



MANUAL DO USUÁRIO DO CRI NORTE

Prezado usuário,

Esse manual foi criado com o objetivo de fornecer informações e orientações sobre o funcionamento dos serviços realizados no Centro de Referência do Idoso da Zona Norte, bem como seus direitos e deveres como usuário do Sistema Único de Saúde (SUS).

Foto de capa: Sr. Urbano Garcia de Freitas e Sra. Antonia Lucia César



Sumário

Centro de Referência do Idoso da Zona Norte.....	1
Identidade Organizacional.....	2
Serviços do Sistema Único de Saúde (SUS).....	3
Orientações Gerais.....	4
Perguntas Frequentes.....	6
Acesso ao CRI Norte.....	7
CentraldeAgendamento.....	10
AgendamentoExterno.....	11
AgendamentoPessoal.....	11
CentrodeConvivência.....	11
FarmáciaDoseCerta.....	12
Setor Apoio Médico e Exames/ Medicamentos deAltoCusto.....	13
Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU).....	14
Serviço Auxiliar de Diagnóstico e Terapia (SADT).....	15
Setor de Laudos.....	16
Direitosdosusuários.....	17
Direitos dos Usuários dos Serviços de Saúde do Estado de São Paulo.....	18
Deveres dos Usuários.....	19
O que é Humanização.....	21
Referências.....	22

Centro de Referência do Idoso da Zona Norte (CRI Norte)

O CRI Norte, inaugurado em 17 de fevereiro de 2005, é um ambulatório de especialidades da atenção secundária do Sistema Único de Saúde (SUS), especializado na atenção à saúde ao idoso. O atendimento é referenciado pelas Unidades Básicas de Saúde (UBS) da região norte da cidade de São Paulo.

Seus objetivos são:

- Prestar atendimento ambulatorial secundário aos idosos referenciados das Unidades Básicas de Saúde e Serviços de Saúde da Zona Norte;

- Ofertar vagas de atendimento médico-assistencial e Serviço de Auxiliar de Diagnóstico e Terapia (SADT) conforme a demanda da rede de saúde através da oferta de vagas da Central de Regulação e Oferta de Serviços de Saúde (CROSS);

- Participar da implantação de políticas públicas da pessoa idosa advindas da Secretaria do Estado da Saúde de São Paulo (SES-SP);

- Capacitar as redes de atenção à saúde (RAS) do Sistema Único de Saúde e a comunidade aos cuidados à pessoa idosa;

Nesse ambulatório são realizados atendimentos multiprofissionais com uma equipe de médicos de diversas especialidades e de profissionais das seguintes áreas: Enfermagem, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Nutrição, Odontologia, Educação Física, Psicologia, Serviço Social e Terapia Ocupacional. Além desses serviços, o CRI também realiza exames (SADT), procedimentos de cirurgia menor ambulatorial (CMA) e atividades em seu Centro de Convivência.

Identidade Organizacional

O Centro de Referência da Zona Norte de São Paulo é uma parceria entre a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (SES-SP) e a Organização Social de Saúde Associação Congregação de Santa Catarina (ACSC/OSS).

MISSÃO DA ACSC

Acolher e cuidar do ser humano durante todo o ciclo de vida.

VISÃO DA ACSC

Ser referência de entidade filantrópica, reconhecida pela sociedade, demonstrando amor às pessoas por meio de nossos atos.

VALORES

Preservação da vida, Humanização, Dignidade, Transparência, Sustentabilidade.

