

## PERGUNTAS FREQUENTES DE PACIENTES

1 – Perguntam sobre valores de consulta ou exames, principalmente exames de imagem:

**Resposta: Informamos que todos os nossos procedimentos são realizados pelo SUS, e damos informação de como proceder.**

2 – Pedem informações de como conseguir consulta ou exames, especificamente de imagem;

**Resposta: Informamos se o paciente já estiver de posse do encaminhamento, é só procurar a secretaria de saúde do município para marca o procedimento solicitado, caso contrário, devera passar por um Clínico Geral na Unidade Básica de Saúde (Posto de Saúde) para uma avaliação, que o encaminhara para atendimento na Policlínica, e que depois que entra para o nosso atendimento ele pode usufruir de vários serviços ofertados sem a necessidade de volta para o município fazer a regulação.**

3 – Procuram muito por especialidades que não estão dentro das ofertadas pela Policlínica, principalmente por Psiquiatra;

**Resposta: Informamos que não está dentro das ofertadas na Policlínica.**

4 – Perguntão se faz cirurgia em geral;

**Resposta: Informamos que fazemos pequenos procedimentos que não necessitam de internação.**

5 – Perguntam muito por vagas de retorno e também quando terá vaga para ressonância;

**Resposta: Informamos que a agenda abrem sempre no início do mês e que o paciente deverá ligar para a parti marcar o retorno, em relação a ressonância informamos que existe uma demanda muito alta e que pode demorar para a marcação do exame, mas quando for marcado o paciente será avisado.**

6 – Outro questionamento e por que são encaminhados para o Serviço Social;

**Resposta: Informamos que são protocolos para fechar o atendimento da equipe multidisciplinar, e que o paciente que precisar de alguma assistência será fornecido orientado como proceder.**

7 – Perguntam sempre quais as especialidades e exames que são ofertados pela Policlínica.

**Resposta: Geralmente mostramos todos os nossos serviços disponível e como usufruir desses serviços.**

**Anísia Vieira**  
**Assistente Ouvidoria**