

Câmara Municipal da Estância Turística de São Roque



Rua São Paulo, 355 - Jd. Renê - CEP 18135-125 - Caixa Postal 80 - CEP 18130-970

CNPJ/MF: 50.804.079/0001-81 - **Fone:** (11) 4784-8444 - **Fax:** (11) 4784-8447

Site: www.camarasaoroque.sp.gov.br | **E-mail:** camarasaoroque@camarasaoroque.sp.gov.br

São Roque - 'A Terra do Vinho e Bonita por Natureza'



39^a ATA DA COMISSÃO PERMANENTE DE SAÚDE E ASSISTÊNCIA SOCIAL, constituída pela Portaria nº 10-L, de 09/01/2025, Processo nº 11-L, de 21/01/2025, da **3^a REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA**, realizada na data de **VINTE E UM DE OUTUBRO DE DOIS MIL E VINTE E CINCO**, na Santa Casa de Misericórdia de São Roque, localizada na Rua Santa Isabel, nº 186, Centro, São Roque. Estiveram presentes no ensejo os Vereadores: Wanderlei Divino Antunes, Presidente; Danieli de Castro, Vice-Presidente; Flávio Eduardo dos Santos Rodrigues, Secretário; e, na condição de suplente, o Vereador Mateus Taraborelli Foina. Presentes os funcionários, representando a empresa CEJAM (Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"): Alexandre D'Aurea, Gerente Corporativo Jurídico; Ana Paula Lacerda da Silva, Coordenadora corporativa de ouvidoria; Carolina Kullack, Diretora Administrativa; Cristiano Cescato, Diretor Técnico, responsável pelo técnico da Santa Casa; Marina Trintnaglia, Coordenadora do Núcleo de Segurança do Paciente; Patrícia Prado, Gerente Assistencial, responsável técnica pela enfermagem; e Renato Tardelli, responsável técnico médico da CEJAM. E, ainda, presentes os servidores da Câmara Municipal de São Roque: Carlos Alberto Oriani Duro, Assistente de Comissões; e Paola Cristina de Moraes Lambiazzi, Assessora de Gabinete. O Presidente, Vereador Wanderlei Divino Antunes, declarou aberta a reunião às **14h33** e o ensejo progrediu na diante sequência: O Presidente, Vereador Wanderlei Divino Antunes, apresentou a pauta desta reunião (a qual se encontra anexa a esta ata) e disse que é possível encontrar melhores soluções para a saúde municipal com a Comissão Permanente de Saúde e Assistência Social e a CEJAM alinhados. Inicialmente, tratou-se do tema Acolhimento na Entrada da Santa Casa. A Sra. Carolina Kullack, Diretora Administrativa, disse que procurou o modelo implementado em Pelotas-RS, comentado na reunião anterior, em buscas na *internet*, mas este não foi localizado; disse que desenvolveu um modelo próprio para a função de acolhimento na recepção da Santa Casa; que desenvolveu um cronograma para a implementação do serviço; disse que a previsão é que a função seja implementada em 17/11/2025; que esse tempo é necessário pois primeiro foi feito um descritivo da função e a sua validação, para ver se aquela está de acordo com a Missão e os Valores da CEJAM, e, além disso, a criação da função envolve o dimensionamento de pessoal; disse que será destinado um técnico em enfermagem para exercer a função; que agora iniciará os treinamento para a função; que sem essas etapas para a criação da função pode-se ocorrer desalinhamentos futuros; apresentou um descritivo da função; disse que a prioridade é garantir um atendimento imediato e humanizado; comentou que "imediato" é uma perspectiva do paciente; disse que a função terá uma atuação ativa, ou seja, terá iniciativa para a solução de problemas; comentou que o profissional deverá explicar ao paciente a rotina do pronto socorro, ajudar no acesso dos usuários ao pronto socorro, fazer avaliações preliminares nos pacientes para ver sintomas identificando se existe a necessidade tem um atendimento prioritário e ser ponto de referência dos usuários no acolhimento; disse que a escolha de um técnico em enfermagem

