

MARCI

Ofício nº 81/2021 – OUVIDORIA CÂMARA MUNICIPAL

Patrocínio, 04 de outubro de 2021.

Excelentíssimo Senhor Secretário Municipal de Saúde

Sr. Luiz Eduardo Salomão Mendonça

**Assunto: Ouvidoria da Câmara Municipal de Patrocínio**

Com meus cordiais cumprimentos, conforme demanda decorrente da Ouvidoria da Câmara Municipal, venho solicitar de V. S.a., juntamente à Secretaria Municipal de Saúde, que estude a possibilidade de alterar o procedimento para retirada de exames no Pronto Socorro Municipal.

Isso porque a munícipe Jéssica Cristina Romão informa que compareceu ao Pronto Socorro Municipal no dia 26 de setembro de 2021, com febre alta e garganta inflamada, onde foi atendida, medicada, e realizou exames que só ficariam prontos no dia seguinte.

No dia 27 de setembro, a cidadã marcou consulta em médico particular, e passou no Pronto Socorro para retirada de seus exames, a fim de mostrá-los ao especialista. Entretanto, foi impedida e informada de que só poderia retirar os documentos após ser atendida pelos médicos do Pronto Socorro.

Apesar de ter explicado a situação, a recusa foi mantida. Como a fila para atendimento no Pronto Socorro estava grande e já estava próximo ao horário agendado em seu médico particular, a cidadã teve de ir embora sem a documentação solicitada.

A reclamante questiona o procedimento adotado, por ser incoerente e aumentar desnecessariamente a fila do atendimento no Pronto Socorro, uma vez que os seus exames já haviam sido realizados às custas do SUS e estavam prontos, e que é seu direito ter acesso a eles.

Peço que as informações acerca dessa manifestação sejam disponibilizadas respeitando o prazo de resposta à solicitação do cidadão, em 30 (trinta) dias, conforme §1º do art. 2º, da Lei Complementar nº 175/2018.

Assim sendo, contamos com vosso pronto atendimento, desde já agradecemos e nos colocamos à disposição para esclarecer dúvidas, uma vez que o objetivo é trabalharmos juntos para o desenvolvimento de Patrocínio.

Atenciosamente,

**Luís Felipe Nunes Oliveira**

Ouvidor Legislativo

Secretaria Municipal de Saúde

Protocolado em: 04/10/21

Hora: 10:33

Nome: M. Mendonça

Patrocínio/MG, 15 de Outubro de 2021.

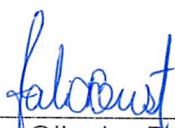
Ofício nº: 073/2021 – SMS  
Assunto: Resposta Ouvidoria  
Para: Luís Felipe Nunes Oliveira

Prezado

A par de cumprimenta – ló cordialmente, venho pelo presente em atenção encaminhar a resposta do Pronto Socorro Municipal referente a paciente Jessica Cristina Romão.

Desde já agradecemos e nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos.

Atenciosamente,



---

Fabiana Oliveira Bustamante  
Coordenador da Atenção à Saúde

**COMUNICAÇÃO INTERNA**

**DE: Pronto Socorro Municipal – Jefferson  
Faria de Oliveira – Enf. Coordenador**

**PARA: Secretaria Municipal de Saude**

**CI Nº 025/2021**

**Patrocínio-MG, 08 de Outubro 2021.**

Com os cordiais cumprimentos da coordenação do **PRONTO SOCORRO**, venho por meio desta responder a manifestação registrada na Ouvidoria Municipal de Patrocínio referente a paciente Sr<sup>a</sup> Jessica Cristina Romão. Segue em anexo os esclarecimentos da Coordenação Geral sobre o assunto.

Certo de poder contar com vossa compreensão desde já agradeço.

Atenciosamente,



Márcio Luiz de Lima  
Supervisor  
Jefferson Faria de Oliveira  
Enf. Coord. Pronto Socorro

Jefferson Faria de Olive.  
Enfermeiro  
COREN 387.720

DATA DO  
RECEBIMENTO: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

ASSINATURA DO RECEBEDOR



**PRONTO SOCORRO MUNICIPAL  
TEREZINHA MOREIRA MARRA**



**Patrocínio/MG, 07 de Outubro de 2021.**

**De: Pronto Socorro Municipal Terezinha Moreira Marra**

**Para: Ouvidoria Municipal.**

Com os cordiais cumprimentos da coordenação do **PRONTO SOCORRO**, venho por meio desta responder a manifestação registrada na Ouvidoria Municipal de Patrocínio referente a manifestação da Sr<sup>a</sup> Jéssica Cristina Romão, perante a Câmara Municipal. Foi relatado que a mesma procurou atendimento no Pronto Socorro (PS), no dia 26 de setembro e retornou no dia 27 do mesmo mês para retirada de seus exames, sem reavaliação médica.

Em pesquisa ao ocorrido, foi identificado que a Guia de Atendimento da paciente foi gerada no dia 26 de setembro as 18:41hs, foi realizado triagem e classificada como laranja pela enfermeira responsável. O atendimento médico foi realizado as 19:25hs, iniciado medicação e coletado exames laboratoriais as 20:30hs. O resultado do exame laboratorial foi registrado no site do laboratório de plantão as 22:30hs.

O fluxo interno de atendimento do Pronto Socorro segue conforme indicação médica. O profissional médico em consulta, avalia todos os pacientes em ordem de prioridade (Conforme Protocolo de Manchester). O médico define sobre o retorno ou não do paciente ao PS. Os casos considerados simples são medicados e liberados. Casos moderados são solicitados exames (RX, Laboratorial e Eletrocardiograma) para reavaliação médica e tratamento da queixa. O atendimento só é encerrado após uma reavaliação de todos os exames solicitados, podendo o paciente ser liberado considerando como alta médica ou também internado para acompanhamento. Em respaldo médico, somente após a alta os

exames realizados pelo paciente são liberados ao mesmo. Pois entende-se que o retorno do paciente para apresentação dos exames considera-se o caso como moderado, e que o paciente ainda se encontra em atendimento médico, sendo assim de responsabilidade médica o acompanhamento do paciente.

Após a alta médica o paciente ou representante legal, tem direito uma cópia de todo atendimento, inclusive dos exames laboratoriais. Esta solicitação é realizada a próprio punho pelo solicitante e deverá ser apresentado um documento oficial com foto para comprovação de sua identidade.

A equipe do Pronto Socorro está se empenhando ao máximo principalmente na demanda de atendimento. Tentando agilizar o máximo o tempo de espera dos pacientes. Mudanças estão sendo realizadas a fim de melhorar o fluxo de atendimento

Certo de poder contar com vossa compreensão desde já agradeço.

Atenciosamente



---

Márcio Luiz de Lima  
Supervisor  
Jefferson Faria de Oliveira  
Coren-MG 387.720



Jefferson Faria de Oliveira  
Enfermeiro  
COREN 387.720