

[illegible]



PODER LEGISLATIVO

CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE VILHENA

PLENÁRIO DAS DELIBERAÇÕES

Protocolo	☐ Projeto de Lei ☐ Projeto Decreto Legislativo ☐ Projeto de Resolução ☐ Requerimento ☐ Indicação ☐ Moção ☐ Emenda	Nº 19
-----------	--	-------

AUTORA: VEREADORA VERA DA FARMÁCIA

PROJETO DE LEI Nº 5643, DE 28 DE MAIO DE 2019.

DISPÕE SOBRE A POLÍTICA PÚBLICA DE
ACOLHIMENTO AOS CIDADÃOS NO SISTEMA
MUNICIPAL DE SAÚDE E DÁ OUTRAS
PROVIDÊNCIAS.

LEI:

Art. 1º Fica instituída a Política Pública de "Acolhimento aos Cidadãos" no sistema municipal de saúde de Vilhena.

Art. 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 municipal de saúde;

II - conceber e implantar novas iniciativas de humanização e acolhimento 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.

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, 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 municipais de saúde às estratégias de Saúde da Família e de Agentes Comunitários de Saúde;

XI - melhorar as condições de trabalho no âmbito da rede pública de saúde e tornar os serviços e ações mais integrados, harmônicos e solidários;

VEREADOR: *Quanto mais unidos, mais fortes seremos.*



PODER LEGISLATIVO

CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE VILHENA PLENÁRIO DAS DELIBERAÇÕES

XII - capacitar os trabalhadores dos serviços municipais para atuarem de acordo com um conceito amplo de saúde, que valorize a qualidade de vida e os direitos de cidadania; e

XIII - desenvolver uma política de participação e de comunicação com os usuários e trabalhadores da rede pública municipal de saúde que recupere a imagem do sistema junto à comunidade.

Artigo 3º Servidores que atuam nas recepções das unidades de saúde deverão realizar capacitação sobre importância do acolhimento no processo de humanização dos serviços e integração com todos os Programas realizados eliminando o desencontro de informações para os usuários.

Artigo 4º Em cada serviço de saúde deverá ser designado um servidor para realizar supervisão do acolhimento, e a ouvidoria dos cidadãos que desejem apresentar propostas, opiniões ou queixas.

§ 1º O exercício de supervisão e ouvidoria durante o período de funcionamento da unidade e não implica qualquer remuneração ou gratificação adicional.

§ 2º Nas unidades cujo funcionamento seja superior a 8 (oito) horas diárias ou que trabalhem em regime de plantão, deverá ser designado um servidor para cada período.

Artigo 5º - 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;

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 1 (um) ano; e

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

Art. 6º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Câmara de Vereadores, em 28 de maio de 2019.

Vereadora Vera da Farmácia

VEREADOR: *Quanto mais unidos, mais fortes seremos.*



PODER LEGISLATIVO
CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE VILHENA
PLENÁRIO DAS DELIBERAÇÕES

PROJETO DE LEI Nº , DE 28 DE MAIO DE 2019.

JUSTIFICATIVA

A Política Nacional de Atenção Básica (PNAB) recomenda não só a estruturação de um serviço de saúde organizado para assumir sua função central de acolher, escutar e oferecer uma resposta positiva capaz de resolver a grande maioria dos problemas de saúde da população, e/ou de minorar danos e sofrimentos, como também se responsabilizar pela resposta ao usuário, ainda que ofertada para outros pontos de atenção da rede. Assim, relacionamos o acolhimento com gestão do cuidado e processo de trabalho, entendendo-o como múltiplo e singular em sua dimensão de produção da saúde.

A partir disso, a prática do acolhimento precisa desenvolver ações que acolham todos os usuários que procuram os serviços, sem distinções, permitindo uma escuta qualificada que proporcione uma pactuação entre as necessidades do usuário e a possibilidade de resposta do serviço. Para tanto, um acolhimento de qualidade precisa levar em conta que saúde refere-se a uma relação integrada entre corpo, mente e ambiente, e que tanto os diferentes profissionais da saúde como também os usuários precisam estar implicados neste processo de conquista da saúde. Sendo assim, o acolhimento constrói um espaço de vínculo entre profissional e usuário, pois permite a aproximação e a inclusão deste usuário tanto no serviço, como também, no seu próprio tratamento, desenvolvendo sua autonomia.

É preciso desmistificar a ideia de que há servidor e local específicos para o acolhimento. Qualquer um de nós, seja da área que for, pode exercer o papel de acolhedor. Ouvir, orientar e acolher faz parte do acolhimento, o acolhimento é a porta de entrada das unidades. “Às vezes a pessoa chega ao hospital, por exemplo, para obter apenas uma informação e os profissionais abordados precisam acolhê-la bem, ainda que há uma diferença entre acolher e classificar, os pacientes que chegam nas unidades de saúde devem ser acolhidos (recepcionados), ou seja, ouvidos, orientados e, em seguida, direcionados, quando for o caso, para a classificação de risco, onde o enfermeiro avaliará o risco do paciente diante da patologia apresentada, o acolhimento ajuda a “organizar os serviços de saúde”.

Câmara de Vereadores, em 28 de maio de 2019.

Vereadora Vera da Farmácia

VEREADOR: *Quanto mais unidos, mais fortes seremos.*