



# Conselho Municipal de Saúde de Vinhedo

## Ouvidoria do Conselho Municipal de Saúde

### Relatório das Atividades

**Período: Janeiro de 2019**

Na prática da transparência de suas ações, a Ouvidoria do Conselho Municipal de Saúde expõe o demonstrativo relativo a **Janeiro/2019** e que compreende as atividades promovidas, assim como o motivo das manifestações registradas, incluindo reclamações, sugestões, denúncias, solicitações e elogios; número dos processos e unidades envolvidas.

Motivo das reclamações, sugestões, elogios, denúncias e solicitações	Nº do registro	Unidades envolvidas
Usuário reclama da conduta médica	001/003/012	UPA/Santa Casa/UBS Planalto
Usuária reclama da conduta de enfermeira e elogio os demais da equipe/Elogio ao demais da equipe	002	Santa Casa
Usuário reclama da conduta de motorista no retorno de tratamento de hemodiálise	004	Central de Transportes
Usuária reclama da falta de médico especialista neurologista e solicita renovação de receita	005/006/007 /017/020	Policlínica Capela
Usuária reclama da falta de médicos especialistas neurologista/psiquiatra e solicita renovação de receita	008	Policlínica Capela
Usuária reclama da falta de médico especialista psiquiatra e solicita renovação de receita/transferência p CM	009/010/022	Policlínica Capela
Usuária reclama da demora para agendamento de exame de ultrassom dos membros inferiores	011	Regulação
Usuária reclama da falta de medicamento	013	Secretaria de Saúde
Usuária reclama da demora para agendamento de cirurgia ortopédica	014	Regulação
Usuária reclama de atendimento negado no CASM pra coleta de exame de sangue de sua mãe de 90 anos	015	CASM
Usuária reclama da falta de registro nos arquivos anteriores ao ano de 2016	016	Policlínica Capela
Usuária reclama de ter que ser encaminhada pelo clínico geral para ser atendido pelo ortopedista	018	UBS Planalto
Usuária reclama que não atendem telefone	019/021	Centro Médico
Usuária reclama do cancelamento do seu exame pela 4 vez	023	Centro Médico
Usuário sugere que seja afixado relação de medicamentos em falta na farmácia de Alto Custo	024	UBS Planalto/ Farmácia de Alto Custo

Usuário reclama dos cancelamentos de consultas agendadas com a médica endocrinologista	025/026	Centro Médico
Elogio aos funcionários: Dra. Vanessa Dra. Tânia Lia Aline e Dra. Selma Mauro	027	UPA/Centro Médico/Central e Transporte
Usuária reclama do atendimento grosseiro da recepcionista e da demora de agendamento para tratamento odontológico	028	UBS Planalto
Usuário reclama da falta de transporte para levar sua mãe acamada para fazer fisioterapia e reclama também que o PAMDA não tem condições de atendê-la de maneira satisfatória, pois as vezes conseguem ir apenas uma vez por semana.	029	PAMDA/Central de Transportes
Usuário reclama da falta de glicosímetro	030, 038	Policlínica Capela Centro Médico
Usuário reclama que está aguardando para fazer procedimento oftalmológico desde o ano passado.	031	Regulação
Usuário solicita uma posição da Secretariade Saúde referente ao se pedido de pilhas, através de estudo sócio econômico, para utilizar em seu aparelho de implante coclear	032	Secretaria de Saúde
Conselheiro recebeu denúncia que funcionárias ficam em site de sapatos enquanto pacientes esperam para ser atendidos	033	Centro Médico
Usuária reclama da conduta da médica ginecologista e solicita transferência para UBS Casa Verde	034	UBS Planalto/Secretaria de Saúde
Usuário reclama que não consegue renovação de receita de medicamentos controlados da especialidade de psiquiatria	035	Centro Médico
Usuária reclama de atendimento grosseiro e desrespeitoso da recepcionista.	036	UBS João XXIII
Usuária reclama da Farmácia de Alto Custo referente ao esquecimento de enviarem documentos, atrasando assim a disponibilidade ao paciente	037	UBS Planalto – Farmácia de Alto Custo
Usuário reclama da demora para agendamento de cirurgia de quadril	039	Regulação
Usuária reclama da demora para o fornecimento de órtese, solicitado através de estudo sócio econômico	040	Secretaria de Saúde



## Conselho Municipal de Saúde de Vinhedo

Abaixo a Ouvidoria do Conselho Municipal de Saúde também expõe o número de demandas por natureza, atendidas no período de verificação:

Reclamações	Solicitações	Elogios	Sugestão	Recl./Solic	Denúncia	Acolhimentos	Total
18	01	01	01	18	01	30	70

**Ouvidora do Conselho Municipal de Saúde: Ivone**

## Ouvidoria do Conselho Municipal de Saúde

### Relatório das Atividades

**Período: Fevereiro de 2019**

Na prática da transparência de suas ações, a Ouvidoria do Conselho Municipal de Saúde expõe o demonstrativo relativo a **fevereiro/2019** e que compreende as atividades promovidas, assim como o motivo das manifestações registradas, incluindo reclamações, sugestões, denúncias, solicitações e elogios; número dos processos e unidades envolvidas.

Motivo das reclamações, sugestões, elogios, denúncias, solicitações e Acolhimentos	Nº do registro	Unidades envolvidas
Usuária reclama da demora para realização de cirurgia bariátrica e de hérnia	041	Regulação
Usuária solicita esclarecimento sobre coleta de exame	042	Centro Médico
Usuária reclama da conduta médica	043	UPA
Usuário relata não conseguir a receita da medicação controlada	044	UBS Dr. Meirelles
Elogio aos funcionários: Dr. Mario Zaidan e Maria Luisa Cirilo Burian	045	UPA
Usuário reclama da demora da cirurgia oftalmológica	046	Regulação
Usuária reclama do atraso da Médica	047	Centro Médico
Usuária reclama da Falta de medicamento	048	Secretaria de Saúde
Usuária reclama do atraso da Médica	049	Centro Médico
Usuária solicita transferência do seu prontuário	050	UBS Dr. Meirelles
Usuária reclama das condições das cadeiras na recepção	051	Policlínica
Usuário reclama da demora para agendar Cirurgia de Coluna	052	Santa Casa
Usuária reclama da falta de Dentista na UBS	053	UBS Três Irmãos
Usuária reclama que não atendem o telefone	054	Centro Médico
Usuária relata que não consegue agendar consulta com Ginecologista agenda fechada	055	CASM
Usuária reclama da Falta de medicamento	056	Secretaria da Saúde
Usuária reclama da falta de médico especialista neurologista e solicita renovação de receita	057	Policlínica
Usuário reclama por não conseguir cópia do atendimento da sua mãe	058	Centro Médico
Usuária reclama da falta de medicamento	059	Alto Custo
Usuária solicita transferência de prontuário	060	UBS Dr. Meirelles
Usuária solicita transferência de prontuário	061	UBS Dr. Meirelles
Elogio a Maria das Graças e Dra. Maria Alice	062	Secretaria da Saúde

Elogio as funcionárias Maria Inês e Simone	063	Centro Médico
Usuária reclama da falta de medicamento	064	Secretaria de Saúde
Usuária reclama da demora no atendimento	065	Santa Casa
Usuária reclama da falta de medicamento	066	Secretaria de Saúde
Usuário reclama da demora da cirurgia cardíaca	067	Regulação
Usuária reclama que o transporte não passou	068	Central de Transporte
Usuária reclama da falta de médico especialista psiquiatra e solicita renovação de receita	069	Policlínica
Usuário reclama da falta de medicamento	070	Farmácia de Alto Custo
Usuária reclama de não conseguir encaminhamento para Cardiologista	071	UBS Três Irmãos
Usuário reclama da demora para agendar Ressonância Magnética de Crânio	072	Regulação
Elogio para Dra. Elizabete	073	UBS João XXIII
Usuária reclama do atraso do médico	074	Centro Médico
Usuária reclama da falta de funcionários e do atendimento do medico Psiquiatra	075	Policlínica
Usuária reclama da demora da cirurgia de pedra no rim	076	Regulação
Usuária solicita transferência de prontuário	077	UBS Dr. Meirelles
Acolhimento	078	UBS Planalto
Usuária reclama que não conseguiu retirar medicação	079	Farmacia Municipal
Usuário reclama da demora para agendamento de cirurgia oftalmológica.	080	Regulação
Usuário reclama que perdeu exame de ressonância magnética devido á marcação errada de transporte.	081	Transporte
Usuário reclama ter perdido exame de campo visual por falta de manutenção do ar condicionado.	082	Centro Médico
Usuário reclama que falta materiais para procedimento cirúrgico.	083	Santa Casa
Usuário reclama na demora do atendimeto La recepção.	084	Policlínica
Usuário reclama da consulta que estava agendada à meses e que foi desmarcada e reagendada.	085	Poiclinica
Usuário reclama da demora da entrega de exame feita na clínica Intermed- Campinas	086	Regulação
Usuário agradece ao atendimento prestado na unidade pela equipe de enfermagem	087	Centro Médico
Usaria solicita autorização de transferência de prontuário de seu pai.	088	Policlinica
Usuária reclama na demora da compra de medicamento.	089	Secretaria de Saúde
Usuária sugere uma sala de espera para crianças separada de adultos.	090	Santa Casa
Usuário reclama da falta de médico .	091	Dr. Meirelles
Usuária reclama na demora do atendimento médico.	092	Centro Médico