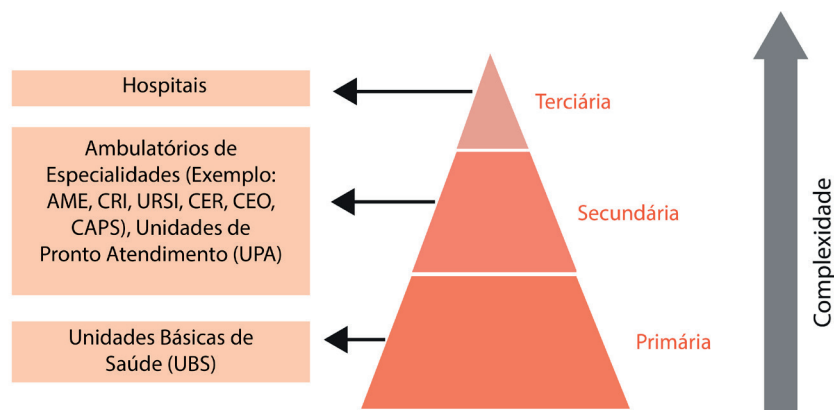
MISSÃO DO CRI NORTE

Prestar assistência interdisciplinar ambulatorial à pessoa idosa, por meio de ações de prevenção, diagnóstico, terapia, reabilitação e de atividades do Centro de Convivência, potencializando o envelhecimento ativo. Realizar a gestão de doenças crônicas não transmissíveis, propondo modelos inovadores de assistência à saúde. Contribuir na construção e fortalecimento das políticas públicas voltadas ao envelhecimento populacional.

SLOGAN

“Amadurecer com Saúde”

Serviços de Saúde do Sistema Único De Saúde (SUS)



Dentro do SUS os principais serviços de saúde para atendimento à população são:

- **Unidade Básica de Saúde (UBS):** a UBS, conhecida também como Posto de Saúde, é a porta de entrada do usuário no SUS. É responsável pelos atendimentos de rotina, como consultas em Pediatria, Ginecologia, Clínica Geral, Enfermagem e Odontologia
- **Ambulatório Médico de Especialidades (AME):** oferecem consultas especializadas, exames de apoio diagnóstico e orientação para tratamentos. O agendamento é realizado pela UBS. **O CRI Norte está inserido nessa categoria de atendimento.**
- **Unidade de Pronto Atendimento (UPA):** responsável pelos atendimentos de urgência e emergência de média complexidade, mas que não possuem centro cirúrgico e leitos de internação, podendo o paciente permanecer em observação por um dia. São serviços intermediários entre UBS/AMAs e os Hospitais. Possuem atendimento 24hs por dia.
- **Hospitais:** são locais onde o usuário do SUS encontra atendimento em média e alta complexidade, encaminhados

pelas UBS, UPAs ou por ambulâncias, além de fazer atendimento clínico geral em diversas especialidades e procedimentos que envolvem alta tecnologia e/ou alto custo, como também atendimentos de urgência ou emergência com leitos de internação.

Orientações Gerais

- Mantenha seus dados cadastrais atualizados para facilitar o contato realizado pela central de agendamento;

ATENÇÃO: Em caso de dificuldades para receber ou anotar informações por parte do usuário idoso por telefone, é importante que familiares/cuidadores deixem um contato que seja apto para receber, compreender e anotar as informações a serem fornecidas pelo CRI Norte, evitando perdas de consultas e/ou exames.

- O CRI Norte não possui pronto atendimento. Se necessário, procure o serviço de emergência/urgência nos hospitais e unidades de saúde mais próximo a sua residência;

- As cadeiras de rodas disponibilizadas aos usuários no térreo são somente para uso nas dependências do CRI Norte;

- Cuide de seus pertences, o CRI Norte não se responsabiliza por perdas ou objetos esquecidos na unidade;

- O primeiro agendamento será realizado via UBS através do sistema CROSS.

O CRI Norte não realiza nenhum tipo de atendimento domiciliar!

Antes de sair de casa:

- Separe um documento oficial com foto, a ficha de referência com o motivo do encaminhamento médico (caso seja a primeira consulta), receitas dos medicamentos e exames recentes;

- Caso tenha algum exame agendado, verifique se há necessidade de preparo e não esqueça o pedido médico;
- Em dias de consultas, não esqueça de tomar os medicamentos nos horários habituais e trazê-los, caso demore o atendimento;
- Antes das consultas e sessões, procure alimentar-se e estar com roupas confortáveis;

Dentro do CRI Norte:

- Ao chegar no andar informado, abra a ficha de atendimento e aguarde sua vez. Respeite o próximo, não interrompa as consultas, e aguarde em silêncio;
- Na primeira consulta, apresente a guia de referência fornecida pela UBS (Unidade Básica de Saúde) com o motivo do encaminhamento médico/assistencial;
- É permitida a presença de um acompanhante. A participação do familiar nas consultas pode contribuir para o tratamento;
- Não é permitido fumar nem ingerir bebida alcoólica nas dependências do CRI Norte;
- Caso seja necessário interromper o tratamento, favor comunicar a equipe responsável;
- Importante seguir as orientações fornecidas pelo profissional;
- O Centro de Convivência conta com uma programação mensal que pode ser consultada no local e no site e redes sociais do CRI Norte.

