LEI Nº 2221, DE 05 DE OUTUBRO DE 2004.

INSTITUI O PROGRAMA DE ATENDIMENTO HUMANIZADO AOS CIDADÃOS NA REDE DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DO CABO DE SANTO AGOSTINHO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS, FAÇO SABER QUE A CÂMARA MUNICIPAL DO CABO DE SANTO AGOSTINHO, ESTADO DE PERNAMBUCO, APROVOU, E EU, GESSÉ VALÉRIO DE OLIVEIRA, PRESIDENTE, DE CONFORMIDADE COM O DISPOSTO NO § 7º, DO ARTIGO 39, DA LEI ORGÂNICA MUNICIPAL, ALTERADO PELA EMENDA Nº 01, DE 1997, PROMULGO A SEGUINTE LEI:

Art. 1º Fica instituído o Programa Atendimento Humanizado, no Município do Cabo de Santo Agostinho.

Art. 2º Os objetivos do Programa são:

I - Difundir a cultura da humanização na rede pública de serviços de saúde;

II - Melhorar a qualidade e a eficácia da atenção dispensada aos usuários dos serviços públicos de saúde;

III - Capacitar os profissionais dos serviços municipais para um novo conceito de assistência à saúde que valorize a vida e a cidadania;

IV - Conceber e implantar novas iniciativas de humanização na rede pública de saúde que venham a beneficiar os usuários e os profissionais de saúde;

V - Fortalecer e articular as iniciativas de humanização existentes na rede pública de saúde;

VI - Estimular à realização de parcerias e intercâmbio de conhecimento e experiências nesta área estendendo a mesma a Rede Privada;

VII - Desenvolver um conjunto de indicadores de resultados e sistemas de incentivo ao tratamento humanizado;

VIII - Modernizar as relações de trabalho no âmbito da rede pública de saúde, tornando as instituições mais harmônicas e solidárias, de modo a recuperar a imagem pública dessas instituições junto à comunidade.

Art. 3º Fica criada em toda a unidade da rede municipal de saúde a Comissão de Atendimento Humanizado da unidade.

Parágrafo único. A Comissão de Atendimento Humanizado deve ser composta por dirigentes e servidores, usuários, voluntários e membros dos Conselhos Gestores afetos a unidade.

Art. 4º A Comissão de Atendimento Humanizado tem a finalidade de contribuir para a transformação e a melhoria das condições de atendimento na unidade, através das seguintes ações:

I - Criação de vínculos de solidariedade entre os serviços públicos de saúde e a população;

II - Realização de análise sistemática da situação do atendimento na unidade;

III - Observação, escuta e reflexão sobre as manifestações dos cidadãos em relação ao atendimento;

IV - Provimento dos itens de conforto para o cidadão em atendimento;

V - Disponibilização de informações e orientações para que o cidadão amplie seu grau de autonomia em relação à promoção de sua saúde;

VI - Formulação, implementação e acompanhamento da realização de planos e projetos relacionados ao atendimento e avaliação dos resultados;

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 local deverá integrar a Comissão de atendimento humanizado da unidade.

§ 2º O papel de ouvidoria local exige a presença do designado durante o período de funcionamento da unidade e não implica qualquer remuneração ou gratificação.

§ 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 local, seu cargo ou função e horário de trabalho.

Art. 6º O papel da ouvidoria local 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 enviado ao usuário em no máximo cinco dias úteis;

VI - Remeter as estatísticas mensais dos formulários de manifestação dos usuários para a Coordenação de saúde das subprefeituras;

VII - Manter a manifestação do cidadão e a respectiva resposta em arquivo, por um ano.

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.

Casa Vicente Mendes, 05 de outubro de 2004.

GESSÉ VALÉRIO DE OLIVEIRA
Presidente