

2016

# Relatório de Indicadores Ouvidoria SUS

II QUADRIMESTRE – 01/05 A 31 /08

Secretaria Municipal de Saúde de Cruzeiro/SP





**PREFEITURA DE CRUZEIRO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

**Ouvidoria Municipal de Saúde**

Av. Minas Gerais, 500 –I Retiro – Cruzeiro/SP

CEP: 12712-010

Tel. (Fax): (12) 3141-1110

E-mail – [ouvidoria.saude@cruzeiro.sp.gov.br](mailto:ouvidoria.saude@cruzeiro.sp.gov.br)

**Relatório de Indicadores da Ouvidoria/SUS**  
**Secretaria Municipal de Saúde de Cruzeiro/SP**

Apresentamos o 2º Relatório referente ao 2º quadrimestre do ano de 2016 sobre as demandas ocorridas no período de 01/05 a 31/08/2016.

A Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde registrou, neste 2º quadrimestre/2016, 82 ocorrências, como mostra a tabela 1 abaixo:

**Tabela 1 – Demonstrativo de Meios de Acesso**  
**2º Quadrimestre/2016**

<b>Meio de Acesso</b>	<b>Quant.</b>	<b>%</b>
Pessoalmente	70	85
Ouvidor SUS	9	11
Telefone	3	4
Correspondência	0	0
Fax	0	0
E-mail	0	0
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

A tabela 1 apresenta todos os meios usados pelos usuários SUS para contato com a Ouvidoria neste quadrimestre.



**PREFEITURA DE CRUZEIRO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

**Ouvidoria Municipal de Saúde**

Av. Minas Gerais, 500 –I Retiro – Cruzeiro/SP

CEP: 12712-010

Tel. (Fax): (12) 3141-1110

E-mail – [ouvidoria.saude@cruzeiro.sp.gov.br](mailto:ouvidoria.saude@cruzeiro.sp.gov.br)

**Tabela 2: Demonstrativo de Distribuição de Ocorrências**

Reclamação		
Unid/Setor	Quant	Descrição
UBS VI-Centro de Saúde	3	<p>FUNCIONÁRIA DA UNIDADE RECLAMA DE DESRESPEITO E FALTA DE ÉTICA PROFISSIONAL POR PARTE DE MÉDICA GINECOLOGISTA LOCAL.</p> <p>USUÁRIO RELATA QUE PELA SEGUNDA VEZ NÃO CONSEGUE CONSULTAR COM O ENDOCRINOLOGISTA, NESTA UNIDADE, SEGUNDO O PACIENTE, O MÉDICO ATENDE EM DOIS PERÍODOS, MANHÃ E TARDE, E SOMENTE AVISOU QUE NÃO IRIA COMPARECER POR VOLTA DAS 12:00. TEM ESSA ATITUDE COMO DESRESPEITO AO PACIENTE, O QUAL COMPARECE À UNIDADE LOGO DE MANHÃ, E FICAM ATÉ O HORÁRIO RELATADO, AGUARDANDO, PARA DEPOIS SEREM DISPENSADOS.</p> <p>A RECLAMANTE RELATA QUE LEVOU SUA FILHA ESPECIALA QUE FAZ USO DE REMÉDIOS CONTROLADOS, PARA PASSAR PELA PRIMEIRA VEZ PELA GINECOLOGISTA DA UNIDADE. QUANDO ADENTROU NO CONSULTÓRIO A MÉDICA FALOU QUE NÃO DARIA CONSULTA NAQUELE DIA, ENTÃO A RECLAMANTE PEDIU PARA DRA QUE ATENDESSE A PACIENTE QUE ESTÁ COM PROBLEMAS DE HEMORRAGIA, A DRA GROSSEIRAMENTE E SEM EXAMINAR A PACIENTE FEZ UMA RECEITA E JOGOU PARA A RECLAMANTE. A MESMA SAIU DO CONSULTÓRIO, E ACHANDO QUE A CONDUTA DA MÉDICA NÃO ESTAVA CORRETA RETORNOU INICIANDO ASSIM UMA DISCUSSÃO, ONDE FOI MUITO OFENDIDA PELA PROFISSIONAL. DEPOIS DO OCORRIDO, A RECLAMANTE E SUA FILHA CHEGARAM A PASSAR MAU E FORAM ASSISTIDOS PELOS FUNCIONÁRIOS DO CENTRO DE SAÚDE. SENDO ASSIM PEDE PARA TOMAR AS DEVIDAS PROVIDÊNCIAS CONTRA A MÉDICA.</p>
ARE	7	<p>USUÁRIO RELATA MAU ATENDIMENTO POR PARTE DE MÉDICO CIRURGIÃO VASCULAR.</p> <p>USUÁRIO RELATA MAU ATENDIMENTO POR PARTE DE MÉDICO UROLOGISTA.</p> <p>USUÁRIA RELATA QUE NECESSITA DE ATENDIMENTO COM CIRURGIÃO VASCULAR, E AO PROCURAR PELO ESPECIALISTA NO ARE, FOI INFORMADA QUE O MESMO ENCONTRA-SE AFASTADO POR MOTIVO DE CAMPANHA POLÍTICA. QUESTIONA O PORQUÊ DA NÃO CONTRATAÇÃO DE UM SUBSTITUTO.</p> <p>O USUÁRIO RELATA QUE HÁ TRES MESES ESTÁ AGUARDANDO PARA FAZER UM RX DA COLUNA E NÃO CONSEGUE . O RECLAMANTE PEDE SOLUÇÃO.</p> <p>A USUÁRIA RELATA QUE PELA TERCEIRA VEZ VEM PASSAR POR CONSULTA, E AO RETIRAR SEU PRONTUÁRIO DIZ SER TRATADA COM DESCASO E GROSSERIA PELO FUNCIONÁRIO DO SETOR DE PRONTUÁRIOS.</p> <p>O RECLAMANTE RELATA QUE VEIO BUSCAR RESULTADO DE EXAME, DA SUA ESPOSA NO ARE. O HORÁRIO DE ATENDIMENTO É APARTIR DAS 8:00 E JÁ ERAM 8:40 E A FUNCIONÁRIA QUE ENTREGA OS EXAMES NÃO TINHA CHEGADO. RELATA TAMBÉM QUE NÃO É A PRIMEIRA VEZ QUE FICA ESPERANDO PELA FUNCIONÁRIA. PEDE MAIS RESPEITO COM O CUMPRIMENTO DE HORÁRIO.</p> <p>A USUÁRIA VEIO RESSALTAR A FALTA DE LIMPEZA DO ARE , ASSIM COMO NOS CORREDORES E PRINCIPALMENTE NOS BANHEIROS QUE NÃO TÊM NEM PAPEL HIGIÊNICO. A RECLAMANTE PEDE PROVIDÊNCIAS.</p>
Ouvidoria	1	<p>USUÁRIA, ATRAVÉS DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DA SAÚDE, RECLAMA DA DIFICULDADE EM AGENDAR CIRURGIA ONCOLÓGICA NA SANTA CASA DE GUARATINGUETÁ, ATUALMENTE REFERÊNCIA SUS NO TRATAMENTO.</p>
Laboratório Municipal	4	<p>PACIENTE GESTANTE RELATA QUE PRECISA FAZER EXAME LABORATORIAL DE TOXOPLASMOSE E NÃO ESTÁ SENDO REALIZADO NO LABORATÓRIO MUNICIPAL.</p> <p>A RECLAMANTE RELATA QUE SUA FILHA PRECISA DE VARIOS EXAMES DE SANGUE E NÃO ESTÃO SENDO REALIZADOS NO LABORATÓRIO MUNICIPAL. ESSES EXAMES SÃO SOROLOGIA, IGM, RUBEOLA, TOXOPLASMOSE,HERPES VIRUS,ANTI HIV I E II, ANTI VHC E HBS AG.</p> <p>USUÁRIA RELATA QUE PRECISA FAZER EXAME DE SANGUE TSH E NÃO ESTÁ SENDO REALIZADO NO LABORATÓRIO MUNICIPAL</p> <p>USUÁRIO RELATA QUE PRECISA FAZER EXAME DE SANGUE PSA E NÃO ESTÁ SENDO REALIZADO NO LABORATÓRIO MUNICIPAL.</p>



**PREFEITURA DE CRUZEIRO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

**Ouvidoria Municipal de Saúde**

Av. Minas Gerais, 500 – I Retiro – Cruzeiro/SP

CEP: 12712-010

Tel. (Fax): (12) 3141-1110

E-mail – [ouvidoria.saude@cruzeiro.sp.gov.br](mailto:ouvidoria.saude@cruzeiro.sp.gov.br)

