

**NORMA**

Nº DOCUMENTO	DATA	REVISÃO	PÁGINAS
NOR.DOP.001	06/2024	06/2028	1/6

**SERVIÇO DE “POSSO AJUDAR?”**

**SUMÁRIO**

1. INTRODUÇÃO
2. OBJETIVO
3. ABRANGÊNCIA
4. DEFINIÇÕES E SIGLAS
5. RESPONSABILIDADES
6. DESCRIÇÃO DA NORMA
7. FORMULÁRIOS E/OU DOCUMENTOS RELACIONADOS
8. REFERÊNCIAS
9. TRATAMENTO DA DOCUMENTAÇÃO
10. MODIFICAÇÕES EM RELAÇÃO À REVISÃO ANTERIOR
11. ANEXOS

**RESUMO DE REVISÕES**

MÊS/ANO	DESCRIÇÃO	PRÓXIMA REVISÃO
06/2024	Emissão Inicial	06/2028
00	Versão	

**APROVAÇÕES**

ELABORAÇÃO	CHEFIA	QUALIDADE	DIRETORIA
Denise de oliveira Blanco Carlos Eduardo Gomes de Azevedo	Carlos Alberto da Silva Rodrigues	Zorahyde Pires Cristiane Pacheco	Carlos Alberto da Silva Rodrigues



NORMA			
Nº DOCUMENTO	DATA	REVISÃO	PÁGINAS
NOR.DOP.001	06/2024	06/2028	2/6
<b>SERVIÇO DE “POSSO AJUDAR?”</b>			

## 1. INTRODUÇÃO

O Serviço “Posso Ajudar” é um serviço que tem como estratégia fortalecer a Política Nacional de Humanização (PNH). As ações desse serviço visam modificar o ambiente para os usuários, visitantes, familiares e acompanhantes facilitando o acesso aos serviços de saúde.

## 2. OBJETIVOS

- Promover a Humanização através do acolhimento das necessidades dos usuários dos serviços de saúde das unidades gerenciadas pela RioSaúde em consonância com a Política Nacional de Humanização- PNH;
- Melhorar o acolhimento à população nos estabelecimentos de saúde, tornando o atendimento mais eficiente.

## 3. ABRANGÊNCIA

Todas as unidades de saúde geridas pela RioSaúde.

## 4. DEFINIÇÕES E SIGLAS

### 4.1. Definições

Não se aplica.



NORMA			
Nº DOCUMENTO	DATA	REVISÃO	PÁGINAS
NOR.DOP.001	06/2024	06/2028	3/6
<b>SERVIÇO DE “POSSO AJUDAR?”</b>			

## 4.2. Siglas

**PCD** – Pessoas com Deficiência

**PNH** - Política Nacional de Humanização

**SUS** - Sistema Único de Saúde

## 5. RESPONSABILIDADES

O Serviço de “Posso ajudar” tem como responsabilidade:

- Contribuir para o cumprimento da missão institucional dentro da Política Nacional de Humanização, no atendimento aos usuários do SUS;
- Organizar a demanda dos usuários, acompanhantes e visitantes nas unidades de saúde direcionando o fluxo de atendimento e circulação;
- Prestar informações precisas aos usuários e acompanhantes sobre os serviços disponíveis, localização de setores e horários de atendimento tornando os ambientes mais acessíveis e compreensíveis.

## 6. DESCRIÇÃO DA NORMA

O Serviço de “Posso ajudar” deve:

- Seguir os Procedimentos Operacionais Padrões estabelecidos;
- Atuar como ponto de contato entre usuários, acompanhantes, visitantes e com as equipes locais, transmitindo informações claras e precisas;
- Facilitar a comunicação entre os diferentes setores da unidade de saúde;
- Receber e acolher os usuários que chegam à unidade de saúde de forma cordial e indistinta;
- Fornecer informações sobre a localização de setores, horários de atendimento e serviços oferecidos;
- Orientar os usuários, acompanhantes e visitantes sobre procedimentos administrativos;



