

Poços de Caldas, na data da assinatura eletrônica.

Senhor(a) Presidente:

Em atenção ao Requerimento nº 2407/2025, de autoria do(a) vereador(a) Flávio Togni de Lima e Silva, contendo “Pedido de Informações, advindo da Ouvidoria desta Casa, sobre prazos e procedimentos adotados para a entrega de exames laboratoriais nas unidades básicas de saúde do município.”, cumpre-me informar:

“1. Qual é o prazo médio atualmente praticado para a entrega dos exames laboratoriais realizados nas Unidades Básicas de Saúde do município?”

O prazo médio para a entrega dos exames laboratoriais realizados nas Unidades Básicas de Saúde do município é de aproximadamente 15 a 20 dias. Contudo, esse período pode variar conforme o tipo de exame solicitado, sendo que alguns resultados ficam disponíveis no mesmo dia. Cada unidade de saúde estabelece seu fluxo interno de entrega, de acordo com sua organização e demanda.

“2. Considerando que exames laboratoriais de baixa complexidade usualmente apresentam resultados em até 72 horas após a coleta, qual a justificativa para a previsão de 20 dias informada à paciente? Esse prazo estendido é adotado de forma padronizada em todas as unidades de saúde da rede municipal?”

Os exames laboratoriais de baixa complexidade realizados no Laboratório da Policlínica Central são processados e finalizados no mesmo dia da coleta. No entanto, a disponibilização dos resultados às Unidades de Saúde da Família (PSFs) ocorre, em geral, por meio de malote físico, o que pode prolongar o tempo até a chegada ao solicitante. Em situações justificadas como urgentes, é possível o envio do resultado por e-mail à unidade solicitante, com total observância à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Considerando o tempo necessário para transporte via malote e o fluxo interno de processamento, as Unidades Básicas de Saúde adotam, de forma padronizada, o prazo de até 20 dias para a entrega dos resultados laboratoriais aos pacientes.

“3. A coleta de material para os exames laboratoriais é realizada em todas as UBS's? Se a resposta for negativa, listar em quais unidades esse atendimento é

realizado. Onde são atendidos os pacientes das UBS's que por ventura não realizam a coleta?"

A maioria das Unidades de Saúde da Família (PSFs) realiza coleta de material para exames laboratoriais. Nos casos em que a unidade não dispõe deste serviço, os pacientes são encaminhados diretamente ao Laboratório da Policlínica Central, sem necessidade de agendamento prévio. Atualmente, as coletas são realizadas nas seguintes unidades: Vilas Unidas, Country Club, Regional Leste, Bortolan, Cascatinha, Chácara Alvorada, COAB I, COAB II, Dom Bosco I e II, Estância São José, Jardim Kennedy I e II, Jardim São Paulo, Maria Imaculada, Nova Aurora, Parque Esperança I, II e III, Parque Pinheiros, Santa Ângela, Santa Augusta, Santa Rosália, Santana, Vila Menezes, São Bento, Caio Junqueira, Flores, Itamaraty III, São Sebastião e Vila Nova.

"4. A Administração Pública Municipal possui sistema informatizado que permita ao usuário a consulta remota dos resultados de exames laboratoriais? Em caso negativo, há estudos ou projetos em andamento visando à implementação desse recurso?"

Atualmente, a Administração Pública Municipal não dispõe de sistema informatizado que permita ao usuário consultar remotamente os resultados de exames laboratoriais. No entanto, encontra-se em fase final de implantação o programa de interfaceamento laboratorial, que viabilizará esse tipo de serviço, proporcionando maior agilidade e comodidade no acesso às informações pelos usuários.

"5. Qual a justificativa formal apresentada pela unidade de saúde para a alegada impossibilidade de avisar os pacientes sobre a disponibilidade dos resultados de seus exames laboratoriais?"

Devido ao elevado volume de exames laboratoriais, consultas com especialistas e demais procedimentos, as unidades de saúde não dispõem de recursos humanos suficientes para realizar contato telefônico individualizado com todos os pacientes. Considerando que ainda não está disponível o sistema de interfaceamento laboratorial, que possibilitaria o envio automatizado de avisos por e-mail ou aplicativos de mensagens, a unidade adota como procedimento a entrega, no ato da coleta, de um protocolo contendo a data e o horário previstos para a disponibilização dos resultados.

"6. Tendo em vista que muitos pacientes enfrentam limitações de mobilidade, compromissos laborais ou condição etária avançada, existe viabilidade técnica e administrativa para que as Unidades Básicas de Saúde realizem contato ativo com os pacientes, a fim de informá-los sobre a liberação dos resultados de

exames? Se a resposta for negativa, justificar tecnicamente a inviabilidade.”

Não. No momento, devido à alta demanda de atendimentos e à limitação de recursos humanos, não é viável realizar contato ativo com todos os pacientes que realizaram exames laboratoriais. Contudo, com a futura implantação do sistema e-SUS Regulação e do programa de interfaceamento laboratorial, espera-se a otimização dos fluxos de trabalho, possibilitando que profissionais administrativos possam futuramente dedicar-se a esse tipo de atividade de maneira mais estruturada e eficiente.

“7. Qual é a média semanal de exames laboratoriais entregues por UBS? Encaminhar relatório contendo a quantidade de exames realizados e efetivamente entregues nos últimos 12 (doze) meses, discriminados por unidade.”

Não dispomos de relatório específico contendo a quantidade de exames entregues por unidade. No entanto, é possível informar a quantidade mensal de exames solicitados por meio do Prontuário Eletrônico do Cidadão. No mês de julho, por exemplo, foram solicitados 7.286 exames, na UBS Regional Sul, conforme relatório anexo.

“8. Quantos servidores, por unidade de saúde, são designados para atividades administrativas, tais como agendamento de consultas, marcação de exames e entrega de resultados?”

Todas as unidades contam com, no mínimo, um auxiliar administrativo. Nas unidades com duas, três ou quatro equipes, há também o apoio de profissionais do programa “Posso Ajudar”, que auxiliam nas atividades administrativas.

“9. Qual é a orientação institucional atualmente em vigor quanto à comunicação com os pacientes após a coleta de exames? Existe algum impedimento normativo ou administrativo que inviabilize o contato direto com o paciente, seja por telefone ou outro meio de comunicação?”

Nas coletas realizadas no Laboratório da Policlínica Central, todos os pacientes recebem, imediatamente após o procedimento, um comprovante contendo a data da coleta, o nome completo do paciente, bem como o dia e o horário em que deverá comparecer para a retirada do resultado. Não há, no momento, impedimento normativo ou administrativo para o contato direto com o paciente. No entanto, a prática institucional vigente prioriza a entrega presencial dessas informações, no ato da coleta, garantindo o registro formal e a segurança dos dados.

Atenciosamente,

JOSÉ GABRIEL PONTES BAETA DA COSTA
Secretário Adjunto de Saúde

EXMO(A). SR(A).
DOUGLAS EDUARDO DE SOUZA
DD. PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL