



PREFEITURA
BOTUCATU

TRANSPARÊNCIA, DIGNIDADE E TRABALHO

Secretaria Municipal de Saúde

Rua Major Matheus, 07- Vila dos Lavradores- CEP- 18.609-083

Fone: Atendimento ao público (14) 3811 1100/ E-mail: saude@botucatu.sp.gov.br

Botucatu, 26 de Março de 2018

Of. nº 53/18 – Gabinete do Secretário
AGS/sbt

Exmo. Sr. Doutor
IZAIAS COLINO
DD. Presidente da Câmara Municipal
Botucatu-SP.

André Gasparini Spadaro, Secretário Municipal de Saúde vem, perante Vossa Excelência, em atenção ao respeitável Requerimento nº 191, aprovado em Sessão Ordinária de 19/03/2018, da lavra do Excelentíssimo Senhor Vereador Izaías Colino, através do qual solicita *realizar estudos e informar sobre a possibilidade de viabilizar o agendamento de consultas médicas por telefone nas unidades de saúde de nosso município, às pessoas previamente cadastradas nas mesmas, proporcionando melhor distribuição das consultas ao longo do dia, evitando filas e, conseqüentemente, diminuindo o tempo de espera por atendimento*, esclarecer o que segue:

Que o agendamento de consultas nas unidades de saúde do município envolve um processo de acolhimento e de escuta qualificada realizado por profissionais das unidades, para melhor entendimento das necessidades individuais de cada paciente. Esta avaliação de prioridades e otimização das agendas de consultas não pode ser realizada adequadamente através de contatos telefônicos.

O agendamento de consultas por telefone tem o potencial de preencher as vagas disponíveis sem critérios adequados, prolongando o tempo de espera por consultas eletivas de modo significativo. Adicionalmente, poderá elevar as taxas de absenteísmo nas consultas, privando usuários com maiores prioridades de um atendimento.

Por fim, do ponto de vista estritamente técnico e operacional, seriam necessárias medidas como instalação de linhas telefônicas exclusivas e dedicadas a esta finalidade, além de contratação adicional de recursos humanos para compor centrais de atendimento telefônico nas unidades.

Assim, o agendamento de consultas por telefone é avaliado no momento como uma medida inviável. Alternativamente, entendemos que o agendamento de consultas deve ser um processo diário, ininterrupto, sem datas específicas e programadas para sua ocorrência, para evitar filas. Esse tema está em constante debate com a coordenação das unidades e parceiros envolvidos, para melhoria do processo de agendamento das consultas eletivas.



PREFEITURA
BOTUCATU

TRANSPARÊNCIA, DIGNIDADE E TRABALHO

Secretaria Municipal de Saúde

Rua Major Matheus, 07- Vila dos Lavradores- CEP- 18.609-083

Fone: Atendimento ao público (14) 3811 1100/ E-mail: saude@botucatu.sp.gov.br

Informa, ainda, que tão logo as medidas sejam efetivadas, Vossa Excelência será devidamente informada, tão só pelo fato de ser interlocutor da demanda.

Atenciosamente

André G. Spadaro
Secretário de Saúde

André Gasparini Spadaro
Secretário Municipal de Saúde