



Governo do Estado de São Paulo
HCFMB - Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Botucatu
Núcleo de Assessoria Administrativa

Ofício nº 308/2023-HCFMB-NAA

Botucatu, 23 de outubro 2023.

Ao Senhor
Antônio Carlos Vaz de Almeida
Presidente da Câmara Municipal de Botucatu

Assunto: Requerimento nº 490 – Sessão ordinária de 21/08/2023

Processo SEI 143.00006618/2023-16.

O Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Botucatu - HCFMB, autarquia estadual, inscrito no CNPJ sob nº 12.474.705/0001-20, sediado no Distrito de Rubião Junior, s/nº, Botucatu/SP, CEP nº 18.618-970, vem com o máximo respeito e acatamento à honrada presença de Vossa Senhoria, em atendimento ao Ofício em epígrafe, esclarecer o que segue:

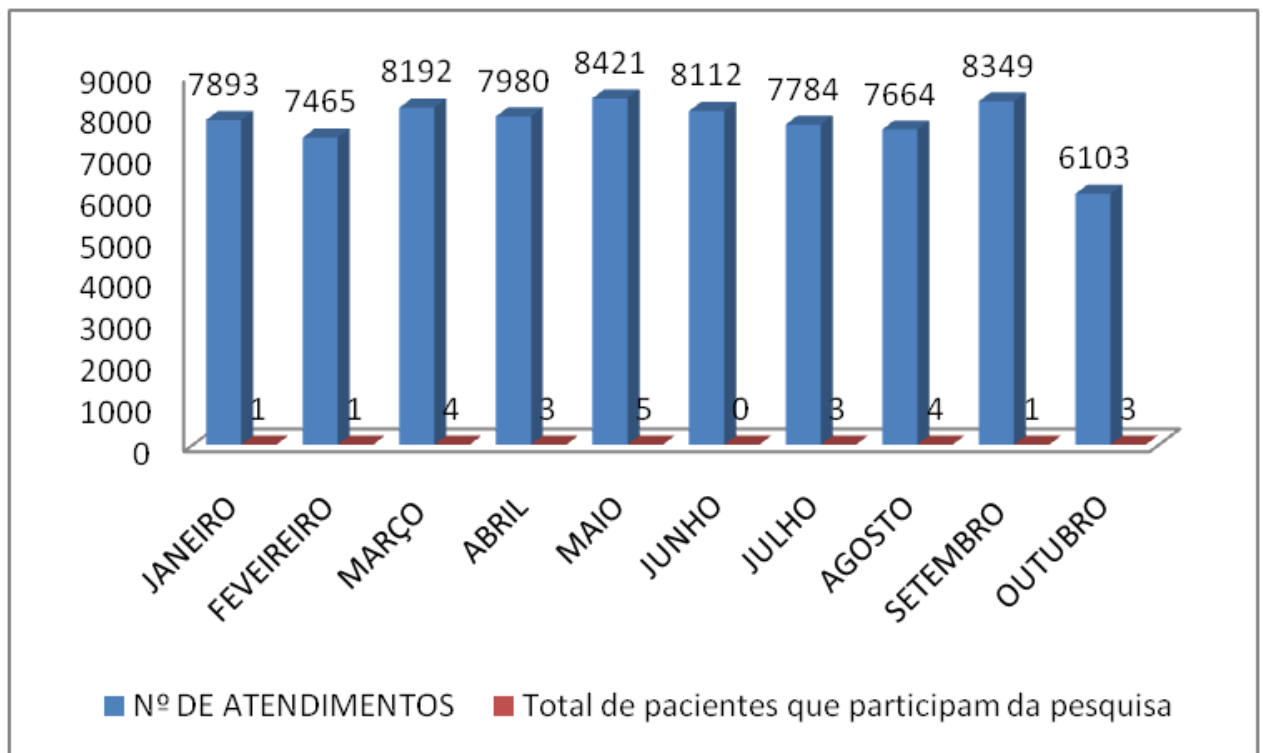
Preliminarmente, agradecemos a manifestação desta r. Casa de Leis, que tem demonstrado grande empenho nas questões que envolvem o interesse coletivo e a saúde da população.

Conforme é de conhecimento, visando melhorar a qualidade no atendimento no Pronto Socorro Adulto- PSA, foi disponibilizado aos pacientes através de acesso via QR Code, uma pesquisa de satisfação, consistente em um questionário com diversas perguntas referentes ao atendimento, buscando entender a percepção dos usuários sobre a qualidade dos serviços em vários aspectos do atendimento, dessa forma, analisando se as expectativas dos clientes estão sendo atendidas, e, assim, implementar melhorias.

O HCFMB empreende muitos esforços na gestão e organização de ações em assistência à saúde, sempre visando o melhor atendimento para o paciente. Sendo que a partir das respostas de tal ferramenta, estratégias seriam traçadas buscando melhorias e embasando futuras tomadas de decisão.

