PROJETO DE LEI 01-0135/2003 do Vereador Carlos Neder (PT) e da Vereadora Juliana Cardoso (PT)

"Institui o Programa "Acolhimento aos Cidadãos" na rede de saúde do município de São Paulo e dá outras providências.
A Câmara Municipal de São Paulo decreta :
Art. 1º- Fica instituído o Programa "Acolhimento aos Cidadãos", no sistema municipal de saúde de São Paulo.
Art. 2º- Os objetivos do Programa 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 na rede municipal 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 municipal de saúde;
IV. desenvolver iniciativas que diminuam o problema das filas nos serviços de saúde;
V. incrementar a qualidade das ações e serviços de saúde da rede municipal;
VI. desenvolver um conjunto de indicadores de resultados e sistemas de incentivo ao tratamento humanizado;
VII. fortalecer e articular as iniciativas de humanização existentes na rede pública de saúde;
VIII. estimular a realização de parcerias e intercâmbio de conhecimento e experiências nesta área;
IX. articular as ações de acolhimento aos cidadãos nas unidades de saúde às estratégias do Programa de Saúde da Família e do Programa de Agentes Comunitários de Saúde;
X. melhorar as condições de trabalho no âmbito da rede pública de saúde, tornando os serviços e ações mais harmônicos e solidários, de modo a recuperar a imagem destes junto á comunidade;
XI. capacitar os trabalhadores dos serviços municipais para um novo conceito de assistência à saúde, que valorize a vida e a cidadania;
XII. desenvolver uma política de comunicação com os usuários da rede pública municipal de saúde.
Art. 3º- Fica criada em toda unidade da rede municipal de Saúde a Comissão de Acolhimento da Unidade de Saúde.
§ 1º- A Comissão de Acolhimento deve ser composta por dirigentes e trabalhadores;
§ 2º- A Comissão de Acolhimento poderá contar com a participação de voluntários e membros do Conselho Gestor da Unidade de Saúde.
Art. 4º - A Comissãode 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 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 cidadãos em relação ao atendimento;
V. realização de análise sistemática da situação do atendimento na unidade, em todas as suas etapas e/ou fases;
VI. provimento dos itens de conforto para o cidadão em todas as etapas e fases do atendimento;
VII. priorização do atendimento aos casos mais urgentes nas filas;
VIII. formulação, implementação e acompanhamento da realização de planos e projetos relacionados ao atendimento e avaliação dos resultados;
IX. orientação para o usuário que necessitar de outros serviços de saúde, outras unidades e/ou instituições públicas;
X. orientação para os usuários em casos como óbitos, falta de acompanhante, dificuldade de locomoção e conflito com trabalhadores.
Art. 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 qualquer remuneração ou gratificação adicional.
§ 3º - Nas unidades cujo funcionamento é superior a 8 horas diárias ou que trabalhem em regime de plantão de 24 horas, 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.
Art. 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, preservando a identidade do cidadão que assim o desejar;
IV. encaminhar a queixa ou proposta do cidadão à chefia da seção ou da unidade, quando necessário;
V. garantir que toda a manifestação lavrada por escrito e identificada, seja enviada ao usuário em no máximo cinco dias úteis;
VI. remeter as estatísticas mensais dos formulários de manifestação dos usuários para a Coordenadoria de Saúde das Subprefeituras e respectivo Distrito de Saúde;
VII. manter a manifestação do cidadão e a respectiva resposta em arquivo, por um ano;
VIII. prestar contas de suas ações e providências ao Conselho Gestor da Unidade, semestralmente;
Art. 7º - Esta lei será regulamentada pelo Poder Executivo, no prazo de 90 (noventa) dias, a contar de sua publicação.
Art. 8º - As despesas decorrentes da presente lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.
Art. 9º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário. Às Comissões competentes."

Requerimento RDS 13-01808/2012 apresentado em 05/12/2012 pela Vereadora Juliana Cardoso (PT) alterou os autores deste projeto.