## Conselho Municipal de Saúde de Vinhedo

Abaixo a Ouvidoria do Conselho Municipal de Saúde também expõe o número de demandas por natureza, atendidas no período de verificação:

Reclamações	Solicitações	Elogios	Recl. Sugestão	Recl./Solic	Denúncia	Acolhimentos	Total
35	1	5	1	5	0	5	52

**Ouvidora do Conselho Municipal de Saúde: Ivone/ Paula**

## Ouvidoria do Conselho Municipal de Saúde

### Relatório das Atividades

**Período: Março de 2019**

Na prática da transparência de suas ações, a Ouvidoria do Conselho Municipal de Saúde expõe o demonstrativo relativo a **março/2019** e que compreende as atividades promovidas, assim como o motivo das manifestações registradas, incluindo reclamações, sugestões, denúncias, solicitações e elogios; número dos processos e unidades envolvidas.

Usuária solicita esclarecimento sobre marcação de consulta de especialidade.	093	Centro Médico
Usuário reclama na demora de marcação de cardiologista e do atendimento na unidade de pronto atendimento.	094	Pa
Usuária reclama na demora de marcação de consulta ginecológica.	095	Casm
Usuária reclama do mal atendimento da equipe na unidade 24h.	096	Upa
Usuária reclama que ninguém atende o telefone na farmácia.	097	Farmácia de alto Custo
Usuária reclama na demora de marcação de exame.	098	Regulação
Usuário reclama na demora de marcação de cirurgia	099	Regulação
Usuária reclama da falta de medicamento na farmácia.	100	Medicamento
Usuária reclama da demora de agendamento de mapa.	101	Regulação
Usuária reclama da demora do agendamento ginecológico.	102	Casm
Usuária solicita esclarecimento sobre encaminhamento de pré natal alto risco Unicamp.	103	Regulação
Usuária reclama na demora do agendamento de exame de otorrino.	104	Regulação
Usuário reclama da falta de medicamento na farmácia	105	Medicamento
Usuária reclama do encaminhamento não localizado.	106	Regulação
Usuário reclama da demora na marcação de tratamento.	107	Regulação
Usuário reclama da unidade ao ter avisado a desmarcação de consulta.	108	Dr. Meirelles
Usuária reclama na demora de marcação de cirurgia.	109	Regulação
Usuária reclama de extravio de seu resultado de exame.	110	Regulação
Usuária reclama na demora de marcação de cirurgia de catarata.	111	Regulação
Usuária reclama que ninguém atende o telefone no Sesa	112	Sesa
Usuária reclama da conduta farmacêutica.	113	Farmácia
Usuária justifica ausência nas reuniões de grupos com nutricionista.	114	Serviço Social
Usuária solicita novos aparelhos de pressão e reclama da falta de cadeiras.	115	Policlinica
Usuária faz elogio à equipe da entrada de transportes.	116	Transporte
Usuária reclama na demora de marcação de exame de endoscopia	117	Regulação
Usuária foi orientada à procurar enfermeira de unidade para	118	Centro Médico



acolhimento.		
Usuária reclama que unidade não atende ao telefone.	119	Planalto
Usuária reclama que a unidade não atende médico clínico geral.	120	Dr. Meirelles
Usuária reclama da demora na compra do medicamento xarelto.	121	Meirelles
Usuária reclama que unidade não atende ao telefone.	122	Centro Médico
Usuário reclama do atendimento médico.	123	Upa
Usuária solicita transferência de unidade	124	Planalto
Usuária elogia atendimento no ambulatório de feridas	125	Centro Médico
Usuário reclama que a consulta da esposa foi desmarcada e reagendada para muito longe.	126	Policlinica
Usuário reclama da demora na marcação de ultrassom de punho.	127	Regulação
Usuário reclama da falta do medicamento pramipexol.	128	Alto Custo
Usuário solicita antecipação no agendamento de retorno Santa Casa.	129	Santa Casa
Usuária reclama da falta de médico clínico geral na unidade.	130	Dr. Meirelles
Usuária reclama que a unidade não atende ao telefone.	131	Centro Médico
Usuária reclama do procedimento de exame de endoscopia.	132	Santa Casa
Usuário reclama do atendimento na unidade.	133	Planalto
Usuária esclarece antecipação de exame de ultrassom.	134	Casm
Usuário reclama na demora do transporte	135	Transporte
Usuária reclama na demora da marcação de cirurgia.	136	Regulação
Usuária solicita informações sobre procedimento da upa.	137	Upa
Usuária solicita transferência de acompanhante em van.	138	Transporte
Usuária solicita transferência de prontuário de unidade.	139	Policlinica
Usuário agradece atendimento prestado na Upa	140	Upa
Usuário discorda com protocolo a rede e passar primeiro com clínico geral para se encaminhado à especialidade.	141	Centro Médico
Usuária reclama da demora do atendimento ao telefone.	142	João XXIII
Usuário reclama da demora de agendamento de exames.	143	Regulação
Usuária solicita antecipação de consulta pediátrica.	144	Planalto
Usuária reclama de negligência médica	145	Centro Médico
Usuária reclama de conduta farmacêutica	146	Farmácia
Usuário esteve no Conselho Municipal de Saúde solicitando informações de acolhimento com enfermeira.	147	Centro Médico

Abaixo a Ouvidoria do Conselho Municipal de Saúde também expõe o número de demandas por natureza, atendidas no período de verificação:

Reclamações	Solicitações	Elogios	Recl/Acolh.	Recl./Solic	Denúncia	Acolhimentos	Total
35	4	3	1	1	0	11	55

**Ouvidora do Conselho Municipal de Saúde: Larissa/Ivone**





# Conselho Municipal de Saúde de Vinhedo

## Ouvidoria do Conselho Municipal de Saúde

### Relatório das Atividades

**Período: Abril de 2019**

Na prática da transparência de suas ações, a Ouvidoria do Conselho Municipal de Saúde expõe o demonstrativo relativo a **abril/2019** e que compreende as atividades promovidas, assim como o motivo das manifestações registradas, incluindo reclamações, sugestões, denúncias, solicitações e elogios; número dos processos e unidades envolvidas.