Ambulância:

- O usuário do Sistema Único de Saúde (SUS) impossibilitado de se locomover poderá solicitar o serviço de remoção (ambulância) até o local onde será realizada consulta, exame ou procedimento, além de pacientes que tiveram alta médica após internação hospitalar. Este serviço deve ser agendado com antecedência de 30 (trinta) dias na Unidade Básica de Saúde (UBS) de referência de seu endereço.

ACESSO AO CRI NORTE

Quando digo ao funcionário da UBS que quero ser encaminhado ao CRI Norte, ele diz que não tem vagas para todos, é verdade?

SIM, para realizar o atendimento ambulatorial do CRI Norte são necessários os seguintes critérios de encaminhamento:

- Ter 60 anos ou mais;
- Manter o acompanhamento médico na Unidade Básica de Saúde da Zona Norte de São Paulo;
- Possuir Ficha de Referência com diagnóstico, Código Internacional de Doença (CID) e carimbo médico (para especialidades médicas e assistenciais) ou carimbo do dentista (para procedimentos odontológicos);
- Os critérios clínicos para o encaminhamento são de conhecimento das UBS.

O agendamento é realizado exclusivamente pela UBS de referência, através do Sistema Central de Regulação de Ofertas e Sistemas de Saúde (CROSS).

ATENÇÃO: Durante seu acompanhamento em nível ambulatorial é importante que o usuário também mantenha seu acompanhamento na UBS, pois este é o lugar de referência em relação ao seu cuidado.

Se eu chegar depois do horário agendado para atendimento, posso ser atendido ainda?

Conforme orientado por telefone e/ou na filipeta de agendamento é necessário **CHEGAR COM 30 MINUTOS DE ANTECEDÊNCIA**, pois não haverá atendimento em caso de atraso.

ATENÇÃO: Verifique o horário da consulta/exame e programe-se!

Se eu não me sentir bem, posso vir ao CRI Norte para ser atendido?

NÃO, pois o CRI Norte não possui pronto atendimento. Se necessário, procure o serviço nas unidades de saúde mais próximas à sua residência.

ATENÇÃO: Caso sinta algum incômodo ou mal-estar dias antes ou no dia agendado para consultas e exames no CRI Norte, procure serviços de pronto-atendimento antecipadamente.

A etiqueta que recebo ao chegar no CRI é necessária?

SIM, a etiqueta é necessária para a identificação dos pacientes na realização de procedimentos, exames e consultas de forma segura

Ao chegar à recepção no térreo, entregue a documentação aos colaboradores. Após verificação nos sistemas do horário e da especialidade do atendimento, será entregue uma etiqueta de identificação:

Etiqueta branca+ bolinha laranja: 1º Andar

Etiqueta branca + bolinha verde: 2º andar

Etiqueta branca: acompanhantes

Se eu avisar que não posso comparecer a consulta, posso reagendar?

SIM, caso não possa comparecer na data agendada, desmarque a consulta através da central de agendamento, com antecedência mínima de 2 dias (48hs) para ceder a vaga para outro paciente e não constar em seu cadastro a ausência sem justificativa.

Tem estacionamento para os usuários do CRI?

NÃO, não possuímos estacionamento para usuários, apenas local para embarque e desembarque.

Compareci para realizar um exame e esqueci o pedido médico, não poderei fazer?

NÃO, para a realização do agendamento e execução de exames é necessário a apresentação dos pedidos médicos entregues na consulta pelo profissional. Esse pedido deverá estar sempre sob a responsabilidade do paciente e/ou seus familiares/acompanhantes/ cuidadores.

ATENÇÃO: Não realizamos segunda via de pedido de exames ou encaminhamento para consultas.

Recebi alta do médico do CRI Norte e ele solicitou o retorno para a UBS, posso voltar a ser atendido aqui?

SIM, após alta em algumas especialidades, um novo encaminhamento poderá ser feito após SEIS MESES.

