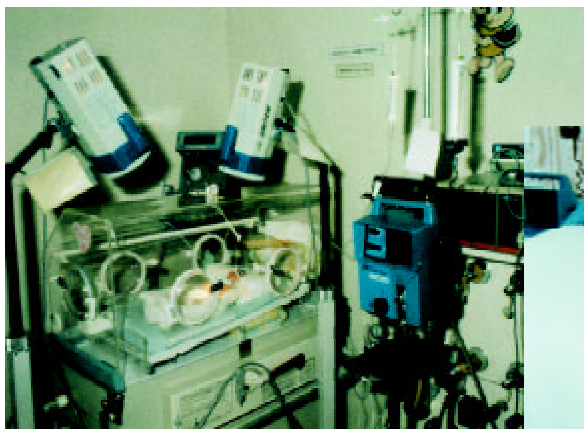


GESTÃO ASSISTENCIAL AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE



AÇÕES E SERVIÇOS DE ATENÇÃO À SAÚDE

Evidente o salto qualitativo do **HCFMUSP**, ao definir claramente o seu perfil universitário e nesta base centrar as ações e serviços de saúde.

Reforçando o seu papel de ligação com o ensino e a pesquisa, direcionou as ações em seguida referidas, para a promoção da saúde:

- adequação do atendimento à capacidade instalada do **HCFMUSP**, de acordo com os princípios do SUS;
- reorganização dos ambulatórios visando o agendamento eletrônico e marcação de consultas por telefone;
- organização da Central de Interconsultas e Procedimentos;
- reestruturação das Unidades de Terapia Intensiva, objetivando a racionalização dos recursos físicos, materiais e humanos;
- impulso aos sistemas informatizados de gestão documental sobre atenção à saúde;
- incentivo à qualidade de produção, fluxo, avaliação, conservação, processamento técnico, recuperação, classificação, tabelas de temporalidade e acessibilidade dos

documentos componentes do prontuário do paciente;

- incremento das medidas para aprimoramento do relacionamento profissional da saúde ↔ paciente;
- consolidação do “TERMO DE RESPONSABILIDADE”;
- apoio aos programas de transplantes de órgãos, tecidos e partes do corpo humano;
- promoção de CAMPANHAS DE SAÚDE;
- apoio às atividades de prevenção e controle da infecção hospitalar;
- estímulo à coordenação e formulação de diretrizes para a seleção, padronização, aquisição, distribuição e uso de fármacos, medicamentos, drogas, antimicrobianos, insumos farmacêuticos e correlatos no Complexo **HCFMUSP**.

A VEZ DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SAÚDE

Dia-a-dia foi consolidando-se o reconhecimento de que, numa instituição de saúde, o paciente não tem mais o papel de mero coadjuvante.

A relação profissional da saúde ↔ paciente foi repensada. Muito se deve ao aprofundamento do conhecimento bioético e a relevância de seus esteios: a autonomia, a beneficência e a justiça.

O **HCFMUSP** não ficou alheio a essa consciência de cidadania, à evolução moral das relações sociais. Partilhou do entendimento de que os profissionais da saúde e os usuários dos serviços de saúde, no desfrute de suas liberdades e na prática da autonomia, estão sujeitos às limitações heterônomas, que visam a assegurar o respeito dos direitos e liberdades dos demais e satisfazer às justas exigências da moral, da bioética, da ordem pública e do bem-estar social.

O direito à prestação de serviços de qualidade, o acesso à informação e a ampliação dos mecanismos de controle e transparência na gestão do bem público, consubstanciaram-se num espectro de ações para a defesa do cidadão, destacando-se:

- implemento de programas de qualidade e produtividade;
- constituição de **OUIDORIAS** em todo o Complexo **HCFMUSP**, conforme definido na Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público.

Os **OUIDORES**, na qualidade de representantes do cidadão junto à Instituição, vêm auxiliando eficazmente na identificação dos problemas, no atendimento do usuário dos serviços públicos de saúde, atuando na prevenção e solução de conflitos.

A preocupação com a tutela dos direitos do usuário dos serviços públicos de saúde levou o **HCFMUSP** a celebrar com a **FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON**, o **PROTOCOLO DE INTENÇÕES Nº 01/99**, objetivando o

desenvolvimento de trabalhos técnicos conjuntos para aprimoramento do corpo funcional do **HCFMUSP**, sobre direitos dos consumidores e usuários, na prestação das ações e serviços de saúde, fundamentados no Código de Defesa do Consumidor e legislação correlata, abordando especialmente aspectos de responsabilidade civil e direitos fundamentais.

A Administração Superior do **HCFMUSP** e a Diretoria Executiva do **PROCON** iniciaram com evento, em dezembro de 1999, que reuniu cerca de 600 participantes, o **Ciclo de Estudos sobre “Defesa do consumidor, Lei do usuário e profissional da saúde”**.

ASSISTÊNCIA RELIGIOSA

Precursora da assistência religiosa a pacientes e familiares, a Capelania do **HCFMUSP** assegura o conforto espiritual, dentro dos preceitos da inviolabilidade da liberdade de consciência e de crenças individuais.

Neste contexto, cõnscia das disposições constitucionais e infra-constitucionais, com destaque para as contidas na Lei nº 10.066, de 21 de julho de 1998, regulamentada pelo Decreto nº 44.395, de 10 de novembro de 1999, disciplinadas no âmbito da Secretaria de Estado da Saúde pela Resolução SS-40, de 12 de abril de 2000, vem aprimorando suas atividades, com normas de funcionamento elaboradas em conformidade com os preceitos legais, propiciando perfeito equilíbrio e harmonia entre assistência à saúde e religiosa, sem interferências, através de ações específicas.