



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
9ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DOS DIREITOS À SAÚDE**

**Ata da Audiência para discutir a LEI N° 9.226/2023, que trata da
reestruturação do IPESAÚDE**

Ref. Notícia de Fato n° 54.23.01.0226

Data 18/09/2023, início: 09h

Link: <https://meet.mpse.mp.br/proej54.23.01.0226.seese.09h-13-09>

Presentes por Videoconferência:

- Alessandra Pedral de Santana Suzart - Promotora de Justiça MP-SE
- Shirley Morales – Presidente do SEESE

Iniciada a audiência, foi realizado um panorama inicial sobre as demandas que tramitam atualmente no Ministério Público em relação ao IPESAÚDE, sendo explicitado que atualmente tramita 9ª Promotoria dos Direitos à Saúde, o procedimento supra que objetiva avaliar a qualidade dos serviços prestados pela referida autarquia, notadamente em razão do seu recente processo de reestruturação que implicou em mudanças relevantes no funcionamento do serviço sob ponto de vista qualitativo e quantitativo, com o aumento de denúncias neste sentido.

Dada a palavra à representante do Sindicato dos Enfermeiros de Sergipe esta pontuou que houve uma retração na oferta de serviços prestados pelo IPESAÚDE, implicando em prejuízo considerável aos usuários. Disse que muitos usuários, em razão da dificuldade de agendamento de consultas e serviços, acabam buscando assistência junto ao SUS, o que vem implicando em aumento da demanda na rede pública, impactando esses serviços. **Disse que os pacientes com doenças crônicas e oncológicas ficaram prejudicados em razão do descredenciamento de prestadores e retração de serviços. Afirma que o fluxo de informações atualmente é muito**



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
9ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DOS DIREITOS À SAÚDE**

precário, de maneira que sequer existe um canal telefônico para ouvidoria, a fim de que o usuário possa formalizar suas reclamações. Explicitou que atualmente o único canal de contato do usuário é um call center que funciona para toda e qualquer demanda, sem qualquer direcionamento a um setor de ouvidoria, e atualmente sequer é registrado um protocolo da reclamação, o que dificulta qualquer produção de prova para o usuário, e comumente vem ocorrendo o desencontro de informações. Disse que o desencontro de informações ocorre no próprio call center, quando a pessoa que presta o atendimento afirma em muitas situações que o “call center não é ouvidoria”, e que a ouvidoria apenas ocorre presencialmente.

Afirma que o usuário não tem acesso à **lista da rede de prestadores do IPESAÚDE**, não há qualquer publicização dessas informações, tampouco há qualquer informação sobre quais exames, consultas e procedimentos são cobertos pelo IPESAÚDE, apenas é publicizado que o usuário tem direito a “determinado número de consultas e procedimentos anualmente”, conforme previsto na Lei 9.226/2023, não havendo qualquer discriminação neste sentido. Acrescenta que nem mesmo o call center esclarece qual a cobertura do plano IPESAÚDE.

Reforça que o serviço do IPESAÚDE já era bastante deficiente, mas com a reestruturação proposta pela LEI 9.266/23, houve uma piora relevante na prestação dos serviços apesar do aumento considerável na cobrança dos usuários.

Disse que ainda que atualmente **não há quaisquer critérios para priorização das demandas urgentes, com a definição de prazos de atendimento**, ficando o usuário sem qualquer perspectiva neste sentido.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
9ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DOS DIREITOS À SAÚDE**

Questiona a Portaria nº 165, de 30.08.2023, que trouxe mais restrições significativas aos usuários do IPESAÚDE, e **sequer foi realizada qualquer publicização aos usuários**. Um exemplo evidente de prejuízo ao usuário é a situação da psiquiatria, na medida que o IPESAÚDE tem um quadro restrito de profissionais credenciados, mas a demanda e oferta de consultas aos usuários é desproporcional (muita demanda e pouca oferta), de maneira que apesar de tal contexto, o IPESAÚDE, ao instituir a Portaria 165/2023, nega o reembolso ao usuário, caso ele busque um profissional externo para agilizar a assistência.

Todos estes aspectos evidenciam que o IPESAÚDE não possui qualquer critério de publicização aos usuários, que não têm conhecimento sobre exames, consultas e procedimentos cobertos, sobre as alterações restritivas, prazos para atendimento das demandas prioritárias, ausência de um canal estruturado para recebimento de reclamação dos usuários.

Ante o exposto, considerando a relevância das informações trazidas nesta assentada, e diante da designação de audiência para tratar do assunto com o IPESAÚDE no próximo dia 27.09.2023, registro que serão incluídos como matéria de pauta os seguintes assuntos, em adendo àqueles já pontuados no Ofício nº 730/2023:

- 1) necessidade de existência de um canal ouvidoria do IPESAÚDE, devidamente estruturado, e com registro de protocolo de atendimento;**
- 2) necessidade de publicização ao usuário para fins de conhecimento da lista de exames, consultas e procedimentos ofertados pelo IPESAÚDE, e dos prestadores credenciados;**



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
9ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DOS DIREITOS À SAÚDE**

3) situação dos serviços ofertados que há desequilíbrio entre demanda de usuários e oferta pelo IPESAÚDE, e exclusão do reembolso pela Portaria nº 165, de 30.08.2023;

4) prazos para agendamento de exames, consultas e procedimentos prioritários/urgentes, e critérios utilizados para tal.

Dê-se ciência ao IPESAÚDE.

Nada mais havendo a ser registrado, encerrou-se a reunião, e, por estarem as partes de pleno acordo, firmam o presente.

Alessandra Pedral de Santana Suzart

Promotora de Justiça