



PORTAL 156

Detalhes da Solicitação - Protocolo 1564283142026

Data de criação: 06/09/2026

Dados Gerais

Protocolo: 1564283142026

Assunto: DENÚNCIA - GERAL

Status: Nova

Descrição:

Prezados(as), Venho registrar uma denúncia e solicitar esclarecimentos sobre o atendimento da minha mãe, Leno Tavares Filgueira Santos, de 70 anos, na UPA General Carneiro, no dia 05/09/2026. Minha mãe mora em Sorocaba há aproximadamente três anos. No momento em que sofreu a fratura do punho, porém, estava em viagem a São Paulo, motivo pelo qual precisou realizar a cirurgia no Hospital Regional de Taipas, onde foram colocados fios de Kirschner. Cerca de 23 dias após o procedimento, ela apresentou muito inchaço, dor intensa e grande quantidade de pus saindo do braço. Procuramos atendimento médico com urgência e, após avaliação e exames realizados na UPA, foi constatada infecção, inclusive com alteração no exame de sangue. Chegamos por volta das 14h. Ela foi atendida, medicada, realizou raio-X e a Dra. Priscila solicitou sua transferência para avaliação de um ortopedista. Ficamos aguardando uma vaga desde aproximadamente 16h30. Por volta das 23h, percebemos que outro paciente, um rapaz mais jovem que havia chegado depois da minha mãe e que, pelo que presenciamos, apresentava um quadro aparentemente menos grave, havia conseguido a transferência antes dela. Ele havia sofrido um corte no dedo e sequer estava com acesso para medicação naquele momento. Nós questionamos por que a transferência dele havia sido liberada antes da da minha mãe, considerando que ela tinha 70 anos, havia passado por uma cirurgia recentemente, estava com muita dor e apresentava uma infecção já constatada nos exames. Foi somente após esse questionamento que fomos informadas de que o CROSS havia enviado, por volta das 17h, uma mensagem solicitando a informação sobre o hospital onde minha mãe havia realizado a cirurgia. Fomos informadas de que essa mensagem não havia sido respondida pela profissional responsável antes da troca de plantão, às 19h. É justamente esse fato que queremos que seja apurado. Por que uma solicitação do CROSS enviada às 17h não foi respondida? Quem era responsável por acompanhar essas solicitações? Houve conferência das pendências antes da troca de plantão? A informação foi devidamente passada para a equipe seguinte? Queremos entender se essa falha fez com que a solicitação da minha mãe não avançasse adequadamente

na regulação e por que isso só foi descoberto depois de horas de espera e após nosso questionamento. Também considero fundamental destacar a importância de os profissionais estarem devidamente identificados por crachá durante o expediente. Não conseguimos identificar todos os profissionais envolvidos, e isso dificulta saber quem era responsável por cada etapa. Identificação é uma questão de transparência e responsabilidade, tanto para o paciente quanto para a instituição. Infelizmente, após todo esse transtorno, estamos tendo que pegar a estrada até São Paulo com minha mãe para buscar atendimento no hospital onde ela realizou a cirurgia, pois não conseguimos resolver adequadamente a situação na UPA. Faço questão de registrar também que a enfermeira que nos atendeu junto à equipe das ambulâncias foi extremamente atenciosa e humana, e merece nosso reconhecimento. Não busco uma resposta genérica sobre “demora na regulação”. Quero saber o que realmente aconteceu com a solicitação da minha mãe, quem recebeu a mensagem do CROSS, por que ela não foi respondida e por que uma paciente de 70 anos, recém-operada, com infecção constatada e muita dor permaneceu tantas horas aguardando. Espero uma resposta clara e fundamentada após a apuração dos registros do atendimento. Atenciosamente, Lígia Karina Filgueira Santos Telefone: (22) 99747-7718 Filha da paciente Leni Tavares Filgueira Santos

Endereço

Avenida General Carneiro, nº 1.670 – Cerrado/Vila Lucy, Sorocaba – SP, 1670. - Vila Lucy.
Complemento: UPA.
Ponto de referência: UPA.
Sorocaba/São Paulo

Resolução

Data de fechamento: Não concluída

Resolução:

Sem resolução até o momento

Responsável: Desconhecido

Canais de Consulta:

Site: <https://atendimento156.sorocaba.sp.gov.br>

Telefone: 156

Casa do Cidadão