

Mariana Lima Menegaz

SISTEMA DE QUEIXAS DO PACIENTE

Prevenção da judicialização e
garantia da qualidade do cuidado

EDITORA LUMEN JURIS
RIO DE JANEIRO
2026

Sumário

1 Introdução	1
2 Aspectos Gerais do Sistema de Queixas.....	15
2.1 O conceito de queixas nos cuidados em saúde	15
2.2 A origem dos sistemas de queixas nos cuidados em saúde....	19
2.2.1 Conteúdo das queixas nos cuidados em saúde.....	20
2.2.2 Ferramenta de análise das queixas nos cuidados em saúde.....	23
2.3 Características dos sistemas de queixas	25
2.4 Funções dos sistemas de queixas	26
2.4.1 Promoção dos Direitos do Paciente	27
2.4.2 Processamento das queixas.....	29
2.4.3 Solução de Conflitos.....	31
2.4.4 Qualidade do Cuidado e Segurança do Paciente ...	33
3 Bioética do Cuidado em Saúde.....	37
3.1 O Direito do Paciente	40
3.2 A centralidade do paciente	43
3.3 Relação de parceria entre os atores do encontro clínico ...	45
3.4 A empatia clínica.....	48

4 Sistemas de Queixas sob a Perspectiva da Bioética do Cuidado em Saúde.....	53
4.1 O Direito do Paciente e os sistemas de queixa.....	53
4.1.1 Direito de apresentar queixa	54
4.2 A centralidade do paciente e os sistemas de queixas	56
4.3 Relação de parceria entre os atores do encontro clínico.....	59
4.4 A empatia clínica e os sistemas de queixa	62
5 Modelos de Sistemas de Queixas.....	69
5.1 Países Baixos	70
5.1.1 Comitê de Disputas Médicas.....	71
5.2 Suécia	74
5.3 Dinamarca	77
6 Ouvidorias na Esfera da Saúde no Brasil e os Sistemas de Queixa.....	81
6.1 Ouvidorias do Sistema Único de Saúde.....	83
6.1.1 O paciente, suas queixas e o SUS	83
6.1.2 Aspectos centrais das ouvidorias do SUS.....	86
6.2 Ouvidoria Hospitalar	93
6.3 Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)	97

6.4 Ouvidoria da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) e Sistema de Notificação em Vigilância Sanitária (Notivisa)	98
6.5 As ouvidorias do SUS, as ouvidorias hospitalares e a Bioética do Cuidado em Saúde.....	99
6.5.1 As ouvidorias do SUS, as ouvidorias hospitalares e o Direito do Paciente.....	100
6.5.2 As ouvidorias do SUS, as ouvidorias hospitalares e a centralidade do paciente.....	109
6.5.3 As ouvidorias do SUS, as ouvidorias hospitalares e a relação de parceria entre os atores do encontro clínico	112
6.5.4 As ouvidorias do SUS, as ouvidorias hospitalares e a empatia clínica.....	115
7 Análise do Sistema de Queixa do NHS e Reflexões sobre a Criação do Sistema de Queixa Brasileiro Fundamentado na Bioética do Cuidado em Saúde	119
7.1 Sistema de Queixas da Inglaterra.....	121
7.1.1 Sistema de Saúde da Inglaterra.....	121
7.1.1.1 Direitos e compromissos previstos na Constituição do NHS sobre as queixas nos cuidados em saúde.....	126
7.1.1.2 Mecanismos de ligação de pacientes	133

7.1.1.3 Departamentos de Queixas locais e Ombudsman do Parlamento do Serviço de Saúde	138
7.1.1.4 NHS Resolution.....	142
7.2 Aportes para a criação de um Sistema de Queixa brasileiro fundamentado na Bioética do Cuidado em Saúde	147
8 Considerações Finais.....	161
Referências.....	169