Câmara Municipal da Estância Turística de São Roque



Rua São Paulo, 355 - Jd. Renê - CEP 18135-125 - Caixa Postal 80 - CEP 18130-970
CNPJ/MF: 50.804.079/0001-81 - **Fone:** (11) 4784-8444 - **Fax:** (11) 4784-8447
Site: www.camarasaoroque.sp.gov.br | **E-mail:** camarasaoroque@camarasaoroque.sp.gov.br
São Roque - 'A Terra do Vinho e Bonita por Natureza'

para a função ocorreu pois este profissional possui expertise para ter contato físico com os pacientes, como, por exemplo, ajudar alguém a sentar ou levantar de um cadeira de rodas; disse que haverá o apoio do corpo de estagiários para a função; e que a ajuda dos estágios na função fortalece o conhecimento sobre acolhimento na formação dos estudantes. O Vereador Mateus Taraborelli Foina questionou quais unidades de ensino disponibilizam estagiários à Santa Casa. A Sra. Patrícia Prado, Gerente Assistencial, responsável técnica pela enfermagem, disse que os estagiários são da Etec, Infermed e UNISR; que as tratativas de estágio são realizadas pela Escola da CEJAM em São Paulo; e que apenas o dimensionamento de pessoal dos estagiários é realizado em São Roque. A Sra. Carolina Kullack disse que será realizado um curso para treinar os estagiários para a função de acolhimento. A Sra. Patrícia Prado disse que o objetivo é treinar todos os profissionais do Pronto Socorro para a função de acolhimento e selecionar o que apresentar melhor aptidão para o exercício; e disse que já solicitou o aumento do quantitativo de estagiários para o próximo ano diante da existência do apoio à nova função. Houve comentários gerais sobre as dificuldades que serão enfrentadas pela função de acolhimento. Houve esclarecimentos no sentido de que a função será exercida por um técnico em enfermagem, os estagiários apenas darão apoio. A Sra. Patrícia Prado comentou sobre desafios apresentados quando a população não diferencia os estagiários dos profissionais permanentes, prejulgando os estudantes por não exercerem as mesmas atividades dos efetivos. Houve comentários gerais sobre as formas de distinguir visualmente os estagiários da equipe permanente. Houve comentários gerais sobre a formação humana para os estagiários no apoio à função de acolhimento. Houve comentários gerais sobre a importância do *feedback* para nova função de acolhimento. A Sra. Patrícia Prado comentou que existe funções parecidas na rede da CEJAM com a função de acolhimento agora criada em São Roque, mas nenhuma exatamente igual; que isto trouxe um desafio para a formação; e que o objetivo profissional da função de acolhimento é reduzir o estresse dos usuários no momento da chegada ao hospital, identificar precocemente a gravidade do caso do paciente, agilizar o atendimento inicial e direcionar celeremente casos graves. A Sra. Patrícia Prado disse que o profissional da função de acolhimento terá autonomia para falar com a equipe técnica e adentrar à sala vermelha; e que esse profissional terá uma função estratégica. A Sra. Ana Paula Lacerda da Silva, Coordenadora corporativa de ouvidoria, comentou uma função parecida implementada na rede da CEJAM em outro hospital; disse que a implementação trouxe um retorno positivo à ouvidoria; e que a função traz um olhar mais humano ao atendimento; e comentou sobre o apoio da ouvidoria na Santa Casa. A Sra. Carolina Kullack disse que a função de acolhimento ajudará a não "perder" pacientes graves em meio a dias de tumulto. O Vereador Mateus Taraborelli Foina comentou sobre a percepção de tempo dos pacientes; que o paciente sente maior morosidade no atendimento ao ver ninguém sendo chamado a consultas e ninguém para dar orientação. Houve comentários gerais sobre a

Câmara Municipal da Estância Turística de São Roque



Rua São Paulo, 355 - Jd. Renê - CEP 18135-125 - Caixa Postal 80 - CEP 18130-970
CNPJ/MF: 50.804.079/0001-81 - **Fone:** (11) 4784-8444 - **Fax:** (11) 4784-8447
Site: www.camarasaoroque.sp.gov.br | **E-mail:** camarasaoroque@camarasaoroque.sp.gov.br
São Roque - 'A Terra do Vinho e Bonita por Natureza'

