4.1 O acesso à informação e a relação entre Estado/governo e sociedade

Não foi só a sociedade que modificou sua forma de comunicação e obtenção de informações, mas, também, o Estado. Nos últimos tempos, o Estado, por meio dos governos, passou a disseminar informações e disponibilizar documentos e contas públicos, de forma a modernizar os serviços e a gestão pública. Esse enlace entre governo e tecnologia pode ser chamado de Governo Eletrônico ou e-GOV e é visto como uma oportunidade de maior participação popular, favorecendo a cidadania⁶.

Nessa perspectiva, é possível entender que os governos encontraram uma alternativa para se aproximar da população, fazendo valer o direito à informação, que se divide em duas vertentes: o direito de emitir e o de receber informação e o dever de informar, normalmente ligado à imprensa, mas que é estendido aos governos quando o tema é de interesse social^{9,6}.

Assim, as informações relativas aos serviços de saúde, documentos e legislações pertinentes à saúde devem estar presentes em *sites* governamentais, uma vez que é dever do Estado proporcionar o acesso à informação.

4.2 Acesso à informação como forma de promoção, proteção e recuperação da saúde

A Constituição Federal de 1988 e a Lei 8080/90, denominada como “Lei SUS”, preconizam que a saúde no Brasil é universal e igualitária, ou seja, que todos têm direito ao acesso aos serviços de saúde e que o Estado é o responsável por prover as condições necessárias ao seu pleno exercício.

Esse dever do Estado consiste na formulação e execução de políticas econômicas e sociais que visem à redução de riscos de doenças e de outros agravos e o estabelecimento de condições que assegurem acesso universal e igualitário às ações e aos serviços para a promoção, proteção e recuperação da saúde⁴.

A promoção da saúde é entendida como um processo no qual indivíduos, comunidades e redes sociais compartilham conhecimentos com objetivos de juntos encontrarem melhores condições de saúde em uma contínua procura por direitos e pelo exercício da cidadania. Já a proteção representa um esforço de se antecipar à doença, no sentido de prever e não apenas impedi-la¹⁰. A recuperação é entendida como o tratamento a ser oferecido quando o indivíduo já está doente, com o objetivo de recuperar a saúde fragilizada.

Nesse aspecto, a informação é uma forma de política social que pode promover, proteger e recuperar a saúde da população, uma vez que é por meio de informações que o indivíduo toma conhecimento de seus direitos e das formas de acesso aos serviços de saúde. O Estado, representado pelos governos federais, estaduais e municipais, deve promover o amplo acesso às informações relativas à saúde, de forma que o direito à saúde e o direito à informação sejam garantidos.

Assim, uma das formas de tornar acessível o conhecimento sobre o direito à saúde é por meio da disponibilização da Carta dos Direitos dos Usuários do SUS. A Carta dos Direitos dos Usuários do SUS foi elaborada pelo Conselho Nacional de Saúde e pelo Ministério da Saúde. Baseia-se em princípios de cidadania, visando garantir à população a possibilidade de conhecer seus direitos como usuários do SUS. Além disso, a Carta tem como princípio primeiro garantir a todo cidadão brasileiro a facilidade de acesso aos serviços de saúde do SUS, assim como às instituições conveniadas a ele.

Evidencia também, que todo cidadão tem direito a receber tratamento adequado, de forma a resolver suas necessidades de saúde, ressaltando a importância de oferecer atendimento humanizado, acolhedor e livre de qualquer discriminação^{11,12}.

O acesso e o acolhimento são os eixos norteadores da Carta, entendidos como a entrada do usuário no Sistema de Saúde. Essa entrada ocorre por meio dos vários serviços existentes na rede, que são pautados no respeito, na solidariedade, no reconhecimento dos direitos e no fortalecimento da autonomia dos usuários, trabalhadores e gestores da saúde^{11,13}.

É possível perceber, então, que a Carta foi embasada na Declaração Universal de Direitos Humanos, na Constituição Federal de 1988 e na Lei 8080/90, já que seus princípios norteadores são o da igualdade e universalidade, trazendo como objetivo o acolhimento e, assim, melhorando os resultados nas intervenções de saúde. Além disso, não se pode olvidar que a participação da comunidade na gestão do SUS é garantida, também, pela Lei 8142/90.

Enfatiza-se, portanto, que é fundamental que os *sites* governamentais relacionados à saúde disponibilizem pelo menos a Carta dos Direitos dos Usuários do SUS. Nesse sentido, o *site* da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo além de disponibilizar a Carta na aba “Cidadão”, traz informações e cartilhas sobre serviços de saúde, algumas doenças e respectivos tratamentos nas abas “Temas de Saúde”, “Orientações Gerais sobre Saúde”, “Sistemas e Formulários” e “Áreas Técnicas da SES/SP”.

Na página principal do *site*, há a aba “Ouvidoria na Saúde”, responsável por acolher manifestações dos usuários sobre os serviços de saúde, além de permitir que o usuário acompanhe a sua manifestação de forma *on-line*. Nesse aspecto, é importante entender que a disponibilização dessas informações e cartilhas permite com que o cidadão tome conhecimento de seus direitos e possibilidade de serviços de saúde.

