Solicitada por: CGHCSVP	**Data:** 27/02/2024
Ministrado por: Clóvis W. Fontenla	**Início:** 15h00
Local: Via Sistema ZOOM	**Término:** 16h30

Participantes em reunião:

PARTICIPANTES CONVOCADOS	REPRESENTAÇÃO	Presença		PARTICIPANTES CONVOCADOS	REPRESENTAÇÃO	Presença	
		Sim	Não			Sim	Não
Joaci Ferreira da Silva	Cons. Usuário	X		Adilson A. Ferreira Dias	Supl. Usuário	X	
Maria C. Buoni Cunha	Cons. Usuário	X		Lenira F. Soares	Supl. Usuário	X	
Cleber R. de Oliveira	Cons. Usuário	X		Cleverson I. Teixeira	Supl. Usuário	X	
Clodoaldo F. Dias	Cons. Usuário	X		Isabel M. S. Franco	Supl. Usuário	X	
Ivete de Campos	Cons. Usuário	X		Jose M. de Azevedo	Supl. Usuário	X	
Wilson HS Conceição	Cons. Usuário	X					
Agostinho P. Campos	Rep. Micro-Região	X					
João Bosco M. Costa	Rep. COMUS	X		Marlucy A.F. Sichetti	Supl. COMUS		X
Camila B. Moreira	Rep. Trabalhadores	X		Vanessa C.P. Donadon	Supl. Trabalhadores		X
Selma R. R. de Melo	Rep. Trabalhadores	X		Cleberson de S. Silva	Supl. Trabalhadores		X
Gabriel V. Nabas	Rep. Trabalhadores		X	Pedro Nardir Monteiro	Supl. Trabalhadores		X
Beatriz L. de Castro	Rep. Assoc. Trab.	X		Andrea Tropea	Supl. Assoc. Trab.	X	
Matheus Gomes	Rep. do H.C.S.V.P.	X		Tatiane C. G. Keller	Supl. Rep. H.C.S.V.P.	X	
Alexandre Mezei	Rep. do H.C.S.V.P.	X		Juvenal Cândido S. Neto	Supl. Rep. H.C.S.V.P.	X	
Clóvis W. Fontenla	Rep. Dir. Estatut.	X		Cláudio Roberto Mariano	Supl. Rep. Dir. Estatut.	X	
Tiago Texera	Rep. Adm. Pública		X	Marco A. Viscaino	Supl. Rep. Adm. Pública	X	

Faltas Justificadas: 2

Convidados: Amauri Liba

Pauta:

1. Justificativa de falta
2. Deliberação da ata da reunião Ordinária (janeiro/2024)
3. Deliberação da Prestação de Contas - 3° Quadrimestre 2023

Sr. Clóvis inicia a reunião ordinária do Colegiado Pleno do Conselho Gestor do Hospital de Caridade São Vicente de Paulo, no dia vinte e sete de fevereiro de dois mil e vinte e quatro, às 15h00, realizada de forma online pela plataforma digital Zoom, compôs a reunião quórum necessário. Primeiro item de pauta **justificativas de faltas** do Sr. Cleberson e o Sr. Tiago Texera. Segundo item de pauta **Aprova-se a Ata de janeiro/2024** sem nenhuma consideração. Iniciando a apresentação sobre o terceiro item de pauta **Deliberação da prestação de contas – 3° quadrimestre 2023**, Sr. Alexandre apresenta documentos previamente encaminhados a todos os conselheiros, além de ressaltar que a prestação de contas teve parecer favorável da Comissão Financeira. Destacando a superação das metas no Pronto Atendimento Central, Hortolândia, Retiro e Ponte, Sr. Matheus complementa a apresentação dizendo "Somando as metas de atendimentos dos PAs com os atendimentos realizados, era de 100 mil atendimentos e foram realizados quase 142 mil atendimentos, ou seja, 42% a mais". As metas no convênio hospitalar: internações clínica e cirúrgica se somadas no período de setembro, outubro, novembro e dezembro ultrapassou em quase 42%, ou seja, quase 2.200 internações a mais em quatro meses, as metas qualitativas: Pronto Atendimento Central, Retiro, Hortolândia, Ponte e Hospitalar atingimos a