percepção de tempo dos pacientes durante a espera para a consulta. Na sequência, passou-se ao tema Serviço Social 24h/Ouvidoria ativa. A Sra. Patrícia Prado comentou sobre os canais de ouvidoria da CEJAM; disse que é disponibilizado ouvidoria aos pacientes por meio do site oficial, canal 0800, WhatsApp e QR Code disponível em um flyer; disse que o sistema apresenta as reclamações “em tempo real”; que assim que a reclamação chega, já é disponibilizada-a à ouvidoria, e, assim, as medidas cabíveis já podem ser aplicadas; comentou a tramitação das reclamações e atuação da ouvidoria, que já passa a tomar atitudes assim que a reclamação chega; que a ouvidoria tem por objetivo resolver reclamações “in loco”, antes do usuário sair do hospital; e que quando o usuário registra a queixa após ter deixado o hospital, há um prazo para a resposta, o qual varia conforme a gravidade do caso, entre 02 (dois) a 03 (três) dias, mesmo sendo que nunca se estende até isso. O Dr. Renato Tardelli, responsável técnico médico da CEJAM, disse que a CEJAM almeja uma “ouvidoria 2.0”, que busca tomar atitude assim que a reclamação chega, para ser solucionado o problema antes do usuário terminar o atendimento no hospital; e comentou alguns casos de queixas comuns e suas soluções. Houve comentários gerais sobre casos registrados na ouvidoria. A Sra. Patrícia Prado comentou que se busca uma resposta humanizada às reclamações da ouvidoria. A Vereadora Danieli de Castro, Vice-Presidente, comentou um caso em que um paciente não recebeu uma boa assistência na Santa Casa, procurou outro município e lá encontrou mais assistência da ouvidoria, e isso fez uma grande diferença positiva para o caso. Houve comentários gerais sobre o Serviço Social 24h. O Dr. Renato Tardelli questionou como identificar familiares de um paciente quando se está fora do horário de atendimento da assistência social. A Sra. Carolina Kullack respondeu que o “PPA” realiza esse trabalho, pois possui competência e treinamento para isso. O Dr. Renato Tardelli disse que em pontos essenciais sempre há mais pessoas treinadas para realizar a função. Na sequência, passou-se ao tema Santa Casa Sem Papel. O Dr. Renato Tardelli disse que ouve dificuldade com o software de gestão atual para a implementação do Santa Casa Sem Papel e que, diante disso, há a possibilidade de alteração do software. Houve comentários gerais sobre o atual software de gestão da Santa Casa. Houve comentários gerais sobre os certificados digitais dos profissionais, necessários para o Santa Casa Sem Papel, e foi dito que já se está preparando a documentação dos profissionais da Santa Casa para os certificados. O Vereador Mateus Taraborelli Foina questionou se o sistema da Santa Casa “conversará” com o sistema da Prefeitura. O Dr. Renato Tardelli respondeu que foi contratada uma empresa para se realizar a comunicação entre o sistema da Santa Casa com o da Prefeitura e que já está avançado o projeto de comunicação. Houve comentários sobre a importância da comunicação entre os sistemas e os reflexos positivos disso na saúde municipal. A Vereadora Danieli de Castro disse que a integração fortaleceria a rede municipal, levando mais pessoas a utilizar os postos de saúde e, consequentemente, reduzindo o fluxo da Santa Casa. O Dr. Renato Tardelli comentou casos de integração e

Câmara Municipal da Estância Turística de São Roque



Rua São Paulo, 355 - Jd. Renê - CEP 18135-125 - Caixa Postal 80 - CEP 18130-970

CNPJ/MF: 50.804.079/0001-81 - **Fone:** (11) 4784-8444 - **Fax:** (11) 4784-8447

Site: www.camarasaoroque.sp.gov.br | **E-mail:** camarasaoroque@camarasaoroque.sp.gov.br

São Roque - 'A Terra do Vinho e Bonita por Natureza'

