



**Estado do Rio de Janeiro
Câmara Municipal de Cordeiro
Poder Legislativo**

LEI Nº 1577/2011

**“INSTITUI O PROGRAMA DE
ACOLHIMENTO NOS SERVIÇOS PÚBLICOS
DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE CORDEIRO E
DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”.**

**A CÂMARA MUNICIPAL DE CORDEIRO. ESTADO
DO RIO DE JANEIRO**, por seus representantes legais, aprovou a seguinte

LEI:

Art. 1º - Fica criado o Programa de Acolhimento e Humanização nos serviços públicos de saúde no município de Cordeiro.

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 implementar 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;



**Estado do Rio de Janeiro
Câmara Municipal de Cordeiro
Poder Legislativo**

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 dos programas 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 deste conjunto à comunidade;

XI – capacitar os trabalhadores dos serviços municipais para um novo conceito de assistência a saúde, que valorize a vida e a cidadania;

XII – desenvolver uma política de comunicação com os usuários da rede pública de saúde.

Art. 3º - Fica criada na rede pública de saúde a Comissão de Acolhimento e humanização nos Serviços e Ações de Saúde do Município de Cordeiro.

Parágrafo Primeiro – A Comissão de Acolhimento e Humanização nos Serviços e Ações de Saúde do Município de Cordeiro deve ser composta por dirigentes e trabalhadores.

Parágrafo Segundo – A Comissão de Acolhimento e Humanização nos Serviços e Ações de Saúde do Município de Cordeiro poderá contar com a participação de voluntários.

Art. 4º - A Comissão de Acolhimento e Humanização tem a finalidade precípua de contribuir para transformação e a melhoria das condições de atendimento na rede pública de saúde, 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 a promoção de sua saúde;



Estado do Rio de Janeiro
Câmara Municipal de Cordeiro
Poder Legislativo

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 rede pública de saúde, em todas as suas etapas e/ou fases;

VI – provimento dos itens de conforto para o cidadão em todas as etapas e fases de 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 em outras instituições públicas;

X – orientação para os usuários em casos como óbitos, falta de acompanhante e dificuldade de locomoção;

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

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

XIII – garantir o sigilo, preservando a identidade do cidadão que assim o desejar;

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

XV – garantir que toda manifestação lavrada por escrito e identificada, seja enviada ao usuário em no máximo cinco dias úteis;

XVI – remeter as estatísticas mensais dos formulários de manifestação dos usuários para a Coordenadoria de Saúde;

XVII – manter a manifestação do cidadão e a respectiva resposta em arquivo;

XVIII – prestar contas de suas ações e providências ao Conselho Municipal de Saúde, trimestralmente.



**Estado do Rio de Janeiro
Câmara Municipal de Cordeiro
Poder Legislativo**

Art. 5º - A Organização da Comissão de Acolhimento e Humanização nos Serviços e Ações de Saúde do Município de Cordeiro ficará a cargo da Secretaria Municipal de Saúde.

Art. 6º - A Prefeitura Municipal poderá estabelecer convênios ou parcerias com as instituições públicas, iniciativa privada e organizações do terceiro setor para a implementação do Programa, que em troca poderá veicular publicidade institucional.

Art. 7º - As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 8º - Fica o Poder Executivo autorizado a expedir as normas necessárias à execução da presente Lei.

Art. 9º - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Sala das Sessões Juscelino Kubitschek, 16 de março de 2011.

**Luciano Ramos Pinto
Presidente**

Autoria: Marcelo Palma Leal