CEPAT	1	<p>A RECLAMANTE RELATA QUE SEU ESPOSO FAZ TRATAMENTO NO CEPAT, E DIA 25 DE JULHO TINHA UMA CONSULTA COM A MÉDICA DO SETOR. FICOU AGUARDANDO UMA HORA E MEIA PARA SER ATENDIDO, POIS A MÉDICA SE ATRASOU ALEGANDO QUE ESTAVA DANDO ASSISTÊNCIA A UMA PACIENTE NA SANTA CASA. DEVIDO AO ATRASO A MÉDICA DISSE QUE SÓ IRIA ATENDER ALGUNS PACIENTES. SENDO ASSIM, O MESMO ENTROU EM DISCUSSÃO COM A MÉDICA, CHEGANDO A CHAMAR A POLÍCIA E FOI ATENDIDO PELA MESMA DIANTE DOS POLICIAIS LIBERANDO OS MEDICAMENTOS QUE LHE É FORNECIDO MENSALMENTE E DEIXANDO CLARO QUE NÃO QUER MAIS ATENDÊ-LO. NO DIA 26 DE AGOSTO, COMO DE COSTUME, O PACIENTE FOI BUCAR OS MEDICAMENTOS E A ATENDENTE NÃO QUIS ENTREGAR, DIZENDO QUE, ERA PARA ELE RETORNAR NA SEGUNDA-FEIRA DIA 29 DE AGOSTO PORQUE A PROFISSIONAL IRIA FAZER UMA DECLARAÇÃO QUE NÃO VAI MAIS ATENDÊ-LO E NEM LIBERAR OS MEDICAMENTOS. SENDO ASSIM, A RECLAMANTE PEDE PROVIDÊNCIAS, POIS O ESPOSO NÃO PODE FICAR SEM O TRATAMENTO.</p>
VISA	2	<p>RECLAMANTE RELATA QUE FEZ UMA DENÚNCIA NA VIGILÂNCIA SANITÁRIA, HÁ 40 DIAS. COBRA REGULARMENTE A VISITA E NÃO FOI ATENDIDO POR FALTA DE CARRO. O CARRO DA VIGILÂNCIA SANITÁRIA ESTÁ ESTRAGADO.</p> <p>RECLAMANTE POSSUI CONSULTÓRIO DENTÁRIO NO CENTRO DE CRUZEIRO POR VÁRIAS VEZES VEIO PEDIR O RECOLHIMENTO DE LIXO HOSPITALAR E NÃO FOI REALIZADO, SENDO ASSIM PEDE PROVIDÊNCIAS.</p>
Farmácia Municipal	9	<p>USUÁRIO RELATA QUE FAZ USO DE O REMÉDIO CONTROLADO CARBAMAZEPINA 200MG E JÁ FAZ TRÊS MESES QUE VEM BUSCAR NA FARMÁCIA E ESTÁ EM FALTA.</p> <p>RECLAMANTE RELATA QUE PROCUROU PELA FARMÁCIA MUNICIPAL PARA RETIRAR FITAS PARA MEDIÇÃO DE GLICOSE E FOI INFORMADO QUE NÃO TEM E NÃO TEM PREVISÃO PARA CHEGAR.</p> <p>USUÁRIO RECLAMA DE FALTA DE MATERIAL DE USO CONTÍNUO PARA TRATAMENTO DE DIABETES.</p> <p>USUÁRIO RECLAMA DA FALTA DE MEDICAMENTO PARA TRATAMENTO DE DIABETES.</p> <p>RECLAMANTE RELATA QUE O PACIENTE, SEU SOBRINHO, FAZ USO DO LEITE FORTINI QUE TAMBÉM PODE SER SUBSTITUÍDO POR APTAMIL. VEIO NA FARMÁCIA E FOI AVISADA QUE NÃO TEM E NÃO TEM PREVISÃO PARA CHEGAR.</p> <p>RECLAMANTE RELATA QUE TEM UMA ORDEM JUDICIAL PARA CONSEGUIR REMÉDIOS DE ALTO CUSTO PARA SEU ESPOSO, A MESMA ESTÁ VINDO A FARMÁCIA HÁ TRES MESES E NÃO TEM. OS REMÉDIOS SÃO DIOSMIN, LORAZEPAN, ROHYDORME E VENLAFAXINA.</p> <p>USUÁRIA RELATA QUE SEU MARIDO FAZ USO DOS MEDICAMENTOS FENITOÍNA, CARBAMAZEPINA E VALPAKINE, E EM SUA ÚLTIMA RETIRADA DESSAS MEDICAÇÕES NA FARMÁCIA MUNICIPAL, TENDO SIDO ATENDIDO PELA FUNCIONÁRIA FÁTIMA, A MESMA TROCOU A MEDICAÇÃO FENITOÍNA, DANDO-LHE FENOBARBITAL, COM O NOME FENOGRIS. O PACIENTE, SEM ATENTAR PARA O NOME, TOMOU A MEDICAÇÃO, PASSANDO MAL, INDO AO PRONTO SOCORRO, ENTRE OUTROS ATENDIMENTOS. PELOS MOTIVOS APRESENTADOS, A USUÁRIA SOLICITA PROVIDÊNCIAS QUANTO AO CASO.</p> <p>PACIENTE RELATA QUE FAZ USO DE REMÉDIO CONTROLADO DO RESPERIDONA, HÁ TRES MESES VEM PEGAR NA FARMÁCIA E NÃO É FORNECIDO POR FALTA DO MESMO.</p> <p>USUÁRIA RELATA QUE FAZ USUO CONTÍNUO DE INSULINA LANTUS, E QUE HÁ MAIS DE UM MÊS NÃO CONSEGUE RETIRAR O MEDICAMENTO NA FARMÁCIA MUNICIPAL POR FALTA DO MESMO. AO PROCURAR PELO SETOR, FOI INFORMADA QUE NÃO HÁ PREVISÃO. A PACIENTE, ATUALMENTE, ESTÁ SEM O USO DA INSULINA.</p>
P.A.	2	<p>USUÁRIA RELATA QUE COMPARECEU AO PRONTO ATENDIMENTO NO DIA 26/05/16, NO PERÍODO DA MANHÃ, LEVANDO SUA FILHA PARA ATENDIMENTO. A MENOR SOFRE DE PROBLEMAS RENAIIS E A MÃE, ENTRANDO NO CONSULTÓRIO PARA ACOMPANHAR A FILHA, COMO SEMPRE FAZ, FOI IMPEDIDA, DE MODO GROSSEIRO, PELO MÉDICO, DR. LUIS CARLOS. A MÃE INSISTIU EM ACOMPANHAR A FILHA, MAS O MÉDICO, FECHANDO A PORTA COM A SENHORA EM FRENTE, SEQUER QUIS OUVI-LA.</p> <p>USUÁRIO RELATA QUE PASSOU EM CONSULTA NO DIA 14/07/16 COM O MÉDICO DE PLANTÃO, TENDO SIDO MAL ATENDIDO PELO MESMO. SEGUNDO O RECLAMANTE, O PROFISSIONAL NÃO DEU A ATENÇÃO NECESSÁRIA AO SEU PROBLEMA, SEQUER EXAMINOU-O. APÓS O RELATO DO QUE O LEVARA À CONSULTA, O MÉDICO SIMPLEMENTE DISSE QUE NÃO ERA COM ELE E O ENCAMINHOU À UNIDADE DA RUA 10, ENCAMINHAMENTO ESTE QUE FOI APENAS ASSINADO PELO MÉDICO, SEM CRM OU CARIMBO.</p>
Central de Regulação	6	<p>USUÁRIA RELATA QUE COMPARECEU AO SETOR DE REGULAÇÃO, TENDO SIDO MALTRATADA POR FUNCIONÁRIA, A QUAL "BATEU" A PORTA, IGNORANDO-A.</p>



**PREFEITURA DE CRUZEIRO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

**Ouvidoria Municipal de Saúde**

Av. Minas Gerais, 500 – I Retiro – Cruzeiro/SP

CEP: 12712-010

Tel. (Fax): (12) 3141-1110

E-mail – [ouvidoria.saude@cruzeiro.sp.gov.br](mailto:ouvidoria.saude@cruzeiro.sp.gov.br)

Central de Regulação	6	<p>USUÁRIO RELATA QUE, AO PROCURAR POR INFORMAÇÕES SOBRE ATENDIMENTO OFTALMOLÓGICO NO BALCÃO DA CENTRAL DE REGULAÇÃO, FOI MAL ATENDIDO POR FUNCIONÁRIA, QUE O TRATOU COM MUITA GROSSERIA. RELATA QUE PRESENCIOU ESSE TIPO DE ATENDIMENTO OUTROS PACIENTES QUE ALI AGUARDAVAM.</p> <p>USUÁRIA RELATA QUE, AO PROCURAR POR INFORMAÇÕES NO SETOR DE REGULAÇÃO, FOI ATENDIDA POR FUNCIONÁRIA QUE A TRATOU COM DESCASO E GROSSERIA.</p> <p>USUÁRIA RELATA QUE SOFRE DE ENDOMETRIOSE NA REGIÃO SUPRAVESICAL, TENDO SIDO ENCAMINHADA PARA TFD. AO PROCURAR POR INFORMAÇÕES NA CENTRAL DE REGULAÇÃO, FOI ATENDIDA POR FUNCIONÁRIA ROSE SOARES QUE, SEGUNDO A RECLAMANTE, A TRATOU DE FORMA GROSSEIRA, ESTÚPIDA, DIZENDO QUE ELA (PACIENTE) DEVERIA CORRER ATRÁS DE SUA CONSULTA, DANDO-LHE O NÚMERO DE TELEFONE DA DRS 17. A PACIENTE LIGOU, FALOU COM A FUNCIONÁRIA DO DRS 17, QUE DISSE A ELA QUE ESTE TIPO DE ASSUNTO É TRATADO DIRETAMENTE NA SECRETARIA DE SAÚDE - CENTRAL DE REGULAÇÃO, DO MUNICÍPIO. DIZ NÃO SER ESTA A PRIMEIRA VEZ QUE É MAL ATENDIDA PELA FUNCIONÁRIA DA CENTRAL DE REGULAÇÃO.</p> <p>RECLAMANTE RELATA QUE COMPARECEU NA CENTRAL DE REGULAÇÃO PARA SABER SOBRE O PEDIDO DE CIRURGIA DE CATARATA DE SUA TIA. FALOU COM A ASSISTENTE SOCIAL QUE PEDIU PARA FALAR COM A PACIENTE. O RECLAMANTE PERGUNTOU ATÉ QUE HORAS A MESMA IRIA FICAR NO SETOR. ELA DISSE QUE ESTARIA ATÉ AS 13:00H, PORTANTO ELE RETORNOU JUNTO COM A PACIENTE AS 12:40 E A ASSISTENTE SOCIAL JÁ NÃO SE ENCONTRAVA MAIS. SENDO ASSIM PEDE MAIS RESPEITO NO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO, POIS SE DESLOCOU DE UM BAIRRO DISTANTE JUNTO COM A PACIENTE QUE TEM DIFICULDADE PARA ENCHERGAR.</p> <p>USUÁRIA RELATA QUE FOI MARCAR RETORNO PARA CONSULTA COM A MÉDICA REUMATOLOGISTA, A QUAL FOI AGENDADA PARA O DIA 15/05/2016 SÓ QUE O NÚMERO QUINZE ESTAVA PARECENDO DEZ, O QUE A FEZ COMPARECER NA DATA ERRADA. NO BALCÃO PEDIRAM PARA A PACIENTE IR CORRIGIR O ERRO NA CENTRAL DE REGULAÇÃO, CHEGANDO NO SETOR FOI ATENDIDA COM DESCASO E GROSSERIA PELO ATENDENTE DO SETOR</p>
Transportes	22	<p>USUÁRIO RELATA QUE FOI VIAJAR PARA TAUBATÉ DIA 02/05, O TRANSPORTE QUE O LEVOU FOI UM ÔNIBUS ESCOLAR QUE O MESMO DESCREVE COMO SEM CONDIÇÕES NENHUMA. COM ASSENTOS PEQUENOS, ESTAVA SEM PLACAS DIANTEIRA E TRASEIRA, UMA PESSOA OBESA TINHA DIFICULDADES PARA PASSAR PELO CORREDOR E O MOTORISTA PARECIA NÃO SER HABILITADO PARA ESSE TIPO DE VEÍCULO ..</p> <p>USUÁRIO RELATA QUE SEU NETO DE 03 MESES ESTAVA COM CONSULTA PEDIÁTRICA AGENDADA NO HOSPITAL ESCOLA, EM TAUBATÉ, NA DATA DE 04/05/16, E PERDEU A MESMA POIS O CARRO NÃO PASSOU.</p> <p>A USUÁRIA RELATA QUE FOI PARA TAUBATÉ DIA 06/05 COM TRANSPORTE PARA PASSAR POR CONSULTAS AS 8HS E FOI LIBERADA AS 14HS. FICOU ESPERANDO ENFRETE AO HOSPITAL E RELATA QUE NÃO FORAM BUSCÁ-LA. RETORNANDO POR MEIOS PRÓPRIOS.</p> <p>RECLAMANTE RELATA QUE O ESPOSO TINHA UM EXAME MARCADO EM TAUBATÉ DIA 12/05/16 AS 13:20. ESTAVA MARCADO PARA SAÍREM AS 11:00, SÓ QUE PASSARAM 12:30H E O PACIENTE NÃO CONSEGUIU FAZER O EXAME PELO ATRASO. A RECLAMANTE RELATA TAMBÉM QUE O MOTORISTA QUE A LEVOU INFORMOU QUE O CARRO QUE IRÁ LEVÁ LOS ESTAVA COM VAZAMENTO DE GASOLINA E POR ISSO OCORREU O ATRASO.</p> <p>A RECLAMANTE RELATA QUE A MÃE TINHA CONSULTA MARCADA EM SP DIA 04/02/2016 COMO ESTAVAM COM FALTA DE VEICULO NO TRANSPORTE A PACIENTE FOI DE CARRO PARTICULAR, DE SEU FILHO, E USOU O MOTORISTA DA PREFEITURA CARLOS ESTAVAM. QUE NO TRAJETO LEVOU UMA MULTA, A RECLAMANTE RELATA QUE O IRMÃO PERDEU CINCO PONTOS NA CARTEIRA E TERÁ QUE PAGAR 127,69. A MESMA PEDE QUE O TRANSPORTE SE RESPONSABILIZE PAGANDO, PELO MENOS, O VALOR DA MULTA.</p> <p>USUÁRIO RELATA QUE FOI PARA TAUBATÉ PASSAR POR CONSULTA NA ONCOLOGIA. O MOTORISTA QUE O LEVOU TINHA ORDEM PARA LEVAR E TRAZER O PACIENTE, SÓ QUE O MOTORISTA NA VOLTA PEGOU O PACIENTE E DEIXOU O NA DUTRA AGUARDANDO O ÔNIBUS QUE ESTAVA TRAZENDO OS PACIENTES DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS DIZENDO QUE ESTAVA AGUARDANDO OUTRO PACIENTE E NÃO TERIA LUGAR PARA ELE E ACOMPANHANTE.</p>



