

ATA DE REUNIÃO

REUNIÃO: Comitê de Experiência do Paciente		
RESPONSÁVEL PELA REALIZAÇÃO: Dra. Aline Pessoa – Diretora Operacional		
DATA	HORÁRIO	LOCAL
09/09/2026	08h30	Sala da Diretoria Operacional

1 PAUTAS:

1. Revisão da Política de Direitos e Deveres do Paciente.
2. Visita de crianças menores de 12 anos.
3. Fluxo para visitantes com porte de arma.
4. Manejo de conflitos e possível código institucional de alerta.
5. Controle do número de visitantes e uso de cartões por leito.
6. Padronização das cores dos crachás de acompanhantes/visitantes.
7. Participação do paciente no redesenho de processos e critérios de priorização.
8. Reclamação recorrente: escoamento de água nos apartamentos do prédio Miga Rosa.
9. Escuta estruturada de paciente ou familiar.
10. Diretivas antecipadas do paciente.
11. Direito ao acompanhante em serviços terceirizados.
12. Cobrança de cópia de prontuário e visita de pets.

1. AÇÕES ACORDADAS:

AÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO
2. Revisão da Pol. de Direitos e Deveres dos Pacientes: Padronizar a visita de crianças menores de 12 anos. Para UTI, prever avaliação da Psicologia; para internação, elaborar Termo de Consentimento e submetê-lo à revisão da Psicologia, ZAH, Jurídico e Diretoria.	Coord. Admissões / CCIH / Psicologia / Serviço Social Posterior: Aprovação da Diretoria	30 dias
3. Revisão da Pol. de Direitos e Deveres dos Pacientes: Revisar e formalizar o fluxo para visitantes com porte de arma, incluindo identificação, abordagem e encaminhamento. Caso mantido o direcionamento ao Corpo de Bombeiros, pactuar formalmente o processo.	Áreas envolvidas / Admissões e Segurança Patrimonial	Próxima reunião
4. Revisão da Pol. de Direitos e Deveres dos Pacientes: Estruturar treinamento institucional para manejo de conflitos com pacientes/acompanhantes, definir acionamento da Segurança Patrimonial e avaliar implantação de código de alerta (ex.: laranja ou vermelho).	Educação Corporativa / Segurança Patrimonial	Próxima reunião
5. Revisão da Pol. de Direitos e Deveres dos Pacientes: Padronizar o limite de dois visitantes por paciente/leito e retomar o uso de cartões vinculados ao leito para controle de acesso.	Portarias / Admissões / Áreas assistenciais	Próxima reunião
6. Revisão da Pol. de Direitos e Deveres dos Pacientes: Definir cores de crachá conforme o fluxo de entrada (ex.: SUS e Convênio), formalizar na política e treinar as equipes.	Portarias / Admissões / Educação Corporativa	Próxima reunião
7. Definir critérios para priorização de processos da instituição a serem redesenhados considerando a experiência do paciente. Ouvidoria deverá apresentar dados das reclamações mais recorrentes, incluindo fluxo financeiro de cirurgias eletivas e sinalização interna.	Ouvidoria / Comitê	Próxima reunião
8. Abrir chamado para a Manutenção avaliar o problema de escoamento de água nos apartamentos do prédio Miga Rosa e apresentar alternativa de solução, registrando a demanda como recomendação do Comitê.	Pedrina – Qualidade / Manutenção	Próxima reunião
9. Selecionar paciente ou familiar para escuta estruturada sobre a experiência na instituição, identificando pontos positivos e oportunidades de melhoria.	Ouvidoria / Comitê	Próxima reunião
10. Concluir a validação jurídica do Termo de Diretivas Antecipadas do Paciente, definir o fluxo institucional e, após aprovação, disponibilizar o documento às Admissões.	Henrique / Cuidados Paliativos / Jurídico / Admissões	Próxima reunião
11. Acompanhar a adequação dos serviços terceirizados ao direito da mulher de ter acompanhante. Gastros, O. Hiperbárica e Bionuclear deverão adequar a comunicação visual e garantir no fluxo assistencial o direito.	Pedrina – Qualidade / Serviços terceirizados	Próxima reunião

12.	Definir, junto à Secretaria Administrativa, valores e fluxo para cobrança do custo de reprodução de cópia de prontuário e posteriormente revisar o POP correspondente.	Diretoria Operacional / Secretaria Administrativa	Em definição
13.	Solicitar complementação do parecer da CCH sobre visita de pets, especialmente quanto a tempo de permanência, validade da autorização e local permitido, para posterior formalização do fluxo.	Pedrina – Qualidade / CCIH	Próxima reunião
14.	Apresentar atualização de todas as demandas e pendências na próxima reunião do Comitê.	Todos os responsáveis	14/10/2026, 08h30

LISTA DE FREQUÊNCIA

REUNIÃO: <i>Comitê de Exp. do paciente</i>		
RESPONSÁVEL PELA REALIZAÇÃO: <i>Dra. Aline</i>		
DATA	HORÁRIO	LOCAL
<i>09.08.2026</i>	<i>09.30</i>	<i>Sala Direção</i>

NOME	FUNÇÃO	SETOR
1. <i>Deiseu Gomes P. Rocha</i>	<i>Gerente com. com.</i>	<i>Com. com.</i>
2. <i>Daniel Lallo Loures</i>	<i>Gerente de Engenharia</i>	<i>Engenharia</i>
3. <i>Mirella L. Bondeiro</i>	<i>Coord. RH</i>	<i>RH</i>
4. <i>Mythala de Souza Mendes</i>	<i>Analista de Projetos</i>	<i>PMO</i>
5. <i>Angélica V. Lima Araújo</i>	<i>Coord. Saúde</i>	<i>Integração</i>
6. <i>Carla Mariana S. Dias Pereira</i>	<i>Gerente de Ensino</i>	<i>Centro de Ensino</i>
7. <i>Ana Karolyne S. V. Araújo</i>	<i>Coord. Administr.</i>	<i>Clínica</i>
8. <i>Araúca de Oliveira Cunha</i>	<i>Coord. Administrativa</i>	<i>Hotelaria</i>
9. <i>Pedrina Maria N. Araújo Costa</i>	<i>Coord. Exp.</i>	<i>Qualidade</i>
10. <i>Aline Gomes Pereira</i>	<i>Dir. Operacional</i>	<i>Diretoria</i>
11.		
12.		
13.		
14.		
15.		
16.		
17.		
18.		
19.		
20.		
21.		
22.		
23.		
24.		
25.		
26.		
27.		