

Aos 15 dias do mês de setembro de 2022, às 14h30, reuniram-se os membros do Conselho Gestor da Santa Casa de Misericórdia de Jacareí, estando presentes: **Conselheiros Titulares – Seguimento Usuários:** Daniel Gantner Freire e Eliana Aparecida Sant' Ana Rabello de Araújo - **Suplentes:** Mariângela Ferreira da Silva e Francisco de Assis Sant' Ana - **Conselheiros – Seguimento Funcionários Titular:** Andrea Aparecida Castilho Caldas - **Conselheiros - Seguimento Administração Titular:** Ana Cristina Nascimento Quina de Siqueira Prado. **Representantes da Secretaria Municipal de Saúde:** Mazinho Melo. **Ouvinte:** Mônica Mara Cordeiro Machado. **Pauta:** Crachá de identificação dos conselheiros, Caixa de sugestões (melhoramentos/fluxo de abertura das urnas), Resultados da Ouvidoria, Dados das cirurgias efetuadas e visita dos conselheiros no hospital. Ao início a reunião foi colocada sobre a questão do crachá de identificação dos conselheiros, e o Mazinho informa que já está pronto e será encaminhado para a Santa Casa fazer a entrega para os Conselheiros. Referente à Caixa de Pesquisa de Satisfação (melhoramentos/fluxo de abertura das urnas), quanto ao impresso antigo que não consta a autorização do solicitante para divulgação da pesquisa e o novo impresso contém, o Daniel sugere de utilizar apenas o novo impresso com a autorização do solicitante e a Ana informa que vai levantar a quantidade do impresso antigo para equalizar essa questão. Quanto ao período de abertura das caixas da Prefeitura a Ana informa que para uma melhor programação, a caixa de Pesquisa de Satisfação da Prefeitura poderia ser aberta quinzenalmente, sendo a primeira no final do mês a segunda em reunião do Conselho e todos aprovam essa medida. Referente à visita beira leito o Mazinho coloca que por questões técnicas, legais e de segurança não é permitida, considerando que além de ser invasiva para o paciente, devemos estar atentos os riscos de contaminação. Disse que quando há uma denuncia pontual para o Conselho, o mesmo acionar um representante do hospital, para juntos verificarem o que está acontecendo. O Daniel informa que normalmente recebe de duas a três ligações por semana solicitando a intervenção do Conselho. Explica que e a maioria dos problemas não está relacionada diretamente ao hospital e os demais são de fácil resolução e que normalmente orienta para que os solicitantes procurem pela Ouvidoria do hospital para sanar suas questões. Referente aos Resultados da Ouvidoria a Ana informa que no mês de agosto foram registrados 165 atendimentos, sendo 106 elogios e 32 reclamações e 27 sugestões. O setor mais elogiado foi a Clínica médica Cirúrgica, a Ana informa que hoje foi oferecido um café para os colaboradores deste setor, plantão impar e amanhã será oferecido um café para o plantão par, a Ana informa que esta uma forma de prestigiar o bom trabalho realizado pela equipe de assistência. Disse que o setor mais criticado foi a Clínica Médica B e foi elaborado um documento (Plano de Ação) para equalizar as pontuações. Disse que também será aplicado esse plano de ação para o Agendamento que foi o segundo mais criticado. A Ana explicou que nesse setor temos casos de pacientes que estão aguardando agendamento cirúrgico, porém não tem



Handwritten signatures in blue ink at the bottom of the page, including names like Daniel, Mazinho, Ana, and others.

prioridade médica sinalizada. Tipo de contato: presencial 15, telefone 3, WhatsApp 12, Demanda externa 12, site 6 Pesquisa de Satisfação 106 e pesquisa da prefeitura 11. Dados das cirurgias efetuadas, Ana informa que no mês de agosto foram realizadas 670 cirurgias, sendo 557 eletivas (Plano Operativo e mutirões) e 113 Cirurgias de Urgência. Eliana informa que tem uma paciente que teria uma cirurgia de vesícula ainda neste mês e devido a um problema no trabalho foi orientada por terceiros a solicitar para adiar a cirurgia, disse que ao procurar o hospital, foi informada para retornar em outubro para fazer por escrito e não compreendeu a conduta do hospital e a Ana ficou de verificar esse caso e dar o devido retorno. Eliana informa que está gostando de ver o andamento da Santa Casa e parabeniza a Gestão pelo trabalho. Daniel informa que tem recebido vários elogios pelo trabalho do hospital o classifica como mais humanizado. Nada mais havendo a tratar a reunião encerrou-se às 15h52, sendo a presente Ata lavrada por mim, Mônica Mara Cordeiro Machado, que após lida e achada conforme vai assinada por todos os presentes.

[Handwritten signatures in blue ink]
Daniel
Eliana
Ana
Mônica Mara Cordeiro Machado
Mônica
Mônica
Mônica
Mônica