Usuária reclama na demora do tempo de espera para acolhimento com enfermeira.	148	UBS Planalto
Usuário reclama que perderam seu encaminhamento.	149	Regulação
Usuária solicita autorização para continuar atendimento na Policlínica.	150	Policlínica
Usuário reclama da resposta de sua ouvidoria.	151	Centro Médico
Usuário reclama que exame de sua esposa foi cancelado.	152	CASM
Usuária reclama na demora de agendamento de consulta com especialidade.	153	Centro Médico
Usuária solicita autorização para continuar o atendimento no Centro Médico.	154	Centro Médico
Usuária solicita informações sobre medicamentos.	155	Farmácia
Usuária reclama da falta de medicamento na farmácia de Alto Custo.	156	Farmácia de Alto Custo
Usuária reclama na demora de agendamento de psicopedagoga.	157	UAMC
Usuária reclama do atendimento de recepcionista da Policlínica.	158	Policlínica
Usuário reclama que sua consulta com oftalmologista foi desmarcada e reagendada para agosto.	159	Centro Médico
Usuária reclama que sua consulta com ortopedista foi desmarcada e reagendada para julho.	160	Centro Médico
Usuária reclama do mal atendimento recebido por médica da Policlínica.	161	Policlínica
Usuária reclama da demora de liberação de exame por parte da Santa Casa de Vinhedo.	162	Santa Casa
Usuária reclama da unidade não tentar entrar mais vezes em contato com paciente.	163	Centro Médico
Usuária reclama da unidade não atender ao telefone.	164	Centro Médico
Usuária solicita autorização para continuar passando por consulta na unidade.	165	Centro Médico
Usuária reclama da demora de agendamento de exames	166	Regulação

especializados.		
Usuário reclama no tratamento feito pelo médico.	167	UPA
Usuária faz elogios à toda a equipe do Centro Médico.	168	Centro Médico
Usuária reclama da agenda de GO do Casm estar sempre fechada.	169	CASM
Usuária reclama na demora da marcação de cirurgia ginecológica.	170	Regulação
Usuária é orientada da nova data de exame e qualquer problema a passar na Santa Casa .	171	CASM
Usuário reclama da falta de medicamento.	172	Medicamento
Usuária reclama da falta de funcionários na unidade.	173	Policlinica
Usuária pede auxílio do CMS para retirada de lâmina de biópsia.	174	Centro Médico
Usuária reclama do tempo que seu pai fica aguardando o transporte e solicita alteração no horário.	175	Central de Transporte
Usuário reclama da demora do agendamento de cirurgia.	176	Regulação
Usuária reclama do transporte não ter ido buscar seu esposo na Pucc.	177	Transporte
Usuária reclama que foi a consulta e resultado de exame não havia chego.	178	Centro Médico
Usuária reclama da falta de médico psiquiatra na unidade.	179	Policlinica
Usuária reclama que a unidade não atende ao telefone.	180	Centro Médico
Usuária reclama que unidade não deixa recado o desmarcarem uma consulta.	181	Centro Médico
Usuária solicita que seu atendimento continue no Casm.	182	CASM
Usuária questiona a morosidade no reagendamento de consulta.	183	Policlinica
Usuária reclama a demora do agendamento de dentista.	184	UBS Dr. Meirelles
Usuária solicita autorização de transferência de unidade.	185	Policlinica
Usuária reclama que a unidade não atende ao telefone.	186	Centro Médico
Usuária reclama das condições de trabalho nas unidades.	187	Centro Médico/UBS Planalto
Usuária reclama na demora de marcação de cirurgia gineclógica.	188	Regulação
Usuária reclama na demora de marcação de ultrassom.	189	Centro Médico
Usuária reclama na demora da marcação de psicopedagoga.	190	UAMC
Usuário reclama na demora de marcação de cirurgia.	191	Regulação
Usuária reclama das condições dos equipamentos.	192	Fisioterapia CM
Usuário pede orientação, pois estava aguardando marcação de avaliação médica e não sabia a especialidade.	193	Regulação
Usuária reclama das condições de atendimento.	194	PA Santa Casa
Usuária reclama de erro de marcação de ultrassom.	195	CASM
Usuária reclama da falta de medicamento.	196	Medicamento
Usuária reclama da falta de atenção da recepção na	197	Centro Médico



## Conselho Municipal de Saúde de Vinhedo

marcação de consultas.		
Usuária pede orientação em relação à sua autorização de mudança de unidade.	198	UBS Dr. Meirelles
Usuária reclama na demora de marcação de cirurgia.	199	Regulação
Usuária reclama no atraso da entrega de resultado de exame de EDA.	200	Santa Casa
Usuário reclama da falta de medicamentos.	201	Medicamentos
Usuária solicita antecipação de consulta.	202	UBS Dr. Meirelles
Usuária reclama de aparelhos quebrados e sem manutenção.	203	Fisioterapia CM
Usuária reclama na demora de marcação de exame especializado.	204	Regulação
Usuária pede informação sobre exame especializado.	205	Regulação
Usuária relata situação sobre sua gestação.	206	Santa Casa
Usuária reclama na demora de compra de medicamento solicitado por estudo sócio econômico.	207	Secretaria/Medicamento

Abaixo a Ouvidoria do Conselho Municipal de Saúde também expõe o número de demandas por natureza, atendidas no período de verificação:

Reclamações	Solicitações	Elogios	Recl. Sugestão	Recl./Solic	Solic. Elogio	Acolhimentos	Total
40	5	1	3	3	1	7	60

**Ouvidora do Conselho Municipal de Saúde: Larissa/Ivone**

## Ouvidoria do Conselho Municipal de Saúde

### Relatório das Atividades

**Período: Maio de 2019**

Na prática da transparência de suas ações, a Ouvidoria do Conselho Municipal de Saúde expõe o demonstrativo relativo a **maio/2019** e que compreende as atividades promovidas, assim como o motivo das manifestações registradas, incluindo reclamações, sugestões, denúncias, solicitações e elogios; número dos processos e unidades envolvidas.

Usuária reclama na demora de marcação de cirurgia retirada de “pedra no rim”.	208	Regulação
Usuário pede ajuda em caso cirúrgico de sua sogra.	209	Santa Casa
Usuário reclama na demora de consulta com oftalmologista.	210	Policlinica
Usuário questiona procedimento de cancelamento de consulta.	211	CASM
Usuário reclama na demora de marcação de cirurgia ortopédica.	212	Regulação
Usuária reclama de atendimento médico da unidade.	213, 215	UPA/Centro Médico
Usuário reclama de atendimento médico da unidade e solicita transferência de território.	214	Policlinica
Usuário reclama na demora para conseguir consulta com clínico geral.	216	UBS João XXIII
Usuária solicita transferência de território.	217	UBS Planalto
Usuário reclama que ar condicionado está quebrado.	218	Fisioterapia CM
Usuária reclama que horário agendado do exame é incompatível com o horário de saída do transporte.	219	Regulação
Usuária reclama que unidade não atende ao telefone.	220	Centro Médico
Usuária reclama da demora de marcação de cirurgia cardíaca.	221	Regulação
Usuária reclama que medicamento de estudo sócio econômico está em falta.	222	Medicamentos
Usuária reclama da falta de medicamento na rede.	223	Medicamentos
Usuária reclama que unidade negou a coletar exame de sangue por atraso de 3 minutos.	224	CASM
Usuário reclama na demora de chegada de medicamento realizado por estudo sócio econômico.	225	Medicamentos
Usuária reclama do cancelamento de consulta especialidade vascular pela terceira vez.	226	Centro Médico
Usuária pede informações de como fazer o cartão cidadão para filha recém nascida.	227	Central SIM
Usuário reclama da demora de marcação de exame.	228	Regulação

Usuária reclama da falta de medicamento de Alto Custo.	229	Farmácia de Alto Custo
Usuária solicita transferência de território.	230	Policlinica
Acolhimento realizado através de informações recebidas por email.	231	Centro Médico/Transporte
Usuária reclama da demora de marcação de exame “Processamento Auditivo”.	232	Regulação
Usuária reclama da demora de marcação de nefro pediatra.	233	Regulação
Usuária reclama da demora de marcação de cirurgia ginecológica.	234	Regulação
Usuária elogia atendimento da equipe em Pronto Atendimento.	235	PA Capela
Usuária solicita transferência de território.	236	Policlinica
Usuária reclama que agenda médica de especialidade otorrinolaringologia está fechada.	237	Policlinica
Usuária pede informação sobre medicamentos da rede.	238	Medicamentos
Usuária reclama na demora de marcação de cirurgia ortopédica.	239	Regulação
Usuária reclama na demora da marcação de consulta de endocrinologista.	240	Regulação
Usuária entra em contato com CMS relatando caso cirúrgico.	241	Santa Casa
Usuária elogia atendimento prestado por toda equipe.	242	Santa Casa
Usuário reclama que teve sua cirurgia cancelada por falta de material.	243	Centro Médico
Usuário reclama do horário de chegada da médica oftalmologista.	244	Centro Médico
Usuária pede ajuda ao CMS para fazer cirurgia cardíaca.	245	UBS Três Irmãos
Usuário reclama na demora de processo realizado através da Assistente Social.	246	Secretaria de Saúde
Usuário reclama da falta de suporte da Santa Casa para atender toda demanda de pacientes .	247	Santa Casa
Usuária reclama que o transporte tem chegado atrasado.	248	Transporte
Usuária pede auxílio ao CMS sobre medicações de Alto Custo.	249	Farmácia de Alto Custo
Usuária solicita transferência de prontuário.	250	Policlinica
Usuária solicita compra de material para pequena cirurgia.	251	Policlinica/SESA
Usuária reclama que seu exame foi desmarcado e remarcado para depois da data da consulta.	252	CASM
Usuária reclama na demora de marcação de cirurgia urológica.	253	Regulação
Usuária reclama da falta de agulha na rede para aplicar insulina.	254	Insumos
Usuário solicita transferência de prontuário.	255	Policlinica
Usuária reclama que ninguém atende ao telefone.	256	Farmácia de Alto Custo
Usuária reclama de atendimento médico e solicita	257	Centro Médico