pontuação máxima em todos os meses. Samu e Saec superaram as metas de atendimentos. Os indicadores do Hospital: é ressaltado o aumento de internações se comprado ao mesmo período no ano de 2022, o Sr. Matheus informa os dados de internação da região de Jundiaí e dos outros municípios, explica que o número de internações de urgência e emergência vem crescendo se comprado ao ano de 2022 e 2023, prejudicando o atendimento das cirurgias eletivas, Sr. Alexandre conclui a apresentação dos dados de cirurgias, atendimentos externos, quimioterapia, radioterapia, S.A.D.T e cirurgias eletivas todos apresentados com relação ao 3° Quadrimestre comparados com os períodos anteriores, finalizando a apresentação pelo Sr. Amauri onde ele apresenta o fluxo financeiro com foco em todas as entradas e saídas do determinado período, os convênios que estão sendo analisados nesta apresentação são referentes aos meses de setembro, outubro, novembro e dezembro de 2.023, sendo eles o convênio hospitalar, ESF, SAMU-SAEC, radioterapia, PAs e cirurgias eletivas. Sra. Lenira pede a palavra e pergunta como é feito avaliação da qualidade dos atendimentos? Sr. Matheus responde, temos o serviço SAU (serviço de atendimento ao usuário), estamos modernizando, e exemplifica "Antes era feito por telefone e fichas manuais, a três meses aproximadamente implantamos o sistema integrado ao ERP do sistema operacional do Hospital, hoje através do WhatsApp todo paciente que recebe alta hospitalar é encaminhado uma mensagem para ele responder e avaliar o serviço médico, enfermagem, nutrição, higiene, recepção, e uma série de questionamentos, em cima disso conseguimos identificar o setor que o paciente ficou internado e realizar as correções necessárias". Diz " Hoje o porcentual de aprovação é em torno de 95% de avaliação positiva dos pacientes que respondem à pesquisa, a nossa programação é realizar a pesquisa pós- alta e avaliar durante o período de internação do paciente, essa avaliação chama experiência do paciente, explica no hospital existe o setor coordenação do núcleo de experiência do paciente no qual ele trabalha com o: SAU, ouvidoria, serviço social, psicóloga e o NAC (núcleo de apoio ao cliente) que é um serviço implantado na pandemia, através do NAC todo paciente internado recebe uma ligação para esclarecer dúvidas e após a alta para esclarecer as orientações da alta e, retorno após 15 dias para saber se os serviços foram agendados. Conclui que a modernização do serviço SAU está sendo implantado nos PAs, todos que passarem em atendimento e deixar o contato receberam via WhatsApp o questionário de avaliação, se já não está funcionando é para iniciar nos próximos dias". Sra. Lenira pede a palavra e pergunta, então não existia nos PAs? Sr. Matheus responde não, nos PAs estava sendo feito de forma manual, com uma porcentagem pequena, porque era feito pelos pacientes que procuravam, não éramos proativos, no sentido de estimular o máximo de pessoas para ter uma opinião maior sobre o atendimento do serviço, conclui dizendo "A avaliação dos PAs manualmente gerava em torno de 70% de aprovação do atendimento". Sra. Lenira pergunta, só recebia reclamação do paciente não satisfeito, nunca recebiam elogio? Sr. Matheus responde "o paciente que quer elogiar ele procura o setor responsável". Expressa eu recebi um áudio de agradecimento da paciente dizendo estar muito feliz porque ela foi curada, chegou no hospital com o seu estado de saúde grave, sem conseguir se alimentar, elogiou toda equipe e principalmente a equipe da nutrição que ajudou na sua alimentação. Ainda em fala explica, "Queremos ouvir mais pessoas, o máximo possível para corrigir aquilo que precisa ser corrigido". Sra. Lenira fala "Nos como conselheiros de UBS temos o retorno daqueles que nos procuram e conseguimos ajudar e, trazem o feedback da melhora, a queixa chega mais para vocês e, afirma é importante vocês receberam os elogios e as críticas". Sr. Matheus responde é fundamental, aprendemos muito com as reclamações, muitas das decisões tomadas para melhorar o serviço é de uma reclamação, porque olhamos todas, é um dos melhores canais para corrigir e continuar acertando, temos que ter a humildade para saber que sempre tem espaço para melhorar. Através do canal da ouvidoria identificamos que o maior número de reclamações é com a comunicação, temos que aprender nos comunicar melhor, respeitar os limites, porque tem pessoas que estão em situação vulnerável no momento que é passado as informações. Com o serviço do NAC que liga para os pacientes após a alta, houve melhora, os números apontavam que por mês 14% de pacientes reinternavam, fora os casos

