

MANUAL RÁPIDO DE CONDUTA VISITAS PARLAMENTARES EM SERVIÇOS DE SAÚDE



Como receber e conduzir a visita

PRINCÍPIO ORIENTADOR

A fiscalização parlamentar é legítima e faz parte do controle democrático.

Ela não autoriza interferência direta na assistência, na gestão ou nas decisões técnicas.

A prioridade institucional é sempre a segurança do paciente e a continuidade do cuidado.

RECEPÇÃO INSTITUCIONAL

A visita deve ser recebida pela gestão ou representante formal, preferencialmente em área administrativa.

Esse primeiro contato define o tom da visita e evita abordagens inadequadas.

Na recepção:

- reconhecer a legitimidade da fiscalização;
- informar que áreas assistenciais são restritas;
- delimitar o escopo institucional da visita.

Perguntas-chave a serem formuladas ao parlamentar

- 1** | Vereador, Deputado(a), esta visita tem caráter técnico-institucional ou de produção de conteúdo para divulgação?
- 2** | Há procedimento formal, requerimento ou comunicação prévia que fundamente esta diligência específica?
- 3** | Existe denúncia concreta, documentada, ou trata-se de apuração genérica?
- 4** | Qual órgão de controle receberá o relatório formal decorrente desta visita?
- 5** | O senhor(a) concorda que a prioridade da unidade é a continuidade do atendimento e a proteção do paciente?

Como receber e conduzir a visita

ONDE A VISITA PODE OCORRER

Áreas administrativas são locais adequados para diálogo e esclarecimentos.

São ambientes permitidos:

- sala da gestão;
- sala administrativa;
- sala de reunião.

Não são locais adequados:

- pronto-socorro;
- salas de atendimento, observação e medicação;
- UTI, centro cirúrgico, maternidade;
- corredores com circulação de pacientes.



Importante: corredores vinculados à assistência não são espaços neutros. A passagem eventual só é tolerável quando estritamente administrativa, sem parada, fala ou gravação.

QUEM PODE PARTICIPAR

A fiscalização é prerrogativa personalíssima do parlamentar.

Pode estar presente:

- parlamentar no exercício do mandato.

Não possui prerrogativa de fiscalização:

- assessor parlamentar;
- equipe de comunicação;
- fotógrafo, *filmmaker* ou acompanhante.

ASSESSORES NÃO FISCALIZAM, NÃO EXIGEM PROVIDÊNCIAS E NÃO ACESSAM ÁREAS ASSISTENCIAIS.

Manejo, respostas e situações críticas

O QUE CARACTERIZA FISCALIZAÇÃO LEGÍTIMA

A fiscalização se dá por observação, questionamento e registro.

É legítimo:

- solicitar informações institucionais;
- encaminhar demandas aos órgãos competentes.

Não é fiscalização:

- dar ordens diretas;
- alterar fila, escala ou agenda;
- exigir internação, transferência ou troca de médico;
- interferir em decisão clínica;
- constranger equipes ou pacientes.

FALAS PRONTAS PARA USO INSTITUCIONAL

Use frases curtas, técnicas e repetíveis:

Interferência assistencial: "As decisões assistenciais seguem protocolos técnicos e não podem ser alteradas no local."

Exigência imediata: "Essa demanda precisa ser formalizada como solicitação administrativa."

Dados de pacientes: "Dados de saúde são protegidos por lei e não podem ser acessados."

Atuação de assessor: "Assessores não possuem prerrogativa de fiscalização."

Tentativa de gravação: "Não é permitida gravação em ambiente assistencial."

OMISSÃO DE SOCORRO E NEGLIGÊNCIA

Acusações genéricas devem ser respondidas com técnica, não confronto.

"O atendimento está em curso conforme classificação de risco e protocolos assistenciais."

Lembretes importantes:

- classificação de risco prevalece sobre ordem de chegada;
- alta demanda ≠ negligência;
- falta de leito ≠ crime.

Acaso o parlamentar insista, apesar de orientado a querer entrar filmando a unidade, coloque-o em dilema:

"Se esta é uma fiscalização institucional, ela pode ocorrer adequadamente em ambiente administrativo, com acesso às informações formais necessárias. Se houver necessidade de gravação, circulação assistencial ou exposição de pacientes, deixa de ser fiscalização e passa a ser outra atividade, incompatível com o funcionamento seguro da unidade. Por isso, volto a perguntar, o Sr. está promovendo uma fiscalização ou se trata de produção de conteúdo para as redes sociais?"



SE HOUVER AMEAÇA DE POLÍCIA

Mantenha postura colaborativa. Informe à autoridade policial:

"Trata-se de unidade de saúde em funcionamento regular.

Não há crime em flagrante. A situação é administrativa."

A polícia não substitui a gestão nem executa ordem parlamentar

QUANDO A GESTÃO DEVE INTERVIR

Se a visita gerar:

- interrupção do atendimento;
- constrangimento de profissionais;
- exposição de pacientes;
- risco assistencial

A gestão deve redirecionar ou encerrar a visita. **Isso não é afronta, é dever institucional.**

ATENDIMENTO À IMPRENSA E COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

Jornalistas e assessores de imprensa podem solicitar informações e até mesmo imagens pelos canais oficiais da instituição que deverão ser analisadas e respondidas no fluxo normal de atendimento pela equipe de comunicação devidamente capacitada para esse atendimento. Sempre com a validação das respostas pela alta direção, bem como as respostas devem ser devidamente registradas.

A assessoria de imprensa, frequentemente é acionada por assessores parlamentares e deve ter a clareza sobre a posição da instituição e sobre os limites das visitas parlamentares e fiscalizações. É importante saberem orientar com segurança como é o protocolo estabelecido pela unidade.

APÓS A VISITA

Registrar formalmente:

- quem esteve presente (inclusive assessores);
- demandas feitas;
- ameaças ou constrangimentos;
- providências adotadas.

Registrar é proteger a instituição e a equipe.

LEMBRETES FINAIS

Fiscalização não é gestão.

Fiscalização não é poder de polícia.

Decisão clínica não é decisão política.

Assistência segura não se negocia sob pressão.



Em <http://ahosp.org.br/manifesto>, confira o Manifesto AHOSP, a Nota Técnica, o Guia Rápido para Unidades de Saúde e o Canal de Apoio aos Associados da AHOSP sobre a Interferência Política em Ambiente de Saúde.

CANAL DE APOIO AO ASSOCIADO

Registro de Interferência Política em Ambiente de Saúde

Este canal tem como finalidade registrar situações em que ações de fiscalização ou exposição pública **tenham interferido no cuidado à saúde, na segurança do paciente ou na regularidade do serviço assistencial.**

As informações serão analisadas tecnicamente pela AHOSP e poderão subsidiar **medidas institucionais, recomendações formais e encaminhamentos aos órgãos competentes.**

