

**ACOLHIMENTO HUMANIZADO E INTEGRAÇÃO: DIFERENCIAL AO COLABORADOR  
ORIENTANDO SUS – PROREHOSP**

**Tipo de Trabalho:** Relato de Experiência Exitosa.

**Eixo Temático:** Integralização e Humanização aos colaboradores do PROREHOSP - Orientando SUS.

**Autores:** Adriana Barbosa Silva Felipe; Dirley Glizt Sant'Ana; Silmara Perim do Nascimento.

**Afiliação:** PROREHOSP – Hospital Municipal Dr. José Soares Hungria – Pirituba

**Descritores:** Organização; Assistência à Saúde; Integração.

**Introdução:** O Programa de Retaguarda Hospitalar - PROREHOSP, visa a Operacionalização, Gerenciamento, Apoio a Gestão e Execução, pelo CEJAM, das atividades, ações e serviços de saúde, por meio de Termo Aditivo ao Contrato de Gestão 003/2007, com a contratação e qualificação de profissionais para atendimento a demanda espontânea e referenciada, e equipe multidisciplinar, para atuação de forma complementar, em unidades hospitalares de saúde no município de São Paulo, com intuito de regulamentar o desenvolvimento das ações e serviços de saúde nos seguintes serviços hospitalares: Hospital Municipal Doutor Jose Soares Hungria (HMJSH), Hospital Municipal Fernando Mauro Pires da Rocha (HMCL) e Hospital e Maternidade Professor Mario Degni (HMMD). O PROGRAMA ORIENTANDO SUS visa a contratação de profissionais de apoio, para orientação de usuários em Unidades Hospitalares de Saúde no Município de São Paulo, compreendendo 16 Hospitais nas regiões: Leste, Centro, Oeste, Norte e Sul.

**Objetivo:** Relatar a experiência dos colaboradores no processo de acolhimento e integração durante uma semana na Unidade Hospitalar Municipal Dr. José Soares Hungria, com intuito de conhecer e explicar as diretrizes do Programa Orientando SUS, pois o novo colaborador que desde o início conhece as prerrogativas de seu cargo tem mais chances de responder adequadamente as exigências da sua função; por isso mesmo é indispensável provê-lo com o máximo de informações possíveis para que não perca tempo tentando descobrir sozinho o que já está disponível e pode ser acessado.

**Método:** O tema de criação e implantação do projeto “Integração na Unidade Referenciada” ocorreu após uma necessidade observada na pandemia e com a finalidade de maior acolhimento ao colaborador que inicia suas atividades no programa Orientando SUS. Houve a participação da Gerente Assistencial Dirley Glizt Sant’Ana e da Supervisora Técnica de Saúde Silmara Perim do Nascimento, e em março de 2022 foi sugerido reuniões periódicas trimestrais, a princípio na Escola CEJAM, Hospital Municipal Dr. Fernando Mauro Pires da Rocha, Hospital Municipal Dr. José Soares Hungria, e por fim, ficou definido na Sede CEJAM, pelo espaço físico e melhor acolhimento aos colaboradores.

**Resultados:** As etapas foram idealização desde a sua elaboração e execução ao Time CEGISS. Criação de uma agenda com visitas técnicas presenciais semestrais nas Unidades, problemas pontuais direcionados ao superior técnico, e em alguns casos, podendo ocorrer visitas extras presenciais na Unidade pontuada com não conformidades.

**Discussão:** Em setembro de 2022 foi criado um processo de entrega de Uniformes pela equipe do Time CEGISS com referência ao Hospital Municipal Dr. José Soares Hungria. Durante a semana de integração, o colaborador recebia todas as diretrizes do cargo e kit admissional com o supervisor da Unidade. Foi criado um folder explicativo com envolvimento do time Hungria para exemplificar onde o colaborador estava sitiado visualmente no mapa de São Paulo e região.

**Conclusão:** Com a finalidade de integração com os nossos colaboradores e os gestores locais das unidades, obtivemos o fortalecimento do Programa de Saúde com envolvimento e participação dos diversos serviços integrados ao PROEHOSP e aos 16 Hospitais que fazem parte do Orientando SUS no município de São Paulo.

