



Câmara Municipal de Tijucas do Sul

PROJETO DE LEI Nº 17 DE 30 DE ABRIL DE 2026

Institui o Programa de Atendimento Humanizado no Hospital Municipal de Tijucas do Sul e dá outras providências.

A CÂMARA MUNICIPAL DE TIJUCAS DO SUL, Estado do Paraná, por iniciativa da vereadora Sandra de Fátima Andrade e vereador Jelson Adriano Klakoski, no uso de suas atribuições legais, aprovou, e eu Prefeito Municipal, sanciono a seguinte Lei:

CAPITULO II – ATENDIMENTO HUMANIZADO

Art. 1º Fica instituído o Programa de Atendimento Humanizado no âmbito do Hospital Municipal Nossa Senhora das Dores, com o objetivo de garantir atendimento digno, respeitoso, transparente e eficiente aos usuários do sistema público de saúde.

Art. 2º O Programa de Atendimento Humanizado deverá observar, no mínimo, os seguintes princípios:

- I – tratamento respeitoso, cordial e empático aos pacientes e acompanhantes;
- II – comunicação clara sobre o fluxo de atendimento e tempo estimado de espera;
- III – acolhimento adequado, visando reduzir a ansiedade e a insegurança dos usuários;
- IV – organização do atendimento de forma transparente e acessível ao público.

CAPITULO II - PAINEL DE TRANSPARÊNCIA DO ATENDIMENTO

Art. 3º – O Hospital deverá disponibilizar painel informativo visível ao público, físico ou eletrônico, contendo:

- I – informação atualizada sobre o tempo médio de espera para atendimento, em linguagem simples;
- II – data e horário da atualização das informações;
- III – mensagens informativas sobre o funcionamento do atendimento no dia.



Câmara Municipal de Tijucas do Sul

Parágrafo único. As informações deverão ser apresentadas de forma clara, exemplificativamente: “Hoje, dia ____, o tempo médio de espera para atendimento está em aproximadamente ____ horas”.

CAPITULO III – ATENDIMENTO EM CASOS DE RETORNO EM ATÉ 72 HORAS

Art. 4º Deverá ser instituído procedimento específico para pacientes que retornarem ao hospital no prazo inferior a 72 (setenta e duas) horas após atendimento anterior.

§1º O paciente em retorno deverá ser identificado no sistema e na triagem, recebendo atenção diferenciada quanto à avaliação de seu quadro clínico;

§2º O atendimento nesses casos deverá observar prioridade de reavaliação, considerando possível agravamento do quadro de saúde;

§3º Deverá ser realizado registro obrigatório do retorno, contendo:

- I. data e horário do primeiro atendimento;
- II. motivo do retorno;
- III. profissional responsável pela reavaliação;
- IV. conduta adotada;

§4º Os casos de retorno deverão ser objeto de monitoramento interno pela direção do hospital e pela Secretaria Municipal de Saúde, para identificação de possíveis falhas no atendimento inicial.

CAPITULO IV - PROCEDIMENTOS E REGULAMENTAÇÃO

Art. 5º – O Poder Executivo regulamentará a presente Lei no prazo de até 60 (sessenta) dias, mediante a instituição de procedimentos internos padronizados, especialmente quanto:

- I – à forma de controle e registro dos retornos em até 72 horas;
- II – à organização e atualização das informações do painel de atendimento;
- III – aos fluxos de acolhimento e comunicação com os pacientes.



Câmara Municipal de Tijucas do Sul

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

Sala das Sessões, em 23 de abril de 2026.

SANDRA DE
FATIMA
ANDRADE:0244832
8978

Assinado de forma digital
por SANDRA DE FATIMA
ANDRADE:02448328978
Dados: 2026.04.30
08:34:28 -03'00'

Sandra de Fátima Andrade
Vereadora

JELSON ADRIANO
KLAKOSKI:0255508794
0

Assinado de forma digital por
JELSON ADRIANO
KLAKOSKI:02555087940
Dados: 2026.04.30 08:35:34 -03'00'

Jelson Adriano Klakoski
Vereador



Câmara Municipal de Tijucas do Sul

PROJETO DE LEI Nº 17 DE 30 DE ABRIL DE 2026

MENSAGEM

O presente Projeto de Lei surge diante do aumento significativo de reclamações relacionadas ao atendimento no hospital municipal, especialmente no que se refere à demora, à falta de informação e à percepção de ausência de acolhimento adequado por parte dos usuários.

Um dos principais fatores de insatisfação da população é a incerteza quanto ao tempo de espera, o que gera ansiedade, desgaste emocional e sensação de abandono. Nesse sentido, a criação de um painel informativo com linguagem simples e acessível representa medida de baixo custo e alto impacto, promovendo transparência e melhorando a relação entre o serviço público e o cidadão.

Outro ponto crítico diz respeito aos casos de pacientes que retornam ao hospital em curto espaço de tempo, especialmente em até 72 horas. Há relatos preocupantes de situações em que o usuário busca atendimento reiteradas vezes sem que haja o devido acompanhamento ou reavaliação adequada do seu quadro clínico.

Diante disso, o projeto estabelece a obrigatoriedade de um protocolo específico para esses casos, com identificação, registro e monitoramento, garantindo maior atenção e reduzindo riscos à saúde dos pacientes. Trata-se de medida essencial para qualificar o atendimento, prevenir agravamentos e evitar situações mais graves.

Além disso, o projeto reforça a necessidade de um atendimento mais humano, baseado no respeito, na escuta e na comunicação clara, elementos fundamentais para um serviço de saúde eficiente e digno.

Dessa forma, a proposta busca não apenas melhorar a qualidade do atendimento prestado, mas também fortalecer a confiança da população no sistema público de saúde, estabelecendo padrões mínimos que assegurem um atendimento mais seguro, transparente e humanizado.

Sala das Sessões, 30 de abril de 2026.

SANDRA DE FATIMA
ANDRADE:0244832897
8

Assinado de forma digital por
SANDRA DE FATIMA
ANDRADE:02448328978
Dados: 2026.04.30 08:34:47 -03'00'

Sandra de Fátima Andrade
Vereadora

JELSON ADRIANO
KLAKOSKI:02555087940

Assinado de forma digital por
JELSON ADRIANO
KLAKOSKI:02555087940
Dados: 2026.04.30 08:35:10 -03'00'

Jelson Adriano Klakoski
Vereador