O CRI Norte oferece atendimento especializado de suporte à rede básica de saúde. Dessa forma, realizaremos a alta de acordo com os seguintes critérios:

- Ausência de critérios internos de permanência no serviço detectados em triagem/primeira consulta;
- Controle do quadro clínico após seguimento, tratamento e reabilitação;
- Falta de adesão ao (s) tratamento (s);
- **Duas faltas consecutivas sem justificativas;**
- Quando houver necessidade de acompanhamento em outro serviço especializado.

O relatório médico de contra-referência será fornecido, na alta, para o seguimento clínico na Unidade Básica de

Saúde (UBS).

ATENÇÃO: Nessa situação, o paciente deverá dar continuidade ao atendimento na UBS.

Na última consulta esqueci de passar no térreo e inserir a solicitação para o retorno na fila de espera, perdi minha vaga?

SIM, caso não agende o retorno ou insira o nome na lista de espera da equipe médica/ assistencial/ exames após SEIS MESES, será necessário um novo agendamento que deverá ser realizado pela UBS.

ATENÇÃO: Procure esse setor, preferencialmente, no mesmo dia da consulta! Fique atento ao seu tratamento!

Posso me cadastrar para passar na fisioterapia?

NÃO, para iniciar o tratamento no setor de Reabilitação (fisioterapia, fonoaudiologia, terapia ocupacional e educação física) é necessário o encaminhamento por um médico (UBS ou CRI Norte) com um CID (Classificação Internacional de Doenças).

Na primeira consulta é realizada uma triagem. Nesta contém uma avaliação ampla de questões relacionadas ao idoso promovendo uma melhor programação para este tratamento. Após essa ação, serão agendadas avaliações específicas com as especialidades assistenciais, de acordo com o encaminhamento e as demandas encontradas nesta avaliação.

CENTRAL DE AGENDAMENTO

Posso ligar para tirar dúvidas sobre a data e horário das consultas e exames?

SIM, os usuários e acompanhantes podem entrar em contato com a Central de Agendamento para tirar dúvidas em relação aos agendamentos e alguns procedimentos. Esse setor realiza contato com os usuários, via telefone, para informar o agendamento e confirmação de algumas primeiras consultas e exames.

AGENDAMENTO EXTERNO

O médico disse que precisarei fazer uma cirurgia, poderei realizá-la no CRI Norte?

NÃO, apenas realizamos pequenas cirurgias dermatológicas. Demais cirurgias, exames e consultas que não são realizados no CRI são feitos agendamentos para fora da nossa instituição e dependem da disponibilidade de vagas em outros serviços de saúde.

AGENDAMENTO PESSOAL

Posso agendar no CRI Norte as consultas de outras especialidades que preciso aqui?

SIM, desde que estas consultas tenham sido indicadas pelos médicos do CRI Norte. A inserção do nome na lista de espera do CRI Norte pode ocorrer tanto com a equipe médica ou assistencial.

CENTRO DE CONVIVÊNCIA

Preciso de encaminhamento para passar no Centro Convivência?

NÃO, para realizar as atividades desse setor é necessário apenas que os usuários tenham 60 anos ou mais. O Centro de Convivência oferece atividades planejadas,

com o objetivo de estimular o envelhecimento ativo, favorecendo a socialização, autonomia e independência, sem a necessidade de encaminhamento.

Atividades realizadas:

- atividades manuais e de geração de renda;
- atividades físicas: ginástica, lian gong, yoga, volêi, caminhadas;
- atividades culturais: coral, teatro, flauta;
- atividades educativas: alfabetização, espanhol, inglês;
- atividades complementares: Acessa São Paulo, biblioteca, salão de beleza.

É necessário trazer algum documento para me cadastrar nas atividades do Centro de Convivência?

Os documentos necessários para cadastro são:

- RG,
- CPF,
- Comprovante de endereço,
- Atestado médico (no caso de atividades físicas).

DOSE CERTA - FUNDAÇÃO REMÉDIO POPULAR

Posso retirar medicação na farmácia no Mandaqui?