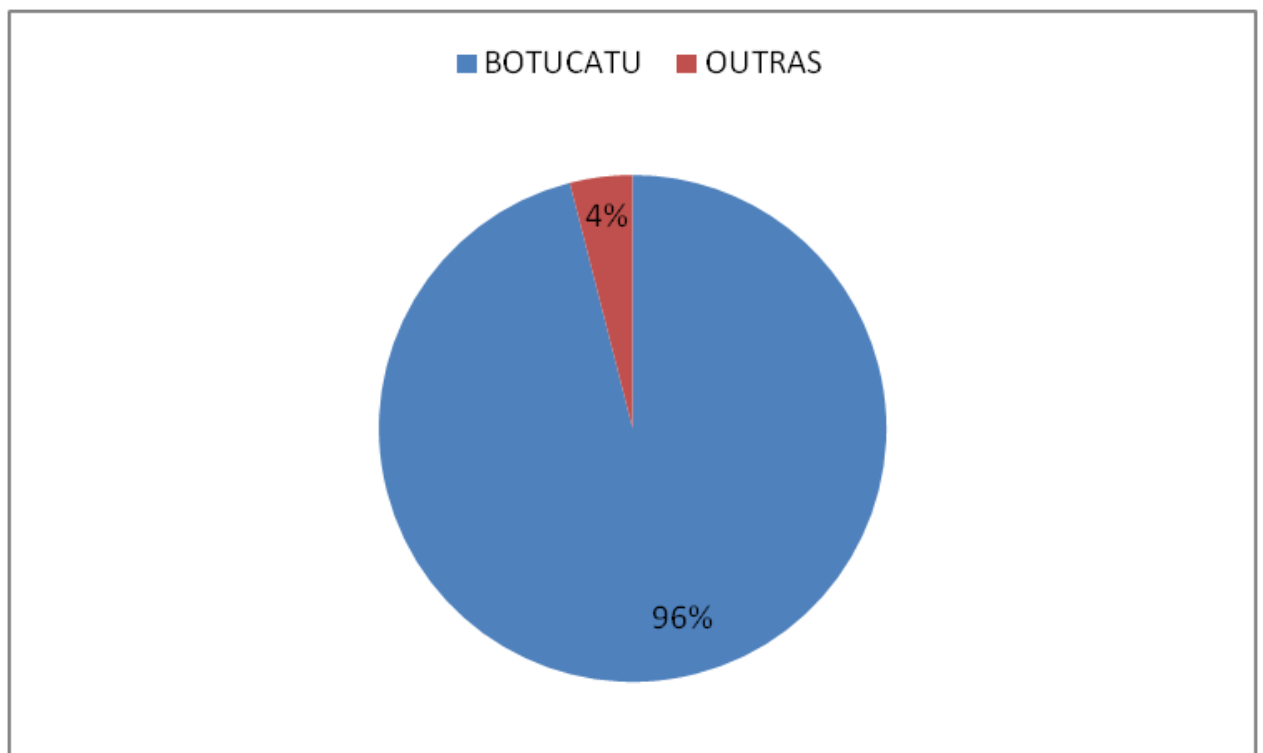
Ocorre que atualmente o percentual de participação tem sido ínfimo se comparado ao universo de pessoas atendidas no Pronto Socorro Adulto, ou seja, atualmente, passam por atendimento, aproximadamente, 8.000 mil pacientes por mês.

Quanto aos pacientes que efetivamente participam desse processo de satisfação, os números são inferiores a 05 (cinco) pacientes por mês. Conforme gráfico abaixo, alguns meses no ano de 2023 apenas um paciente participou da pesquisa, tendo meses que sequer houve participação.



Referente as metas de participação os usuários em sua totalidade são orientados a participar da pesquisa, mas tal ferramenta não tem caráter compulsório, ficando a critério do cliente sua disponibilidade e interesse em participar da pesquisa. Considerando ainda que, muitos dos paciente são idosos e não possuem essa ferramenta no celular.

Em resposta ao item "b" *quais os totais e percentuais de atendimentos por cidade de origem*, segue abaixo o gráfico demonstrando que a grande maioria dos usuários que participaram da pesquisa no ano de 2023 são munícipes de Botucatu.



Conforme já mencionado, o baixo percentual de participação não nos permite avaliar as demandas, tampouco nos auxilia nas melhorias dos serviços ofertados. Atualmente, a Ouvidoria é a via utilizada com mais efetividade pelos pacientes e usuários do HCFMB para elaborar reclamações e elogios. Ressaltando ainda, que a maioria dos conflitos e problemas identificados durante o atendimento já são solucionados imediatamente através da equipe de Assistência e do Serviço Social.

Frente ao questionamento *se é possível o encaminhamento de tabulação mensal da participação em pesquisa de satisfação da população*, informamos que resta prejudicado o atendimento, em vista que não possuímos serviço específico para este fim, bem como para obtenção de tais informações é necessário o acesso a dados sensíveis dos pacientes (prontuário médico), os quais possuem rígida proteção legal.

Portanto, para resguardo do sigilo médico e dados pessoais constantes em prontuário médico, as informações serão fornecidas mediante provocação desta Colenda Câmara, que quando solicitados será prontamente respondida.

GIOVANA TUCCILLE COMES BRAMBILLA
GERENTE MÉDICA



Documento assinado eletronicamente por **Giovana Tuccille Comes Brambilla, Gerente Médica**, em 06/12/2023, às 11:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **10431398** e o código CRC **D77C0BA9**.