**PREFEITURA DE CRUZEIRO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

**Ouvidoria Municipal de Saúde**

Av. Minas Gerais, 500 – I Retiro – Cruzeiro/SP

CEP: 12712-010

Tel. (Fax): (12) 3141-1110

E-mail – [ouvidoria.saude@cruzeiro.sp.gov.br](mailto:ouvidoria.saude@cruzeiro.sp.gov.br)

Transportes	22	<p>RECLAMANTE RELATA QUE A SUA ESPOSA FAZ TRATAMENTO OFTALMOLOGICO EM SOROCABA, FEZ TRANSPLANTE DE CÔRNEA E PRECISA PASSAR PERIODICAMENTE POR CONSULTA. ESTAVA MARCADA UMA CONSULTA NO DIA 07/06/2016 AS 18:00H E AGENDADO O CARRO PARA AS 12:00H SAIR DE CRUZEIRO E SIMPLEMENTE O MOTORISTA NÃO APARECEU.</p> <p>USUÁRIO RELATA QUE FAZ TRATAMENTO DE AUDIOLOGIA EM TAUBATÉ PARA CONSEGUIR O APARELHO AUDITIVO E PELA SEGUNDA VEZ FOI AGENDAR TRANSPORTE E O MOTORISTA NÃO PASSOU PARA PEGA-LO. O PACIENTE MORA NA ZONA RURAL. A PRIMEIRA VEZ COMBINOU DE ESPERAR NA CASA DA FILHA NO CENTRO DE CRUZEIRO, E A SEGUNDA FICARAM DE BUSCÁ-LA NA RESIDÊNCIA.</p> <p>RECLAMANTE RELATA QUE FOI ACOMPANHAR SEU ESPOSO EM UMA CONSULTA EM SÃO JOSÉ DOS CAMPOS NO DIA 15/06/2016 AS 8:30H. CHEGARAM NO HORÁRIO CORRETO E O MOTORISTA DISSE QUE OS PEGARIA POR VOLTA DE 11:30H NO MÁXIMO 12:00H. O PACIENTE FOI LIBERADO AS 9:15H E FICARAM AGUARDANDO O CARRO NO PONTO COMBINADO. POR VOLTA DAS 14:00H, O MOTORISTA CRISTIANO LIGOU PARA ELA DIZENDO QUE TEVE UM PROBLEMA, MAS JÁ ESTAVA AGILIZANDO A VOLTA DELES, QUE CONTINUARAM AGUARDANDO. JÁ SE PASSAVAM DAS 18:00, RETORNARAM AO HOSPITAL QUE ENTROU EM CONTATO COM O MOTORISTA LUIZINHO QUE SE ENCONTRAVA EM SÃO JOSÉ, E O MESMO OS TROUXE, CHEGANDO EM CRUZEIRO AS 22:00.</p> <p>USUÁRIO RELATA QUE NO DIA 06/07/16 SUA MÃE, 61 ANOS, ESTAVA COM TESTE ERGOMÉTRICO AGENDADO NO HOSPITAL REGIONAL, EM TAUBATÉ, PORÉM PERDEU O MESMO POIS O CARRO, EMBORA TIVESSE SAÍDO PARA A VIAGEM, NÃO PASSOU PARA APANHÁ-LA. ESTA É A SEGUNDA VEZ QUE O FATO ACONTECE.</p> <p>USUÁRIA RELATA QUE SEU IRMÃO ESTAVA COM CONSULTA AGENDADA NO HOSPITAL REGIONAL, EM TAUBATÉ, NO DIA 12/07/2016, E EMBORA TIVESSE CONFIRMADO A VIAGEM, O CARRO NÃO PASSOU.</p> <p>USUÁRIO RELATA QUE SUA ESPOSA ESTAVA COM EXAMES LABORATORIAIS AGENDADOS NESTE DIA, NO HOSPITAL REGIONAL, E NÃO PÔDE REALIZÁ-LOS POIS, EMBORA TIVESSE AGENDADA E CONFIRMADA A VIAGEM, O CARRO NÃO PASSOU.</p> <p>USUÁRIA RELATA QUE SEU ESPOSO, 74 ANOS, FAZ TRATAMENTO DE HEMODIÁLISE EM TAUBATÉ, NO HOSPITAL REGIONAL. EM SUA PENÚLTIMA VIAGEM, POR ATRASO DO CARRO, CHEGOU ATRASADO AO TRATAMENTO. NO DIA 18/07, PORÉM, NEM CHEGOU A IR A TAUBATÉ, POIS O CARRO NÃO PASSOU, TAMPOUCO DERAM SATISFAÇÃO SOBRE O OCORRIDO.</p> <p>USUÁRIA, 80 ANOS, COM VIAGEM AGENDADA PARA O HOSPITAL BENEFICENCIA PORTUGUESA NO DIA 25/07/16 PERDEU A CONSULTA POIS O CARRO NÃO PASSOU. ESTA JÁ É A SEGUNDA VEZ QUE AGUARDA A VIAGEM E NÃO CONSEGUE EMBARCAR.</p> <p>USUÁRIA RELATA QUE SUA MÃE, 67 ANOS, ESTAVA COM CONSULTA AGENDADA EM SÃO PAULO, PORÉM PERDEU A VIAGEM POIS O CARRO NÃO PASSOU.</p> <p>USUÁRIO, PACIENTE DE ONCOLOGIA, ESTEVE COM CONSULTA AGENDADA EM SÃO PAULO, APÓS 04 MESES DE ESPERA, E PERDEU A VIAGEM POIS O CARRO NÃO PASSOU.</p> <p>USUÁRIO RELATA QUE TINHA CONSULTA AGENDADA NA CASA DA HEPATITE, HOJE DIA 02/08/2016, E PERDEU POIS O CARRO NÃO PASSOU PARA LEVÁ LO.</p> <p>RECLAMANTE RELATA QUE SUA MÃE FAZ TRATAMENTO EM SÃO JOSÉ DOS CAMPOS NA REDE LUCY MONTORO AS TERÇA QUINTA E SEXTA FEIRA., A MÃE TEM 73 ANOS É AMPUTADA E NÃO TEM CONDIÇÃO DE VIAJAR DE ÔNIBUS. O TRANSPORTE AS LEVAVAM DE CARRO E AGORA ALEGAM QUE NÃO TEM CARRO.</p> <p>A USUÁRIA RELATA QUE USA UMA PRÓTESE NA PERNA, NÃO PODENDO VIAJAR DE ÔNIBUS, E QUANDO VEM AGENDAR VIAGEM O FUNCIONÁRIO MAIA, A TRATA COM DESCASO E GROSSERIA JÁ CHEGOU A FALAR PARA A MESMA PROCURAR O FORUM PARA RECLAMAR.</p> <p>USUÁRIO RELATA QUE FAZ TRATAMENTO NO HOSPITAL ESCOLA E TERIA EXAMES PARA FAZER NA DATA DE HOJE. VEIO AGENDAR E CONFIRMAR VIAGEM E O MOTORISTA NÃO PASSOU PARA LEVÁ LO.</p> <p>USUÁRIAS RELATA QUE VEIO AGENDAR TRANSPORTE PARA FAZER EXAME EM TAUBATÉ E A FUNCIONÁRIA SOLANGE A ATENDEU COM MUITA RISPIDEZ E GROSSERIA.</p> <p>USUÁRIO RELATA QUE VEIO AGENDAR TRANSPORTE PARA IR FAZER EXAMES NO CENTRO DE OFTALMOLOGIA TADEU CINVITAL, FICARAM DE PASSAR NA CASA DELE AS 01:30H. O PACIENTE FICOU AGUARADANDO ATÉ AS 05:00H COMO NÃO PASSARAM RESOLVEU VIR ATÉ O AGENDAMENTO PARA SABER O MOTIVO. SIMPLEMENTE PASSARAM ELE PARA O CARRO DAS 7-H E NÃO O AVISARAM,</p>
<b>Total</b>	<b>57</b>	



**PREFEITURA DE CRUZEIRO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

**Ouvidoria Municipal de Saúde**

Av. Minas Gerais, 500 – I Retiro – Cruzeiro/SP

CEP: 12712-010

Tel. (Fax): (12) 3141-1110

E-mail – [ouvidoria.saude@cruzeiro.sp.gov.br](mailto:ouvidoria.saude@cruzeiro.sp.gov.br)

Esclarecimento		
Unid/Setor	Quant	Descrição
UBS I-Itagaçaba	2	TÉCNICA DE ENFERMAGEM FAZ ESCLARECIMENTOS SOBRE TERMOS 161 E 162/2016. VACINADORA DA UNIDADE FAZ ESCLARECIMENTOS SOBRE OS TERMOS NÚMEROS 161 E 162/2016.
ARE	1	MÉDICO PRESTA ESCLARECIMENTOS SOBRE O TERMO Nº 141/2016 SOBRE RECLAMAÇÃO FEITA POR CIDADÃO.
Secretaria de Saúde	2	GUARDA MUNICIPAL FAZ ESCLARECIMENTOS SOBRE DENÚNCIA FEITA EM TERMO Nº 169/2016. CIDADÃO PRSTA ESCLARECIMENTOS SOBRE TERMO DE DENÚNCIA Nº 169/2016
Santa Casa	2	COORDENADORA DO PROGRAMA FAZ ESCLARECIMENTOS SOBRE O TERMO 171-2016 FUNCIONÁRIO DO SAMU PRESTA ESCLARECIMENTOS SOBRE TERMO Nº 171/2016
<b>Total</b>	<b>7</b>	

Solicitação		
Unid/Setor	Quant	Descrição
Secretaria de Saúde	1	USUÁRIO RELATA QUE SUA MÃE FAZ TRATAMENTO DE HEMODIÁLISE NO CTR EM CRUZEIRO, E É SEMPRE BEM ATENDIDA PELO MOTORISTA DA SMS, O QUAL TRANSPORTA TODOS OS PACIENTES DA HEMODIÁLISE, TRATANDO A TODOS COM RESPEITO, EDUCAÇÃO E PRESTEZA . PORÉM, O MOTORISTA NÃO ESTÁ FAZENDO O TRANSPORTE NOS FERIADOS E SÁBADOS DEVIDO AO NÃO PAGAMENTO DE SUAS HORAS EXTRAS. SOLICITA O PAGAMENTO DE SEUS DIREITOS.
Santa Casa	1	USUÁRIA SOLICITA TRANSFERÊNCIA DE SUA TIA PARA ESTABELECIMENTO DE SAÚDE FORA DO MUNICÍPIO.
Farmácia Municipal	4	CIDADÃO SOLICITA A MEDICAÇÃO DA QUAL SEU IRMÃO FAZ USO CONTÍNUO, A QIAL ESTÁ EM FALTA CIDADÃO SOLICITA A MEDICAÇÃO DA QUAL FAZ USO PARA TRATAMENTO PSIQUIÁTRICO. CIDADÃO RELATA QUE SEU PAI NECESSITA DE MEDICAMENTO PARA DIABETE E O MESMO NÃO É PADRONIZADO PELO SUS. CIDADÃO RELATA QUE SEU PAI NECESSITA DE MEDICAMENTO PARA DIABETE E O MESMO NÃO É PADRONIZADO PELO SUS.
<b>Total</b>	<b>6</b>	

