



Prefeitura Municipal de Serrana - SP

Rua Tancredo de Almeida Neves, 176 - CEP 14.150-000
www.serrana.sp.gov.br e-mail info@serrana.sp.gov.br Telefone (16) 3987-9244

Serrana-SP, 30 de abril de 2025.

Ofício nº 038/2025-SMS/GAB

À

Câmara Municipal de Vereadores de Serrana

REF.: Resposta Ofício CMS nº90.

Segue as resposta referente ofício CMS nº 90 de competência a Secretaria Municipal de Saúde:

Item 2:

Este item solicita a realização de capacitação dos servidores públicos municipais, em especial, na área da saúde, para melhorar atendimento à população.

No tocante a este assunto, temos em Serrana no setor da saúde o Núcleo de Educação Permanente e Humanização (NEPH). As reuniões são realizadas bimestralmente e foi levantado recentemente em uma das últimas reuniões a necessidade de capacitação para os profissionais das recepções das unidades de saúde abordando temas como atendimento humanizado, postura profissional, ética e sigilo profissional.

Em articulação com o NEPH Regional com sede na DRS XIII, está sendo planejado um curso para estes profissionais do nosso município. O nome do curso será "(Re)-Significando o trabalho nas recepções das unidades de saúde", com 7 encontros de 4 horas no período da tarde em dia da semana a ser definido. Tal curso/treinamento tem previsão para início entre julho e agosto deste ano. Não obstante ao curso a ser realizado, as coordenações tem sido orientadas a treinar, conversar, orientas seu pessoal buscando o melhor atendimento e acolhimento aos pacientes que procuram nossos serviços nas Unidades de Saúde.



Prefeitura Municipal de Serrana - SP

Rua Tancredo de Almeida Neves, 176 - CEP 14.150-000
www.serrana.sp.gov.br e-mail info@serrana.sp.gov.br Telefone (16) 3987-9244

Item 5:

O setor de regulação interno, conhecido como sala 15, devido a grande demanda de pacientes com pedido de encaminhamentos para especialidades tanto internas como externas, em Clínicas ou ambulatorios de especialidades nos serviços credenciados pelo Estado, tem sido trabalhado também com revisão de seus processos e fluxos, e implantação de todo o sistema de informática, inclusive interagindo com o sistema do Estado, via DRS- REGULAÇÃO, buscando uma melhora no atendimento do grande número de pacientes que procuram o serviços, uma vez encaminhados pelas Unidades de origem. Com relação ao atendimento dos pacientes, entendemos deva haver o melhor acolhimento a estes pacientes, uma vez que já estão com situações de saúde a serem encaminhadas buscando solução. Um ponto importante é que os pacientes tenham conhecimento claro a respeito do que lhe foi solicitado pelos profissionais médicos, o que na revisão do sistema, entendemos que os pacientes devem receber na Unidade de origem o protocolo das consultas, exames e procedimentos solicitados. Nos reportando ao curso/treinamento para capacitação de profissionais na área de saúde, citado no item 2, acima, os profissionais desta área também farão parte deste treinamento, cujo o objetivo é melhorar o atendimento prestados neste setor.

Sendo o que se apresenta para o momento, reiteramos nossos votos de elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente,

José Carlos Moura
Secretaria Municipal da Saúde