

EXPERIÊNCIA DE HUMANIZAÇÃO EM OUVIDORIA HOSPITALAR

Fenile-Brito JM*¹

Paulo RC*²

Cazetta EM³

¹Enfermeira Aprimorada no Programa de Pós Graduação em Ouvidoria Hospitalar da Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Estadual de Campinas (FCM/Unicamp). E-mail: jehfenile@gmail.com

²Terapeuta Ocupacional Aprimorada do Programa de Pós Graduação em Ouvidoria Hospitalar da Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Estadual de Campinas (FCM/Unicamp). E-mail: rafaelapaulo2010@gmail.com

³Assistente Social e Ouvidora do Hospital de Clínicas da Universidade de Campinas (HC/Unicamp) Preceptora Programa de Pós Graduação em Ouvidoria Hospitalar da Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Estadual de Campinas (FCM/Unicamp).

Hospital de Clínicas da Unicamp, Rua Vital Brasil, 251, Cidade Universitária Zeferino Vaz, Campinas – SP - Brasil, CEP: 13083-888, Fone: +55 19 3521-7686 E-mail: ouvidoria@hc.unicamp.br

Resumo: A Ouvidoria Hospitalar é um espaço para dar voz ao usuário dentro do SUS. O serviço de ouvidoria deste HC desenvolveu um projeto de busca ativa voltado à humanização que consiste na divulgação e conscientização do trabalho da Ouvidoria, com a proposta de favorecer a comunicação entre os usuários, profissionais e a Instituição. Este projeto engloba um estudo descritivo transversal realizado no mês de Maio/2015 na Enfermagem Geral de Adultos no HC/Unicamp. Esta enfermagem é constituída por 18 leitos, atende usuários internados da especialidade de Clínica Médica e Cirurgia Vascular. O projeto foi constituído pela entrega de formulário da Ouvidoria e folder informativo junto de explicação do serviço oferecido. O resultado percebido neste estudo foi que os usuários aceitam este modo de busca ativa e reconhecem a importância deste serviço, visto que geraram demandas nesta Ouvidoria a partir do conhecimento adquirido. Com este trabalho foi possível disponibilizar aos usuários conhecimento de que a Ouvidoria pretende assegurar os direitos dos cidadãos bem como orientar quanto aos deveres, assim fortalecendo a melhora do serviço prestado no HC/Unicamp, priorizando a Humanização.

Palavras-chave: Ouvidoria Hospitalar; Humanização da Assistência; SUS.

Área de Concentração: Multiprofissional

Opção de apresentação: Pôster