ações automatizadas possíveis graças à troca de informação; e que a integração do sistema da Santa Casa com o da Prefeitura irá acontecer independentemente da troca do *software* de gestão atual da Santa Casa. Na sequência, passou-se ao tema Farmácias Satélites. A Sra. Carolina Kullack disse que se está validando o projeto da Farmácias Satélites, e que, finalizado o projeto, buscar-se-á as contratações para a obras necessárias; que a previsão é para liberar as equipes para as Farmácias Satélites na primeira quinzena de janeiro de 2026; e que o projeto trará melhorias na logística dos fármacos. A Vereadora Danieli de Castro questionou sobre casos em que pacientes recebem receitas da Santa Casa cujos medicamentos não estão disponíveis na rede municipal. O Dr. Renato Tardelli disse que a regra é os médicos prescreverem apenas medicamentos disponíveis na rede municipal; e solicitou que seja sempre informada a administração da CEJAM quando um médico prescrever um medicamento não disponível na rede para que seja realizada a advertência e orientação junto ao profissional médico responsável; e disse que apenas em casos excepcionais é que podem ser utilizados medicamentos não disponíveis na rede, contudo, em tais casos, existem protocolos da Prefeitura que devem ser considerados. A Sra. Carolina Kullack disse que a assistente social deve atuar quando prescritos medicamentos não disponíveis na rede ou de alto custo; que todos os médicos da Santa Casa possuem uma relação dos medicamentos disponíveis na rede. Houve comentários sobre os protocolos para obtenção dos medicamentos de alto custo. A Vereadora Danieli de Castro comentou sobre medicamentos incluídos na rede municipal, mas que estão em falta; disse que muitos municípios não voltam à Santa Casa para trocar a receita e acham jeito de comprar o medicamento; e disse que muitas pessoas, pela falta, acabam ficando sem tomar o medicamento, muitas vezes piorando o quadro da doença. Houve comentários sobre os prejuízos sobre medicamentos que não estão mais em circulação e que mudaram suas prescrições. Na sequência, passou-se ao tema Fluxo de ambulâncias e transferências (CROSS). A Sra. Carolina Kullack disse que é responsabilidade da Prefeitura o transporte de municípios acolhidos em outros hospitais, porém existe uma crítica equivocada contra a CEJAM sobre a execução deste serviço; disse que se está sendo orientado aos usuários que este serviço é de responsabilidade da Prefeitura; e que se está sendo analisado os demais casos envolvendo as ambulâncias visando o aprimoramento do serviço. A Vereadora Danieli de Castro disse que é necessário melhorar o serviço de comunicação da Prefeitura; que já se deparou com muitos casos de pacientes de alta aguardando, por muito tempo, a ambulância para o retorno a São Roque; que é necessário melhorar a comunicação em relação aos pacientes que irão para uma vaga CROSS; e que é comum pacientes ficarem aguardando muito tempo a ambulância para levá-lo à vaga CROSS sem qualquer informação do horário de chegada do veículo. A Sra. Carolina Kullack disse que preza pela transparência; que existe uma pressa comum para a transferência entre os pacientes; disse que está sendo analisada a possibilidade de um sistema de rastreio das ambulâncias onde o

Câmara Municipal da Estância Turística de São Roque



Rua São Paulo, 355 - Jd. Renê - CEP 18135-125 - Caixa Postal 80 - CEP 18130-970
CNPJ/MF: 50.804.079/0001-81 - **Fone:** (11) 4784-8444 - **Fax:** (11) 4784-8447
Site: www.camarasaoroque.sp.gov.br | **E-mail:** camarasaoroque@camarasaoroque.sp.gov.br
São Roque - 'A Terra do Vinho e Bonita por Natureza'