oncológicos e paliativos, com esse acompanhamento do paciente através das ligações, houve redução do número para 8% e, estamos estudando o porquê esse paciente ainda retornam. Sra. Lenira pergunta como é equalizado a fila de cirurgia? Sr. Matheus responde, quando o paciente tem condição de esperar ele respeita uma fila cronológica, quando o caso é grave ele tem prioridade, não só para cirurgia, mas também para radioterapia, quimioterapia e exames. Sr. Wilson pede a palavra e diz "Gostaria que trouxesse o layout dessa pesquisa que está sendo feita para a comissão de qualidade para construirmos juntos, porque precisamos ter um excelente serviço prestado pelo hospital". Outro ponto, volto a falar da solicitação que eu fiz sobre a fila de cirurgia, onde solicitei a transparência e divulgação da lista de espera de cirurgias, não estou pedindo para nós termos acesso, e sim, os seus familiares o acesso individual respeitando a lei geral de proteção de dados (LGPD), pergunta porque ainda não saiu essa lista? Assim mantém transferência e acompanharíamos, finaliza sua fala citando caso de paciente que está na fila de espera a um ano. Sr. Clóvis solicita que a apresentação da pesquisa seja encaminhada a comissão de qualidade, sobre o acesso da fila de cirurgias Matheus ou Alexandre pode responder? Sr. Matheus se prontifica a responder e diz respondendo a sua primeira pergunta, pode encaminhar a pesquisa para ser debatida na comissão de qualidade, é o fórum para discutir, levamos a responsável para fazer a apresentação. Respondendo a segunda pergunta, não é divulgação da fila, é a consulta, a fila não pode ser divulgada, porque são dados sensíveis, insistimos nessa fala para ficar claro para todos, o que o conselheiro Wilson propôs é que já existe em alguns hospitais o paciente ou familiar responsável realiza a consulta da posição através do CPF, ou senha de acesso e, isso depende do desenvolvimento do sistema e a nossa equipe não conseguiu desenvolver ainda, peço para o Alexandre levar na comissão de qualidade e apresentar o cronograma de trabalho. Sr. Alexandre em fala reforça a participação dos conselheiros na comissão de qualidade, porque no ano passado várias reuniões não atingiram o quórum e esse item poderia ser discutido. Sr. Clóvis solicita encaminhar na comissão de qualidade a apresentação da pesquisa e o cronograma de trabalho do acesso à fila de cirurgias. Sra. Maria Cleuza diz "O paciente tem o direito de consultar a sua posição na fila". Sr. Matheus expressa vamos trabalhar isso nas comissões, mas é necessário atingir o quórum e, todos participarem, porque num dia as pessoas disputam para participar de uma eleição e na hora de fazer os trabalhos que são nas comissões não tem o quórum, nos últimos anos praticamente não teve a reunião da comissão de qualidade, porque não teve comparecimento, principalmente dos representantes dos usuários. Conclui sua fala e explica a Sr. Maria Cleuza é possível qualquer paciente ou familiar responsável consultar a posição da fila através da ouvidoria. Sr. Agostinho pede a palavra e relata dos elogios que recebeu dos pacientes que estiveram internados no hospital. Sr. Matheus agradece e diz "Fico feliz com o elogio e satisfeito por estar funcionamento bem, conclui vou repassar o seu elogio, porque são guerreiros que trabalham no hospital, deixam os seus familiares em casa, para cuidar dos pacientes. Faço questão de reportar esse elogio para toda a equipe, muito obrigada, são quase 1.900 colaboradores fora os prestadores de serviços que se empenham e saem das suas casas para batalhar na linha de frente". Sr. Agostinho relata que acompanhou pacientes internados no HSV e não tem que reclamar, apenas elogiar o bom trabalho prestado. Sr. Cleber pede a palavra e diz "Em relação ao que está sendo discutido, a comissão de qualidade é esquecida pelos conselheiros, principalmente pelos membros da comissão de qualidade. Se for buscar o levantamento do hospital nos últimos sete anos, vemos a evolução, os números são apresentados mês a mês para a população. O que me entristece muito, entendo a dor de cada um, e sei que querem sanar essa dor, mas nós que somos conselheiros da sociedade civil temos pelo menos 30 dias para acolher esse paciente, ou até mesmo traze-lo até o hospital para falar sobre o seu problema, e isso não acontece, a ouvidoria é o canal de entrada, ai chega no dia da reunião trazem esse número de pessoas no hospital para a reunião, uma reunião burocrática do conselho, embora seja aberta para todos que tem interesse, essas pessoas participam na espera de resolver o seu problema, porém não vai resolver, existe o fluxo de atendimento através da ouvidoria. Gostaria de solicitar aos meus colegas

