



Câmara Municipal de Assis

Estado de São Paulo

Rua José Bonifácio, 1001 – CEP 19800-072 – Fone/Fax: (18) 3302-4144

Site: www.assis.sp.leg.br – e-mail: cmassis@camaraassis.sp.gov.br

Fls. 1

SOLICITA DO PODER EXECUTIVO A POSSIBILIDADE DE MELHORIAS NO ATENDIMENTO HUMANIZADO DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO-UPA

Considerando que este vereador é recorrentemente procurado por munícipes reclamando dos serviços da UPA;

Considerando que o consultor comercial Álvaro Santos teve uma experiência na Unidade de Pronto Atendimento e fez uma avaliação crítica muito importante que pode ajudar os gestores da UPA a identificar problemas e viabilizar soluções:

"Sofri um acidente de moto, essa semana, e fui para a UPA para tirar um raio-x. do braço. Passei um bom tempo aguardando e observando tudo. Sou consultor comercial e não há como estar num lugar sem analisar o trabalho da equipe, seja ela uma empresa privada ou pública.

Vamos aos fatos:

1. Durante o tempo que fiquei ali, pude perceber que muito, mas muito raramente você vê ou ouve um servidor sorrir e cumprimentar alguém de forma amistosa.

2. Quando o paciente é chamado e se aproxima do porteiro, com cara de poucos amigos, é recebido apenas com um gesto, que aponta a sala de triagem ou, no máximo diz, "tem que esperar que tem gente lá dentro, ainda".

3. Depois da triagem, o paciente deve voltar e esperar para ser atendido. Na triagem, a pessoa não explica nada sobre como funciona o procedimento de espera. No meu caso, depois de duas horas, voltei para perguntar se esqueceram de mim, pois todas as pessoas que estavam no salão quando cheguei e outras que chegaram depois, foram atendidas antes de mim. Me disseram que estava demorando porque precisavam priorizar hipertensos, crianças e pacientes com Covid. Esperaram eu me estressar com a demora do atendimento para, só depois, me explicarem o procedimento.

4. Quando finalmente o auto falante me chamou para ser atendido, pediu que eu me dirigisse diretamente à sala 4. Ao entrar, pois a porta estava aberta, cumprimentei a médica, que nem me respondeu, apenas disse, "espera para ser chamado".



Câmara Municipal de Assis

Estado de São Paulo

Rua José Bonifácio, 1001 – CEP 19800-072 – Fone/Fax: (18) 3302-4144

Site: www.assis.sp.leg.br – e-mail: cmassis@camaraassis.sp.gov.br

Fls. 2

5. Quando fui chamado, percebi que ela sequer olhava para mim, apenas para a tela do computador. Não fui examinado, apenas perguntou o que aconteceu e se eu tinha alergia a medicamentos. Ainda sem desviar os olhos do monitor, pediu que eu batesse na porta do raio-x e entregasse o mesmo requerimento que eu havia recebido na recepção.

6. Bati na sala de raio-x e logo uma mulher atendeu. Era uma paciente que estava saindo e disse que eu poderia entrar. entrei e cumprimentei a servidora que logo respondeu com a mesma cara de poucos amigos da mulher da recepção, do porteiro e da médica, "espere ser chamado!". Seria esse o padrão de atendimento da UPA? É assim em outros órgãos públicos de Assis?

7. Enquanto eu esperava num banco desconfortável do corredor, avistei uma pessoa em outra porta, que estava acompanhando um paciente. Ela estava reclamando da demora no atendimento e apontou um senhor de muita idade, sentando em outro banco, igualmente desconfortável, que também estava impaciente com a demora. Nisso, uma servidora saiu no corredor e disse em alta voz, para que a mulher e a quem mais se atrevesse a reclamar, a seguinte frase, "agora ninguém mais pode ter fome e hora para comer nesse lugar?!", em seguida voltou para sua sala. A paciente, ainda mais indignada, solta, "todo mundo tem direito, mas teria que ter alguém para substituir os funcionários, para não deixar os pacientes esperando tanto tempo.

8. Depois que entrei no raio-x, descobri que a servidora era simpática e me tratou bem, até me conduziu para o homem do gesso, que também foi muito atencioso comigo. Fiquei confuso, estariam eles ferindo o protocolo de atendimento ou, de fato, não existe um protocolo? Por que não tratam a todos assim e em todos os momentos, desde a entrada na UPA.

