



Secretaria de Estado de Saúde de São Paulo.
Sistema Ouvidor SES/SP On Line.



UNIDADE

DRS XVI Sorocaba

Endereço	Rua Direitos Humanos, 123	Bairro	Jd. do Paço Sorocaba - SP
Município	601 Sorocaba	Unid Contato	(15) 3233-7549
E-Mail	drs16-ouvidoria@saude.sp.gov.br	atendimento	2º feira à 6º feira das 9 às 12 horas e das 14 às 16 horas

NOME

CLELIA MARIA PINOTTI FON

Nascimento	22/01/1960	CPF	12266474804	Cartão SUS	702 8066 6972	Endereço	Rua Arthílio Nardi	Bairro	Jardim Saira
00:00:00				0568					
Cidade	Sorocaba	Telefone	1599610490	Celular	15991420627				

DADOS DA MANIFESTAÇÃO

Protocolo *	Data Manifestação	Atendimento
1.138.025	26/11/2025	827.164
Tipo	Classificação	Status
E- mail	Solicitação	Encaminhado
Envolvido		
SMS Sorocaba		

DESCRIÇÃO DE MOTIVOS

Motivo	Motivo I
Assistência à Saúde	Exames
Motivo II	
Laboratório Clínico	

MANIFESTAÇÃO OUVIDORIA / SAU

Data Lançamento
26/11/2025 17:04:00

Atendido por

Recebemos manifestação de Ouvidoria por e-mail a qual retransmitimos na íntegra: Prezados, boa noite. Espero que estejam bem! Me chamo Caroline e sou neta da Sra. Clelia Maria Pinotti Fon. Venho por meio deste solicitar intervenção urgente referente ao agendamento do exame de Biópsia de Laringe (corda vocal) por LD, solicitado em caráter de urgência e que aguarda agendamento há mais de 6 meses. Minha avó apresenta dores constantes na região do pescoço, queimação, desconfortos e possui histórico familiar extremamente relevante para câncer de cabeça e pescoço (três irmãos acometidos, dois deles falecidos). Além disso, ela é tabagista, o que aumenta consideravelmente o risco clínico. Segue a linha do cuidado já realizada: Gastroenterologista: Dr. Roberto M. O. Ayres (CRM 76901), que a encaminhou a UBS para agendamento para avaliação com otorrinolaringologista. Otorrino: Dra. Aline Lopes Figueira (CRM 197432), que, em 02/04/2025, realizou nasofibrolaringoscopia (resultado: leucoplasia PVD). Nesta mesma data, emitiu contrarreferência URGENTE direcionando minha avó ao Hospital Regional de Sorocaba para avaliação com otorrino cirurgião. Hospital Regional de Sorocaba Consulta

cirurgia cabeça e pescoço: Dra. Idalia Fabris Gama vertuan (CRM 132699), que realizou consulta em 27/05/2025 e solicitou o exame de Biópsia de Laringe (corda vocal) por LD, devido a lesão em corda vocal a esclarecer. Com o pedido em mãos, minha avó compareceu a UBS Vila Fiore (Sorocaba) em 27/05/2025, mas até o momento nenhum agendamento foi realizado. Ao tentar contato, a UBS apenas informa que é preciso aguardar, sem previsão, sem protocolo e sem fluxo claro. Minha vó é tabagista crônica, possui lesão em corda vocal não esclarecida com leucoplasia evidenciada em exame, histórico familiar significativo de câncer (3 irmãos, 2 óbitos) e pedido médico classificado como urgente. O risco de evolução maligna em casos como este é amplamente reconhecido. A espera atual ultrapassa 6 meses, o que não é compatível com o quadro clínico, nem com os direitos garantidos pelo SUS. Conforme a Lei n 8.080/1990, a Lei n 8.142/1990 e os princípios do SUS: O usuário tem direito à integralidade do atendimento, o que inclui diagnóstico em tempo oportuno. Situações classificadas como urgentes não podem ser submetidas a fila comum sem priorização clínica. O SUS garante acesso contínuo e resolutivo, e longas esperas para exames diagnósticos, especialmente quando há suspeita de neoplasia, configuram violação do princípio da oportunidade do cuidado. A Política Nacional de Regulação determina que casos suspeitos de câncer devem ter vias rápidas de acesso, com prazos acelerados para diagnóstico. A Lei Federal n 12.732/2012 (Lei dos 60 dias) determina que pacientes com suspeita de câncer devem receber início do tratamento no menor prazo possível, o que inclui celeridade nos exames necessários ao diagnóstico. Portanto, a ausência de agendamento por tempo tão extenso contraria a legislação e diretrizes nacionais de cuidado oncológico. Diante do exposto, solicito: Abertura imediata de protocolo referente a este caso; Agendamento urgente da Biópsia de Laringe solicitada em 27/05/2025; Esclarecimento do fluxo regulatório e motivo do atraso; Informações sobre: posição na fila, previsão real de agendamento, unidade responsável pelo procedimento. Ressalto que a situação é urgente e de alto risco e que não houve retorno efetivo da UBS desde maio. Dados da paciente: Nome: Clelia Maria Pinotti Fon CPF: 122.664.748-04 Cartão SUS: 702 8066 6972 0568 Unidade de referência: UBS Vila Fiore Sorocaba Exame solicitado: Biópsia de Laringe (corda vocal) por LD Pedido emitido em: 27/05/2025 Classificação: URGENTE