transferência de prontuário.		
Usuário solicita transferência de prontuário.	258	Policlínica
Usuária reclama na demora de agendamento de exames oftalmológicos.	259	Regulação
Usuário reclama na demora de agendamento de exame de colonoscopia.	260	Regulação
Usuária reclama do atendimento da profissional de enfermagem.	261	UBS Planalto
Usuário pede informação sobre procedimento de oftalmologista.	262	Centro Médico
Usuária solicita transferência de território.	263	Centro Médico/UBS Planalto
Usuário reclama do cancelamento de consulta com a especialidade de neurocirurgia.	264	Santa Casa
Usuária reclama da falta de profissional para o atendimento.	265	Farmácia de Alto Custo
Usuária pede informação sobre declaração de moradia.	266	SIM Saúde
Usuário pede informação sobre cirurgia de hérnia.	267	Regulação
Usuário reclama da falta de medicação da rede.	268	Medicamentos
Usuária pede informação sobre exame de ressonância de ombro.	269	Regulação
Usuária solicita transferência de território.	270	Policlínica
Usuária reclama do cancelamento de consulta com ortopedista.	271	Centro Médico
Usuária reclama que não conseguiu a segunda via de cartão cidadão.	272	SIM Saúde
Usuário reclama do cancelamento de exame de campo visual.	273	Regulação
Usuária faz elogio à toda equipe da unidade.	274	Policlínica
Usuária reclama na demora de envio de encaminhamento para o CEO.	275	UBS Casa Verde
Usuária reclama do atendimento médico.	276	Centro Médico
Usuária reclama da demora de marcação de exame de colonoscopia.	277	Regulação
Usuária reclama da precariedade do Serviço de Fisioterapia.	278	Fisioterapia CM
Usuária reclama de atendimento do profissional da enfermagem.	279	UPA
Usuária reclama de procedimento da recepção ao realizar transferência de prontuário sem avisá-la.	280	UBS Três Irmãos
Usuária reclama na demora do atendimento da enfermeira.	281	Policlínica
Usuária reclama da demora de marcação de consulta com mastologista.	282	Regulação
Usuária reclama de cancelamento de exame de colonoscopia.	283	Santa Casa
Usuária pede informação sobre agendamento de transporte.	284	Transporte
Usuário faz elogio à funcionária da recepção.	285	UBS João XXIII



Usuária reclama da falta de preparo do motorista.	286	Transporte
Usuário pede informação sobre avaliação de especialista.	287	Centro Médico
Usuária reclama da demora de marcação de exame ultrassom de perna e mapa do coração.	288	Regulação
Usuária reclama de atendimento médico.	289	UPA
Usuária pede auxílio ao CMS sobre agendamento de consulta.	290	UBS Casa Verde
Usuária reclama que exame de eletrocardiograma de seu esposo foi agendado errado.	291	Centro Médico
Usuária pede informação de agendamento de exame de "enema opaco".	292	Regulação
Usuário reclama que seu exame de colonoscopia com mucosectomia foi desmarcado sem previsão de agendamento e sugere outro local para a realização do mesmo.	293	Santa Casa
Usuário solicita transferência de território.	294	Policlinica
Usuário reclama de conduta médica.	295	Centro Médico
Usuária pede ajuda do CMS para consulta com médico clínico geral com urgência.	296	Policlinica
Usuária faz elogio às psicólogas da unidade.	297	UBS Planalto
Usuária questiona falta de funcionários na unidade.	298	Policlinica
Usuário reclama da falta de medicação da rede.	299	Medicamentos
Usuária solicita autorização de transferência de território.	300	UBS Casa Verde
Usuária é informada sobre procedimento de baixas de medicamentos controlados.	301	Medicamentos
Usuária reclama da demora de marcação de exame de eletroneuromiografia.	302	Regulação
Usuário é orientado à passar com enfermeira da unidade para uma avaliação.	303	Centro Médico
Usuário reclama na demora de compra de órtese.	304	SESA

Abaixo a Ouvidoria do Conselho Municipal de Saúde também expõe o número de demandas por natureza, atendidas no período de verificação:

Reclamações	Solicitações	Elogios	Recl. Sugestão	Recl./Solic.	Informação	Acolhimentos	Total
55	10	5	2	6	11	8	97

**Ouvidora do Conselho Municipal de Saúde: Larissa/Ivone**





# Conselho Municipal de Saúde de Vinhedo

## Ouvidoria do Conselho Municipal de Saúde

### Relatório das Atividades

**Período: Junho de 2019**

Na prática da transparência de suas ações, a Ouvidoria do Conselho Municipal de Saúde expõe o demonstrativo relativo a **Junho/2019** e que compreende as atividades promovidas, assim como o motivo das manifestações registradas, incluindo reclamações, sugestões, denúncias, solicitações e elogios; número dos processos e unidades envolvidas.

Usuária reclama que não consegue realizar exame de vista em sua filha.	305	Policlinica
Usuário reclama da demora da marcação de exame de ultrassom de mão.	306	Regulação
Usuário pede informação de tempo de agendamento do exame BERA.	307	Regulação
Usuária reclama do comunicado divulgado pela Secretaria de Saúde em relação ao atendimento da Santa Casa.	308	SESA/Santa Casa
Usuário reclama de atendimento médico.	309	UPA
Usuário solicita a possibilidade de realizar cirurgia em outro local.	310	Regulação
Usuária pede ajuda ao CMS sobre exame de enema opaco de seu filho.	311	Regulação
Usuária solicita informação de exame enema opaco.	312	Regulação
Usuária pede informação sobre retorno com médica endocrinologista.	313	Regulação
Usuária pede informação de exame processamento auditivo.	314	Regulação
Usuária pede auxílio ao CMS em relação à medicação de Alto Custo.	315	Farmácia de Alto Custo
Usuária reclama da conduta médica.	316	UBS João XXIII
Usuária pede auxílio ao CMS em relação à consulta com médica psiquiatra para o filho.	317	Centro Médico
Usuária solicita informação sobre procedimento de aplicação de benzetacil.	318	UPA
Usuária reclama que a medicação "Olanzapina" está em falta.	319	Farmácia de Alto Custo
Usuário pede informação ao CMS sobre exame de colonoscopia.	320	Regulação
Usuário reclama da demora do agendamento de endocrinologista.	321	Regulação
Usuária pede auxílio ao CMS referente à exames	322	Laboratório Municipal

laboratoriais.		
Usuário pede auxílio ao CMS sobre troca de médico psiquiatra.	323	Centro Médico
Usuário questiona conduta de médica psiquiatra.	324	Centro Médico
Usuária solicita informação sobre exame de mamografia.	325	Regulação
Usuário faz elogio à fisioterapeuta do Centro Médico.	326	Fisioterapia CM
Usuária pede ajuda ao CMS em caso psiquiátrico.	327	Centro Médico
Usuária solicita transferência de território.	328	Policlinica
Usuária faz elogios à equipe da UPA e algumas observações referente ao local de atendimento.	329	UPA
Usuário solicita uma posição de agendamentos de retorno com especialidades.	330	Regulação
Usuária reclama da demora do retorno com médico endocrinologista.	331	Regulação
Usuária pede orientação sobre medicamento de Alto Custo.	332	Farmácia de Alto Custo
Usuária reclama de conduta de motorista.	333	Transporte
Usuário pede auxílio ao CMS sobre problema urológico.	334	Regulação
Usuários faz elogio ao atendimento médico e retorno que teve do setor de Regulação.	335	Centro Médico/Regulação
Usuária solicita providências para melhorias na Saúde e nos atendimentos médicos.	336	SESA
Usuária pede ajuda ao CMS em caso de fratura de braço.	337	Santa Casa
Usuário faz elogio à médica oftalmologista.	338	Centro Médico
Usuário pede auxílio ao CMS para agendamento de retorno com endocrinologista	339	Centro Médico
Usuário se manifesta sobre cancelamento de cirurgia ortopédica de sua avó.	340	Santa Casa
Usuário reclama da demora para emissão de resultado de exame de ecocardiograma e cancelamento de teste ergométrico por motivo de equipamentos quebrados	341	Clínica Linus Pauling
Usuária solicita de mudança de território	342	Secretaria de Saúde

Abaixo a Ouvidoria do Conselho Municipal de Saúde também expõe o número de demandas por natureza, atendidas no período de verificação:

Reclamações	Solicitações	Elogios	Informação	Acolhimentos	Total
10	05	04	09	10	38

**Ouvidora do Conselho Municipal de Saúde: Larissa/Ivone**

## Ouvidoria do Conselho Municipal de Saúde

### Relatório das Atividades

**Período: Julho de 2019**

Na prática da transparência de suas ações, a Ouvidoria do Conselho Municipal de Saúde expõe o demonstrativo relativo a **Julho/2019** e que compreende as atividades promovidas, assim como o motivo das manifestações registradas, incluindo reclamações, sugestões, denúncias, solicitações, acolhimentos, informações e elogios; número dos processos e unidades envolvidas.

