



**PREFEITURA DE
VALINHOS**

OF. Nº 459/2021-DTL/SAJI/P

Valinhos, em 09 de abril de 2021.

Referente: Resposta ao Requerimento nº 482/21-CMV
Vereadores Comissão de Higiene e Saúde
Processo administrativo nº 4559/2021-PMV

Excelentíssimo Senhor Presidente,

Com nossos cordiais cumprimentos, e em resposta ao Requerimento em epígrafe, seguem anexadas, as informações disponibilizadas pelas áreas competentes da Municipalidade, solicitando sejam encaminhadas ao autor da propositura.

Sem mais para o momento, registramos protestos de elevada estima e consideração.

Atenciosamente,



LUCIMARA GODOY VILAS BOAS
Prefeita Municipal

Anexo: 08 folhas

Ao

Excelentíssimo Senhor,

FRANKLIN DUARTE DE LIMA

Presidente da Egrégia Câmara Municipal de Valinhos

AR/ar



PREFEITURA DE VALINHOS

C.I. nº 301/2021 – SS

Valinhos, 07 de abril de 2021.

Para: Departamento Técnico Legislativo/SAJI
Da: Secretaria da Saúde
Ref.: Requerimento nº 482/2021
C.I. nº 595/2021 – DTL/SAJI
(Processo nº 4.559/2021)

Em atendimento ao Requerimento nº 482/2021 de autoria da Comissão de Higiene e Saúde, encaminho anexa C.I. 193/2021-DAS/SS com as respostas aos questionamentos.

Era o que tínhamos a informar.

Atenciosamente,

Carina Missaglia
Secretária da Saúde



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE VALINHOS

Estado de São Paulo

C.I. 193/2020 – D.A.S. / S.S.

Valinhos, 06 de abril de 2021

De: Departamento de Assistência à Saúde

Para: Secretaria da Saúde

Ref.: Requerimento 482/2021

C.I. 595/2021 – DTL / GP

Em resposta ao requerimento nº 482/2021 feito pelo vereador ANDRE LEAL AMARAL, informo:

1. A administração municipal tem conhecimento de reclamações de mau atendimento na UBS do Jardim Jurema?

Sim, pois foi feita uma reclamação na Ouvidoria.

2. Se sim, quais providências tem tomado no sentido de melhorar o atendimento?

Foi conversado com a equipe e reorientada quanto ao atendimento aos pacientes.

3. A administração tem conhecimento do fato descrito em redes sociais por uma munícipe, que alega ter sido mau atendida na referida UBS no dia 05/02/2021, conforme descrito no anexo?

A administração tem conhecimento sim, pois foi aberta uma reclamação na Ouvidoria. Informamos porém que a queixa quanto ao atraso do dia 05/02/2021 não procede.

Anexo, relatórios dos profissionais envolvidos bem como cópias do atendimento.

- *Ficha de atendimento na recepção (11h26) e finalização do atendimento (11h52);*
- *Horário agendado (11h30), sendo todo o atendimento realizado em menos de 30 minutos.*



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE VALINHOS

Estado de São Paulo

4. Se sim, quais providências foram tomadas neste caso em específico?

Foi encaminhado ao gabinete da senhora prefeita para providências.

Lânia Cristina Wolf

COREN 58702

Respondendo pelo Depto. de Assistência à Saúde



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE VALINHOS

Estado de São Paulo

Em resposta a reclamação do requerimento 482/2021, descrevo o ocorrido.

