

VOZ DO USUÁRIO: ANÁLISE DA APLICAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO A PACIENTES DO HOSPITAL DAS CLÍNICAS/EBSERH - ISABELA

CRISTINA GOMES DE SOUZA NASCIMENTO

ÁREA TEMÁTICA: SAÚDE

O presente trabalho analisou os resultados da pesquisa de satisfação de pacientes do Hospital das Clínicas (HC) da Universidade Federal de Goiás (UFG). Os dados dessa pesquisa foram coletados por alunos do projeto de extensão A VOZ DO USUÁRIO NA MELHORIA DA ASSISTÊNCIA NO HOSPITAL DAS CLÍNICAS/EBSERH, auxiliados pela Ouvidoria onde posteriormente os alunos puderam ter um dia de ouvidor, conhecendo de forma mais aprofundada o hospital e aprendendo, ainda que superficialmente, a auxiliar os pacientes quando necessário. Ao realizar esse trabalho, foi possível observar a necessidade de mudanças no formulário de pesquisa utilizado por todos os hospitais universitários administrados pela EBSERH, e esse também tem sido um objeto de estudo do projeto de extensão, visando sempre encontrar mecanismos que facilitem a compreensão do paciente na hora de responder o questionário e se obter resultados mais próximos da realidade. A prioridade do estudo foi, inicialmente e principalmente, identificar os pontos, através dos pacientes, que são a fonte mais confiável para tal, onde o HC está mais carente de melhorias. Concomitantemente a isso, o trabalho também possibilitou uma maior inserção dos alunos nas dependências do hospital e possibilitou que muitos deles, ainda ingressantes na graduação, pudessem desenvolver a interação e empatia para com os pacientes. De modo geral, o projeto visou anelar tanto as necessidades do paciente quanto as necessidades do hospital e dos alunos, priorizando sempre a ética e o respeito para com os usuários do HC que, no tocante à qualidade deste, acaba sendo o mais prejudicado ou beneficiado, por esta razão, essa pesquisa de satisfação foi tão importante e relevante.

Palavras-chave: Pesquisa de Satisfação, Paciente, Hospital das Clínicas.