Usuária reclama da não realização de exame “enema opaco” e solicita resposta por escrito.	343	Regulação
Usuária solicita mudança de território.	344,365	SESA
Usuária reclama do cancelamento de consulta com médico oftalmologista e solicita providências.	345	Policlinica
Usuária reclama de procedimento de transferência de território e solicita que recepcionistas sejam melhor instruídas.	346	SESA
Usuária reclama da falta da medicação “clozapina”.	347	Farmácia de Alto Custo
Usuária reclama na demora do agendamento de oncologista.	348	Regulação
Usuária reclama na demora de agendamentos de exames de endocrinologista, neurologista e cardiologista.	349	Regulação
Usuária reclama de condições precárias da unidade.	350	Fisioterapia CM
Usuária reclama da demora no agendamento de odontologia de UBS.	351,353	UBS Planalto
Usuária pede ajuda ao CMS para conseguir carta médica da neurologista para medicação de Alto Custo.	352	Policlinica
Usuária faz elogio à equipe da unidade.	354	UPA
Usuária reclama da falta de medicamento Carbonato de Cálcio e Vitamina D3.	355	Medicamentos
Usuária reclama que agendou transporte, mas o mesmo não compareceu.	356	Transporte
Usuária reclama que a medicação cloridrato de bupropiona está em falta e sem previsão de chegada.	357	Medicamentos
Usuária pede ajuda ao CMS no atendimento da unidade.	358	UBS Planalto
Usuária faz elogio à coordenadora da unidade.	359	UBS Planalto
Usuária pede orientação ao CMS em consulta com médico ortopedista.	360	Centro Médico
Usuária questiona atendimento de servidor público.	361	Farmácia Municipal
Usuária reclama de conduta médica.	362	UPA
Usuária reclama na demora da médica chamar os	363	Centro Médico

pacientes para consulta.		
Usuária solicita posição de agendamento com médica endocrinologista.	364	Regulação
Usuária solicita posição de cirurgia de mama.	366	Regulação
Usuária faz elogio à funcionária de unidade.	367	PA/Policlinica
Usuária pede informação sobre agendamento de exame de ressonância de joelho.	368	Regulação
Usuária pede informação sobre agendamento de exame de oftalmologista.	369	Regulação
Usuária relata que as medicações “Castanha da Índia, Complebo B, Cálcio/Vitamina D, Finasterida e Losartana” estão em falta na Farmácia Municipal.	370	Medicamentos
Usuária pede ajuda ao CMS sobre agendamento de cirurgia plástica.	371	Santa Casa
Usuário reclama do atendimento de funcionária da unidade.	372	UBS Planalto
Usuária pede ajuda ao CMS em medicação de Alto Custo que está em falta.	373	Farmácia de Alto Custo
Usuária pede informação sobre injeção que não é da rede.	374	Serviço Social
Usuária pede informação sobre cirurgia frenal.	375	Regulação
Usuário pede ajuda ao CMS sobre como proceder em relação à atestados médicos de seu funcionário.	376	Central SIM
Usuária pede uma posição sobre medicamentos da rede que estão em falta, e informações de medicamentos que não são da rede.	377	Farmácia Municipal
Usuária faz elogios ao atendimento da equipe.	378	PAMDA
Usuário solicita transferência de território.	379,380,398 403	CM / Policlínica
Usuária reclama na demora do agendamento de exame oftalmológico.	381	Regulação
Usuária solicita agilidade no agendamento de cirurgia ortopédica.	382	Regulação
Usuário reclama que sua filha esta sem acompanhamento com psicoterapeuta.	383	UBS Dr. Meirelles
Usuária reclama de atendimento de motorista.	384	Transporte
Usuária solicita providências sobre medicação “bupropiona” que está em falta na rede.	385	Medicamentos
Usuária pede informação sobre prazo de agendamento de exame de colonoscopia, ecocardiograma e teste ergométrico.	386	Regulação
Usuária pede informação sobre exame de tomografia de abdome.	387	Regulação
Usuária reclama na demora do agendamento de cirurgia de bexiga.	388	Regulação
Usuária pede informação sobre agendamento de transporte.	389	UBS Casa Verde/Transporte
Usuária pede informação sobre cancelamento de consulta.	390	Centro Médico



## Conselho Municipal de Saúde de Vinhedo

Usuário reclama do atendimento de funcionário da recepção.	391	UPA
Usuário reclama que a medicação “carvedilol 12,5 mg” está em falta.	392	Medicamentos
Usuária reclama da falta de medicação “Carbonato de Cálcio e Vitamina D3”.	393	Medicamentos
Usuário solicita providências urgentes no agendamento do exame “ PH metria esofágica e manometria esofágica.	394	Regulação
Usuária reclama de conduta médica.	395	UPA
Usuário reclama na demora do atendimento da unidade.	396	UPA
Usuário reclama da demora do agendamento do exame paquimetria ultrassônica.	397	Regulação
Usuária reclamação da intervenção de Assistente Social na internação do filho em clínica psiquiátrica.	399	CAPS
Usuário pede informação sobre exame de ultrassom de tireóide.	400	Regulação
Usuária reclama na demora de vaga para acompanhamento de seu filho no CEIVI e tratamento na UNICAMP.	401	SESA/CEIVI/Regulação
Usuária reclama de conduta de motorista.	402	Central de Transporte

Abaixo a Ouvidoria do Conselho Municipal de Saúde também expõe o número de demandas por natureza, atendidas no período de verificação:

Reclamações	Solicitações	Elogios	Recl./Solic	Informação	Acolhimentos	Total
27	10	4	2	13	5	61

**Ouvidora do Conselho Municipal de Saúde: Larissa/Ivone**

## Ouvidoria do Conselho Municipal de Saúde

### Relatório das Atividades

**Período: Agosto de 2019**

Na prática da transparência de suas ações, a Ouvidoria do Conselho Municipal de Saúde expõe o demonstrativo relativo a **Agosto/2019** e que compreende as atividades promovidas, assim como o motivo das manifestações registradas, incluindo reclamações, sugestões, denúncias, solicitações, acolhimentos, informações e elogios; número dos processos e unidades envolvidas.

