



Os Desafios da Co-Gestão e a Participação dos Usuários: a Experiência da Comissão de Direitos do Paciente.

Buarque, Maria da Conceição Lopes; Pereira, Aída Mirian Miranda; Pereira, Sandra Batista; Gastcher, Marcelly da Silva

Hospital Universitário Clementino Fraga Filho — mcbuarque@hucff.ufrj.br

INTRODUÇÃO: a Comissão de Direitos dos Pacientes (CDP) é um órgão assessor da Direção Geral, cujo objetivo é monitorar a qualidade do atendimento prestado ao paciente, com vistas a garantir os direitos contidos na Cartilha de Direitos dos Pacientes. Integra a Coordenação de Comissões Permanentes, foi instalada através da portaria nº 73 de 05 de abril de 2001. a missão da Comissão é “Fortalecer a noção de Direito e Cidadania, através de ações educativas, junto à comunidade do Hospital Universitário, implementando o controle social na saúde” Trata-se de trabalho árduo, que busca fortalecer a cidadania e participação democrática trabalhando pela concretização dos direitos, ciente de suas possibilidades e também de seus limites. II. **OBJETIVOS:** Fortalecer junto aos pacientes a noção de direito e a possibilidade de ação coletiva em sua defesa; possibilitar a participação do paciente, transformando-a em cidadania na saúde; monitorar através de indicadores a qualidade dos serviços prestados pelo hospital; possibilitar acesso, qualidade e humanização na equipe saúde; favorecer a discussão entre os variados segmentados da instituição, com vistas à permanente melhoria do atendimento prestado aos pacientes. III. **METODOLOGIA:** Criação e participação de espaços de discussão, fortalecendo a horizontalidade, pautada em metodologia de discussão em roda, tendo como diferencial a participação do usuário em grupos de sala de espera interativa, aulas para alunos da graduação, atividades com Residentes Multiprofissionais, reuniões interdisciplinares, seminários de integração. a CDP realizou ao longo de doze anos, r 267 reuniões ordinárias com a presença de profissionais e pacientes, foram realizados debates referentes às políticas, programas e problemas da instituição. Foram realizados 11 Encontros Anuais de Pacientes, apresentando temas, como: - a humanização do tratamento e o papel da arte na recuperação dos pacientes (2003), - Formação profissional e humanização nos hospitais universitários (2004), - Stress profissional: impactos na qualidade da assistência (2005), - Acolhimento: desafios do processo de gestão (2006), - da formação ao atendimento: espaços de participação do usuário (2009), - Formação do profissional de saúde e o atendimento humanizado (2010), - Apresentação dos projetos de intervenção elaborados pelos alunos do curso de Apoiadores da PNH (2011) e Lei de Acesso à Informação, participação do Usuário na Gestão Pública e a Integralidade na Atenção em Saúde: o desafio da Residência Multiprofissional (2012). IV. **RESULTADOS:** Registramos o aumento do número de participantes cidadãos/usuários nos espaços de gestão, representando o fortalecimento dos princípios norteadores da Política Nacional de Humanização no espaço institucional, exemplificando: ampliação do horário de visita, sistematização da Assistência Religiosa, agilização da emissão de laudos médicos, participação na elaboração do protocolo e implementação da Pesquisa de Satisfação dos Usuários, entre outros. V. **CONCLUSÃO:** As experiências relatadas confirmam o valor e o diferencial da participação do usuário dos serviços e no processo de gestão, princípios estabelecidos pela Política Nacional de Humanização. Observou-se aumento na participação dos usuários nos espaços da gestão, além de estimular a discussão interdisciplinar e a integralidade no cuidado. VI. **BIBLIOGRAFIA:** CAMPOS, GWS – “Saúde Paidéia”, Hucitec, SP, 2003; CAMPOS, GWS _ “Um método para Análise e Co-gestão de Coletivos, Hucitec, SP, 2000. CONSTITUIÇÃO da REPÚBLICA FEDERATIVA do BRASIL .1988, Ed Saraiva. PORTARIA INTERNA HUCFF n 73, 05 de abril de 2001.

Buarque, Maria da Conceição Lopes; Pereira, Aída Mirian Miranda; Pereira, Sandra Batista; Gastcher, Marcelly da Silva. Os Desafios da Co-Gestão e a Participação dos Usuários: a Experiência da Comissão de Direitos do Paciente.. In: **Anais do Congresso Internacional de Humanidades & Humanização em Saúde** [= Blucher Medical Proceedings, num.2, vol.1]. São Paulo: Editora Blucher, 2014. ISSN 2357-7282
DOI 10.5151/medpro-cihhs-10469