conselheiros, tenham um pouco mais de consciência, trazer esse volume de pessoas no dia da reunião e achar que vai solucionar o problema, não vai hoje, eles saem daí frustrados, peço para comissão qualidade analisar essa situação e verificar o que está acontecendo com essas pessoas, assim evita essa quantidade de pessoas que participam da reunião na espera de solucionar seu problema". Sr. Clóvis destaca a comissão de qualidade é composta por titulares, porém os suplentes podem participar, ajudar nos debates e melhorias. Sr. Joaci pede a palavra e questiona "A cantina situada no Hospital não aparece na prestação de contas, pergunta qual é o valor do aluguel? E o valor arrecado pelas máquinas de café instaladas no hospital? Diz "Na minha opinião deveria ser gratuito para os funcionários, porque eu luto pela qualidade de vidas dos funcionários, munícipes e pacientes". Em fala alega que o sofá do conforto do PA está rasgado e pede para incluir na prestação de contas a melhoria no conforto do PA central. Outro pedido, peço para incluir na apresentação as doações que o hospital recebe". Sr. Matheus propõe apresentar na comissão financeira, explica a lanchonete é arrendada, pagam aluguel, o valor é destinado para ações de acolhimento as pessoas vulneráveis através da filantropia. Sobre as máquinas de café é pago um percentual do consumo e, o valor é revertido para ações direcionadas aos colaboradores no decorrer do ano, quanto a mobília rasgada, peço ao Alexandre para verificar, porque não é para ter nada rasgado em nenhum local do hospital. Explica que está no projeto reformar e ampliar o espaço físico, inclusive contará com uma aérea destinada aos colaboradores do PA e do Hospital. Com relação à prestação de contas dos valores doados, principalmente do projeto acolha um quarto, conforte vidas existe uma comissão específica com os membros da sociedade civil que faz o acompanhamento, mesmo assim já foi apresentado a esse conselho. Sr. Alexandre responde que sobre os mobiliários já foi solicitado novos, a coordenadora Luciana já havia apresentado essa necessidade de troca. Sr. Clodoaldo pede a palavra e diz " o Sr. Cleber falou que trazemos as pessoas na reunião, nos trazemos, porque eles nos procuram e, tudo que chega para um conselheiro é uma denúncia, conclui dizendo "conselheiro Cleber aqui ninguém está brincando, peço respeito nas suas palavras". Sr. Cleber responde, não citei o seu nome conselheiro Clodoaldo, falei conselheiros. Mas já que você se doeu, ninguém está falando a palavra brincar, porque eu não lembro de ter falado brincadeira, disse sobre a dor do próximo, porque o paciente chega no HSV com a esperança de resolver o seu problema, não resolvendo, retorna para casa frustrado, porque a expectativa dele junto ao conselho é resolver aquilo que ele não conseguiu no fluxo normal, estou frisando que no dia de hoje o que vai acontecer com essas pessoas que vocês trazem, vão até à ouvidoria com o Alexandre registrar o seu caso e, será seguido o fluxo do chamado aberto, se é denuncia ou pedido, pode ser realizado em qualquer outro dia da semana. Eu acho desumano trazer essas pessoas num espaço físico que não é adequado para eles ficarem aguardando duas, três horas, para depois terem dois minutos para falar, eu não acho certo, porque tem os outros dias para ajudar essas pessoas, esperam chegar a reunião para trazer essas pessoas. Sr. Joaci diz "Essas pessoas estão buscando qualidade de vida, elas já procuraram a ouvidoria". Expressa que na prestação de contas é apresentado números de cirurgias realizadas, questiona citando caso da paciente que está a 15 anos na fila de espera de cirurgia. Conclui, peço qualidade de vida para essas pessoas, peço para agendar uma reunião com Bispo Dom Armando, ele pode nos ajudar. Sr. Matheus comenta, entendo o que o conselheiro Cleber está colocando, entendo o conselheiro Clodoaldo, o que o Cleber está dizendo é que vocês podem vir todos os dias que recebemos e discutimos cada caso, não somente no dia da prestação de contas, porque como foi falado pelo Presidente Clóvis na última reunião que ele conhece várias pessoas que estão aguardando cirurgia. Comenta que essas pessoas não terão a resposta da posição da fila hoje, porque precisa ser consultado, entender cada caso o porquê não foi realizado a cirurgia. Explica, "O HSV realizou esse ano mil cirurgias a mais que no ano de 2022, e está fazendo muito mais do que fazia a sete anos, porque aumentou a população que depende do Hospital, não vai ter uma solução só no HSV, aumentou as cirurgias de urgência, prejudicando as cirurgias eletivas, porque são pessoas perdendo o plano de saúde, pessoas vindas de outras cidades morar em Jundiaí porque não conseguem

