



OUVIDORIA MUNICIPAL 063/2025

Encaminhado ao Setor de Saúde.

REF. Reclamação

Solicitação: O munícipe compareceu a esta Ouvidoria para relatar insatisfação quanto ao atendimento recebido em relação a um procedimento de limpeza de ouvido, solicitado inicialmente há aproximadamente 15 dias.

Segundo informado, o paciente procurou a Unidade Mista de Saúde (UMS), onde foi orientado de que o referido procedimento não era realizado no local, sendo indicado que buscasse atendimento na Unidade Básica de Saúde (UBS) da Cohab. Ao dirigir-se à UBS mencionada, o paciente novamente teve o procedimento negado, recebendo a orientação de procurar o setor de Fisioterapia.

Ainda conforme relato, uma funcionária da UBS Cohab entrou em contato com a Fisioterapia, que orientou o paciente a comparecer presencialmente. Contudo, ao chegar no setor de Fisioterapia, o munícipe foi novamente informado de que o procedimento não era realizado ali, sendo redirecionado de volta para a UMS. Diante das divergências nas informações recebidas e da ausência de resolução do seu problema, o paciente não sabe a quem recorrer, sentindo-se desassistido pelo sistema de saúde municipal.



PREFEITURA MUNICIPAL DE DUMONT

ESTADO DE SÃO PAULO



É importante destacar que a higienização auricular, quando necessária, é um procedimento simples, porém essencial para a saúde do paciente, podendo evitar complicações como dor, infecções, perda auditiva temporária ou agravos mais sérios. O não atendimento adequado e a ausência de direcionamento claro configuram falha na comunicação e na resolutividade da rede municipal de saúde.

Ressalta-se também que as recepções das unidades de saúde não devem decidir ou informar aos pacientes se determinado procedimento é realizado ou não, uma vez que tal decisão deve partir de avaliação médica em pronto atendimento ou consulta agendada. É dever das recepções realizar o correto acolhimento e encaminhamento para atendimento médico, de forma que o profissional de saúde seja quem avalie a real necessidade do procedimento, garantindo segurança e respaldo clínico ao paciente. Peço por favor uma resposta/orientação.

Atenciosamente,
Ouvidoria Municipal.

Dumont, 01 de Setembro de 2025.