

1 - **Diretrizes ligada ao trabalho:** Atendimento Humanizado com o Cliente/Usuário

2 - **Título:** Hospital Infantil Darcy Vargas - Inovação no Atendimento ao Cidadão, Conte Comigo

3 - **Autor:** Tereza Cristina Gonçalves Sarmento Barros

4 - **Instituição ligada ao trabalho:** Hospital Infantil Darcy Vargas

5 - **Justificativa e aplicabilidade do trabalho para a humanização da saúde:** Desde 2003, a Secretaria de Estado da Saúde do Estado de São Paulo, vem desenvolvendo um Projeto de Modernização dos Hospitais de Administração Direta, visando favorecer a mudança de cultura dessas Instituições.

Foi implantado o Programa Conte Comigo de atendimento ao Cidadão, que por meio da inclusão dos usuários na gestão, tem como objetivo oferecer atendimento humanizado e de qualidade. Inicialmente em sete hospitais como Projeto Piloto e atualmente, encontra-se implantado em 44 hospitais da rede.

6 - **Resumo do trabalho:** Neste trabalho, são três grandes grupos de atividades: informar o cidadão, ouvir, orientar e atender, avaliando a sua satisfação quanto aos serviços prestados.

O Programa tem contribuído para a efetivação da Lei 10294/99, de Proteção e Defesa dos Usuários do Serviço Público do Estado de São Paulo e da Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde, favorecendo a garantia dos seus direitos básicos, quanto à informação, à qualidade na prestação do serviço e na participação da gestão.

O Usuário do Serviço Público de Saúde encontra no Conte Comigo, sensibilidade suficiente para que as suas sugestões e queixas se configurem como uma ferramenta gerencial da Administração.