

Aos 12 dias do mês de Julho de 2023, às 14h40, 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:** Suplente Edilson do Nascimento Vicente - **Conselheiros - Seguimento Administração:** Titular Ana Cristina Nascimento Quina de Siqueira Prado. **Representantes da Secretaria Municipal de Saúde:** Não se aplica. **Demais participantes:** Mônica Mara Cordeiro Machado. **Pauta: Dados da Ouvidoria de junho de 2023.** A Ana deu início à reunião informando que sobre a questão do telhado duas empresas estão participando do processo de Licitação. Informa que a verba ainda não chegou, mas está destinada e acredita que o início das obras se dará ainda neste ano. Em seguida, a Ana fez a apresentação dos Indicadores de Satisfação computados pela Ouvidoria do hospital do mês de junho de 2023. Disse que no mês de junho tivemos o total de 318 manifestações, sendo 16 reclamações, 3 sugestões, 46 solicitações e 253 elogios, e o nível de satisfação foi de 80,32%. O setor mais elogiado do mês foi a Clínica Cirúrgica e o mais criticado foi a Clínica Médica A. Referente as reclamações sobre o horário de banho dos pacientes a Ana informa que as ações foram tomadas, a fim de que as equipes não fiquem sobrecarregadas. Disse que a maior parte de pacientes são idosos e o hospital está equalizando a questão do banho da melhor forma possível. Já nas Pesquisas de Satisfação do Centro Oftalmológico, tivemos o total de 499 manifestações, sendo 4 reclamações, 3 sugestões e 492 elogios, e o nível de satisfação foi de 99,19%. Ana informa que estamos tendo um grande número de absenteísmo de 20% a 30% e tivemos que abrir a agenda para os finais de semana. Ana explicou que a agenda dos pacientes que vão passar por avaliação oftalmológica é de responsabilidade da Regulação e que a Santa Casa alimenta as informações no sistema FASTMADIC para computar todas as informações, inclusive a dos pacientes faltosos. Referente aos pacientes psiquiátricos a Ana informou que temos no judiciário dois casos de pacientes que estão com uma longa permanência no hospital para tentarmos buscar uma solução para esses casos. Daniel informa que tem escutados comentários sobre o bom funcionamento da Santa Casa. Ana informou sobre a feijoada que será dia 15-07-2023 no Xico Pizza e ainda temos convites disponíveis no financeiro do hospital. Em seguida, a Ana informou que os exames estão sendo disponibilizados online para os pacientes. Disse que essa facilidade será reforçada nas mídias do hospital. Nada mais havendo a tratar a reunião encerrou-se às 15h48 sendo a presente Ata lavrada por mim Mônica Mara Cordeiro Machado, que após lida e achada conforme vai assinada por todos os presentes.



Edilson do Nascimento Vicente