Publicação original no DOC 28/03/2003, p. 66:

PROJETO DE LEI 01-0135/2003 do Vereador Carlos Neder (PT)
"Institui o Programa "Acolhimento aos Cidadãos" na rede de saúde do município de São Paulo e dá outras providências.
A Câmara Municipal de São Paulo decreta :
Art. 1º- Fica instituído o Programa "Acolhimento aos Cidadãos", no sistema municipal de saúde de São Paulo.
Art. 2º- Os objetivos do Programa 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 na rede municipal 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 municipal de saúde;
IV. desenvolver iniciativas que diminuam o problema das filas nos serviços de saúde;
V. incrementar a qualidade das ações e serviços de saúde da rede municipal;
VI. desenvolver um conjunto de indicadores de resultados e sistemas de incentivo ao tratamento humanizado;
VII. fortalecer e articular as iniciativas de humanização existentes na rede pública de saúde;
VIII. estimular a realização de parcerias e intercâmbio de conhecimento e experiências nesta área;
IX. articular as ações de acolhimento aos cidadãos nas unidades de saúde às estratégias do Programa de Saúde da Família e do Programa de Agentes Comunitários de Saúde;

X. melhorar as condições de trabalho no âmbito da rede pública de saúde, tornando os serviços e ações mais harmônicos e solidários, de modo a recuperar a imagem destes junto á comunidade;
XI. capacitar os trabalhadores dos serviços municipais para um novo conceito de assistência à saúde, que valorize a vida e a cidadania;
XII. desenvolver uma política de comunicação com os usuários da rede pública municipal de saúde.
Art. 3º- Fica criada em toda unidade da rede municipal de Saúde a Comissão de Acolhimento da Unidade de Saúde.
§ 1º- A Comissão de Acolhimento deve ser composta por dirigentes e trabalhadores;
§ 2º- A Comissão de Acolhimento poderá contar com a participação de voluntários e membros do Conselho Gestor da Unidade de Saúde.
Art. 4º - A Comissãode 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 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 cidadãos em relação ao atendimento;
V. realização de análise sistemática da situação do atendimento na unidade, em todas as suas etapas e/ou fases;
VI. provimento dos itens de conforto para o cidadão em todas as etapas e fases do atendimento;
VII. priorização do atendimento aos casos mais urgentes nas filas;
VIII. formulação, implementação e acompanhamento da realização de planos e projetos relacionados ao atendimento e avaliação dos resultados;
IX. orientação para o usuário que necessitar de outros serviços de saúde, outras unidades e/ou instituições públicas;
X. orientação para os usuários em casos como óbitos, falta de acompanhante, dificuldade de locomoção e conflito com trabalhadores.
Art. 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 qualquer remuneração ou gratificação adicional.
§ 3º - Nas unidades cujo funcionamento é superior a 8 horas diárias ou que trabalhem em regime de plantão de 24 horas, 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.
Art. 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, preservando a identidade do cidadão que assim o desejar;
IV. encaminhar a queixa ou proposta do cidadão à chefia da seção ou da unidade, quando necessário;
V. garantir que toda a manifestação lavrada por escrito e identificada, seja enviada ao usuário em no máximo cinco dias úteis;
VI. remeter as estatísticas mensais dos formulários de manifestação dos usuários para a Coordenadoria de Saúde das Subprefeituras e respectivo Distrito de Saúde;
VII. manter a manifestação do cidadão e a respectiva resposta em arquivo, por um ano;
VIII. prestar contas de suas ações e providências ao Conselho Gestor da Unidade, semestralmente;

Art. 7º - Esta lei será regulamentada pelo Poder Executivo, no prazo de 90 (noventa) dias, a contar de sua publicação.
Art. 8º - As despesas decorrentes da presente lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.
Art. 9º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário. Às Comissões competentes."