NORMA			
Nº DOCUMENTO	DATA	REVISÃO	PÁGINAS
NOR.DOP.001	06/2024	06/2028	4/6
<b>SERVIÇO DE “POSSO AJUDAR?”</b>			

- No caso de usuários com necessidades especiais (Pessoas com Deficiência – PCD, gestantes, idosos 80+, doenças invisíveis e Transtorno do espectro autista), prover o conforto necessário e sinalizar ao agente de recepção a viabilidade de priorizar seu atendimento na classificação de risco.
- Direcionar o usuário para recepção para abertura do Boletim de Atendimento de Emergência;
- Comunicar ao Gerente e ao Coordenador Administrativo da unidade as ocorrências e intercorrências no setor de Recepção;
- Organizar e monitorar as filas de atendimento para garantir que os usuários sejam atendidos de forma ordenada e eficiente;
- Informar sobre possíveis tempos de espera e manter os usuários atualizados sobre o andamento dos atendimentos;
- Proporcionar um atendimento humanizado, ouvindo e respeitando as necessidades e preocupações dos usuários;
- Demonstrar empatia e cordialidade no atendimento;
- Solicitar a equipe de auxiliar de serviços gerais, sempre que necessário, a manutenção da organização e limpeza das áreas de espera e recepção;
- Registrar no livro de ordens e ocorrências as demandas que venham a acontecer nas áreas de espera e recepção;
- Cumprir a escala de serviço apresentada pela gestão local;
- Ser assíduo e pontual;
- Realizar tarefas conforme os prazos determinados;
- Assumir o plantão devidamente uniformizado e identificado com crachá;
- Participar de treinamentos realizados pela unidade;
- Acionar o maqueiro em apoio à assistência, quando necessário;
- Manter a discrição em relação a qualquer informação que venha ter acesso, estando proibido o registro não autorizado de qualquer imagem de acompanhantes ou usuários do serviço de saúde, em observância ao princípio da inviolabilidade à privacidade (Art. 5º, inciso X da Constituição da República Federativa do Brasil e a Lei nº13.709/2018 da Lei Geral de Proteção dos Dados);



NORMA			
Nº DOCUMENTO	DATA	REVISÃO	PÁGINAS
NOR.DOP.001	06/2024	06/2028	5/6
<b>SERVIÇO DE “POSSO AJUDAR?”</b>			

- Disponibilizar materiais informativos (folhetos, cartazes, painéis eletrônicos) sobre direitos e deveres dos pacientes, funcionamento dos serviços de saúde, prevenção de doenças e promoção da saúde.

## 7. FORMULÁRIOS E/OU DOCUMENTOS RELACIONADOS

Não se aplica.

## 8. REFERÊNCIAS

- MANUAL ACCR 2022 – Manual para organização das unidades de urgência e emergência em conformidade com o dispositivo acolhimento com classificação de risco - Assessoria Técnica do Humaniza SES.
- Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. HumanizaSUS: Documento base para gestores e trabalhadores do SUS / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. – 4. ed. 4. reimp. – Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2010.
- Decreto nº 8727 de 28 de abril de 2016. Dispõe sobre o uso do nome social e o reconhecimento da identidade de gênero de pessoas travestis e transexuais no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.
- A Lei 14.626/23 que amplia a lei de prioridade colocando como prioridade absoluta idoso 80+ e pacientes dentro do espectro autista.



NORMA			
Nº DOCUMENTO	DATA	REVISÃO	PÁGINAS
NOR.DOP.001	06/2024	06/2028	6/6
<b>SERVIÇO DE “POSSO AJUDAR?”</b>			

## 9. TRATAMENTO DA DOCUMENTAÇÃO

Tipo Documental	Código de Classificação	Série Documental	Classificação de Acesso	Prazo de Guarda		Destinação
				Arquivo Corrente	Arquivo Intermediário	
Livro de Ordens e Ocorrências das áreas de Espera e Recepção	18.01.02.005	Registro de controle das ações de urgência e emergência	Ostensivo	A vigência esgota-se com o encerramento do livro	5 anos	Eliminação (de acordo com procedimentos técnicos estabelecidos pela Portaria "N" GI/AGCRJ nº 02, de 31 de janeiro de 2022)

## 10. MODIFICAÇÕES EM RELAÇÃO À REVISÃO ANTERIOR

Não se aplica.

## 11. ANEXOS

Não se aplica.