



Câmara Municipal de Bertioga

Estado de São Paulo

Estância Balneária

INDICAÇÃO Nº 234 / 16

Protocolo:	<u>1365/16</u>		
Data:	<u>31/08/16</u>	Hora:	<u>09:46</u>
Ofício:			
Aprovado na	<u>SO</u>	realizada	
em			
Presidente			

Bruno
no exercício da Presidência
UNIDADES DE SAÚDE

Ver. Antonio Rodrigues Filho
Vice-Presidente

Assunto: ATENDIMENTO A POPULAÇÃO NAS UNIDADES DE SAÚDE DO MUNICÍPIO.

Ref: 035/2016

Bertioga, 30 de Agosto de 2016

Excelentíssimo Sr. Presidente,
Nobres Vereadores:

Dra. Elisabeth Dotti Consolo, no uso de suas atribuições regimentais, vem perante Vossa Excelência, ouvido o Douto Plenário, fazer a seguinte Indicação:

No decorrer do meu mandato, insisti na necessidade da realização de trabalho humanizado na saúde de Bertioga. Comecei meu mandato com uma indicação sobre o assunto, além de prestar homenagens a muitos que desempenharam seus trabalhos de forma humana com a população. Este ano, apresentei uma indicação solicitando a criação de um sistema de avaliação permanente, realizada por usuários para que a secretaria de saúde fiscalize a forma como os municípios são tratados.

No entanto, voltei a receber muitas críticas sobre o atendimento recebidos em TODAS as unidades de saúde da cidade. Volto a falar que quando se procura algum tipo de atendimento médico, o cidadão já está de alguma forma fragilizado, e o mínimo que ele merece é ser tratado com respeito. Solicito encaminhamento de ofício a Secretaria de saúde, com as indicações sobre humanização e sobre a criação da avaliação no sus em anexo.

Observados os preceitos regimentais, esta é a Indicação que vai devidamente subscrita.

Elisabeth Dotti Consolo
Dra. Elisabeth Dotti Consolo
Vereadora

LUIZ CARLOS PACÍFICO JR.
Vereador

JOSÉ FELICIANO IRMÃO
2º Secretário

Ver. Antonio Rodrigues Filho
Vice-Presidente

EDVALDO ALECRIM SILVA
1º Secretário



Câmara Municipal de Bertioga

Estado de São Paulo

Estância Balneária

INDICAÇÃO Nº _____ / _____

Protocolo:	_____
Data:	Hora:
Ofício nº:	_____
Aprovado na	SO,
realizada em	
_____ adendo	
Presidente	

Assunto: Indicação para criação de procedimento de auditoria e consulta popular permanente por parte da Secretaria de Saúde, no que tange ao atendimento prestado aos Municípios.

Ref: 034/16

Bertioga, 30 de Agosto de 2016

Excelentíssimo Sr. Presidente,
Nobres Vereadores:

Doutora Elisabeth Dotti Consolo, vereadora devidamente diplomada. uso de suas atribuições regimentais, vem com o devido acatamento, à presença deste Egrégio Plenário, expor e indicar o quanto segue:

É de conhecimento comum, que inúmeras reclamações esparsas tem sido feitas por conta do mal atendimento, falta constante de tato e criação de um primeiro impacto negativo quando do contato com o paciente nos mais diversos equipamento da Secretaria de Saúde.

Desta forma se faz necessário que esta vereadora exerça sua função não apenas como fiscalizadora do Município mas também como médica que antes de tudo deve se importar com o ser humano e sua constante melhora quando da qualidade de vida no Município.

Com efeito não resta outra alternativa senão através da presente indicação expor e por conseguinte indicar atitudes cabíveis e necessárias para a



Câmara Municipal de Bertioga

Estado de São Paulo
Estância Balneária

Secretaria de Saúde e sua Diretoria de Administrativa e de Planejamento Estratégico (DAP).

Primeiro é eminentemente necessária uma ação direta de avaliação de perfil para que pessoas com personalidade mais introvertida e fechada para a exposição pública não seja colocada para atendimento direto ou primeiro atendimento com o público, ação esta que visa humanizar o atendimento às pessoas que já se encontram fragilizadas necessitando de atendimento médico.