Eu estava trabalhando em minha sala no final do corredor e comecei a escutar reclamações em voz alta (gritando) no mesmo instante em que a recepcionista Cristiane veio me informar de um atraso de 10 minutos da paciente N.B.F. e que a dra. Camila não iria atendê-la. Fui imediatamente ao local e solicitei à progenitora da paciente que por gentileza abaixasse o tom de voz, a mesma referiu que estava gritando mesmo, que era para que eu escutasse, estava nessa altura dos fatos, muito alterada. Tentei conversar e explicar o porquê da tolerância no atraso ter sido alterada (no mês de fevereiro eram 02 consultas por hora) o que dava a possibilidade do paciente atrasar até 15 minutos e ainda ser atendido em tempo hábil e jamais fiz qualquer menção ou referi "mudo a tolerância do atraso quando quiser". Ela disse ainda em alto e bom tom que aquela UBS era uma bos... e que seria atendida porque pagava meu salário. Continuou gritando vários outros absurdos que seriam facilmente constatados se nesta Unidade tivesse um sistema de filmagem interna. Por último, essa munícipe gritou que seria atendida naquele momento, diante disso eu disse a ela que poderia ligar para o nº 156 para realizar a sua reclamação.

Em minha defesa e da minha equipe, quero relatar ainda que a educação e a cordialidade são premissas em nossos na Unidade José Gasparim.

A situação poderia ter tomado outro rumo se essa munícipe não tivesse nos desacatado com palavras de baixo calão.

Quanto à consulta em atraso, que ela relatou, não houve nenhum atraso conforme anexo.

Senti-me extremamente caluniado por essa cidadã, mas se ela assim desejar, será atendida como mesmo respeito e cordialidade dos demais usuários dessa unidade.

Estou à disposição para qualquer dúvida diante do ocorrido.

Alex S. S. Costa
Enfermeiro
CORENSE 188338

Alex Sandro de Souza Costa
CoREn:SP:188338
Enfermeiro responsável
UBS Jurema

Valinhos 05 de Abril 2021

Camila Rebelo Nicolau, funcionária prefeitura Valinhos.

No dia do ocorrido (19/03/2021) haviam 19 (dezenove) pacientes agendados , sendo 3 (três) recém – nascidos.

Tentamos conversar com a paciente sem sucesso.

Ressalto que o tempo de consulta é importante para atendimento humanizado do paciente e boa prática profissional.

Permaneço à disposição.

Camila Rebelo Nicolau
* Médica *
CRM/SP 122.809

Valinhos, 05 de Abril de 2021

No dia 19 de março de 2021, a Dr. Camila chamou a paciente N.B.F para sua consulta na recepção (consulta agendada para as 11:20hs) e a mesma não se encontrava na unidade. As 11:30 a munícipe A.B. entrou na unidade dizendo que havia chegado para a consulta de sua filha, então eu informei que a Pediatra já havia chamado a paciente e que provavelmente teríamos que remarcar a consulta.

Neste momento A.B. começou a se alterar dizendo que teria que passar em consulta e queria falar com a médica. Fui até a sala da Dra. Camila e a informei que a paciente das 11:20 havia chegado para a consulta e queria falar com ela, fui então orientada a reagendar a consulta.

Voltei a recepção e informei a mãe da paciente que teríamos que reagendar sua consulta, a mesma não concordou, pediu licença, entrou na sala da médica e começou a questioná-la em um tom muito alto. Percebendo a rispidez da munícipe, insistência e temendo pela integridade física da Dra. Camila, fui a procura do enfermeiro Alex, responsável pela unidade.

O enfermeiro foi até a sala da médica e solicitou a A.B. para que conversassem em um tom mais baixo, pois a mesma estava gritando e assim ficaria impossível um entendimento, a munícipe respondeu que iria gritar sim, pois esta unidade de saúde era uma boa, que ela pagava nosso salário, entre outros xingamentos dirigidos ao enfermeiro, ao atendimento e também a médica.

A partir deste momento, ficou impossível dialogar com a munícipe, ela estava alterada, proferindo xingamentos e afirmando que seria atendida. O enfermeiro Alex tentou por diversas vezes explicar, os motivos da mudança, mais foi impossível.

Afirmo que não houve por parte de ninguém da equipe falta de educação ou trato sem o devido respeito a munícipe A.B.

