Câmara Municipal de Cascavel

ESTADO DO PARANÁ

CÂMARA MUNICIPAL DE CASCAVEL
26/02/24
Mazutti
Vereador - 1º Secretário

REQUERIMENTO Nº 32, DE 2024.
(Proponente: Vereadora Professora Liliam/PT)

CÂMARA MUNICIPAL DE CASCAVEL
Recebido em 22/02/24
Protocolo

Excelentíssimo Senhor Presidente da Câmara Municipal de Cascavel,

REQUEIRO, nos termos do art. 149, § 1º do Regimento Interno desta Casa de Leis, que seja encaminhado expediente à Secretaria Municipal de Saúde, solicitando informações acerca dos agendamentos e cancelamentos de consultas nas unidades de saúde do município, em especial, aqueles realizados perante o Consórcio Intermunicipal de Saúde do Oeste do Paraná - Cisop.

1. Qual é o procedimento exato para que os pacientes cancelem consultas agendadas perante o Cisop e também nas unidades de saúde do município?

2. Há algum sistema de agendamento de consultas online ou por aplicativo disponível para os pacientes do município de Cascavel? Em caso afirmativo, como os pacientes são instruídos a utilizar esse sistema para cancelar consultas?

3. Caso não exista um sistema de agendamento online ou por aplicativo disponível atualmente, a Secretaria de Saúde tem planos para implementar tal sistema no futuro? Em caso afirmativo, qual é o cronograma previsto para essa implementação e quais recursos estão sendo alocados para esse fim?

4. Considerando as dificuldades relatadas pelos pacientes para cancelar consultas por telefone, a Secretaria de Saúde está aberta a explorar outras formas de comunicação alternativas para esse fim, como mensagens de texto, aplicativos de mensagens instantâneas, ou ainda, a criação de um canal de atendimento exclusivo para o cancelamento de consultas? Em caso afirmativo, quais são as opções a serem consideradas e qual é o progresso atual nesse sentido?

5. Nas unidades de saúde do município ou na própria Secretaria de Saúde, existe um(a) servidor(a) ou setor designado especificamente para o atendimento de chamadas telefônicas relacionadas aos agendamentos e cancelamentos de consultas? Em caso negativo, a Secretaria de Saúde está considerando a implementação de tal estrutura para melhorar a eficiência do atendimento telefônico?

6. Existem medidas específicas sendo tomadas para melhorar a eficiência do atendimento telefônico nas unidades de saúde do município e na Secretaria de Saúde, a fim de facilitar o cancelamento de consultas pelos pacientes? Em caso afirmativo, quais são essas medidas ?

7. Além do cancelamento por telefone, existem outras opções atualmente disponíveis para os pacientes comunicarem sua impossibilidade de comparecer às consultas agendadas? Em caso afirmativo, quais são essas opções e como os pacientes são instruídos a utilizá-las?

8. Considerando as dificuldades enfrentadas pelos pacientes para cancelar consultas e a importância de garantir o acesso à informação, a Secretaria de Saúde tem planos para aumentar a

CONFERIDO
DIRETORIA LEGISLATIVA

divulgação das informações sobre os procedimentos de cancelamento e agendamento de consultas? Em caso afirmativo, quais estratégias estão sendo consideradas para melhorar a conscientização da população sobre esses processos?

É o que Requer. Sala das Sessões.
Cascavel, 20 de fevereiro de 2024.

Professora Liliam
Vereadora/PT

Justificação:

O presente Requerimento surge em decorrência da preocupação manifestada por munícipes que procuraram este mandato relatando que têm enfrentado dificuldades no processo de agendamento e cancelamento de consultas, não apenas nas unidades de saúde locais, mas também perante a própria Secretaria de Saúde.

A recente reportagem veiculada no dia 19 de fevereiro pela RPC TV, intitulada "Pacientes de Cascavel são os que mais faltam nas consultas do CISOP", evidenciou a relevância do tema, porém, trouxe à tona apenas uma parte do problema. Relatos de munícipes indicam que, além das faltas dos pacientes, há obstáculos significativos no processo de comunicação entre os usuários e as unidades de saúde, bem como a Secretaria Municipal de Saúde.

É importante ressaltar que, segundo os relatos recebidos, os pacientes têm encontrado dificuldades em realizar o cancelamento de consultas agendadas, devido à ineficiência no atendimento telefônico das unidades de saúde e da própria Secretaria de Saúde. Muitos afirmam que suas chamadas não são atendidas ou permanecem em espera por longos períodos, o que impossibilita a comunicação efetiva para cancelamento de consultas.

Além disso, a falta de um sistema de agendamento online ou por aplicativo também tem sido apontada como uma lacuna no processo, tornando ainda mais difícil para os pacientes gerenciarem seus compromissos médicos de forma eficaz.

Dessa forma, considerando a importância do acesso aos serviços de saúde e a necessidade de garantir uma comunicação eficiente entre os pacientes e as unidades de saúde, é fundamental que a Secretaria Municipal de Saúde forneça esclarecimentos sobre os procedimentos atuais de agendamento e cancelamento de consultas, bem como apresente medidas que visem melhorar a acessibilidade e eficiência desses serviços.

CONFERIDO DIRETORIA LEGISLATIVA