



Estado de Mato Grosso
Prefeitura Municipal de Juara
Secretaria Municipal de Saúde

OFÍCIO Nº 1730/2025 – SMS/GS.

Juara, 08 de outubro de 2025.

A Ilma Senhora
Patrícia Alves Vivian da Guia
MD: Presidente
Câmara Municipal de Juara

Assunto: Resposta Ofício nº 337/GP/2025

Ilma. Senhora,

Servimo-nos cordialmente do presente, primeiramente para cumprimentá-la e na oportunidade em atenção ao Ofício nº 337/GP/2025, prestar as seguintes informações, a saber:

Em atenção ao ofício supracitado, informamos que, embora não tenha sido mencionado o nome do paciente, destacamos um caso recente ocorrido entre o Hospital Regional Hilda Strenger Ribeiro e esta Central de Regulação Municipal.

Informamos que inicialmente o Núcleo Interno de Regulação (NIR) do referido hospital entrou em contato diretamente com a paciente para avisá-la que havia sido agendada consulta com especialista para o dia 01/10/2025, porém para avisar sobre o cancelamento e nova data o NIR-Nova Mutum entrou em contato, por meio do número de telefone particular de uma servidora da Central municipal de regulação para corroborar o reagendamento. Contudo, em razão do elevado volume de mensagens recebidas em seu número pessoal, a servidora não visualizou a referida comunicação em tempo hábil, o que resultou no deslocamento da paciente até o hospital sem que a consulta pudesse ser realizada. Diante do ocorrido, ao tomarmos ciência a Central de Regulação questionou o NIR do Hospital Regional Hilda Strenger Ribeiro quanto à comunicação dos agendamentos e reagendamentos pois divergiram entre paciente e unidade de regulação, em momentos diferentes, o que causou tamanho transtorno ao paciente, mas até o presente momento, não obtivemos retorno.

Com o intuito de evitar novos transtornos e constrangimentos aos usuários do sistema de saúde, solicitamos ao NIR do Hospital Regional Hilda Strenger Ribeiro que todas as comunicações destinadas aos agendamentos, cancelamentos entre outros, sejam realizadas exclusivamente pelos canais oficiais da Central de Regulação Municipal, ou Secretaria Municipal de Saúde, seja, telefone institucional e/ou e-mail corporativo.



Estado de Mato Grosso
Prefeitura Municipal de Juara
Secretaria Municipal de Saúde

Informamos, ainda, que essa orientação será estendida às demais unidades de saúde de referência do estado, com o objetivo de assegurar maior eficiência na comunicação, evitar deslocamentos desnecessários de pacientes e garantindo a continuidade do cuidado de forma segura e organizada.

Sem mais para o momento, aproveitamos o ensejo para reiteirar votos de elevada estima e consideração.

Atenciosamente,


Maisa Figueiredo de Sousa
Secretária Mun de Saúde
Port. 006/2025 de 02/01/25