Denúncia		
Unid/Setor	Quant	Descrição
PSF V-Pontilhão/Km 4	1	A RECLAMANTE RESIDE NO BAIRRO DO KM4 E RELATA QUE A MÉDICA QUE ATENDE NO PSF, GERALMENTE CHEGA ATRASADA. SENDO ASSIM, A MESMA PEDE ESCLARECIMENTO E RESPEITO COM O HORÁRIO DE ATENDIMENTO.
Secretaria de Saúde	1	FUNCIONÁRIO DENUNCIA ATO INFRACIONÁRIO POR PARTE DE GUARDA MUNICIPAL
Santa Casa	1	CIDADÁ RELATA QUE SUA AVÓ, 68 ANOS, DEU ENTRADA NA SANTA CASA NO DIA 29/05/16, SENDO LEVADA PELO SAMU. AFIRMA A CIDADÁ QUE., AO DAR ENTRADA NA SALA DE RAIOS X, SUA AVÓ FOI DERRUBADA, O QUE RESULTOU EM UM TRAUMA CRANIANO, AVC E FRATURA NO FÊMUR. HÁ QUATRO ANOS E MEIO, A PACIENTE JÁ HAVIA FRATURADO O FÊMUR. COM A QUEDA, HOVE REINCIDÊNCIA DO TRAUMA.
V.E.	2	FUNCIONÁRIA DENUNCIA USO INDEVIDO DE VACINAS POR PARTE DE TÉCNICA DE ENFERMAGEM DA UBS ITAGAÇABA FUNCIONÁRIA DENUNCIA USO INDEVIDO DE VACINAS POR PARTE DE TÉCNICA DE ENFERMAGEM DA UBS ITAGAÇABA
CAPS	1	COORDENADORA DENUNCIA IRREGULARIDADES PRATICADAS POR FUNCIONÁRIA PÚBLICA MUNICIPAL, NO CAPS, NÃO SENDO ESTE SEU LOCAL DE TRABALHO.
<b>Total</b>	<b>6</b>	



**PREFEITURA DE CRUZEIRO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

**Ouvidoria Municipal de Saúde**

Av. Minas Gerais, 500 –I Retiro – Cruzeiro/SP

CEP: 12712-010

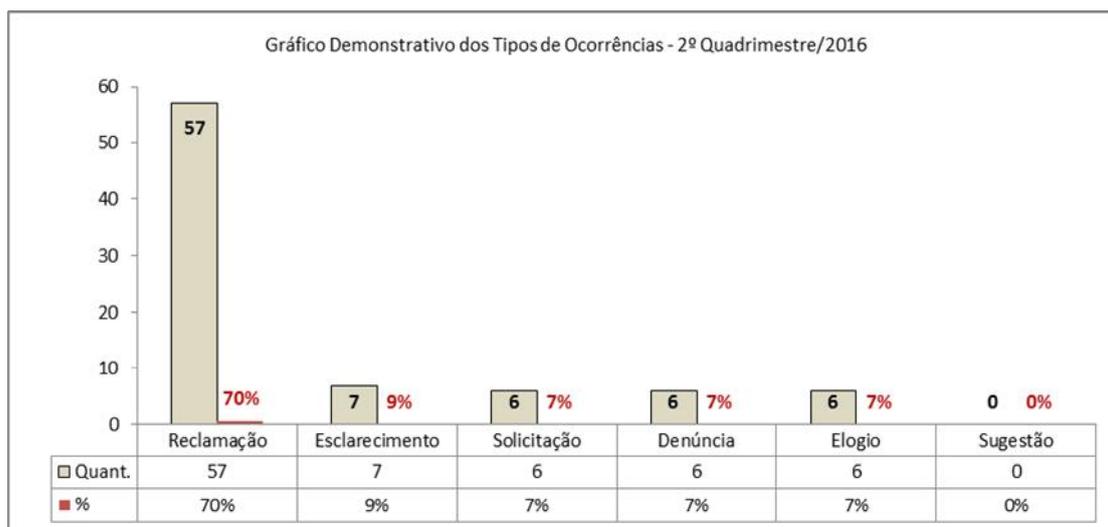
Tel. (Fax): (12) 3141-1110

E-mail – [ouvidoria.saude@cruzeiro.sp.gov.br](mailto:ouvidoria.saude@cruzeiro.sp.gov.br)

Elogio		
Unid/Setor	Quant	Descrição
Secretaria de Saúde	1	A PACIENTE VEIO RELATAR O BOM ATENDIMENTO DE TODOS OS FUNCIONÁRIOS DA AREA DA SAÚDE E EM ESPECIAL AO FUNCIONÁRIO LEANDRO ATENDENE DA FARMÁCIA DE MANIPULAÇÃO DO CENTRO DE SAÚDE, E ACRESCENTA QUE SEMPRE FOI ATENDIDA COM MUITO RESPEITO E EDUCAÇÃO.
Santa Casa	2	A USUÁRIA RELATA QUE O ESPOSO ESTEVE INTERNADO NA SANTA CASA DE CRUZEIRO POR 22 DIAS EM MARÇO, E 25 DIAS EM ABRIL, VEIO RESSALTAR O EXCELENTE TRATAMENTO E CUIDADO DO MÉDICO DR CARLOS WELLINGTON FIGUEIREDO.  USUÁRIA RELATA QUE ESTEVE INTERNADA NA SANTA CASA DE CRUZEIRO DO DIA 10/05/2016 A 14/05/2016 E RESSALTA QUE NESSE PERÍODO FOI MUITO BEM ASSISTIDA PELOS MÉDICOS E FUNCIONÁRIOS NÃO FALTANDO MEDICAÇÕES E ALIMENTAÇÃO NO HORÁRIO CORRETO.
Transportes	3	A USUÁRIA RELATA QUE SEUS TRES FILHOS FAZEM TRATAMENTO MÉDICO EM SÃO PAULO E VEIO AQUI PARA ELOGIAR O SETOR DE TRANSPORTE COM RELAÇÃO AO AGENDAMENTO E TAMBÉM A EMPRESA PINDA TUR PELO VEICULO E MOTORISTA.  A USUÁRIA RELATA QUE SEU FILHO FAZ TRATAMENTO ORTOPÉDICO EM SÃO PAULO. COMPARECEU NESTA OUVIDORIA PARA RESSALTAR A MELHORA NO SETOR DE TRANSPORTE COM RELAÇÃO A AGENDAMENTO, VEICULO E MOTORISTA.  O USUÁRIO RELATA O BOM ATENDIMENTO NO AGENDAMENTO DE TRANSPORTE ASSIM COMO O BOM TRATAMENTO DISPENSADO PELO MOTORISTA CARLOS ESTEVAN QUE O LEVOU PARA FAZER QUIMIOTERAPIA EM TAUBATÉ
<b>Total</b>	<b>6</b>	

**Gráfico Demonstrativo de Distribuição de Ocorrências**

**2º Quadrimestre/2016 (ref. Tabela 2)**





**PREFEITURA DE CRUZEIRO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

**Ouvidoria Municipal de Saúde**

Av. Minas Gerais, 500 – I Retiro – Cruzeiro/SP

CEP: 12712-010

Tel. (Fax): (12) 3141-1110

E-mail – [ouvidoria.saude@cruzeiro.sp.gov.br](mailto:ouvidoria.saude@cruzeiro.sp.gov.br)

**Tabela 3 – Representação dos Tipos de Ocorrência por Assunto**

		Assunto							Total
		Consulta	Exame	Internação	Cirurgia	Medicamento	Funcionário	Outros	
Ocorrência	Reclamação	2	5	0	0	7	20	23	57
	Esclarecimento	0	0	0	0	0	0	7	7
	Solicitação	0	0	0	0	4	0	2	6
	Denúncia	0	0	0	0	0	2	4	6
	Elogio	0	0	0	0	0	2	4	6
	Sugestão	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total Geral no Período</b>		<b>82</b>							

**Tabela 4 – Demonstrativo de Distribuição de Assuntos**

		Outros	
Unid/Setor	Quant	Descrição	
UBS I-Itagaçaba	2	TÉCNICA DE ENFERMAGEM PRESTA ESCLARECIMENTOS SOBRE OS TERMOS 161 E 162/2016, OS QUAIS VERSAM SOBRE USO INDEVIDO DE VACINAS. VACINADORA DA UNIDADE FAZ ESCLARECIMENTOS SOBRE OS TERMOS NÚMEROS 161 E 162/2016, OS QUAIS VERSAM SOBRE USO INDEVIDO DE VACINAS.	
ARE	2	MÉDICO PRESTA ESCLARECIMENTOS SOBRE O TERMO Nº 141/2016 SOBRE RECLAMAÇÃO FEITA POR CIDADÃO SOBRE MAU ATENDIMENTO. A USUÁRIA VEIO RESSALTAR A FALTA DE LIMPEZA NO ARE , ASSIM COMO NOS CORREDORES E PRINCIPALMENTE NOS BANHEIROS QUE NÃO TÊM NEM PAPEL HIGIÊNICO. A RECLAMANTE PEDE PROVIDÊNCIAS.	
Secretaria de Saúde	5	PACIENTE RELATA O BOM ATENDIMENTO DE TODOS OS FUNCIONÁRIOS DA AREA DA SAÚDE E EM ESPECIAL AO FUNCIONÁRIO QUE ATENDENE DA FARMÁCIA DE MANIPULAÇÃO DO CENTRO DE SAÚDE, E ACRESCENTA QUE SEMPRE FOI ATENDIDA COM MUITO RESPEITO E EDUCAÇÃO. FUNCIONÁRIO DENUNCIA ATO INFRACIONÁRIO POR PARTE DE GUARDA MUNICIPAL GUARDA MUNICIPAL FAZ ESCLARECIMENTOS SOBRE DENÚNCIA FEITA EM TERMO Nº 169/2016. CIDADÃO PRESTA ESCLARECIMENTOS SOBRE TERMO DE DENÚNCIA Nº 169/2016, O QUAL VERSA SOBRE CONDUTA EM DESACORDO POR PARTE DE FUNCIONÁRIO PÚBLICO. USUÁRIO RELATA QUE SUA MÃE FAZ TRATAMENTO DE HEMODIÁLISE NO CTR EM CRUZEIRO, E É SEMPRE BEM ATENDIDA PELO MOTORISTA RESPONSÁVEL PELO TRANSPORTE, O QUAL TRANSPORTA TODOS OS PACIENTES DA HEMODIÁLISE, TRATANDO A TODOS COM RESPEITO, EDUCAÇÃO E PRESTEZA. PORÉM, O MOTORISTA NÃO ESTÁ FAZENDO O TRANSPORTE NOS FERIADOS E SÁBADOS DEVIDO AO NÃO PAGAMENTO DE SUAS HORAS EXTRAS.	
Santa Casa	5	USUÁRIA RELATA QUE ESTEVE INTERNADA NA SANTA CASA DE CRUZEIRO DO DIA 10/05/2016 A 14/05/2016, RESSALTANDO QUE NESSE PERÍODO FOI MUITO BEM ASSISTIDA PELOS MÉDICOS E FUNCIONÁRIOS, NÃO FALTANDO MEDICAÇÕES E ALIMENTAÇÃO NO HORÁRIO CORRETO. CIDADÁ RELATA QUE SUA AVÓ, 68 ANOS, DEU ENTRADA NA SANTA CASA NO DIA 29/05/16, SENDO LEVADA PELO SAMU. AFIRMA A CIDADÁ QUE., AO DAR ENTRADA NA SALA DE RAIOS X, SUA AVÓ FOI DERRUBADA, O QUE RESULTOU EM UM TRAUMA CRANIANO, AVC E FRATURA NO FÊMUR. HÁ QUATRO ANOS E MEIO, A PACIENTE JÁ HAVIA FRATURADO O FÊMUR. COM A QUEDA, HOVE REINCIDÊNCIA DO TRAUMA.	



