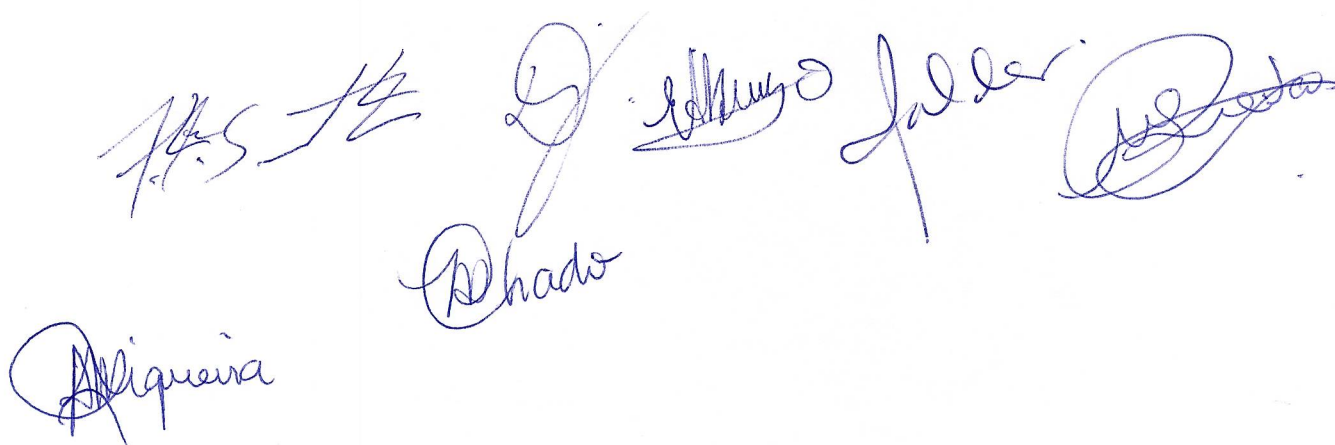


Aos 17 dias do mês de maio de 2023 às 14:30 , reuniram-se os membros do Conselho Gestor da Santa Casa de Misericórdia de Jacareí, estando presentes: **Conselheiros Titulares – Seguimento Usuários:** Daniel Gantner Freire e Eliana Aparecida Sant' Ana Rabello de Araújo - **Suplentes:** Francisco de Assis Sant' Ana e Mariângela Ferreira da Silva **Conselheiros – Seguimento Funcionários:** Andrea Castilho Caldas - **Conselheiros - Seguimento Administração: Titular** Ana Cristina Nascimento Quina de Siqueira Prado. **Demais participantes:** Mônica Mara Cordeiro Machado. **Pauta:** Indicadores do setor de ouvidoria maio-2023 e Visita ao Centro Oftalmológico. Ao início da reunião a Ana explicou que no Centro oftalmológico foi firmado um mutirão de 12.000 consultas oftalmológicas. Explicou ainda, sobre o fluxo para o atendimento dos pacientes que estão sendo agendados pela Central de Regulação. Em seguida, foi apresentado os resultados computados pelo setor de Ouvidoria. No mês de abril foram registradas no total 206 pesquisas, sendo 154 elogios, como percentual de 75% de elogio, 13 reclamações, 3 sugestões e 36 solicitações. O setor mais elogiado foi o da Clínica Médica A com 48 elogios e também foi o mais criticado com 6 reclamações, referente a postura de uma colaboradora, porém ao fazer o processo de investigação os próprios reclamantes pediram para desconsiderar a pesquisa pois uma das acompanhantes que estavam no quarto da CMA solicitou para fazer a reclamação, porém não gostariam de dar andamento. Ana informa que tivemos um caso na CMA de uma paciente que quebrou a antena de uma TV por não querer assistir naquele dia. Informa que o setor de Hotelaria conversou com a paciente e a mesma se desculpou pelo ocorrido. No contexto geral tivemos o grau de satisfação ótimo com 110 manifestações. Em seguida o Daniel informa que está como Conselheiro Estadual de Saúde e umas das pautas que está em discussão é de um Centro Especializado para saúde mental. Nada mais havendo a tratar a reunião encerrou-se às 15h22, sendo a presente Ata lavrada por mim Monica Mara Cordeiro Machado, que após lida e achada conforme vai assinada por todos os presentes.



Handwritten signatures in blue ink, including names like "Daniel", "Andrea", "Ana", "Mônica", and "Siqueira".