Cristiane A.S. Cardoso

Cristiane Aves da Silva Cardoso



MUNICIPALIDADE MUNICIPAL DE VALINHOS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
UBS JUREMA - RUA JOSÉ DE SALLES PUPO - Nº 71 - JARDIM
JUREMA - SP
CNS: 2097842 CNPJ: 45.787.678/0001-02

Emite: em: 05/02/2021 11:26
Emissor: CAMILA REBELO NICOLAU

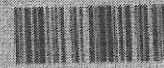


Forma Entrada: **NÃO INFORMADO**

Nº da Cidade:

Data/Hora: **05/02/2021 11:26:08**

Nº Atendimento: **2163698**



Paciente: **NATALIA BREVIGLIERI FREITAS**

CNS: **701401672081334**

Idade: **11 anos 9 meses 27 dias**

Prontuário: **1789 JUR**

Dt. Nascimento: **08/04/2009**

Sexo: **FEMININO**

Cor: **Branca**

Endereço: **ESTRADA DO RONCAGLIA Nº 430, RONCAGLIA, VALINHOS-SÃO PAULO**

CEP: **13272-721**

Tel. Comercial: **-**

Tel. Residencial: **19 9775-5172**

Tel. Celular: **19 99775-5172**

ATENDIMENTO

CNS - Profissional/Ocupação: **CAMILA REBELO NICOLAU / PEDIATRIA**

CONSULTA MÉDICA DE PEDIATRIA

Assinatura do Paciente ou Responsável: _____

Autorizo a colocar o CID: _____

SERVIÇO PRESTADO: CONSULTA PEDIÁTRICA

ESPECIALIDADE: PEDIATRIA

PROFISSIONAL: CAMILA REBELO NICOLAU

Data/Hora	Tipo de Compromisso	Situação do Agendamento	Situação da Agenda	Linha de Cuidado	Solicitante	Estabelecimento Solicitante	Procedimento	Usuário da Saúde	Prontuário	Número Cidadão	Bairro	Telefones
05-02-2021 08:00	PRIMEIRA CONSULTA	ADMITIDO	AGENDA UTILIZADA	NÃO PROGRAMÁTICO	ESTABELECIMENTO	UBS JUREMA	0301010064 - CONSULTA MEDICA EM ATENÇÃO PRIMARIA	706808718134420 ENZO ESTEVAO ALMEIDA	7319 jur		SANTA CRUZ	[CEL] 19 - 99897 - 0768 [REC] 19 - 99596 - 4052
05-02-2021 08:30	PRIMEIRA CONSULTA	ADMITIDO	AGENDA UTILIZADA	NÃO PROGRAMÁTICO	ESTABELECIMENTO	UBS JUREMA	0301010269 - AVALIAÇÃO DO CRESCIMENTO NA PUERICULTURA	701406645550838 ENZO FERRARI	6130 jur		JARDIM JUREMA	[RES] 19 - 3869 - 8255 [CEL] 19 - 99126 - 2940
05-02-2021 09:30	PRIMEIRA CONSULTA	ADMITIDO	AGENDA UTILIZADA	NÃO PROGRAMÁTICO	ESTABELECIMENTO	UBS JUREMA	0301010064 - CONSULTA MEDICA EM ATENÇÃO PRIMARIA	700006425965805 ELOA RIBEIRO LIMA	4211 JUR		JARDIM JUREMA	[CEL] 19 - 98908 - 8152
05-02-2021 10:00	PRIMEIRA CONSULTA	ADMITIDO	AGENDA UTILIZADA	NÃO PROGRAMÁTICO	ESTABELECIMENTO	UBS JUREMA	0301010064 - CONSULTA MEDICA EM ATENÇÃO PRIMARIA	898000473196672 NICOLE RIBEIRO DE LIMA	451 JUR	44632618	JARDIM JUREMA	[CEL] 19 - 98908 - 8152