**PREFEITURA DE CRUZEIRO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

**Ouvidoria Municipal de Saúde**

Av. Minas Gerais, 500 – I Retiro – Cruzeiro/SP

CEP: 12712-010

Tel. (Fax): (12) 3141-1110

E-mail – [ouvidoria.saude@cruzeiro.sp.gov.br](mailto:ouvidoria.saude@cruzeiro.sp.gov.br)

Santa Casa	5	COORDENADORA DO PROGRAMA FAZ ESCLARECIMENTOS SOBRE O TERMO 171-2016, O QUAL VERSA SOBRE NEGLIGÊNCIA EM ATENDIMENTO. FUNCIONÁRIO DO SAMU PRESTA ESCLARECIMENTOS SOBRE TERMO Nº 171/2016, O QUAL VERSA SOBRE NEGLIGÊNCIA EM ATENDIMENTO. USUÁRIA SOLICITA TRANSFERÊNCIA DE SUA TIA PARA ESTABELECIMENTO DE SAÚDE FORA DO MUNICÍPIO.
VISA	2	RECLAMANTE RELATA QUE FEZ UMA DENÚNCIA NA VIGILÂNCIA SANITÁRIA , E HÁ 40 DIAS COBRA A VISITA E NÃO FOI ATENDIDO POR FALTA DE CARRO. O CARRO DA VIGILÂNCIA SANITÁRIA ESTÁ ESTRAGADO. RECLAMANTE POSSUI CONSULTÓRIO DENTÁRIO NO CENTRO DE CRUZEIRO POR VÁRIAS VEZES SOLICITOU O RECOLHIMENTO DE LIXO HOSPITALAR E NÃO FOI REALIZADO, SENDO ASSIM PEDE PROVIDÊNCIAS.
V.E.	2	FUNCIONÁRIAS DENUNCIA USO INDEVIDO DE VACINAS POR PARTE DE TÉCNICA DE ENFERMAGEM DA UBS ITAGAÇABA
Farmácia Municipal	1	USUÁRIO RECLAMA DE FALTA DE MATERIAL DE USO CONTÍNUO PARA TRATAMENTO DE DIABETES.
Transportes	21	USUÁRIO RELATA QUE FOI VIAJAR PARA TAUBATÉ DIA 02/05 , O TRANSPORTE QUE O LEVOU FOI UM ÔNIBUS ESCOLAR QUEO MESMO DESCREVE COM O SEM CONDIÇÕES NENHUMA COM ASSENTOS PEQUENOS, ESTAVA SEM PLACAS DIANTEIRA E TRASEIRAS, UMA PESSOA OBESA TINHA DIFICULDADES PARA PASSAR PELO CORREDOR E O MOTORISTA PARECIA NÃO SER HABILITADO POR ESSE TIPO DE VEÍCULO .. USUÁRIO RELATA QUE SEU NETO DE 03 MESES ESTAVA COM CONSULTA PEDIÁTRICA AGENDADA NO HOSPITAL ESCOLA, EM TAUBATÉ, NA DATA DE 04/05/16, E PERDEU A MESMA POIS O CARRO NÃO PASSOU. USUÁRIA RELATA QUE FOI PARA TAUBATÉ DIA 06/05 COM TRANSPORTE PARA PASSAR POR CONSULTAS AS 8HS E FOI LIBERADA AS 14HS . FICOU ESPERANDO ENFRETE AO HOSPITAL E RELATA QUE NÃO FORAM BUSCÁ-LA. RETORNANDO POR MEIOS PRÓPRIOS. RECLAMANTE RELATA QUE SEU ESPOSO TINHA UM EXAME MARCADO EM TAUBATÉ DIA 12/05/16 AS 13:20. ESTAVA MARCADO PARA SAIREM AS 11:00, SÓ QUE PASSARAM 12::30H E O PACIENTE NÃO CONSEGUIU FAZER O EXAME PELO ATRASO. A RECLAMANTE RELATA TAMBÉM QUE O MOTORISTA QUE A LEVOU INFORMOU QUE O CARRO QUE IRIA LEVÁ LOS ESTAVA COM VAZAMENTO DE GASOLINA E POR ISSO OCORREU O ATRASO.. RECLAMANTE RELATA QUE A MÃE TINHA CONSULDA MARCADA EM SP DIA 04/02/2016 COMO ESTAVAM COM FALTA DE VEICULO NO TRANSPORTE A PACIENTE FOI DE CARRO PARTICULAR , DE SEU FILHO, E USOU O MOTORISTA DA PREFEITURA CARLOS ESTAVAM. QUE NO TRAJETO LEVOU UMA MULTA , A RECLAMANTE RELATA QUE O IRMÃO PERDEU CINCO PONTOS NA CARTEIRA E TERÁ QUE PAGAR 127,69, O VALOR DA MULTA , A MESMA PEDE QUE O TRNASPORTE SE RESPONSABILIZE PAGANDO PELO MENOS O VR DA MULTA. USUÁRIA RELATA QUE SEUS TRES FILHOS FAZEM TRATAMENTO MÉDICO EM SÃO PAULO E VEIO AQUI PARA ELOGIAR O SETOR DE TRANSPORTE COM RELAÇÃO AO AGENDAMENTO E TAMBÉM A EMPRESA PINDATUR PELO VEICULO E MOTORISTA. USUÁRIA RELATA QUE SEU FILHO FAZ TRATAMENTO ORTOPÉDICO EM SÃO PAULO . COMPARECEU NESTA OUVIDORIA PARA RESSALTAR A MELHORA NO SETOR DE TRANSPORTE COM RELAÇÃO A AGENDAMENTO , VEICULO E MOTORISTA. RECLAMANTE RELATA QUE A SUA ESPOSA FAZ TRATAMENTO OFTALMOLOGICO EM SOROCABA, FEZ TRANSPLANTE DE CÔRNEA E PRECISA PASSAR PERIODICAMENTE POR CONSULTA. ESTAVA MARCADA UMA CONSULTA NO DIA 07/06/2016 AS 18:00H E AGENDADO O CARRO PARA AS 12:00H SAIR DE CRUZEIRO E SIMPLEMENTE O MOTORISTA NÃO APRECEU. USUÁRIO RELATA QUE FAZ TRATAMENTO DE AUDIOLOGIA EM TAUBATÉ PARA CONSEGUIR O APARELHO AUDITIVO E PELA SEGUNDA VEZ VEIO AGENDAR TRANSPORTE E O MOTORISTA NÃO PASSA PARA PEGA-LO. O PACIENTE MORA NA ZONA RURAL. APRIMEIRA VEZ COMBINOU DE ESPERAR NA CASA DA FILHA, NO CENTRO DE CRUZEIRO; E A SEGUNDA, FICARAM DE BUSCÁ-LO NA RESIDÊNCIA.



**PREFEITURA DE CRUZEIRO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

**Ouvidoria Municipal de Saúde**

Av. Minas Gerais, 500 – I Retiro – Cruzeiro/SP

CEP: 12712-010

Tel. (Fax): (12) 3141-1110

E-mail – [ouvidoria.saude@cruzeiro.sp.gov.br](mailto:ouvidoria.saude@cruzeiro.sp.gov.br)

Transportes	21	<p>RECLAMANTE RELATA QUE FOI ACOMPANHAR SEU ESPOSO EM UMA CONSULTA EM SÃO JOSÉ DOS CAMPOS NO DIA 15/06/2016 AS 8:30H. CHEGARAM NO HORÁRIO CORRETO E O MOTORISTA DISSE QUE OS PEGARIA POR VOLTA DE 11:30H NO MÁXIMO 12:00H. O PACIENTE FOI LIBERADO AS 9:15H E FICARAM AGUARDANDO O CARRO NO PONTO COMBINADO. POR VOLTA DAS 14:00H, O MOTORISTA LIGOU PARA ELA DIZENDO QUE TEVE UM PROBLEMA, MAS JÁ ESTAVA AGILIZANDO A VOLTA DELES, QUE CONTINUARAM AGUARDANDO. JÁ SE PASSAVAM DAS 18:00, RETORNARAM AO HOSPITAL QUE ENTROU EM CONTATO COM OUTRO MOTORISTA QUE SE ENCONTRAVA EM SÃO JOSÉ, E O MESMO OS TROUXE, CHEGANDO EM CRUZEIRO AS 22:00.</p> <p>USUÁRIO RELATA QUE NO DIA 06/07/16 SUA MÃE, SENHORA MARIA AUXILIADORA NARCISO, 61 ANOS, ESTAVA COM TESTE ERGOMÉTRICO AGENDADO NO HOSPITAL REGIONAL, EM TAUBATÉ, PORÉM PERDEU O MESMO POIS O CARRO, EMBORA TIVESSE SAÍDO PARA A VIAGEM, NÃO PASSOU PARA APANHÁ-LA. ESTA É A SEGUNDA VEZ QUE O FATO ACONTECEU.</p> <p>USUÁRIA RELATA QUE SEU IRMÃO ESTAVA COM CONSULTA AGENDADA NO HOSPITAL REGIONAL, EM TAUBATÉ, NO DIA 12/07/2016, E EMBORA TIVESSE CONFIRMADO A VIAGEM, O CARRO NÃO PASSOU.</p> <p>USUÁRIO RELATA QUE SUA ESPOSA, A SRª MARIA NAZARÉ DA SILVA SANTOS, ESTAVA COM EXAMES LABORATORIAIS AGENDADOS NESTE DIA, NO HOSPITAL REGIONAL, E NÃO PODE REALIZÁ-LOS POIS, EMBORA TIVESSE AGENDADA E CONFIRMADA A VIAGEM, O CARRO NÃO PASSOU.</p> <p>USUÁRIA RELATA QUE SEU ESPOSO, 74 ANOS, FAZ TRATAMENTO DE HEMODIÁLISE EM TAUBATÉ, NO HOSPITAL REGIONAL. EM SUA PENÚLTIMA VIAGEM, POR ATRASO DO CARRO, CHEGOU ATRASADO AO TRATAMENTO. NO DIA 18/07, PORÉM, NEM CHEGOU A IR A TAUBATÉ, POIS O CARRO NÃO PASSOU, TAMPOUCO DERAM SATISFAÇÃO SOBRE O OCORRIDO.</p> <p>USUÁRIA, 80 ANOS, COM VIAGEM AGENDADA PARA O HOSPITAL BENEFICÊNCIA PORTUGUESA NO DIA 25/07/16 PERDEU A CONSULTA POIS O CARRO NÃO PASSOU. ESTA JÁ É A SEGUNDA VEZ QUE AGUARDA A VIAGEM E NÃO CONSEGUE EMBARCAR.</p> <p>USUÁRIA RELATA QUE SUA MÃE, 67 ANOS, ESTAVA COM CONSULTA AGENDADA EM SÃO PAULO, PORÉM PERDEU A VIAGEM POIS O CARRO NÃO PASSOU.</p> <p>USUÁRIO, PACIENTE DE ONCOLOGIA, ESTEVE COM CONSULTA AGENDADA EM SÃO PAULO, APÓS 04 MESES DE ESPERA, E PERDEU A VIAGEM POIS O CARRO NÃO PASSOU.</p> <p>USUÁRIO RELATA QUE TINHA CONSULTA AGENDADA NA CASA DA HEPATITE, HOJE DIA 02/08/2016, E PERDEU POIS O CARRO NÃO PASSOU PARA LEVÁ LO.</p> <p>RECLAMANTE RELATA QUE SUA MÃE FAZ TRATAMENTO EM SÃO JOSÉ DOS CAMPOS NA REDE LUCY MONTORO AS TERÇA QUINTA E SEXTA FEIRA. A MÃE TEM 73 ANOS É AMPUTADA E NÃO TEM CONDIÇÃO DE VIAJAR DE ÔNIBUS. O TRANSPORTE AS LEVAVAM DE CARRO E AGORA ALEGAM QUE NÃO TEM CARRO.</p> <p>USUÁRIO RELATA QUE FAZ TRATAMENTO NO HOSPITAL ESCOLA E TERIA EXAMES PARA FAZER NA DATA DE HOJE. VEIO AGENDAR E CONFIRMAR VIAGEM E O MOTORISTA NÃO PASSOU PARA LEVÁ LO.</p> <p>USUÁRIO RELATA AGENDOU TRANSPORTE PARA IR FAZER EXAMES NO CENTRO DE OFTALMOLOGIA TÁDEU CINVITAL, FICARAM DE PASSAR NA CASA DELE AS 01:30H. O PACIENTE FICOU AGUARDANDO ATÉ AS 05:00H COMO NÃO PASSARAM RESOLVEU VIR ATÉ O AGENDAMENTO PARA SABER O MOTIVO. SIMPLEMENTE PASSARAM ELE PARA O CARRO DAS 7H E NÃO O AVISARAM,</p>
<b>Total</b>	<b>40</b>	