5. Conclusão

Analisando-se os atuais cenários social, econômico e político da sociedade brasileira, o pensamento que mais emerge é o de que a população necessita conhecer seus direitos e as legislações vigentes, sendo o acesso a esse

conhecimento uma obrigação dos governos vigentes. Os governos utilizam a *internet* como nova ferramenta para propagação de informações, o que faz com que a população se aproxime e interaja.

Nesse sentido, o *site* da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo possui uma aba específica para o cidadão, na qual estão disponíveis documentos relativos ao direito à saúde, cartilhas e informações sobre serviços de saúde, algumas doenças e respectivos tratamentos. Fazendo-se uma busca no referido *site*, percebe-se que o documento mais específico aos Direitos Humanos inserido nos conteúdos analisados é a Carta dos Direitos dos Usuários do SUS.

Embora não se possa desconsiderar o fato de que o governo do estado de São Paulo disponibiliza as cartilhas e informações acima mencionadas, sendo tal ato uma forma de tutelar Direitos Humanos e mostrar ao cidadão que ele é detentor de direitos, percebe-se ainda o foco na informação relacionada às doenças e seus respectivos tratamentos e que não abrange a promoção e prevenção da saúde. Nessa perspectiva, sugere-se uma apresentação mais sistematizada dos tipos de serviços de saúde oferecidos, mencionando-se as redes de apoio existentes e a importância da participação da comunidade. Além disso, sugere-se a utilização de uma linguagem mais coloquial, especialmente nas abas “Sistemas e Formulários”, “Áreas técnicas da SES/SP”, “Legislação em Saúde” e “Direito e Saúde” visando-se facilitar a compreensão da população.

É importante refletir sobre como podemos ir além dos documentos, legislações e cartilhas, de forma a tornar mais acessível o direito à saúde à população. A Ouvidoria é um canal de contato direto entre a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo e o cidadão. Entretanto, o cidadão entra em contato com a Ouvidoria somente quando tem alguma queixa dos serviços de saúde ou para elogiá-los. Nesse contexto, necessário se faz pensar em outros meios mais acessíveis, como, por exemplo, vídeos explicativos com linguagem de fácil compreensão que abordem o que é o direito à saúde, como exercê-lo, sobre o que são proteção, promoção e recuperação da saúde e, conseqüentemente, a importância da participação da comunidade; sobre todos os serviços de saúde disponíveis e sobre o fato de que buscar tutelar o direito à saúde é uma forma de exercer a cidadania.

Referências

1. Brasil. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em:http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 07 jul. 2017.
2. World Health Organization. Constitución de la Organización Mundial de la Salud, 1946. Disponível em: http://www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf. Acesso em: 18 jul. 2017.
4. Oliveira PS. Introdução à Sociologia. 20 ed. Editora Ática: São Paulo, p. 175, 2000.
6. Brasil. Lei n. 8080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8080.htm. Acesso em: 07 jul. 2017.
8. Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo. Disponível em: <http://www.saude.sp.gov.br/ses/perfil/cidadao/>. Acesso em 15 jul. 2017.
10. Oliveira RS, Raminelli FP. O Direito ao Acesso à Informação na Construção da Democracia Participativa: uma análise da página do Conselho Nacional de Justiça no Facebook. Rev Sequência, Florianópolis. 2014;69:159-82. <https://doi.org/10.5007/2177-7055.2014v35n69p159>
12. Brasil. Lei n. 8142, de 28 de dezembro de 1990. Dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8142.htm. Acesso em: 07 jul. 2017.
14. Ventura CAA, Mello DF, Andrade RD, Mendes IAC. Aliança da enfermagem com o usuário na defesa do SUS. Rev Bras Enferm, Brasília. 2012;65(6):893-8. <https://doi.org/10.1590/S0034-71672012000600002>
16. Carvalho LGGC. Liberdade de informação e o direito difuso à informação verdadeira. Rio de Janeiro: Renovar, 2003.
18. Buss PM, Filho AP. A Saúde e seus Determinantes Sociais. PHYSIS: Rev. Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, 2007;17(1):77-93. <https://doi.org/10.1590/S0103-73312007000100006>
20. Corrêa ACP, Ferreira F, Cruz GSP, Pedrosa ICF. Acesso a serviços de saúde: olhar de usuários de uma unidade de saúde da família. Rev Gaúcha Enferm., Porto Alegre (RS). 2011;32(3):451-7. <https://doi.org/10.1590/S1983->

[14472011000300003](#)

22. Brasil. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. Carta da 11ª Conferência Nacional de Saúde. In: Relatório final da 11ª Conferência Nacional de Saúde: efetivando o SUS: acesso, qualidade e humanização na atenção à saúde com controle social; 2000 dez. 15-19; Brasília (DF). Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/11_cns.pdf. Acesso em: 10 jul. 2017.
24. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Portaria nº 648, de 28 de março de 2006: aprova a Política de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes e normas para a organização da Atenção Básica e para o Programa Saúde da Família (PSF). Brasília (DF); 2006. Disponível em: http://dab.saude.gov.br/docs/legislacao/portaria_648_28_03_2006.pdf. Acesso em: 10 jul. 2017.