

RELATOS DE ACADÊMICOS DA ÁREA DA SAÚDE SOBRE A EXPERIÊNCIA DO “DIA DO OUVIDOR” EM UM HOSPITAL ESCOLA DE GOIÂNIA - GABRIELA MONÇÃO NASCIMENTO

ÁREA TEMÁTICA: SAÚDE

O presente trabalho analisou os relatos de estudantes de graduação participantes do projeto de extensão A VOZ DO USUÁRIO NA MELHORIA DA ASSISTÊNCIA NO HOSPITAL DAS CLÍNICAS/ EBSERH, a respeito da experiência do “dia de ouvidor” em um Hospital das Clínicas de uma instituição pública. Esse projeto de extensão surgiu da necessidade de se conhecer melhor os pontos frágeis e fortes da prestação de serviços identificados pelos usuários, por meio da escuta ativa e da aplicação da Pesquisa de Satisfação pelos acadêmicos após a capacitação. O objetivo deste trabalho, foi compreender e também analisar alguns dos relatos de experiência de “ouvidores acadêmicos” da área da saúde em um hospital de ensino. O estudo baseou-se no relato de experiência dos acadêmicos dos cursos de Enfermagem, Farmácia, Medicina e Nutrição de uma universidade pública de ensino durante o “Dia de ouvidor”. Os acadêmicos puderam entender melhor o funcionamento e estrutura do hospital por meio da apresentação de um organograma com os setores e chefias do hospital e em seguida presenciaram e participaram de alguns atendimentos, além de algumas demandas não presenciais; conheceram um pouco os setores do hospital e puderam compreender o papel do ouvidor e o ambiente hospitalar de forma mais aprofundada. Baseando-se nos relatos coletados entre os alunos, o “Dia de ouvidor” foi positivo por unanimidade, quanto ao conhecimento do funcionamento do hospital e também quanto às funções e postura que um ouvidor deve possuir.

Palavras-chave: Ouvidoria, Hospital das Clínicas, Ouvidor, Dia de Ouvidor.