**PREFEITURA DE CRUZEIRO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

**Ouvidoria Municipal de Saúde**

Av. Minas Gerais, 500 –I Retiro – Cruzeiro/SP

CEP: 12712-010

Tel. (Fax): (12) 3141-1110

E-mail – [ouvidoria.saude@cruzeiro.sp.gov.br](mailto:ouvidoria.saude@cruzeiro.sp.gov.br)

Funcionário		
Unid/Setor	Quant	Descrição
UBS VI-Centro de Saúde	3	<p>FUNCIONÁRIA DA UNIDADE RECLAMA DE DESRESPEITO E FALTA DE ÉTICA PROFISSIONAL POR PARTE DE MÉDICA GINECOLOGISTA LOCAL.</p> <p>USUÁRIO RELATA QUE PELA SEGUNDA VEZ NÃO CONSEGUE CONSULTAR COM ENDOCRINOLOGISTA, NESTA UNIDADE. SEGUNDO O PACIENTE, O MÉDICO ATENDE EM DOIS PERÍODOS, MANHÃ E TARDE, E SOMENTE AVISOU QUE NÃO IRIA COMPARECER POR VOLTA DAS 12:00. TEM ESSA ATITUDE COMO DESRESPEITO AO PACIENTE, O QUAL COMPARECE À UNIDADE LOGO DE MANHÃ, E FICAM ATÉ O HORÁRIO RELATADO, AGUARDANDO, PARA DEPOIS SEREM DISPENSADOS.</p> <p>RECLAMANTE RELATA QUE LEVOU SUA FILHA ESPECIAL QUE FAZ USO DE REMÉDIOS CONTROLADOS, PARA PASSAR, PELA PRIMEIRA VEZ, POR UMA GINECOLOGISTA. QUANDO ADENTROU NO CONSULTÓRIO A MÉDICA DISSE QUE NÃO DARIA CONSULTA NAQUELE DIA. ENTÃO A RECLAMANTE PEDIU PARA DRA QUE ATENDESSE A PACIENTE QUE ESTÁ COM PROBLEMAS DE HEMORRAGIA, A DRA GROSSEIRAMENTE E SEM EXAMINAR A PACIENTE FEZ UMA RECEITA E JOGOU PARA A RECLAMANTE. A MESMA SAIU DO CONSULTÓRIO E ACHANDO QUE A CONDUTA DA MÉDICA NÃO ESTAVA CORRETA RETORNOU INICIANDO ASSIM UMA DISCUSSÃO, ONDE FOI MUITO OFENDIDA PELA MÉDICA. DEPOIS DO OCORRIDO A RECLAMANTE E SUA FILHA CHEGARAM A PASSAR MAL E FORAM ASSISTIDOS PELOS FUNCIONÁRIOS DO CENTRO DE SAÚDE. SENDO ASSIM PEDE PARA TOMAR AS DEVIDAS PROVIDÊNCIAS CONTRA A MÉDICA.</p>
PSF V-Pontilhão/Km 4	1	<p>RECLAMANTE RESIDE NO BAIRRO DO KM4 E RELATA QUE A MÉDICA QUE ATENDE NO PSF, GERALMENTE CHEGA ATRASADA, SENDO ASSIM, A MESMA PEDE ESCLARECIMENTO E RESPEITO COM O HORÁRIO DE ATENDIMENTO.</p>
ARE	4	<p>USUÁRIO RELATA MAU ATENDIMENTO POR PARTE DE MÉDICO DA UNIDADE.</p> <p>USUÁRIO RELATA QUE PASSOU POR CONSULTA COM UROLOGISTA NO ARE, TENDO SIDO MAL ATENDIDO PELO MESMO.</p> <p>USUÁRIA RELATA QUE PELA TERCEIRA VEZ PASSA PASSAR POR CONSULTA E VAI RETIRAR SEU PRONTUÁRIO E O FUNCIONÁRIO DO SETOR A TRATA COM DESCASO E GROSSERIA.</p> <p>RECLAMANTE RELATA QUE FOI BUSCAR RESULTADO DE EXAME DE SUA ESPOSA, NO ARE. O HORÁRIO DE ATENDIMENTO É A PARTIR DAS 8:00 E JÁ ERAM 8:40 E A FUNCIONÁRIA QUE FAZ ENTREGA DOS EXAMES NÃO TINHA CHEGADO. RELATA TAMBÉM QUE NÃO É A PRIMEIRA VEZ QUE FICA ESPERANDO PELAMESMA. PEDE MAIS RESPEITO COM O CUMPRIMENTO DE HORÁRIO.</p>
Santa Casa	1	<p>USUÁRIA RELATA QUE O ESPOSO ESTEVE INTERNADO NA SANTA CASA DE CRUZEIRO POR 22 DIAS EM MARÇO, E 25 DIAS EM ABRIL, E NESSE PERÍODO RESSALTA O EXCELENTE TRATAMENTO E CUIDADO DO MÉDICO QUE O ASSISTIU.</p>
CEPAT	1	<p>RECLAMANTE RELATA QUE SEU ESPOSO FAZ TRATAMENTO NO CEPAT, E DIA 25 DE JULHO TINHA UMA CONSULTA COM A MÉDICA DO SETOR. FICOU AGUARDANDO UMA HORA E MEIA PARA SER ATENDIDO, POIS A MÉDICA SE ATRASOU ALEGANDO QUE ESTAVA DANDO ASSISTÊNCIA A UMA PACIENTE NA SANTA CASA. DEVIDO AO ATRASO, A MÉDICA DISSE QUE SÓ IRIA ATENDER ALGUNS PACIENTES. SENDO ASSIM, O MESMO ENTROU EM DISCUSSÃO COM A PROFISSIONAL, CHEGANDO A CHAMAR A POLÍCIA E FOI ATENDIDO PELA MESMA DIANTE DOS POLICIAIS, LIBERANDO OS MEDICAMENTOS QUE LHE SÃO FORNECIDOS MENSALMENTE, E DEIXANDO CLARO QUE NÃO QUER MAIS ATENDÊ-LO. NO DIA 26 DE AGOSTO, COMO DE COSTUME, O PACIENTE FOI BUCAR OS MEDICAMENTOS E A ATENDENTE NÃO QUIS ENTREGAR, DIZENDO QUE ERA PARA ELE RETORNAR NA SEGUNDA-FEIRA DIA 29 DE AGOSTO, ONDE A MÉDICA IRIA FAZER UMA DECLARAÇÃO QUE NÃO VAI MAIS ATENDÊ-LO E NEM LIBERAR OS MEDICAMENTOS. SENDO ASSIM, A RECLAMANTE PEDE PROVIDÊNCIAS, POIS, O ESPOSO NÃO PODE FICAR SEM O TRATAMENTO.</p>
Farmácia Municipal	1	<p>USUÁRIA RELATA QUE SEU MARIDO FAZ USO DOS MEDICAMENTOS FENITOÍNA, CARBAMAZEPINA E VALPAKINE, E EM SUA ÚLTIMA RETIRADA DESSAS MEDICAÇÕES NA FARMÁCIA MUNICIPAL, TENDO SIDO ATENDIDO POR UMA FUNCIONÁRIA DO SETOR, A QUAL TROCOU A MEDICAÇÃO FENITOÍNA, DANDO-LHE FENOBARBITAL, COM O NOME FENOCRIS. O PACIENTE, SEM ATENTAR PARA O NOME, TOMOU A MEDICAÇÃO, PASSANDO MAL, INDO AO PRONTO SOCORRO, ENTRE OUTROS ATENDIMENTOS. PELOS MOTIVOS APRESENTADOS, A USUÁRIA SOLICITA PROVIDÊNCIAS QUANTO AO CASO.</p>



**PREFEITURA DE CRUZEIRO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

**Ouidoria Municipal de Saúde**

Av. Minas Gerais, 500 – I Retiro – Cruzeiro/SP

CEP: 12712-010

Tel. (Fax): (12) 3141-1110

E-mail – [ouvidoria.saude@cruzeiro.sp.gov.br](mailto:ouvidoria.saude@cruzeiro.sp.gov.br)