atendimento", cita exemplos: a quimioterapia atendia 300 pacientes, hoje atende mais de 700 pacientes, radioterapia atendia 50 pacientes, hoje atende quase 80 pacientes por mês e as cirurgias cresceram mais de 30%, aquilo que é possível o hospital fazer, estamos fazendo. O que o Cleber esta explicando, é que hoje fazer essas pessoas aguardarem, ficarem na expectativa, pode ser feito em outros dias, assim que a reunião terminar esses pacientes serão ouvidos na ouvidoria, levantado cada caso, o que está sendo discutido é que não precisa expor dessa forma, a gente pode escutar em outras ocasiões, procurar dar uma solução, as vezes a solução não é o que a pessoa está esperando, exemplo: as cirurgias de prótese de joelho e quadril era realizado 12 por mês, com o mutirão de cirurgias eletivas são feitas 20 cirurgias e, em torno de 3 na urgência, ou seja, de 12 cirurgias foram para a média de 23 cirurgias que são realizadas no Hospital Universitário, em parceria com HSV e Prefeitura, porque não conseguimos realizar essa cirurgia de ortopedia dentro do HSV em decorrência das urgências que aumentaram muito. A fila de ortopedia de joelho, conhecíamos a fila do HSV, que era em torno de 400 pessoas, porém, foi integrada com a fila do NIS que tinha uma fila maior que a nossa, essa fila foi integrada. É gerenciada e organizada junto com a secretaria de saúde, ela foi integrada por ordem de indicação, cita exemplo: o paciente que estava no HSV na posição 200 e no NIS tinha 50 pessoas na frente, passou a ocupar a posição 250, devido à integração das duas filas, fora os pacientes que vão entrando na fila, então existe uma expectativa, mas existe um limite para fazermos. Uma sugestão para os nossos colegas conselheiros, temos o Conselho Gestor do HSV e Conselho Municipal de Saúde, o COMUS pode ajudar, tentando solicitar ao hospital regional aumentar o número de cirurgias para o município de Jundiaí, porque ao invés de atender vários municípios, ele pode realizar mais cirurgias para o Município de Jundiaí. Conclui, o HSV não comporta um volume maior de cirurgias. **Iniciando a votação da deliberação da Prestação de Contas - 3° Quadrimestre 2023: Joaci abstém, Sra. Maria Cleuza aprova, Sr. Cleber aprova, Sr. Clodoaldo aprova, Sra. Ivete aprova, Sr. Wilson aprova, Sr. Agostinho aprova, Sr. João Bosco aprova, Sr. Matheus aprova, Alexandre aprova, Sra. Camila aprova, Sra. Selma aprova, Sra. Beatriz aprova, Sr. Marco aprova, Sr. Clóvis aprova, finalizando a votação com 14 votos de aprovação e 1 abstém, é aprovado a prestação de contas – 3° quadrimestre.** Sra. Maria Cleuza, solicita verificar o caso dessas pessoas que estão na reunião. Sr. Matheus responde e diz "O Alexandre vai acompanhar esses pacientes até a ouvidoria". Sr. Clóvis explica a reunião é deliberativa, não conseguimos resolver os casos desses pacientes hoje. O que foi proposto é tentar solicitar ao COMUS para tentar aumentar o número de cirurgias. Sr. Cleber pede a palavra e explica "O conselho municipal de saúde já enviou ofício ao hospital regional, convocou reuniões para poder ampliar as cirurgias eletivas de diversas especialidades, precisamos entender que Jundiaí abrange a região metropolitana, exemplo no setor de oncologia: Morungaba e Itatiba são credenciados pelo ministério da saúde para poder realizar as cirurgias oncológicas e continuam dentro do HSV, não adianta ficar batendo só no regional, enquanto o entorno de Jundiaí usufrui daqui, os municípios vizinhos precisa atender os seus pacientes. Conclui a sua fala dizendo "O conselho municipal de saúde e o conselho gestor precisa trabalhar em conjunto para juntos conseguir distribuir os atendimentos dos outros municípios". Pacientes presentes na sala de reunião do anfiteatro do colaborador: Sr. Vanildo, Sr. Manoel, Sr. Robison, Sr. Milton, Sra. Adriana e Sr. Jose Rodrigues, todos são encaminhados ao setor da ouvidoria. Finalizando a reunião, presidente Clóvis agradece a todos os participantes e encerrando a reunião às 16h30. Eu, Valéria Cristina de Freitas Abreu redigi e lavro a presente ata.