Usuária pede informação sobre exame de biópsia hepática.	404	Santa Casa
Usuário reclama da demora do resultado de exame de RX.	405	RX/UPA/SESA
Falta de medicamento.	406,407,412 421448,451, 461	Medicamento/SESA
Usuária pede informação sobre agendamento de neurocirurgião de seu filho.	408	Regulação
Usuária pede informação sobre seu exame de ultrassom morfológico.	409	Regulação
Usuária reclama que unidade fechou sala de vacina antes do horário para contagem de estoque.	410	UBS João XXIII
Usuário pede informação sobre retorno com médica endocrinologista.	411	Regulação
Usuário pede informação sobre o medicamento Carbonato de Cálcio.	413	Medicamentos
Usuária reclama de conduta médica.	414	Centro Médico
Usuário reclama de motorista e solicita transferência do mesmo.	415	Transporte
Usuário reclama de atraso de médico clínico geral.	416	Policlinica
Usuário pede informação de cirurgia plástica.	417	Regulação
Usuária solicita transferência de território.	418,425,434 435	Policlinica/UBS Planalto/UBS João XXIII
Usuário reclama que não tem posição sobre agendamento do exame eletroneuromiografia.	419	Regulação
CMS faz acolhimento com usuária, pois exame de ultrassom foi desmarcado devido á falta de profissional na unidade e não conseguiram falar com a paciente.	420	CASM
Usuária faz elogio e sugestões às novas cadeiras da unidade.	422	Policlinica
CMS faz acolhimento com usuária em relação ao exame de ultrassom transvaginal.	423	Centro Médico



Usuária reclama que está aguardando cirurgia de bexiga à quase um ano.	424	Regulação
Usuário pede informação de reposição de preservativos na rede.	426	SESA
Usuária pede informação sobre ressonância odontológica.	427	Regulação
Usuária reclama de faltas da médica psiquiátrica e elogia conduta de outro profissional.	428	Centro Médico
Usuária reclama que unidade não atende ao telefone.	429, 458	Centro Médico
Usuário faz elogios à equipe de unidade.	430	UPA
Usuária pede informação de prazo de agendamento de anestesista.	431	Regulação
Usuária reclama que médica neurologista só atende uma vez na semana e ainda falta no dia de seu atendimento.	432,449	Policlinica
Usuária reclama que só tem um recepcionista atendendo na unidade.	433	Centro Médico
Usuária reclama da falta de material para procedimento cirúrgico.	436	Centro Médico/SESA
Usuária pede informação sobre cirurgia de catarata.	437	Regulação
CMS faz acolhimento de paciente de endocrinologista.	438	SESA
Usuária reclama que a unidade não pode utilizar “borboleta” para retirada de sangue em exame de curva glicêmica.	439,441	Centro Médico
Usuária reclama da demora de marcação de exame: OCT, colonoscopia e endoscopia.	440	Regulação
Usuária reclama da demora do agendamento com endocrinologista.	442	SESA
Usuária reclama que a consulta com psiquiatra foi desmarcada e seu filho está sem receita médica.	443	CASM
Usuária pede informação de prazo de entrega de resultado de exame de sarampo.	444	V.E.
Usuária faz elogio aos funcionários das unidades.	445,446,460	Transporte/UPA/CM/ Serviço Social, Farmácia Municipal, UBS João XXIII
Usuário reclama da demora no agendamento de exame de ultrassom das mãos e solicita providências.	447	Regulação
Usuário pede informação de exame teste ergométrico.	450	Regulação
Usuária reclama do funcionário ser suspenso de suas tarefas e receber remuneração.	452	SESA
Usuário reclama da falta de seringa para aplicação de insulina.	453	SESA
Usuária solicita posição de exames tercerizados: densitometria óssea, hérnia de disco, proctologista.	454	Regulação
Usuária reclama de agenda de urologista que está muito longe.	455	Poli/SESA
Usuária reclama da demora da chegada de ambulância e solicita o protocolado chamado da mesma.	456	Transporte
Usuário reclama que unidade deu informação errada	457	Centro Médico





## Conselho Municipal de Saúde de Vinhedo

sobre horário de agendamento de consultas.		
Usuária pede informação de agendamento de exame de colonoscopia, endoscopia e ressonância magnética.	459	Regulação
Usuária reclama que não consegue fazer agendamento de consultas via sistema da MAESTRO.	462	MAESTRO/SESA
Usuária reclama de atendimento médico e solicita transferência de território.	463	CM/Policlinica
Usuária reclama na demora do agendamento de exame de colonoscopia.	464	Regulação
Usuária pede informação sobre agendamento de exame de colonoscopia e mamografia.	465	Regulação

Abaixo a Ouvidoria do Conselho Municipal de Saúde também expõe o número de demandas por natureza, atendidas no período de verificação:

Reclamações	Solic.	Elogios	Informações	Elogio/Sug	Rec/Elog	Recl/Solic.	Acolhimentos	Total
30	5	4	14	1	1	4	3	62

**Ouvidora do Conselho Municipal de Saúde: Larissa/Ivone**

## Ouvidoria do Conselho Municipal de Saúde

### Relatório das Atividades

**Período: Setembro de 2019**

Na prática da transparência de suas ações, a Ouvidoria do Conselho Municipal de Saúde expõe o demonstrativo relativo a **Setembro/2019** e que compreende as atividades promovidas, assim como o motivo das manifestações registradas, incluindo reclamações, sugestões, denúncias, solicitações, acolhimentos, informações e elogios; número dos processos e unidades envolvidas.

Usuária solicita transferência de território.	466,490,512	CASM/CM/Policlínica
Usuária reclama de atendimento de unidade e solicita transferência de território.	467	UBS Dr. Meirelles
Usuária faz elogio aos profissionais da equipe.	468, 470, 474, 476,479,488, 489,491,495, 497,508,522	PAMDA/UBS Planalto/VE/UPA/ Transporte/UBS Casa Verde/PA Capela/CM/Santa Casa/UBS João XXIII
Usuária solicita mapa de trabalho de ambulância.	469	Transporte
Falta de medicamento.	471,517,524, 525	Medicamentos
Usuária reclama da demora do conserto de equipamento da Fisioterapia do CM .	472	Fisioterapia CM
Usuária reclama da demora de marcação de cirurgia de mandíbula e CMS pede informações ao setor de Regulação.	473	Regulação
Usuário reclama que médico demora para chamar o paciente entre um atendimento e outro porque fica utilizando celular	475	Policínica
Usuária reclama do atendimento médico, em relação a conduta técnica.	477,487	Pronto Atendimento Santa Casa / Pronto Atendimento Capela
Usuária reclama da demora para agendamento do procedimento de litotripsia extracorpórea	478	Regulação
Usuária reclama que chegou à clínica para realização de exame de holter, porém a mesma estava fechada sendo aberta as 10h20.	480	Clínica Linnus Pauling
Usuário reclama da prescrição médica com o nome comercial do medicamento, impossibilitando assim a retirada do mesmo na Farmácia Municipal.	481	Pronto Atendimento Capela

Usuária reclama na demora de agendamento de exame de vectoeletronistagmografia.	482	Regulação
Usuária solicita informação de qual a previsão para realização dos exames de eletroencefalograma e tomografia.	483	Regulação
O CMS faz acolhimento à usuária, pois sua consulta com cardiologista foi desmarcada e reagendada muito próxima a data da cirurgia.	484	Centro Médico
Usuária reclama que recepcionista não fez o agendamento de transporte para seu filho, o que ocasionou a perda da sessão de fisioterapia.	485	Fisioterapia CM
Usuária reclama que teve sua consulta neurológica desmarcada pela segunda vez, necessitando de renovação da receita de medicamentos controlados.	486,514, 516	Policlínica Capela
Usuária solicita informação de agendamento de cirurgia de vesícula.	492	SESA/Regulação
Usuária reclama de aparelho de exame de holter fica desligando sozinho e não faz a contagem correta.	493	Clínica Cardio E Vida
Usuária reclama de atendimento médico de ginecologista e solicita transferência de território.	494	UBS João XXIII
Usuária reclama do mau atendimento de enfermagem	496	Santa Casa
Usuário reclama da falta de exames realizados na rede, “anticorpos, antiSM, anti-TNA C3 C4/proteína C/S, anti trombina III, anticoagulante lupico e fator V Leiden	498,520	Laboratório Municipal
Usuária reclama da falta de médico neurologista.	499	Centro Médico
Usuário reclama da demoara para realização de exame de colonoscopia e falta de atenção do setor ao devolver seu encaminhamento a UBS alegando impossibilidade de contato com o mesmo, sendo que o próprio entrou em contato várias com a Regulação	500	SESA/Regulação
Usuário reclama na demora de agendamento de cirurgia de lipomastia que está aguradando desde de 2017 e com isso tendo que refazer exames	501	Santa Casa
Usuária reclama da conduta de médico dermatologista.	502	Centro Médico
Usuária reclama dos cancelamentos das consultas odontológicas e da demora para reagendamento.	503	CEO
Usuário reclama da resposta da SESA referente a sua reclamação da demora do agendamento do exame paquimetria ultrassônica.	504	SESA/Regulação
Usuária reclama e solicita informações sobre a demora para agendamento de consulta oftalmológica; cancelamento de consulta da especialidade vascular e demora para agendamento de exame de colonoscopia.	505	CM/SESA Regulação
Usuária solicita informação sobre previsão de agendamento de exame de endoscopia.	506	SESA/Regulação
Usuária reclama da falta da vacinaTetraValente -Penta	507	SESA
Usuária reclama dos cancelamentos de consultas das especialidades de oftlamologia e ortopedia bem como a demora para os respectivos reagendamentos.	509	Policlínica