P.A.	2	<p>USUÁRIA RELATA QUE COMPARECEU AO PRONTO ATENDIMENTO NO DIA 26/05/16, NO PERÍODO DA MANHÃ, LEVANDO SUA FILHA PARA ATENDIMENTO. A MENOR SOFRE DE PROBLEMAS RENAIAS E A MÃE, ENTRANDO NO CONSULTÓRIO PARA ACOMPANHAR A FILHA, COMO SEMPRE FAZ, FOI IMPEDIDA, DE MODO GROSSEIRO PELO MÉDICO DE PLANTÃO. A MÃE INSISTIU EM ACOMPANHAR A FILHA, MAS O MÉDICO, FECHANDO A PORTA COM A SENHORA EM FRENTE, SEQUER QUIS OUVI-LA.</p> <p>USUÁRIO RELATA QUE PASSOU EM CONSULTA NO DIA 14/07/16 COM O MÉDICO DE PLANTÃO, TENDO SIDO MAL ATENDIDO PELO MESMO. SEGUNDO O RECLAMANTE, O PROFISSIONAL NÃO DEU A ATENÇÃO NECESSÁRIA AO SEU PROBLEMA, SEQUER EXAMINOU-O. APÓS O RELATO DO QUE O LEVARA À CONSULTA, O MÉDICO SIMPLEMENTE DISSE QUE NÃO ERA COM ELE E O ENCAMINHOU À UNIDADE DA RUA 10, ENCAMINHAMENTO ESTE QUE FOI APENAS ASSINADO PELO MÉDICO, SEM CRM OU CARIMBO.</p>
CAPS	1	<p>COORDENADORA DENUNCIA IRREGULARIDADES PRATICADAS POR FUNCIONÁRIA PÚBLICA MUNICIPAL, NO CAPS, NÃO SENDO ESTE SEU LOCAL DE TRABALHO.</p>
Central de Regulação	6	<p>USUÁRIA RELATA QUE, AO PROCURAR POR INFORMAÇÕES NO SETOR, FOI MAL ATENDIDA POR FUNCIONÁRIA.</p> <p>USUÁRIO RELATA QUE, AO PROCURAR POR INFORMAÇÕES SOBRE ATENDIMENTO OFTALMOLÓGICO NO BALCÃO DA CENTRAL DE REGULAÇÃO, FOI MAL ATENDIDO POR FUNCIONÁRIA, QUE O TRATOU COM MUITA GROSSERIA. RELATA QUE PRESENCIOU ESSE TIPO DE ATENDIMENTO OUTROS PACIENTES QUE ALI AGUARDAVAM.</p> <p>USUÁRIA RELATA QUE, AO PROCURAR POR INFORMAÇÕES NO SETOR DE REGULAÇÃO, FOI ATENDIDA POR FUNCIONÁRIA QUE A TRATOU COM DESCASO E GROSSERIA.</p> <p>USUÁRIA RELATA QUE SOFRE DE ENDOMETRIOSE NA REGIÃO SUPRAVESICAL, TENDO SIDO ENCAMINHADA PARA TFD. AO PROCURAR POR INFORMAÇÕES NA CENTRAL DE REGULAÇÃO, FOI ATENDIDA POR FUNCIONÁRIA DO SETOR QUE, SEGUNDO A RECLAMANTE, A TRATOU DE FORMA GROSSEIRA, ESTÚPIDA, DIZENDO QUE ELA (PACIENTE) DEVERIA CORRER ATRÁS DE SUA CONSULTA, DANDO-LHE O NÚMERO DE TELEFONE DO DRS 17. A PACIENTE LIGOU, FALOU COM A FUNCIONÁRIA DO DRS, QUE DISSE A ELA QUE ESTE TIPO DE ASSUNTO É TRATADO DIRETAMENTE NA SECRETARIA DE SAÚDE - CENTRAL DE REGULAÇÃO, DO MUNICÍPIO. DIZ NÃO SER ESTA A PRIMEIRA VEZ QUE É MAL ATENDIDA PELA FUNCIONÁRIA DO SETOR.</p> <p>RECLAMANTE RELATA QUE FOI ATÉ A CENTRAL DE REGULAÇÃO PARA SABER SOBRE O PEDIDO DE CIRURGIA DE CATARATA DE SUA TIA, FALOU COM A ASSISTENTE SOCIAL QUE PEDIU PARA FALAR COM A PACIENTE. O RECLAMANTE PERGUNTOU ATÉ QUE HORAS ELA FICARIA NO SETOR . ELA DISSE QUE ESTARIA ATÉ AS 13:00H, PORTANTO ELE RETORNOU JUNTO COM A PACIENTE AS 12:40 E A ASSISTENTE SOCIAL JÁ NÃO SE ENCONTRAVA MAIS. SENDO ASSIM PEDE MAIS RESPEITO NO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO, POIS SE DESLOCOU DE UM BAIRRO DISTANTE JUNTO COM A PACIENTE QUE TEM DIFICULDADE PARA ENCHERGAR.</p> <p>USUARIA RELATA MAU ATENDIMENTO POR PARTE DO FUNCIONÁRIO DO SETOR DE AGENDAMENTO DE CONSULTAS (BALCÃO)</p>
Transportes	4	<p>USUÁRIO RELATA QUE FOI PARA TAUBATÉ PASSAR POR CONSULTA ONCOLÓGICA, ONDE O MOTORISTA QUE O LEVOU TINHA ORDEM PARA LEVAR E TRAZER O PACIENTE, SÓ QUE O MOTORISTA, NA VOLTA, PEGOU O PACIENTE E DEIXOU-O NA VIA DUTRA AGUARDANDO O ÔNIBUS QUE ESTAVA TRAZENDO OS PACIENTES DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS, DIZENDO QUE ESTAVA AGUARDANDO OUTRO PACIENTE E NÃO TERIA LUGAR PARA ELE E ACOMPANHANTE.</p> <p>USUÁRIO RELATA O BOM ATENDIMENTO NO AGENDAMENTO DE TRANSPORTE ASSIM COMO O BOM TRATAMENTO DISPENSADO PELO MOTORISTA QUE O LEVOU PARA FAZER QUIMIOTERAPIA EM TAUBATÉ</p> <p>USUÁRIA RELATA QUE USA UMA PRÓTESE NA PERNA, NÃO PODENDO VIAJAR DE ÔNIBUS, E QUANDO VEM AGENDAR VIAGEM O FUNCIONÁRIO RESPONSÁVEL PELO SETOR DE TRANSPORTES A TRATA COM COM DESCASO E GROSSERIA. JÁ CHEGOU A FALAR PARA A MESMA PROCURAR O FORUM PARA RECLAMAR.</p> <p>USUÁRIA RELATA QUE FOI AGENDAR TRANSPORTE PARA FAZER EXAME EM TAUBATÉ E A FUNCIONÁRIA DO SETOR DE TRANSPORTES A ATENDEU COM MUITA RISPIDEZ E GROSSERIA.</p>
<b>Total</b>	<b>24</b>	



**PREFEITURA DE CRUZEIRO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

**Ouvidoria Municipal de Saúde**

Av. Minas Gerais, 500 – I Retiro – Cruzeiro/SP

CEP: 12712-010

Tel. (Fax): (12) 3141-1110

E-mail – [ouvidoria.saude@cruzeiro.sp.gov.br](mailto:ouvidoria.saude@cruzeiro.sp.gov.br)

Medicamento		
Unid/Setor	Quant	Descrição
Farmácia Municipal	11	<p>PACIENTE RELATA QUE FAZ USO DE RESPERIDONA , HÁ TRES MESES VEM PEGAR NA FARMÁCIA E NÃO TEM.</p> <p>USUÁRIO RELATA QUE FAZ USO DE O REMÉDIO CONTROLADO CARBAMAZEPINA 200MG, E JÁ FAZ TRÊS MESES QUE VEM BUSCAR NA FARMÁCIA E ESTÁ EM FALTA.</p> <p>CIDADÃO SOLICITA A MEDICAÇÃO DA QUAL SEU IRMÃO FAZ USO CONTÍNUO, A QIAL ESTÁ EM FALTA</p> <p>CIDADÃO SOLICITA A MEDICAÇÃO DA QUAL FAZ USO PARA TRATAMENTO PSIQUIÁTRICO.</p> <p>RECLAMANTE RELATA QUE PROCUROU , NA FARMÁCIA MUNICIPAL, FITAS PARA MEDIÇÃO DE GLICOSE E FOI INFORMADO QUE NÃO TEM, E NÃO HÁ PREVISÃO PARA CHEGAR.</p> <p>USUÁRIO RECLAMA DA FALTA DE MEDICAMENTO PARA TRATAMENTO DE DIABETES.</p> <p>RECLAMANTE RELATA QUE O PACIENTE , SEU SOBRINHO, FAZ USO DO LEITE FORTINI QUE TAMBÉM PODE SER SUBSTITUIDO POR APTAMIL.,PROCUROU PELA FARMÁCIA E FOI AVISADA QUE NÃO TEM E NÃO HÁ PREVISÃO PARA CHEGAR.</p> <p>RECLAMANTE RELATA QUE TEM UMA ORDEM JUDICIAL PARA CONSEGUIR REMÉDIOS DE ALTO CUSTO PARA SEU ESPOSO, A MESMA ESTÁ INDO ATÉ A FARMÁCIA, HÁ TRES MESES, E NÃO ENCONTRA A MEDICAÇÃO. OS REMÉDIOS SÃO DIOSMIN, LORAZEPAN, ROHYDORME E VENLAFAXINA.</p> <p>CIDADÃO RELATA QUE SEU PAI NECESSITA DE MEDICAMENTOS PARA DIABETE E OS MESMOS NÃO SÃO PADRONIZADO PELO SUS.</p> <p>USUÁRIA RELATA QUE FAZ USUO CONTÍNUO DE INSULINA LANTUS, E QUE HÁ MAIS DE UM MÊS NÃO CONSEGUE RETIRAR O MEDICAMENTO NA FARMÁCIA MUNICIPAL POR FALTA DO MESMO. AO PROCURAR PELO SETOR, FOI INFORMADA QUE NÃO HÁ PREVISÃO. A PACIENTE, ATUALMENTE, ESTÁ SEM O USO DA INSULINA.</p>
<b>Total</b>	<b>11</b>	

Exame		
Unid/Setor	Quant	Descrição
ARE	1	<p>O USUÁRIO RELATA QUE FAZ TRES MESES QUE ESTÁ AGUARDANDO PARA FAZER UM RX DA COLUNA E NÃO CONSEGUE . O RECLAMANTE PEDE SOLUÇÃO.</p>
Laboratório Municipal	4	<p>PACIENTE GESTANTE RELATA QUE PRECISA FAZER EXAME LABORATORIAL DE TOXOPLASMOSE E NÃO ESTÁ SENDO REALIZADO NO MUNICÍPIO.</p> <p>RECLAMANTE RELATA QUE SUA FILHA PRECISA DE VARIOS EXAMES DE SANGUE E NÃO ESTÃO SENDO REALIZADOS NO LABORATÓRIO MUNICIPAL. ESSES EXAMES SÃO SOROLOGIA, IGM, RUBEOLA, TOXOPLASMOSE,HERPES VIRUS,ANTI HIV I E II, ANTI VHC E HBS AG.</p> <p>USUÁRIA RELATA QUE PRECISA FAZER EXAME DE SANGUE TSH E NÃO ESTÁ SENDO REALIZADO.</p> <p>USUÁRIO RELATA QUE PRECISA FAZER EXAME DE SANGUE PSA E NÃO ESTÁ SENDO REALIZADO.</p>
<b>Total</b>	<b>5</b>	

Consulta		
Unid/Setor	Quant	Descrição
ARE	1	<p>USUÁRIA RELATA QUE NECESSITA DE ATENDIMENTO COM CIRURGIÃO VASCULAR, E AO PROCURAR PELO ESPECIALISTA NO ARE, FOI INFORMADA QUE O MESMO ENCONTRA-SE AFASTADO POR MOTIVO DE CAMPANHA POLÍTICA. QUESTIONA O PORQUÊ DA NÃO CONTRATAÇÃO DE UM SUBSTITUTO.</p>
Ouvidoria	1	<p>USUÁRIA, ATRAVÉS DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DA SAÚDE, RECLAMA DA DIFICULDADE EM AGENDAR CONSULTA ONCOLÓGICA NA SANTA CASA DE GUARATINGUETÁ, ATUALMENTE REFERÊNCIA SUS NO TRATAMENTO.</p>
<b>Total</b>	<b>2</b>	