Segundo, é primordial e urgente que se implante um programa de qualidade ao atendimento e auditoria de atendimento, não focado neste primeiro momento ao conteúdo médico interno e sim ao conteúdo social externo, sendo que é o momento de se produzir uma mudança no respeito ao paciente e no entendimento de suas reais necessidades como munícipe.

Assim sendo, deve ser implantados processos de auditoria permanente que tendam a rastrear os alto índices de reclamação e sanar tais índices;

Aludidos processos podem ser realizados através de:

- 1) Questionários in loco, aplicados por profissionais especialmente destinados a essa função nos mais diversos equipamentos da Secretaria de Saúde;
- 2) Formulários de consulta individual, entregues a pacientes e depositados em urnas lacradas com acesso apenas de funcionário designado para tanto pela DAP para tanto nos mais diversos equipamentos da Secretaria de Saúde;
- 3) Pesquisas realizadas por telefone, e-mail ou no próprio site da Prefeitura de Bertioga;
- 4) Pesquisa realizada pela DAP para avaliar a capacidade de atendimento médio, diário de cada um dos equipamentos da Secretaria de Saúde;
- 5) Outros mais que entenda a Secretaria de Saúde como útil para sanar as reclamações que vem ocorrendo.

Observados os preceitos regimentais, esta é a Indicação que vai devidamente subscrita.

**Dra. Elisabeth Dotti Consolo
Vereadora**



Câmara Municipal de Bertioga

Estado de São Paulo

Estância Balneária

INDICAÇÃO Nº _____ / _____

Protocolo:	_____
Data:	Hora:
Ofício:	_____
Aprovado na	SO, realizada
em	adendo
Presidente	

Assunto: HUMANIZAÇÃO

Ref: 036/16

Bertioga, 30 de Agosto de 2016

Excelentíssimo Sr. Presidente,
Nobres Vereadores:

Dra. Elisabeth Dotti Consolo, no uso de suas atribuições regimentais, vem perante Vossa Excelência, ouvido o Douto Plenário, fazer a seguinte Indicação:

A Política Nacional de Humanização (PNH) foi criada em 2003 com o objetivo de efetivar os princípios do Sistema Único de Saúde no cotidiano das práticas de atenção e gestão, qualificando a saúde pública no Brasil.

A partir da análise dos problemas e dificuldades em serviços de saúde nas diversas localidades do país e em todos os níveis de atenção, foram consideradas experiências bem-sucedidas de humanização, que demonstram que "existe um SUS que dá certo". As orientações, princípios, diretrizes e dispositivos da Política Nacional de Humanização foram construídas com base nesse trabalho e aprimoradas em amplo processo de discussão com gestores, profissionais e usuários do SUS.

O Programa HumanizaSUS, do Ministério da Saúde é o principal mecanismo de implementação da PNH e tem foco nas inovações em saúde, como, por exemplo:

- Valorização dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção de saúde: usuários, trabalhadores e gestores;
- Fomento da autonomia e do protagonismo desses sujeitos e dos coletivos;
- Aumento do grau de co-responsabilidade na produção de saúde e de sujeitos;
- Estabelecimento de vínculos solidários e de participação coletiva no processo de gestão;
- Mapeamento e interação com as demandas sociais, coletivas e subjetivas de saúde;



Câmara Municipal de Bertioga

Estado de São Paulo

Estância Balneária

- Defesa de um SUS que reconhece a diversidade do povo brasileiro e a todos oferece a mesma atenção à saúde, sem distinção de idade, etnia, origem, gênero e orientação sexual;
- Mudança nos modelos de atenção e gestão em sua indissociabilidade, tendo como foco as necessidades dos cidadãos, a produção de saúde e o próprio processo de trabalho em saúde, valorizando os trabalhadores e as relações sociais no trabalho;
- Proposta de um trabalho coletivo para que o SUS seja mais acolhedor, mais ágil e mais resolutivo;
- Compromisso com a qualificação da ambência, melhorando as condições de trabalho e de atendimento;
- Compromisso com a articulação dos processos de formação com os serviços e práticas de saúde;
- Luta por um SUS mais humano, porque construído com a participação de todos e comprometido com a qualidade dos seus serviços e com a saúde integral para todos e qualquer um."