**Referências:**

Organização Funcional da Rede de Saúde de um Município de São Paulo na percepção de um Usuário; Ana Paula Silva Villari, Bernardino Geraldo Alves Souto; Rev APS. 2012 out/dez; 15(4): 404-411

Competências profissionais para a atenção à saúde do trabalhador; Luciana Geraldi; Fernanda Maria de Miranda; Jaqueline Alcântara Marcelino da Silva; Simone Appenzeller; Vivian Aline Mininel; Artigo original – ver.bras. educ. Med. 46 (02). 2022

## FOLDER

### Programa PROREHOSP – ORIENTANDO SUS

**LEMA** "Prevenir é Viver com Qualidade"

**VISÃO**; Ser a melhor instituição na gestão de saúde populacional.

**MISSÃO**; Ser instrumento transformador da vida das pessoas por meio de ações de promoção, prevenção e assistência à saúde.

**VALORES**; Valorizamos a vida, estimulamos a cidadania, qualificamos a gestão, somos éticos, somos inovadores, trabalhamos com transparência e agimos com responsabilidade social.



Locais onde atuamos na cidade de São Paulo, Capital.



**Leste**  
H.M. ALEXANDRE ZAIO  
H.M. BENEDITO MONTENEGRO  
H.M. CARMEM PRUDENTE (TIRADENTES)  
H.M. CARMINO CARICCHIO (TATUAPÉ)  
H.M. ALÍPIO CORREA NETO (JEREMILINO MATARAZZO)  
H.M. IGNAÇÃO P. GOUVEA  
H.M. TOS SETUBAL  
H.M. WALDOMIRO DE PAULA (PLANALTO)

**Norte**  
H.M. JOSE STOROPOLLI (Vermelinho)

**Oeste**  
HOSPITAL JOSE SOARES HUNGRIA  
H.M. MARIO DEGNI

**Centro**  
H.M. MENINO JESUS

**Sul**  
H.M. MOISES DEUTSCH (M' BOI MIRIM)  
H.M. PARELHEIROS  
H.M. SABOYA  
H.M. FERNANDO MAURO PIRES (CAMPO LIMPO).



#### O que faz o Orientador de Público?

Acolhe e atende os usuários, fornecendo informações sobre fluxo de atendimento; executa serviço de apoio a recepção; apoia a operacionalização da pesquisa de satisfação dos usuários por meio escrito ou eletrônico. Recebe, orienta e encaminha sempre cordialmente os usuários da unidade. Manter-se atualizado sobre mapa da área de abrangência, população adstrita, UBS e Serviços de Saúde de Referência da Região, para orientação precisa ao usuário quando necessário.

#### Você sabe onde realizamos o treinamento dos novos Orientadores de Público CEJAM?

Todo novo colaborador que inicia no cargo de Orientador de Público, realiza o treinamento de uma semana na Unidade HMJSH - Hospital Dr. José Soares Hungria - localizado na região de Pirituba - na Zona Oeste da cidade de São Paulo, SP.



O programa Orientando SUS está situado em 16 hospitais no Município de São Paulo, cada hospital conta com 2 colaboradores, sendo um no período diurno e outro no vespertino.

Os Orientadores devem ter um bom relacionamento com sua gestão local e equipe administrativa CEJAM, na qual precisa estar ciente e de acordo com o trabalho realizado.

Manter-se atualizados com relação às rotinas diárias da sua unidade. Para os demais assuntos referentes ao RH, enviar dúvidas sempre pelo e-mail: [prorehosp.pirituba@cejam.org.br](mailto:prorehosp.pirituba@cejam.org.br) ou pelo número de telefone (11) 3394-8652.




**PEC 22/23**

CONTEÚDO PARA O SEU APRENDIZADO

**VOCÊ TRABALHA NO CEJAM?**

Então você tem acesso a cursos 100% gratuitos.

Para acessar:

- Leia o QRCode
- Faça o login com o seu CPF
- A senha é: cejam2022

Assua com adiver!  
Bora de novo!  
011 3394-0799  
www.pirituba.cejam.org.br

**PREVENIR É VIVER COM QUALIDADE!**