SIM, A Farmácia Dose Certa fornece medicamentos mediante receita prescrita por unidade de saúde pública de acordo com a listagem informada no site:

<http://www.saude.sp.gov.br/ses/perfil/gestor/assistencia-farmacaceutica/medicamentos-das-unidades-farmacia-dose-certa>

SETOR APOIO MÉDICO E EXAMES/ MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO

Preciso de um relatório médico para o INSS, devo aguardar o retorno com o médico?

NÃO, o setor apoio médico e exames/medicamentos de alto custo realiza a solicitação de laudos para diversas finalidades, sendo responsável também a realização do processo de retirada de insumos para insulinodependentes e para incontinência urinária/fecal e cópia de prontuário.

Para esses processos:

- Somente poderão ocorrer durante o período em que os usuários estiverem em acompanhamento nas especialidades médicas do CRI Norte. Portanto, com solicitações prescritas por nossos profissionais.

- Pacientes deverão dar entrada às solicitações diretamente no Setor de Alto Custo, localizado no piso térreo do CRI Norte. É muito importante que todas as orientações fornecidas pelo setor sejam seguidas.

ATENÇÃO: o processo de alto custo tem prazo mínimo de 20 dias corridos.

Preciso renovar a receita do medicamento, posso realizar aqui?

SIM, esse setor também é responsável pela renovação de receitas de uso contínuo e/ou processos de medicamentos de alto custo disponibilizados pelo SUS.

Para esses processos:

- Somente poderão ocorrer durante o período em que os usuários estiverem em acompanhamento

nas especialidades médicas do CRI Norte, portando as solicitações prescritas por nossos profissionais;

- Pacientes deverão dar entrada às solicitações diretamente no Setor de Alto Custo, localizado no piso térreo do CRI Norte. É muito importante que todas as orientações fornecidas pelo setor sejam seguidas;

- Para solicitação de receitas e processos de Alto Custo deverá ser apresentado documento de identificação do usuário (RG ou Cartão SUS);

- Após a alta será realizada uma última renovação.

ATENÇÃO: Troca de receita: Prazo de 15 dias corridos, paciente deverá renovar a receita 15 dias antes dos medicamentos acabarem.

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAU)

Posso adiantar a minha consulta com o médico em algum setor?

NÃO, adiantamento de consultas, exames e procedimentos são realizados por meio de solicitação no setor de Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) que será enviado para avaliação do caso ao Gestor Médico.

O CRI Norte dispõe de diversas maneiras para escutar seus usuários, recebendo suas sugestões, elogios, reclamações, solicitações e denúncias, além de fornecer orientações e informações sobre a instituição.

O SAU não faz:

- **Marcação ou adiantamento de consultas, exames, procedimentos, mudança de médico, apenas a solicitação;**

- **Impressão de 2ª via de exames.**

Não gostei do atendimento de um profissional, posso reclamar sem me identificar?

SIM, caso não queira ser identificado poderá ser pedido o sigilo da manifestação.

Disponibilizamos caixas com formulários de nossa Pesquisa de Satisfação e para a abertura de sua manifestação sobre o atendimento dentro da instituição. Essas caixas estão localizadas no térreo (agendamento pessoal), no Centro de Convivência e no primeiro e no segundo andar (ao lado dos elevadores). O contato poderá ser feito pessoalmente na sala do SAU, por telefone nos números (11) 2972-9255 e (11) 2972-9205, ou pelo site: www.crinorte.org.br.

SERVIÇO AUXILIAR DE DIAGNÓSTICO E TERAPIA (SADT)

Posso realizar todos os exames que preciso no CRI Norte?

NÃO, para a realização dos exames no CRI Norte é necessário encaminhamento via UBS ou após consulta no CRI Norte.

Todos os exames que realizar no CRI Norte, preciso comparecer obrigatoriamente com um acompanhante?

NÃO, é necessário vir com acompanhante maior de 18 anos e capaz para os seguintes procedimentos:

- Colonoscopia,
- Endoscopia,
- Mapeamento de Retina,
- Cirurgia Menor Ambulatorial dermatológica.

Para exame de Colonoscopia será agendada uma avaliação prévia com enfermeiro para verificar as condições clínicas do paciente.

Dúvidas sobre preparos de exames:

Site: www.crinorte.org.br ou entrar em contato no telefone: 2972-9200.