**PREFEITURA DE CRUZEIRO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

**Ouvidoria Municipal de Saúde**

Av. Minas Gerais, 500 – I Retiro – Cruzeiro/SP

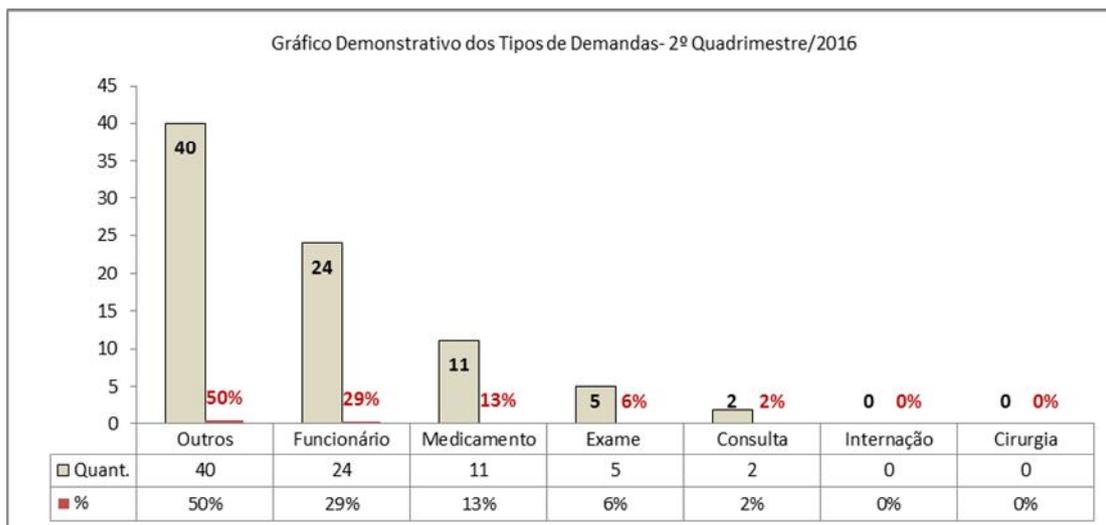
CEP: 12712-010

Tel. (Fax): (12) 3141-1110

E-mail – [ouvidoria.saude@cruzeiro.sp.gov.br](mailto:ouvidoria.saude@cruzeiro.sp.gov.br)

**Gráfico Demonstrativo de Distribuição de Assuntos**

**2º Quadrimestre/2016 (ref. Tabela 4)**



**Tabela 5 – Demonstrativo de Status das Demandas**

**2º Quadrimestre/2016**

Demandas	Quantidade	Porcentagem
Em Análise	35	43%
Atendida/Arquivada	47	57%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>



**PREFEITURA DE CRUZEIRO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

**Ouvidoria Municipal de Saúde**

Av. Minas Gerais, 500 – I Retiro – Cruzeiro/SP

CEP: 12712-010

Tel. (Fax): (12) 3141-1110

E-mail – [ouvidoria.saude@cruzeiro.sp.gov.br](mailto:ouvidoria.saude@cruzeiro.sp.gov.br)

Das 82 demandas deste quadrimestre, 57% foram atendidas, resolvidas e arquivadas, ficando remanescentes 43%, as quais foram encaminhadas aos setores correspondentes às ocorrências. Aguardamos parecer para conclusão e fechamento.

De todos os setores da Secretaria de Saúde que apresentaram ocorrências, o do Transporte é o que maior número de demandas pendentes apresenta, totalizando 25 processos aguardando parecer, seguido da Farmácia Municipal, com 13 demandas registradas.

Lembramos que esta Ouvidoria, após o registro das ocorrências, envia cópia do termo à unidade referida e, em um prazo máximo de **15 (quinze) dias**, conforme **lei municipal nº 3888/2009**, contados da data de recebimento, deve receber do responsável por esta unidade o resultado obtido ou, caso ainda não o tenha, o prazo que esta unidade firmará para apresentá-lo, para que seja respondido, posteriormente, ao usuário requerente a fim de que este tome conhecimento da finalização do processo.

O contato com o usuário requerente é feito pelo mesmo meio de comunicação usado por este para contatar a ouvidoria.

Esta Ouvidoria trata, também, de demandas enviadas pela **OuvidoriaSUS do Ministério da Saúde – Brasília/DF**.

Os usuários do município entram em contato com o Ministério da Saúde através do endereço eletrônico, e pelo link **Ouvidoria** fazem suas manifestações, ou pelo telefone 136.

Essas manifestações entram no sistema **OuvidorSUS** do Ministério da Saúde onde, diariamente, é acessado por esta OuvidoriaSUS da Secretaria Municipal de Saúde, sendo avaliadas e encaminhadas aos setores competentes para resolução e resposta que, posteriormente, será enviada à OuvidoriaSUS do Ministério da Saúde a qual finalizará o processo e apresentará a resposta ao usuário manifestante.

Neste período foram registradas 09 (nove) ocorrências na página do Ministério da Saúde-Sistema OuvidorSUS, das quais 08 (oito) foram atendidas e arquivadas.



**PREFEITURA DE CRUZEIRO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

**Ouvidoria Municipal de Saúde**

Av. Minas Gerais, 500 – I Retiro – Cruzeiro/SP

CEP: 12712-010

Tel. (Fax): (12) 3141-1110

E-mail – [ouvidoria.saude@cruzeiro.sp.gov.br](mailto:ouvidoria.saude@cruzeiro.sp.gov.br)

**Tabela 6 – Demonstrativo de Demandas por Idade**  
**2º Quadrimestre/2016**

<b>Idade</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem</b>
18 a 29	5	6%
30 a 39	18	22%
40 a 59	39	48%
60 ou mais	20	24%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

Dos usuários que procuraram os serviços da Ouvidoria neste quadrimestre, 54% foram do sexo feminino e 46% do sexo masculino.



**PREFEITURA DE CRUZEIRO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

**Ouvidoria Municipal de Saúde**

Av. Minas Gerais, 500 – I Retiro – Cruzeiro/SP

CEP: 12712-010

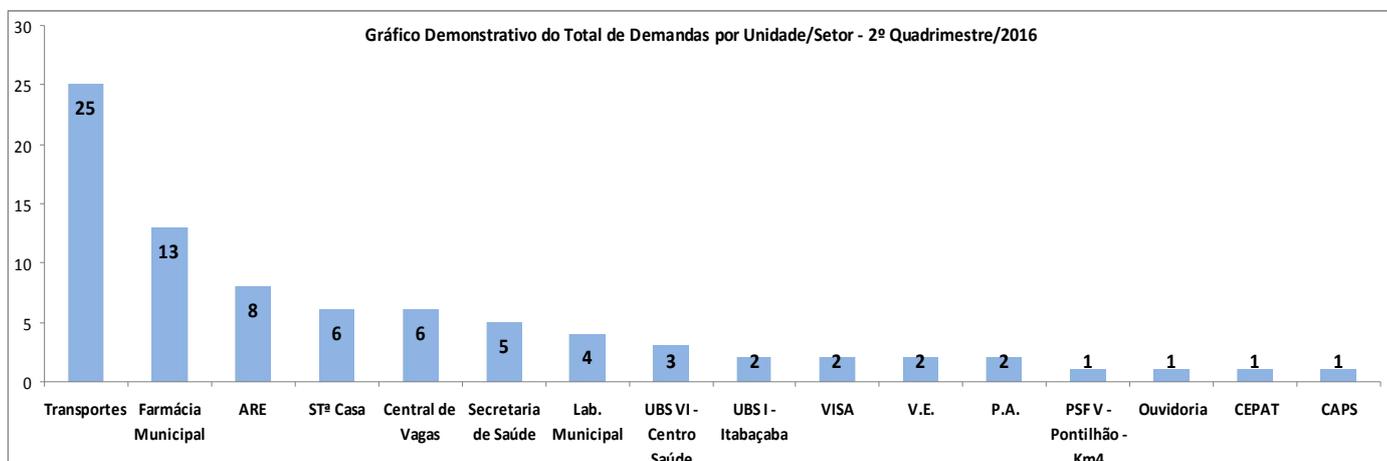
Tel. (Fax): (12) 3141-1110

E-mail – [ouvidoria.saude@cruzeiro.sp.gov.br](mailto:ouvidoria.saude@cruzeiro.sp.gov.br)

**Tabela 7 – Demonstrativo Geral das Ocorrências por Unidade/Setor  
2º Quadrimestre/2016**

Unidade/Setor	Quant.
Transportes	25
Farmácia Municipal	13
ARE	8
STª Casa	6
Central de Vagas	6
Secretaria de Saúde	5
Lab. Municipal	4
UBS VI - Centro Saúde	3
UBS I - Itabaçaba	2
VISA	2
V.E.	2
P.A.	2
PSF V - Pontilhão - Km4	1
Ouvidoria	1
CEPAT	1
CAPS	1
<b>Total</b>	<b>82</b>

**Gráfico Demonstrativo Geral das Ocorrências por Unidade/Setor  
2º Quadrimestre/2016 (ref. Tabela 7)**





**PREFEITURA DE CRUZEIRO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

**Ouvidoria Municipal de Saúde**

Av. Minas Gerais, 500 – I Retiro – Cruzeiro/SP

CEP: 12712-010

Tel. (Fax): (12) 3141-1110

E-mail – [ouvidoria.saude@cruzeiro.sp.gov.br](mailto:ouvidoria.saude@cruzeiro.sp.gov.br)

O gráfico anterior vem nos apresentar os setores que obtiveram ocorrências neste 2º quadrimestre de 2016, já relacionadas e demonstradas na tabela 2: **Demonstrativo de Distribuição de Ocorrências – pág.2.**

As unidades que não aparecem no gráfico não apresentaram nenhuma ocorrência neste período.

**Tabela 8 – Comparativo do Total das Ocorrências entre o 2º Quadrimestre/2015 e o 2º Quadrimestre/2016**

Tipos de Ocorrências			
TOTAL	2º Quadr/2015	2º Quadr/2016	%
Reclamação	65	57	12,30
Solicitação	7	6	14,28
Denúncia	8	6	25
Sugestão	0	0	0
Agrad/Elogio	1	6	500
Esclarecimento	7	7	0
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>82</b>	<b>6,81</b>

A tabela 8 nos apresenta um comparativo das demandas atendidas por esta Ouvidoria no 2º Quadrimestre/2015 e 2º Quadrimestre/2016, obtendo uma queda de 6,81% no 2º Quadrimestre/2016 em comparação ao mesmo período do ano anterior.

**Tabela 9 – Comparativo do Total de Ocorrências entre o 1º Quadrimestre/2016 e o 2º Quadrimestre/2016**

Tipos de Ocorrências			
TOTAL	1º Quadr/2016	2º Quadr/2016	%
Reclamação	105	57	45,71
Solicitação	7	6	14,28
Denúncia	3	6	100
Sugestão	2	0	0
Agrad/Elogio	3	6	100
Esclarecimento	8	7	12,5
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>82</b>	<b>35,93</b>

A tabela 9 vem nos mostrar um comparativo das ocorrências entre o 1º quadrimestre/2016 e o 2º Quadrimestres/2016, apresentando uma queda de 35,93% no total das demandas.



**PREFEITURA DE CRUZEIRO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

**Ouvidoria Municipal de Saúde**

Av. Minas Gerais, 500 – I Retiro – Cruzeiro/SP

CEP: 12712-010

Tel. (Fax): (12) 3141-1110

E-mail – [ouvidoria.saude@cruzeiro.sp.gov.br](mailto:ouvidoria.saude@cruzeiro.sp.gov.br)

**Tabela 10 – Demonstrativo do Grau de Satisfação do Usuário  
2º Quadrimestre/2016**

Satisfação do Usuário	Quantidade	Porcentagem
Ótimo	1	1%
Bom	33	40%
Regular	27	33%
Ruim	21	26%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100</b>

A tabela 10 apresenta o grau de satisfação do usuário com relação ao Sistema Único de Saúde no município de Cruzeiro neste 2º Quadrimestre/2016.

Com estas informações finalizamos este relatório colocando-nos à disposição para qualquer esclarecimento ou informação.

Cruzeiro, 12 de setembro de 2016.

*Carlos Augusto Lage Marcelino*  
*Ouvidor-Chefe*