(fonte: www.saude.gov.br)

A metodologia do HumanizaSUS baseia-se na inclusão de trabalhadores, usuários e gestores tanto na produção (execução dos serviços e ações) quanto na gestão do cuidado e processos de trabalho, de forma que o SUS seja, principalmente, resolutivo.

Neste contexto a inclusão do usuário, assim como de suas redes sócio-familiares, também assume papel importante porque além de estimular ações de natureza preventiva, também amplia a corresponsabilização no cuidado de si próprio.

A resolutividade no âmbito da saúde é tanto maior quanto mais precocemente o usuário procura o serviço correspondente, sempre que possível prevenindo a ocorrência de agravos mais sérios.

De acordo com o Ministério da Saúde, em termos práticos, o que se deseja é:

- Redução de filas e do tempo de espera, com ampliação do acesso;
- Atendimento acolhedor e resolutivo baseado em critérios de risco;
- Implantação de modelo de atenção com responsabilização e vínculo;
- Garantia dos direitos dos usuários;
- Valorização do trabalho na saúde;
- Gestão participativa nos serviços.

Em resumo, o atendimento humanizado tem implicações diretas sobre o resultado das ações de atenção à saúde e, consequentemente, sobre a qualidade de vida da população.



Câmara Municipal de Bertioga

Estado de São Paulo

Estância Balneária

Na unidade de saúde, a despeito do nível de atenção, tudo tem início no momento em que o usuário dirige-se à recepção. É ali que acontece a primeira acolhida, o primeiro contato, a grande interface do serviço com a população. Desde uma simples informação até o agendamento de uma consulta ou atendimento acontece nesse espaço-tempo em que o usuário está diante da recepção da unidade.

Ali pode acontecer tanto a adesão ao tratamento como a evasão do usuário, que com isso retarda os cuidados com saúde colocando-a, muitas vezes, em risco. E o serviço somente é procurado quando a doença já está instalada, tendo se tornado, em muitos casos, um mal crônico e permanente.

Por isso este serviço dentro da unidade de saúde precisa receber especial atenção do gestor de saúde, pois a recepção é a porta de entrada do sistema em sentido literal e funciona, comumente, como um importante mecanismo de captação dos usuários. Este é um aspecto muito relevante quando lutamos para construir um sistema público de saúde que prioriza as ações preventivas em relação àquelas de caráter curativo, pois é prevenindo que se alcançam os melhores resultados.

Por outro lado, a recepção é também um dos mais importantes canais de comunicação do órgão gestor da saúde com a população, disseminando informações importantes, prestando orientação e contribuindo muito em ações educativas.

Sabemos que há deficiências de diversas naturezas na recepção das unidades de saúde, seja pela insuficiência de servidores em algumas delas, seja pela necessidade de treinamento em alguns casos ou mesmo a ambiência física inadequada e pouco acolhedora desses locais.

Este seria o primeiro passo para que a Política de Humanização seja disseminada para todas as áreas da Saúde, envolvendo profissionais operacionais, administrativos e técnicos.

Melhorar a recepção das unidades de saúde e, consequentemente, a porta de entrada do SUS em Bertioga, significa otimizar e qualificar a atenção à saúde do cidadão deste município. Esta ação pode ser realizada em parceria com os órgãos oficiais de saúde (Ministério da Saúde e Secretaria de Estado da Saúde), universidades, organizações sociais de saúde e outras entidades afins.

É medida urgente e prioritária que, temos certeza, alavancará resultado positivo na atenção à saúde em Bertioga, melhorando significativamente o nível de qualidade do serviço prestado à população.

Sendo assim indicamos ao Exmo. Sr. Prefeito que implemente programa de humanização nas recepções de todas as unidades de saúde do município de Bertioga como forma de melhorar o atendimento dispensado à população.

Observados os preceitos regimentais, esta é a Indicação que vai devidamente subscrita.

Dra. Elisabeth Dotti Consolo
Vereadora