9. Por fim, tive que passar no consultório da médica para pegar o carimbo e a assinatura dela. Fiquei sem saber se colocaria a cara na porta para ouvir outro, "espere ser chamado" ou ficaria no corredor até que ela botasse a sua. Decidi arriscar. Me senti criança novamente, quando estava de castigo e arriscava perguntar para minha mãe se podia me liberar, um minuto depois da pena aplicada.

Saí de lá pensando, como pode uma médica, com aparência de 25 anos, trabalhar como se já estivesse com 70 anos, cansada da profissão e frustrada por não ter estudado veterinária.

Enfim. No final dessa minha experiência, cheguei a conclusão de que a maioria dos servidores públicos são tolos por atender os pacientes tão mal assim.

Servidores vivem se queixando das pessoas, das suas reclamações e impaciência, mas o que fazem para melhorar isso? Se armam preventivamente para combater os cidadãos com as mesmas "armas"? Isso é no mínimo estupidez.



Câmara Municipal de Assis

Estado de São Paulo

Rua José Bonifácio, 1001 – CEP 19800-072 – Fone/Fax: (18) 3302-4144

Site: www.assis.sp.leg.br – e-mail: cmassis@camaraassis.sp.gov.br

Fls. 3

Somente o amor, o cuidado e a empatia poderão desarmar a população contra os servidores. Não há sacrifício ou preço algum para olhar nos olhos das pessoas, sorrir e dizer um simpático bom dia. Servidores deveriam seguir a regra básica da educação humana, deveriam aprender a usar palavras como, olá, bom dia, boa tarde, boa noite, por favor, por gentileza, obrigado, me desculpe, com licença, seja bem vindo(a), estimo melhoras e até um toque no ombro da pessoa e um aperto de mão, se possível.

É possível que achem ridículo meu conselho, que digam que qualquer criança conhece essas regras. Mas aí eu ficarei ainda mais preocupado, pois se conhecem e não usam, não é por ignorância, mas por pura maldade.

Pessoas más, não podem trabalhar num lugar que cuida de pessoas doentes. Elas já chegam carregando um fardo de dor, sofrimento, angústia e medo. É papel fundamental dos servidores aplacar essa dor e não provocar dor maior.

Servidores da saúde, precisam entender que possuem um compromisso integral com cada paciente colocado sobre sua responsabilidade. Evidentemente que me refiro ao corpo e a mente. Até o senhor porteiro tem essa responsabilidade.

Evidentemente, também, que há muitos bons servidores que entendem e praticam esses princípios. Esses acabam pagando pela generalização das críticas.

A prefeitura deveria criar um protocolo de atendimento humanizado e promover treinamentos e supervisão para melhorar a qualidade do atendimento ao povo do qual é responsável, afinal de contas, é o povo quem paga o salário dessa gente toda.

Se me disserem que já existe um protocolo direi, sem medo então, que são mais incompetentes que eu imaginava, todos, governo e servidores.

Aprendam a respeitar os cidadãos e as cidadãs e conquistarão o mesmo respeito da parte deles e delas.

Gostaria de saber a opinião de mais pessoas. Será que só eu vi isso ou mais pessoas também tiveram a mesma observação?

#PREFEITURAASSIS, #prefeituramunicipalassis,
#camaramunicipaldeassis, #camaraassis, #vereadoresassis";

Considerando que umas das funções do vereador é levar os anseios da população ao poder executivo, venho através dessa indicação dar ciência ao poder executivo sobre a postagem e a respeitosa avaliação feita pelo usuário do Sistema Único de Saúde;



Câmara Municipal de Assis

Estado de São Paulo

Rua José Bonifácio, 1001 – CEP 19800-072 – Fone/Fax: (18) 3302-4144

Site: www.assis.sp.leg.br – e-mail: cmassis@camaraassis.sp.gov.br

Fls. 4

Indicamos à Mesa, nos termos regimentais, seja oficiado ao Prefeito Municipal, Senhor José Aparecido Fernandes, solicitando que Sua Excelência determine ao Departamento competente, que proceda estudos no sentido da POSSIBILIDADE DE MELHORIAS NO ATENDIMENTO HUMANIZADO DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO-UPA.

SALA DAS SESSÕES, em 25 de abril de 2022.

FERNANDO SIRCHIA
Vereador - PDT