## Conselho Municipal de Saúde de Vinhedo

Usuária reclama da falta de médico neurologista, com isso, a retirada de medicação de Alto Custo foi prejudicada.	510	CM
Usuária reclama da conduta médica.	511,519,523,526	UPA/Santa Casa/Pronto Atendimento Capela/CASM
Usuário sugere que seja afixado um cartaz com a relação de medicamentos em falta e/ou seja feito um atendimento personalizado para que não perca tempo esperando sendo que a medicação não está disponível.	513	Farmácia Municipal
Usuária reclama da falta de equipamentos e aparelhos para realização das sessões de fisioterapia.	515	CM / Fisioterapia
Usuária reclama da demora de agendamento de cirurgia oftalmológica.	518	SESA/Regulação
Usuária solicita informação sobre a não realização de exame espermograma pela rede.	521	SESA/Laboratório Municipal
Demora para agendamento de início de tratamento oncológico	527	SESA/Regulação
Usuária reclama de orientação errada da recepção para agendamento de transporte.	528	Policlinica

Abaixo a Ouvidoria do Conselho Municipal de Saúde também expõe o número de demandas por natureza, atendidas no período de verificação:

Classificação	
Reclamações	36
Reclamações/Solicitações	03
Reclamações/Informações	02
Solicitações	04
Informações	04
Acolhimento	01
Sugestão	01
Elogios	12
Total	63

**Ouvidora do Conselho Municipal de Saúde: Larissa/Ivone**



# Conselho Municipal de Saúde de Vinhedo

## Ouvidoria do Conselho Municipal de Saúde

### Relatório das Atividades

**Período: Outubro de 2019**

Na prática da transparência de suas ações, a Ouvidoria do Conselho Municipal de Saúde expõe o demonstrativo relativo a **Outubro/2019** e que compreende as atividades promovidas, assim como o motivo das manifestações registradas, incluindo reclamações, sugestões, denúncias, solicitações, acolhimentos, informações e elogios; número dos processos e unidades envolvidas.

Usuário reclama da falta de assistência do PAMDA há mais de um mês sem atendimento.	529	PAMDA
Solicitação de Transferência de Território	530, 544, 565, 579, 586, 588	Policlínica/CASM/UBS Três Irmãos
Usuária reclama do atendimento da recepcionista	531	Policlínica
Usuária reclama da péssima condição do veículo que transporta os pacientes para a fisioterapia	532, 535	Fisioterapia Capela
Usuária reclama da falta de manutenção e equipamentos para realização de fisioterapia	533, 537	Fisioterapia C M
Usuária reclama que médico plantonista fica no celular e transitando pela unidade enquanto os pacientes aguardam sem atendimento	534	UPA
Usuário da UNIMED solicita informação sobre aquisição de cilindro móvel de oxigênio para recém nascido	536	Serviço Social
Usuária reclama da demora de agendamento de cirurgia ginecológica.	538	Santa Casa
Falta de medicamento	539, 581, 590, 591	Farmácia Municipal/Secretaria de Saúde
Usuária reclama da desorganização e tumulto na sala de vacina	540	UBS Planalto
Acolhimento realizado pelo CMS à família de paciente que reclama da falta de ambulância na Santa Casa.	541	Santa Casa
Usuária reclama da falta de médico neurologista e dos equipamentos e aparelhos quebrados na Fisioterapia	542	C M/Fisioterapia
Usuária reclama do cancelamento de consulta neurológica e com isso, não consegue retirar medicamento controlado de alto custo.	543	Policlínica
Usuário reclama da conduta da profissional de enfermagem no atendimento em sua residencia	545	Serviço 192

Usuária reclama que falta reagente no laboratório para realização de exame.	546	Laboratório Municipal
Usuário reclama da demora para agendamento de exame de colonoscopia	547	Regulação
Usuária reclama da conduta médica.	548,558, 568, 569,571, 572	Policlínica/PA Capela/CM
Usuária reclama de cancelamentos de consultas pela 3ª com o médico cardiologista	549	Centro Médico
Usuária solicita agilização para agendamento de exame de Ultrasson de Mama	550	Regulação
Usuária reclama da demora para agendamento de cirurgia bariátrica.	551	Regulação
Usuária reclama que não consegue falar na SESA e da demora para agendamento de exame de mamografia	552	SESA/Regulação
Usuária reclama da demora para agendamento de exames de endoscopia e tomografia de coluna	553	Regulação
Usuária reclama da falta de vaga de transporte para SP	554	Central de Transportes
Usuária reclama de cancelamentos de consultas neurológicas e como a receita está vencida não consegue retirar medicação controlada	555,556,559, 600	Policlínica
Usuário solicita informações de como conseguir atendimento de urgência odontológica e elogia acolhimento realizado pela enfermeira e atendimento realizado pelo dentista	557	UBS Planalto
Usuária reclama de cancelamentos de consultas neurológicas e está com exames prontos para avaliação médica	560,566,567, 584, 593, 597	Policlínica/CM
Elogios	561,562,573, 574,578,580, 583, 592,601,605	Alunos e coordenador do curso de Medicina São Leopoldo Mandic/UPA/UBS Planalto/Policlínica/Farmácia/Três Irmãos
Usuária reclama da demora para agendamento de cirurgia de “Redução de Mama”	563	Regulação
Acolhimento realizado pelo CMS à usuário que solicitou relatório cirúrgico e não foi atendido.	564	Santa Casa
Usuária reclama de cancelamento de consulta ortopédica	570	Policlínica
Usuária reclama da demora para conseguir vaga para consulta ortopédica	575	Policlínica
Usuário reclama da demora para agendamento de consulta oncológica	576	Regulação
Usuária reclama da demora para conseguir vaga de atendimento de psicopedagogia para filha	577	Policlínica
Usuária reclama de mal atendimento de recepcionista	582	UBS Planalto
Usuária reclama da demora para agendamento de consulta e procedimento urológico para seu pai	585,589, 603	Regulação
Usuária reclama da falta de vacina “PENTA”.	587	Policlínica



## Conselho Municipal de Saúde de Vinhedo

Usuária reclama da péssima qualidade da fralda fornecida marca “Tenaa Confort”	594	Secretaria de Saúde
Usuária reclama de atendimento de dentista	595	CEO
Usuária reclama do cancelamento de consulta cardiológica e solicita atendimento com outro profissional	596	Centro Médico
Usuária reclama que unidade não atende telefone	598	Centro Médico
Usuária reclama de mal atendimento de médica psiquiátra	599	Centro Médico
Usuária reclama da demora para conseguir vaga na ortopedia	602	Policlínica
Usuária reclama da demora para agendamento de cirurgia oftalmológica	604	Regulação

Abaixo a Ouvidoria do Conselho Municipal de Saúde também expõe o número de demandas por natureza, atendidas no período de verificação:

<b>Classificação</b>	
Reclamações	50
Reclamações/Solicitações	05
Acolhimento/Reclamação	01
Acolhimento	01
Informação	01
Informação/Elogio	01
Solicitação	08
Elogio	10
<b>Total</b>	<b>77</b>

**Ouvidora do Conselho Municipal de Saúde: Larissa/Ivone**





# Conselho Municipal de Saúde de Vinhedo

## Ouvidoria do Conselho Municipal de Saúde

### Relatório das Atividades

**Período: Novembro de 2019**

Na prática da transparência de suas ações, a Ouvidoria do Conselho Municipal de Saúde expõe o demonstrativo relativo a **Novembro/2019** e que compreende as atividades promovidas, assim como o motivo das manifestações registradas, incluindo reclamações, sugestões, denúncias, solicitações, acolhimentos, informações e elogios; número dos processos e unidades envolvidas.

