



Trabalho 1911

DIVERSIDADE CULTURAL, OUVIDORIA E ENFERMAGEM: PRODUÇÕES CIENTÍFICAS DA BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE

Neide Angélica Rufino¹; Rosa Gomes dos Santos Ferreira²; Maria Manuela Vila Nova Cardoso³; José Carlos Lima de Campos⁴; Emiliane Cunha Ferreira⁵; Claudia Barbastefano Monteiro⁶

Na saúde mental a Ouvidoria emergiu como instância de comunicação, onde o cidadão, com suas especificidades culturais, tem espaço para apresentar denúncias, reclamações, sugestões, solicitações de informação e elogios. Trata-se de um espaço representativo para enfermagem no contexto da avaliação da assistência prestada. O objetivo deste estudo é caracterizar os artigos científicos sobre os temas diversidade cultural, ouvidoria e enfermagem, que foram combinados com o operador booleano AND. Trata-se de levantamento realizado na Biblioteca Virtual em Saúde-BVS em maio/2013, com recorte temporal entre 2008 e 2012. Os critérios de inclusão foram: artigos ou textos na íntegra, nos idiomas Inglês, Espanhol e Português. Foram excluídos relatos de caso clínico ou comunicação e estudos repetidos. Identificamos 11 artigos em inglês, disponíveis na base de dados da literatura internacional da área médica e biomédica MEDLINE, nos anos de 2010(2-18%), 2009(7-64%) e 2008(2-18%). Na análise dos resumos, houve prevalência das temáticas defesa do paciente(7-64%), papel do profissional de enfermagem(4-36%), diversidade cultural(3-27%) e enfermagem transcultural(2-18%). Foi evidenciada uma preocupação dos enfermeiros em discutir questões relacionadas à religiosidade, cuidado de enfermagem, justiça social e clientela vulnerável no contexto da pesquisa e da prática assistencial. Tofavia, nenhum dos artigos discutia a questão da ouvidoria. Concluímos que pouco tem-se produzido sobre os serviços de ouvidoria e a enfermagem. O estudo contribui para a enfermagem por discutir questões de pesquisa e prática possibilitando a construção e reconstrução de saberes.

Descritores: Ouvidoria, Enfermagem, Diversidade Cultural.

EIXO III – Diversidade Cultural e Trabalho em Enfermagem.

REFERÊNCIAS

1. Mattox EA. Identifying vulnerable patients at heightened risk for medical error. Crit Care Nurse; 2010 Apr;30(2):61-70.

¹ Enfermeira. Mestranda da Escola de Enfermagem Anna Nery (EEAN) da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Coordenadora do Programa de Gerenciamento de Resíduos dos Serviços de Saúde do IPUB/UFRJ. neideangelica@yahoo.com.br ou neideangelica@gmail.com

² Enfermeira. Mestranda da Escola de Enfermagem Anna Nery. Coordenadora do Programa de Educação Continuada em Enfermagem do IPUB/UFRJ. rosaipub@hotmail.com

³ Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Professora Adjunta do Departamento de Metodologia da Enfermagem da Escola de Enfermagem Anna Nery (EEAN) da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Membro do NUPESINF. manuela.ufrj@gmail.com

⁴ Enfermeiro. Mestre pela Escola de Enfermagem Anna Nery (EEAN) da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Professor Assistente da FESO/Teresópolis. Chefe de Enfermagem do IPUB/UFRJ. jocalima@gmail.com

⁵ Enfermeira. Mestranda da Escola de Enfermagem Anna Nery (EEAN) da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Substituta Eventual da Chefia de Enfermagem do IPUB/UFRJ – emilianeipub@hotmail.com

⁶ Enfermeiro. Mestre pela Escola de Enfermagem Alfredo Pinto (EEAP) da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). Chefe da Enfermaria Feminina do IPUB/UFRJ. claudia.ipub@gmail.com



65º CBEn
CONGRESSO BRASILEIRO DE ENFERMAGEM

07 A 10 DE OUTUBRO DE 2013
CENTRO DE CONVENÇÕES SULAMÉRICA
RIO DE JANEIRO/RJ 

A ENFERMAGEM E O CUIDADO COM A VIDA

Trabalho 1911

2. Wilson-Stronks AL. The role of nursing in meeting the healthcare needs of diverse populations. *J Nurs Care Qual*; 2008 Oct-Dec;23(4):289-91.