Compromissos (pendências):

Jundiaí, 28 de fevereiro de 2024.

Assinaturas:

Joaci F. da Silva Conselheiro Usuário	Maria C. Buoni Cunha Conselheiro Usuário	Cleber R. de Oliveira Conselheiro Usuário	Clodoaldo F. Dias Conselheiro Usuário
Ivete de Campos Conselheiro Usuário	Wilson H. S Conceição Conselheiro Usuário	Adilson A. Ferreira Dias Supl. Usuário	Lenira F. Soares Supl. Usuário
Cleverson I. Teixeira Supl. Usuário	Isabel M. S. Franco Supl. Usuário	Jose M. de Azevedo Supl. Usuário	Agostinho P. Campos Rep. Micro -Região
João Bosco M. Costa Rep. COMUS	Marlucy A.F. Sichetti Supl. COMUS	Camila B. Moreira Rep. Trabalhadores	Selma R. R. de Melo Rep. Trabalhadores
Gabriel Victor Nabas Rep. Trabalhadores	Vanessa C.P. Donadon Supl. Trabalhadores	Cleberson de S. Silva Supl. Trabalhadores	Pedro Nardir Monteiro Supl. Trabalhadores
Beatriz L. de Castro Rep. Assoc. Trab.	Andrea Tropea Supl. Assoc. Trab.	Matheus Gomes Rep. Diretoria HCSVP	Alexandre Mezei Rep. Diretoria HCSVP
Tatiane C. G. Keller	Juvenal C. S. Neto	Clóvis W. Fontenla	Claudio R. Mariano

Supl. Diretoria HCSVP	Supl. Diretoria HCSVP	Rep. Dir. Estatutária	Supl. Dir. Estatutária

Tiago Texera Rep. Adm. Pública	Marco A. Viscaino Supl. Adm. Pública	Valeria C. de F. Abreu Secretaria CGHCSVP

Clóvis Wilson Fontenla
Presidente do Conselho Gestor
Hospital de Caridade São Vicente de Paulo