SETOR DE LAUDOS

Perdi os meus resultados dos exames, posso pedir uma segunda via?

SIM, o setor de Laudos é responsável em fornecer resultados e segunda via de exames.

DIREITOS DOS USUÁRIOS

Se a pessoa que me atender não estiver com crachá, posso pedir para ela se identificar?

SIM, é direito do usuário poder identificar as pessoas responsáveis direta e indiretamente por sua assistência, através de crachás visíveis, legíveis e que contenham: nome completo, função, cargo, e nome da instituição.

Se eu não entender o que o médico me orientou ou receitou, posso perguntar?

SIM, é direito do usuário:

- Receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre: hipóteses diagnósticas, diagnósticos realizados, exames solicitados, ações terapêuticas, riscos, benefícios e inconvenientes das medidas diagnósticas e terapêuticas propostas; duração prevista do tratamento proposto;
- Receber as receitas: com o nome genérico das substâncias prescritas; datilografadas ou em caligrafia legível, sem a utilização de códigos ou abreviaturas, com o nome do profissional e seu número de registro no órgão de controle e regulamentação da profissão e com assinatura do profissional.

Se alguém dentro do CRI me abordar para realizar pesquisa, posso entender do que se trata antes de aceitar?

SIM, todo usuário deve ser prévio e expressamente informado quando o tratamento proposto for experimental ou fizer parte de pesquisa.

Direitos dos Usuários dos Serviços de Saúde no Estado de São Paulo

- Ter um atendimento digno, atencioso e respeitoso;
- Ser identificado e tratado pelo seu nome ou sobrenome;
- Não ser identificado ou tratado por: números, códigos, ou de modo genérico, desrespeitoso, ou preconceituoso;
- Ter resguardado o segredo sobre seus dados pessoais, através da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete riscos a terceiros ou à saúde pública;
- Poder identificar as pessoas responsáveis direta e indiretamente por sua assistência, através de crachás visíveis, legíveis e que contenham: nome completo, função, cargo, e nome da instituição;
- Receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre: hipóteses diagnósticas, diagnósticos realizados, exames solicitados, ações terapêuticas, riscos, benefícios e inconvenientes das medidas diagnósticas e terapêuticas propostas; duração prevista do tratamento proposto;
- No caso de procedimentos de diagnósticos e terapêuticos invasivos, a necessidade ou não de anestesia, o tipo de anestesia a ser aplicada, o instrumental a ser utilizado, as partes do corpo afetadas, os efeitos colaterais, os riscos e consequências indesejáveis e a duração esperada do procedimento, exames e condutas a que será submetido, a finalidade dos materiais coletados para exame, alternativas de diagnósticos e terapêuticas existentes, no serviço de atendimento ou em outros serviços, e o que julgar necessário;
- Consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida, com adequada informação, procedimentos diagnósticos ou terapêuticos a serem nele realizados;
- Acessar, a qualquer momento, o seu prontuário médico, nos termos do artigo 3º da Lei Complementar nº. 791, de 9 de março de 1995;

- Receber por escrito o diagnóstico e o tratamento indicado, com a identificação do nome do profissional e o seu número de registro no órgão de regulamentação e controle da profissão;
- Receber as receitas: com o nome genérico das substâncias prescritas, datilografadas ou em caligrafia legível, sem a utilização de códigos ou abreviaturas, com o nome do profissional e seu número de registro no órgão de controle e regulamentação da profissão e com assinatura do profissional;
- Ter assegurado, durante as consultas, internações, procedimentos diagnósticos e terapêuticos e na satisfação de suas necessidades fisiológicas: a sua integridade física, a privacidade, a individualidade, o respeito aos seus valores éticos e culturais, a confidencialidade de toda e qualquer informação pessoal, e a segurança do procedimento, ser acompanhado, se assim o desejar, nas consultas e internações por pessoa por ele indicada;
- Receber do profissional adequado, presente no local, auxílio imediato e oportuno para a melhoria do conforto e bem-estar;
- Ter um local digno e adequado para o atendimento;
- Receber ou recusar assistência moral, psicológica, social ou religiosa;
- Ser prévia e expressamente informado quando o tratamento proposto for experimental ou fizer parte de pesquisa;
- Receber anestesia em todas as situações indicadas.