Usuária solicita informação sobre agendamento de cirurgia.	606,627	Regulação/Santa Casa
Usuária reclama da demora para agendamento de cirurgia .	611,624, 627	Regulação/Santa Casa
Usuário reclama de regras para atendimento.	607, 665	P. A. Capela/ CM
Acolhimento à usuária sobre retorno com psiquiatra.	608	Policlínica
Usuária reclama de falta de médico neurologista .	609,612,613, 614, 618, 620, 623,643	Policlínica/CM
Usuária reclama da falta de fita para realizar exame teste rápido.	610	CM
Usuário reclama da demora para agendar retorno com otorrino e demora para agendamento de exames.	615	CM
Usuário reclama de péssimo atendimento de recepcionista e elogia atendimento do funcionário Luiz Fernando.	616	UPA
Usuária solicita mudança de território.	617, 626, 655	SESA/Território
Usuária solicita agilização para agendamento de exame.	619	Regulação
Usuária reclama da demora para agendamento de cirurgia urológica.	621, 637	Regulação
Usuária reclama da demora para agendamento de exame.	622,632	Regulação
Usuária reclama que CM não atende telefone.	625	CM
Usuária solicita transferência de território; Elogio à dentista	626	SESA UBS JoãoXXIII
Elogio ao Grupo de Educação em Diabetes.	628	Casa Verde/Planalto
Elogio aos médicos.	629	Centro Médico
Elogio ao médico urologista.	630	Policlínica
Usuária solicita posição sobre demora de agendamento de anestesista.	631	Regulação
Usuária reclama do novo procedimento para agendamento de consulta/retorno com cardiologista.	633	Centro Médico

Usuária solicita auxílio ao CMS sobre atraso de transporte para UNICAMP.	634	Central de Transportes
Usuário reclama de protocolo de recepção em relação à faltas nas consultas odontológicas.	635	Ubs João XXIII
Usuária reclama do mal atendimento de médica psiquiatra.	636	CM
CMS faz acolhimento à usuário sobre consulta médica para ser encaminhado ao cardiologista e o mesmo faz elogios à funcionários envolvidos.	638	CM
Usuária reclama da demora para agendamento de consulta com ortopedista	639	Policlinica
Usuária faz elogios ao enfermeiro Diogo.	640	Policlinica
Usuária reclama do mal atendimento de recepcionista.	641	UBS Planalto
Usuária reclama que faz um mês que aguarda médica neurologista preencher o formulário de Alto Custo para pegar o medicamento.	642	Policlinica
Usuária solicita agilização no agendamento de cirurgia de nariz e elogia médica oftalmologista dra. Erika.	644	Regulação
Usuária faz elogios à funcionária da Litucera.	645	UBS João XXIII
CMS faz acolhimento à usuária em retorno com médica endócrinologista.	646	SESA
Usuária reclama na demora do atendimento de médico oftalmologista.	647	Policlinica
Usuário reclama na demora de agendamento de dentista e na demora do agendamento de exame de tomografia.	648	UBS Planalto/Regulação
Usuária reclama do mal atendimento de enfermagem e recepção e solicita transferência de território.	649,661	UBS João XXX/ Território
Usuária pede informação sobre kit de colostomia.	650	CM/Ambulatório de Feridas
Falta de medicamentos.	651	Farmácia Municipal/ Medicamentos
Usuário reclama que sua consulta com médica oftalmologista foi desmarcada e reagendada para março 2020.	652	CM
Usuária reclama que sua consulta com médico ortopedista foi desmarcada por 2 vezes e reagendada para abril 2020.	653	CM
Usuária faz elogios à médica geriatra dra. Mariza.	654	CM
Usuária reclama que teve uma antecipação de consulta com médico otorrino, mas ao chegar na data agendada o médico estava de férias.	656	CM
Elogio na agilidade de atendimento e sugestão que exames de RX sejam encaminhados à unidade	657	UPA
Usuário solicita posição de agendamento de exame de paquimetria ultrassônica.	658	Regulação



## Conselho Municipal de Saúde de Vinhedo

Usuária solicita que procedimento de pequena cirurgia seja realizado urgente na Santa Casa.	659	CM
Usuária reclama que ninguém atende ao telefone e solicita previsão de agendamento de consulta com médico cardiologista.	660	SESA
Usuária solicita posição com data de cirurgia de Síndrome do Túnel do Carpo.	662	Regulação
Usuária reclama da demora da médica endocrinologista em fazer a receita e relatório do medicamento.	663	Policlinica
Usuário reclama que sua consulta foi cancelada e unidade não ligou com antecedência para avisá-lo.	664	CM

Abaixo a Ouvidoria do Conselho Municipal de Saúde também expõe o número de demandas por natureza, atendidas no período de verificação:

<b>Classificação</b>	
Reclamações	27
Reclamações/Solicitações	8
Reclamação/Elogio	1
Acolhimento	3
Informação	1
Acolhimento/Elogio	1
Solicitação	10
Solicitação/Elogio	2
Elogio	6
Elogio/Sugestão	1
Total	60

**Ouvidora do Conselho Municipal de Saúde: Ivone/Larissa**

## Ouidoria do Conselho Municipal de Saúde

### Relatório das Atividades

**Período: Dezembro de 2019**

Na prática da transparência de suas ações, a Ouvidoria do Conselho Municipal de Saúde expõe o demonstrativo relativo a **Dezembro/2019** e que compreende as atividades promovidas, assim como o motivo das manifestações registradas, incluindo reclamações, sugestões, denúncias, solicitações, acolhimentos, informações e elogios; número dos processos e unidades envolvidas.

Usuária reclama do atendimento da recepção, coordenação e funcionárias da limpeza	666	Centro Médico
Usuária reclama da demora para agendamento de psicopedagoga	667	UAMC
Usuário reclama de atrasos no cumprimento de horário de dentista	668	UBS Planalto
Elogio ao Secretário de Saúde – Flávio Moreira Alves	669	SESA
Usuária reclama da falta de “SEM PARAR” nos veículos da SESA e da falta de fixação das cadeiras	670	SESA
Usuária reclama que transporte não passou no local agendado para rota UNICAMP	671	Central de Transporte
Usuária reclama do novo procedimento para agendamento de consulta com cardiologista	672,673, 687	SESA/CM
Usuária reclama que não consegue a troca da receita de medicamento de uso controlado devido a não se adaptar a mesma	674	CM
Usuária reclama que médica neurologista faz mais de 1 hora de almoço	675	Policlínica
Usuário reclama que não consegue renovação de receita de medicação controlada e a consulta com a geriatra está agendada para fevereiro/20	676	CM
Usuária reclama de ter engravidado mesmo após ter sido realizada cirurgia de laqueadura e solicita ajuda para enxoval da criança	677	SESA
Usuária reclama da falta de instalação do aparelho de ar condicionado	678	Farmácia Alto Custo
Usuária reclama da demora para agendamento de exame oftalmológico	679	Regulação
Usuária reclama da demora para entrega de resultado de exame de mamografia	680	Regulação
Usuário reclama da falta de medicamentos	681	SESA/Medicamento
Elogio a toda equipe da Farmácia Municipal/ Elogio a enfermeira Simone CAPS	682	Farmácia CM/CAPS



## Conselho Municipal de Saúde de Vinhedo

Usuária reclama que atendimento parado por mais de 1 hora	683	UPA
Usuária solicita transferência de território	684	SESA/Território
Usuário reclama da demora para agendamento de cirurgia	685	Regulação
Usuária reclama da não realização de US morfológico devido a demora de agendamento	686	Regulação
Elogio à toda equipe	688	UBS Dr. Meirelles
Usuária reclama da péssima qualidade das fraldas	689	SESA
Usuária reclama de conduta médica	690	CM
Usuário reclama da demora para conseguir vaga para consulta de ortopedia	691/699	Policlínica
Usuária solicita transferência de território	692/697	SESA
Usuário reclama de conduta médica e falta de atendimento de ortopedia	693	Santa Casa/Ortopedia
Usuária reclama da demora para conseguir vaga para consulta de neurologia e não consegue a renovação de receita de medicamento controlado	694	Policlínica
Usuária reclama que foi agendada cirurgia oftalmológica, sem a mesma ter realizada avaliação cardiológica, o que resultou em não realização da cirurgia	695	Regulação
Elogio ao médico plantonista Dr. Jefferson	696	UPA
Usuário reclama que tinha apenas um recepcionista para atendimento, porem o atendimento estava parado pois mesmo estava cortando papel	698	Centro Médico

Abaixo a Ouvidoria do Conselho Municipal de Saúde também expõe o número de demandas por natureza, atendidas no período de verificação:

Classificação	
Reclamações	20
Reclamações/Solicitações	06
Acolhimento	01
Informação	01
Elogios	03
Solicitações	03
Total	34

**Ouvidora do Conselho Municipal de Saúde: Ivone/Larissa**