

Institui a Política Pública de “Atendimento aos Cidadãos” na rede de saúde do Estado de Goiás e dá outras providências.

PROJETO DE LEI Nº _____ DE _____ 2006

Institui a Política Pública de “Atendimento aos Cidadãos” na rede de saúde do Estado de Goiás e dá outras providências.

***A ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO
DE GOIÁS, nos termos do artigo 10 da
Constituição Estadual, decreta e eu sanciono a
seguinte lei:***

Artigo 1º- Fica instituída a Política Pública de "Acolhimento aos Cidadãos" no sistema estadual de saúde no Estado de Goiás.

Artigo 2º- Os objetivos desta política pública são:

I - difundir a cultura da humanização e do acolhimento na rede pública de serviços e ações de saúde, bem como nos demais serviços vinculados ao sistema estadual de saúde;

II - conceber e implantar novas iniciativas de humanização e acolhimento na rede estadual de saúde, que venham a beneficiar os usuários e os profissionais de saúde;

III - melhorar a qualidade e a efetividade da atenção dispensada aos usuários do sistema estadual de saúde;

IV - desenvolver iniciativas que diminuam o problema das filas nos serviços de saúde, eliminando barreiras físicas e burocráticas;

- V - facilitar o deslocamento de usuários nas unidades de saúde, orientando-os por meio de sinalização apropriada;
- VI - incrementar a qualidade das ações e serviços de saúde da rede estadual, facilitando o acesso, ampliando a resolutividade das ações e dos serviços, criando vínculos e responsabilizando-se pelos cuidados de acordo com os princípios e as diretrizes do Sistema Único de Saúde;
- VII - desenvolver um conjunto de indicadores de resultados e sistemas de incentivo ao tratamento humanizado;
- VIII - fortalecer e articular as iniciativas de humanização existentes na rede pública de saúde;
- IX - estimular a realização de parcerias e intercâmbio de conhecimento e experiências nesta área;
- X - articular as ações de acolhimento aos cidadãos nas unidades estaduais de saúde às estratégias do Programa de Saúde da Família e do Programa de Agentes Comunitários de Saúde, desenvolvidos pelos municípios;
- XI - melhorar as condições de trabalho no âmbito da rede pública de saúde e tornar os serviços e ações mais integradas, harmônicas e solidárias;
- XII - capacitar os trabalhadores dos serviços estaduais para atuarem de acordo com um conceito amplo de saúde, que valorize a qualidade de vida e os direitos de cidadania;
- XIII - desenvolver uma política de participação e de comunicação com os usuários e trabalhadores da rede pública estadual de saúde, que recupere a imagem do sistema junto à comunidade.

Artigo 3º - Fica criada em toda unidade da rede estadual de saúde a Comissão de Acolhimento da Unidade de Saúde.

§ 1º - A Comissão de Acolhimento será composta por dirigentes e trabalhadores da unidade;

§ 2º - A Comissão de Acolhimento poderá contar com a participação de voluntários e membros do Conselho Gestor da Unidade de Saúde.

Artigo 4º - A Comissão de Acolhimento tem a finalidade de contribuir para a transformação e a melhoria das condições de atendimento na unidade, por meio das seguintes ações:

- I - criação de vínculos de solidariedade entre os serviços e ações públicas de saúde e a população;
- II - disponibilização de informações e orientações para que o cidadão amplie seu grau de autonomia em relação à promoção e aos cuidados de sua saúde;
- III - participação em ações que resultem na prevenção da violência social e institucional;
- IV - observação, escuta e reflexão sobre as manifestações dos usuários e acompanhantes em relação ao serviço prestado, especialmente durante o atendimento;
- V - realização de análise sistemática da situação do atendimento na unidade, em todas as suas etapas;
- VI - garantia dos itens de conforto para o cidadão em todo o atendimento;
- VII - promover avaliação de risco e vulnerabilidade, priorizando atendimento aos casos mais urgentes;
- VIII - formulação, implementação e acompanhamento da realização de planos e projetos relacionados à melhoria da qualidade do atendimento e à avaliação de seus resultados;
- IX - orientação para o usuário em situações de óbitos, falta de acompanhante, dificuldade de locomoção ou que necessite de outros serviços de saúde, mediante encaminhamento a outras unidades de saúde ou instituições;
- X - orientação para os usuários sobre procedimento adequado em casos como conflito com trabalhadores e outras reclamações que devam ser encaminhadas a ouvidoria ou ao conhecimento do Conselho Gestor da Unidade de Saúde.

Artigo 5º - Em cada serviço de saúde deverá ser designado um profissional para realizar a ouvidoria dos cidadãos que desejem apresentar propostas, opiniões ou queixas.

§ 1º - O profissional que exercer a ouvidoria deverá integrar a Comissão de Acolhimento da Unidade de Saúde.

§ 2º - O exercício da ouvidoria exige a presença do profissional responsável durante o período de funcionamento da unidade e não implica em qualquer remuneração ou gratificação adicionais.

§ 3º - Nas unidades cujo funcionamento é superior a 8 (oito) horas diárias ou que trabalhem em regime de plantão, deverá ser designado um profissional para cada período.

§ 4º - Deverá ser afixado, em local acessível e visível ao público, o nome do(s) profissional(is) responsável(is) pela ouvidoria, seu cargo ou função e horário de trabalho.

§ 5º - A ouvidoria deverá prestar conta de suas ações e providências ao Conselho Gestor da Unidade de Saúde.

§ 6º - A ouvidoria deverá ficar instalada em local próprio, destinado a esse fim e de fácil acesso aos usuários.

Artigo 6º - O papel da ouvidoria é:

I - atender os cidadãos que desejem apresentar, verbalmente ou por escrito, opinião, queixa ou proposição relacionada ao atendimento realizado na unidade;

II - disponibilizar formulários para o registro de opinião, queixa ou proposta, se o usuário assim o desejar;

III - garantir o sigilo, respeitando o direito de preservação da identidade do cidadão;

IV - encaminhar a queixa ou proposta do cidadão à chefia da seção ou da unidade, quando necessário;

V - garantir que diante de manifestação lavrada por escrito e identificada, seja enviada resposta ao interessado;

VI - manter o registro da manifestação do cidadão e a respectiva resposta em arquivo, por um ano;

VII - remeter estatísticas mensais derivadas dos formulários de manifestação dos usuários para as instâncias gestoras superiores;

VIII - prestar contas de suas ações e providências ao Conselho Gestor da Unidade, ao menos semestralmente.

Artigo 7º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

A necessidade da melhoria na qualidade do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos de saúde é um requisito de cidadania. Diversas instituições públicas têm implantado Política Pública de Acolhimento e de Humanização dos Serviços, visando à disseminação da cultura do atendimento humanizado.

O objetivo da política pública ora proposta é acolher, dar atenção e carinho para o cidadão que procura o serviço de saúde, resgatando direitos de cidadania e a ética no atendimento. É necessário entender que a pessoa que demanda a utilização do serviço tem medos, anseios e angústias, assim como pode não ter parentes e amigos que zelem pela sua saúde e pronta recuperação.

Para se ter noção da importância desta propositura, algumas faculdades de medicina têm adotado novos métodos de ensino-aprendizagem, baseados em uma visão mais humanista da prática médica.

Com a apresentação da presente iniciativa parlamentar, solicito o apoio dos nobres pares objetivando a implantação e expansão das ações de acolhimento aos cidadãos na rede estadual de saúde, buscando a melhoria da qualidade de vida da população e de humanização do atendimento à saúde.

SALA DAS SESSÕES, em ____ de _____ de 2006

Luis Cesar Bueno
Deputado Estadual