05-02-2021 10:30	PRIMEIRA CONSULTA	ADMITIDO	AGENDA UTILIZADA	NÃO PROGRAMÁTICO	ESTABELECIMENTO	UBS JUREMA	0301010064 - CONSULTA MEDICA EM ATENÇÃO PRIMARIA	898004602008943 KARINA SOUSA DIAS	5301 jur		SANTA CRUZ	[CEL] 19 - 99651 - 5042
05-02-2021 11:00	PRIMEIRA CONSULTA	FALTOU	AGENDA UTILIZADA	NÃO PROGRAMÁTICO	ESTABELECIMENTO	UBS JUREMA	0301010064 - CONSULTA MEDICA EM ATENÇÃO PRIMARIA	898004819244355 MIGUEL CONTI COLODO	6199 JUR		JARDIM JUREMA	[RES] 19 - 3929 - 6033 [CEL] 19 - 98859 - 2006
05-02-2021 11:30	PRIMEIRA CONSULTA	ADMITIDO	AGENDA UTILIZADA	NÃO PROGRAMÁTICO	ESTABELECIMENTO	UBS JUREMA	0301010064 - CONSULTA MEDICA EM ATENÇÃO PRIMARIA	701401672081334 NATALIA BREVIGLIERI FREITAS	1789 JUR		RONCÁGLI A	[RES] 19 - 9775 - 5172 [CEL] 19 - 99775 - 5172
05-02-2021 12:00	PRIMEIRA CONSULTA	ADMITIDO	AGENDA UTILIZADA	NÃO PROGRAMÁTICO	ESTABELECIMENTO	UBS JUREMA	0301010269 - AVALIAÇÃO DO CRESCIMENTO NA PUERICULTURA	703202635839295 MANUELA FORNER	482 jur		JARDIM JUREMA	[RES] 19 - 3871 - 4042 [CEL] 19 - 99719 - 0119
05-02-2021 13:00	PRIMEIRA CONSULTA	ADMITIDO	AGENDA UTILIZADA	NÃO PROGRAMÁTICO	ESTABELECIMENTO	UBS JUREMA	0301010064 - CONSULTA MEDICA EM ATENÇÃO BASICA - AVALIAÇÃO DE RISCO	898006223665832 MARIA VALENTINA MENDES SIMÃO	502 jur		SANTA CRUZ	[CEL] 19 - 99360 - 9532
05-02-2021 13:30	PRIMEIRA CONSULTA	FALTOU	AGENDA UTILIZADA	NÃO PROGRAMÁTICO	ESTABELECIMENTO	UBS JUREMA	0301010064 - CONSULTA MEDICA EM ATENÇÃO BASICA - AVALIAÇÃO DE RISCO	708507336401177 SAMUEL DOS SANTOS	507 jur		JARDIM JUREMA	[CEL] 19 - 99355 - 6463 [REC] 19 - 99185 - 3709

TOTAL DE CONSULTA POR ESTABELECIMENTO, PROFISSIONAL E ESPECIALIDADE: 10



PROGRAMA DE HUMANIZAÇÃO NO PRÉ-NATAL E NASCIMENTO
FICHA DE REGISTRO DIÁRIO DOS ATENDIMENTOS DAS GESTANTES NO SISPRÊNATAL E SISVAN

MINISTÉRIO
DA SAÚDE
Carimbo da U.B.S.

N.º do Pront. na U.B.S.	N.º da gestante no SISPRÊNATAL	Data da Consulta	ABO th	VDRL	Urina	Glicemia	Hb	Ht	HIV	Vacina Anti-tetânica				Idade Gestacional	Consulta Puerperal	Peso	Estatura	Faixa Nutricional	
										1.º dose	2.º dose	Reforço	Imunc						

* Faixa Nutricional: Faixa A (baixo peso), Faixa B (normal), Faixa C (sobrepeso), Faixa D (obesidade)