paciente poder acompanhar o trânsito da ambulância; comentou casos de imprevistos ocorridos com ambulância; comentou que sempre é passado uma previsão de tempo para a chegada da ambulância, nunca uma certeza, pois intercorrências podem acontecer; e comentou que há uma ambulância fixa na Santa Casa, contudo ela prioriza casos mais graves. O Dr. Renato Tardelli disse que se trata de uma questão de comunicação; que tecnicamente não há motivo para ter pressa, pois o paciente está no hospital; comentou sobre o protocolo "Transferência Segura"; comentou sobre os protocolos de estabilizar e transportar o paciente; e comentou sobre a falta de paciência desnecessária para a transferência por parte de pacientes e sobre os desafios para explicar tecnicamente a inexistência de pressa para o transporte. Houve comentários sobre a dificuldade para explicar a desnecessidade de pressa para o transporte de paciente e a percepção de tempo dos usuários. Houve comentários sobre hospitais que não comunicam a alta de pacientes ao hospital de origem, e os reflexos que isso traz para a logística da busca ao hospital. O Dr. Renato Tardelli sugeriu um contato constante com o paciente, uma vez que o hospital muitas vezes não informa a alta. A Vereadora Danieli de Castro comentou um caso em que um munícipe ficou aguardando a chegada da ambulância sem qualquer estrutura para a viagem; e disse que as pessoas são carentes de informação. O Dr. Renato Tardelli comentou a regulamentação do SUS sobre o transporte de pacientes e os cuidados com acompanhantes. Sra. Carolina Kullack comentou que é comum a disponibilização de refeição e utensílios básicos a acompanhantes na Santa Casa; e disse que a Santa Casa possui um programa chamado "Vestindo com Amor", que mantém um estoque de utensílios, advindos de doações, para disponibilizar a pacientes e acompanhantes carentes. A Vereadora Danieli de Castro comentou sobre a necessidade da divulgação deste programa. Na sequência, passou-se ao tema Indicadores de Atendimento e Satisfação. O Dr. Renato Tardelli disse que recentemente encomendou uma pesquisa com o Instituto DataFolha; que a coleta de dados já foi realizada, mas ainda se está sendo realizada uma revisão estatística; e que breve será divulgado os resultados. Houve comentários sobre diferenças de pesquisa de percepção e pesquisas mais profundas, envolvendo questões técnicas. Sra. Carolina Kullack apresentou dados sobre a média de espera para atendimento na Santa Casa. Houve comentários sobre a percepção de tempo para atendimento ao paciente. Na sequência, passou-se ao tema Reclamação sobre o Mamógrafo. O Dr. Renato Tardelli disse que infelizmente é comum o exame da mamografia causa dor na região da mama às pacientes. A Vereadora Danieli de Castro questionou se a dor no exame teria relação com o aparelho ou com a profissional técnica que realiza o exame; e disse que recebeu reclamações sobre o exame. A Sra. Carolina Kullack comentou que a Santa Casa não recebeu nenhuma reclamação sobre o exame. Houve explicações sobre o funcionamento do exame da mamografia. Na sequência passou-se ao tema Clínica Médica – falta de profissionais. A Sra. Patrícia Prado apresentou alguns dados mostrando que a relação de profissionais por pacientes está dentro do limite regulamentado

Câmara Municipal da Estância Turística de São Roque



Rua São Paulo, 355 - Jd. Renê - CEP 18135-125 - Caixa Postal 80 - CEP 18130-970
CNPJ/MF: 50.804.079/0001-81 - **Fone:** (11) 4784-8444 - **Fax:** (11) 4784-8447
Site: www.camarasaoroque.sp.gov.br | **E-mail:** camarasaoroque@camarasaoroque.sp.gov.br
São Roque - 'A Terra do Vinho e Bonita por Natureza'

pelos órgãos responsáveis; comentou sobre as fiscalizações dos órgãos competentes e que nunca houve apontamento nesse sentido; comentou sobre o dimensionamento dos profissionais por setores; sobre treinamentos aplicados para a compreensão da assistência simultânea aos pacientes; e comentou sobre equipamentos instalados para facilitar o expediente dos profissionais. Houve comentários sobre o dimensionamento dos profissionais na Santa Casa e os cuidados para não ocorrer sobrecarga de trabalho. Houve comentários sobre funcionários que já iniciam o expediente laboral cansados pois trabalham na Santa Casa e em outros hospitais, e o desafio corporativo desta questão. Houve comentários sobre as visitas dos órgãos fiscalizadores à Santa Casa. Houve comentários sobre a dificuldade no recrutamento de pessoal. Na sequência, passou-se ao tema Medicação para Dor – reclamações de pacientes. A Sra. Patrícia Prado comentou sobre os protocolos da Santa Casa para o controle da dor do paciente. Na sequência, passou-se ao tema Comunicação institucional. O Dr. Renato Tardelli comentou sobre amostragens de conferência para o padrão dos exames; e solicitou que seja informado imediatamente a administração da CEJAM quando identificado um erro em um exame, para orientação e advertência do profissional que o realizou. Houve comentários sobre medicamentos mais apropriados para o tratamento de dores. Houve comentários sobre o apoio que a função de acolhimento trará aos pacientes que chegam ao hospital com dor. Houve comentários sobre a importância do *feedback* para a melhora do serviço. Nada mais havendo a ser tratado na presente reunião, encerraram-se os trabalhos às **16h23** e, para constar, foi lavrada a presente Ata que após lida, se aprovada, segue assinada pelos membros presentes.

.....

WANDERLEI DIVINO ANTUNES
Presidente da CPSAS

DANIELI DE CASTRO
Vice-presidente da CPSAS

FLÁVIO EDUARDO DOS SANTOS RODRIGUES
Secretário da CPSAS

MATEUS TARABORELLI FOINA
Suplente da CPSAS