Câmara Municipal de Bertioga

Estado de São Paulo

Estância Balneária

Protocolo: 445/16
Data: 23/03/16 Hora: 08:20
Ofício: _____
Aprovado na 7ª SO, realizada
em 22.03.16 S/ adendo
_____ Presidente

INDICAÇÃO Nº 076 / 16

Assunto: Indicação para criação de procedimento de auditoria e consulta popular permanente por parte da Secretaria de Saúde, no que tange ao atendimento prestado aos Munícipes.

Ref: 001/16

Bertioga, 22 de Março de 2016

Excelentíssimo Sr. Presidente,
Nobres Vereadores:

Doutora Elisabeth Dotti Consolo, vereadora devidamente diplomada. uso de suas atribuições regimentais, vem com o devido acatamento, à presença deste Egrégio Plenário, expor e indicar o quanto segue:

É de conhecimento comum, que inúmeras reclamações esparsas tem sido feitas por conta do mal atendimento, falta constante de tato e criação de um primeiro impacto negativo quando do contato com o paciente nos mais diversos equipamento da Secretaria de Saúde.

Desta forma se faze necessário que esta vereadora exerça sua função não apenas como fiscalizadora do Município mas também como médica que antes de tudo deve se importar com o ser humano e sua constante melhora quando da qualidade de vida no Município.

Com efeito não resta outra alternativa senão através da presente indicação expor e por conseguinte indicar atitudes cabíveis e necessárias para a

Secretaria de Saúde e sua Diretoria de Administrativa e de Planejamento Estratégico (DAP).

Primeiro é eminentemente necessária uma ação direta de avaliação de perfil para que pessoas com personalidade mais introvertida e fechada para a exposição pública não seja colocada para atendimento direto ou primeiro atendimento com o público, ação esta que visa humanizar o atendimento às pessoas que já se encontram fragilizadas necessitando de atendimento médico.

Segundo, é primordial e urgente que se implante um programa de qualidade ao atendimento e auditoria de atendimento, não focado neste primeiro momento ao conteúdo médico interno e sim ao conteúdo social externo, sendo que é o momento de se produzir uma mudança no respeito ao paciente e no entendimento de suas reais necessidades como munícipe.

Assim sendo, deve ser implantados processos de auditoria permanente que tendam a rastrear os alto índices de reclamação e sanar tais índices;

Aludidos processos podem ser realizados através de:

1) Questionários in loco, aplicados por profissionais especialmente destinados a essa função nos mais diversos equipamentos da Secretaria de Saúde;

2) Formulários de consulta individual, entregues a pacientes e depositados em urnas lacradas com acesso apenas de funcionário designado para tanto pela DAP para tanto nos mais diversos equipamentos da Secretaria de Saúde;

3) Pesquisas realizadas por telefone, e-mail ou no próprio site da Prefeitura de Bertioga;

4) Pesquisa realizada pela DAP para avaliar a capacidade de atendimento médio, diário de cada um dos equipamentos da Secretaria de Saúde;

5) Outros mais que entenda a Secretaria de Saúde como útil para sanar as reclamações que vem ocorrendo.

Observados os preceitos regimentais, esta é a Indicação que vai devidamente subscrita.

ALFONSO DARI WEILAND
Vereador

Dra. Elisabeth Dotti Consolo
Vereadora

EDVALDO ALECRIM SILVA
1º Secretário

JOSÉ FELICIANO IRMÃO
2º Secretário

Marcia Regina Braz Lia
Vereadora

Ver. Antonio Rodrigues Filho
Vice-Presidente

LUIZ CARLOS PACÍFICO JR.
Vereador