Deveres dos Usuários

- Fornecer informações precisas e completas sobre assuntos relacionados à sua saúde;
- Seguir as instruções fornecidas pelos profissionais responsáveis pelo seu tratamento;
- Responsabilizar-se quando da recusa em receber tratamento ou seguir orientações da equipe médico-assistencial;
- Manter seus pedidos e resultados de exames bem guardados e organizados evitando a perda dos mesmos que são importantes para seu acompanhamento de Saúde;
- Cumprir os regulamentos da Instituição e preservar os seus bens e recursos;
- Respeitar os direitos dos demais pacientes e dos profissionais da Instituição.

O que é a humanização?

A Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS (HumanizaSUS), foi implantada pelo Ministério da Saúde em 2003. Essa política reconhece que estados, municípios e serviços de saúde devem implantar práticas de humanização nas ações de atenção e gestão, de forma a contribuir para a legitimação do SUS como política pública. A humanização na atenção a saúde tem o objetivo de propor soluções para desafios que possam comprometer a qualidade do SUS, como:

- A fragilização dos vínculos entre as unidades de saúde nos diferentes níveis de atenção;
- A desorganização do acesso aos serviços e ações de saúde;
- A fragmentação dos processos de trabalho no interior das unidades;
- A fragilidade do diálogo e da interação entre os profissionais nas equipes de saúde e entre elas e os gestores;
- O desrespeito aos direitos dos usuários, despreparo para lidar com dimensões sociais e subjetivas, a pouca utilização da voz dos usuários e dos profissionais de saúde como ferramentas de gestão;
- O atendimento aos usuários baseado no modelo “queixa-conduta”, em oposição ao modelo de atendimento integral preconizado pelo SUS, além do despreparo das instituições para investir no desenvolvimento dos profissionais de saúde e contemplar um arco mais amplo de necessidades destes profissionais (qualificação, participação, bem-estar subjetivo).

Alinhada a essa Política, houve a elaboração da Política Estadual de Humanização (PEH), que tem o objetivo desenvolver e implantar novos métodos e dispositivos para o atendimento aos usuários, por meio da integração e fortalecimento de ações que contribuem para melhoria das relações entre usuários, profissionais, gestores, instituições de saúde e comunidade.

Referências

- Associação Congregação Santa Catarina. Site: <http://www.acsc.org.br/>
- Brasil. Lei Estadual nº 10.241, de 17 de março de 1999. Dispõe sobre os direitos dos usuários dos serviços e das ações de saúde no Estado e dá outras providências. Disponível em: <http://www.camara.gov.br/sileg/integras/224907.pdf>
- Brasil. Ministério da Saúde. Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde, 2006. Brasília. 1ª Edição. Disponível em: www.saude.mt.gov.br/arquivo/4214
- Centro de Referência do Idoso da Zona Norte. Site: <http://www.crinorte.org.br/>
- Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo. Site: <http://www.saude.sp.gov.br/>
- Ministério da Saúde. Secretaria de Assistência a Saúde. Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar. Brasília, DF: O Ministério; 2001. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_folheto.pdf
- Ministério da Saúde. Site: <http://portalsaude.saude.gov.br/>
- Secretaria de Estado da Saúde. Medicamentos das Unidades Farmácia Dose Certa. São Paulo, SP: 2018. Disponível em: <http://www.saude.sp.gov.br/ses/perfil/gestor/assistencia-farmaceutica/medicamentos-das-unidades-farmacia-dose-certa>
- Secretaria de Estado da Saúde. Programa Estadual de Humanização. São Paulo, SP: 201. Disponível em: http://www.saude.sp.gov.br/resources/humanizacao/homepage/acesso-rapido/politica_estadual_de_humanizacao_v5.pdf



CENTRO DE REFERÊNCIA DO IDOSO DA ZONA NORTE
Rua Voluntários da Pátria, 4301 ou Rua Augusto Tolle, 978
Santana | São Paulo - SP, CEP 02401-400 Infomações: 11 2972.9200
www.crinorte.org.br

 facebook.com/crinorte  twitter.com/crinorte  instagram.com/crinorte  youtube.com/crinorte



Secretaria da Saúde