

## EXTRA-MUROS: RELATO DE EXPERIÊNCIA EM OUVIDORIA HOSPITALAR DO HOSPITAL DE CLÍNICAS/UNICAMP.

*Érica Maria Cazetta Chinellato<sup>1</sup>, Andressa Karoline De Souza Avelino, Thais Danelon*

### Resumo

As Ouvidorias hospitalares foram implantadas como uma das formas pelas quais os hospitais podiam escutar os “dizeres” sobre a qualidade de seu atendimento. O presente trabalho visa apresentar o relato de experiência do um grupo de profissionais da Ouvidoria do Hospital de Clínicas da UNICAMP. Serão relatadas vivências nesta Ouvidoria por quatro profissionais atuantes com objetivo e filosofia de integrar e ampliar o atendimento baseados no princípio da humanização e cuidado integrado. Criada em 2004 pela Superintendência do Hospital de Clínicas para atender a necessidade de ouvir o usuário, mediar situações e propor ações junto a gestão. As experiências e vivências se tornaram instrumentos terapêuticos a partir do acolhimento das demandas, tecendo uma rede de relacionamentos que valorizam a escuta qualificada e humanizada levando a melhoria das relações, clarificando a informação, a orientação, garantindo a integralidade/ equidade/ universalidade preconizadas pelo Sistema Único de Saúde. Em 2015 foram geradas 1736 demandas distribuídas na modalidades queixa, solicitação, sugestão, informação/orientação e elogio. Na percepção da equipe das quatro profissionais atuantes o espaço do acolhimento, escuta qualificada e humanizada têm reduzido o distanciamento entre o profissional e o usuário. Sendo assim a Ouvidoria notadamente tem sido um espaço onde o usuário expõe além de sua necessidade, suas angústias e preocupações. Percebe-se ainda tratar-se de um momento em que a interação entre profissionais e usuários promovem a possibilidade de traçar um perfil do público atendido pela Ouvidoria, facilitando o caminho para a oferta do melhor atendimento.

<sup>1</sup> UNICAMP - Vice-Reitoria Executiva de Administração  
E-mail: [erica@hc.unicamp.br](mailto:erica@hc.unicamp.br)

Tema: UNICAMP 50 anos: Memórias, Experiências e Trajetórias Profissionais.

EIXO 3 – Desenvolvimento humano, saúde, sustentabilidade e qualidade de vida

### Palavras-chave

Ouvidoria. Vivência. Saúde pública. Humanização.