Crie um roteiro com no mínimo 3 perguntas abertas que possam revelar:

○ As principais dificuldades que o cidadão enfrenta no acesso à saúde.

○ Como ele resolve seus problemas hoje (o que funciona e o que não funciona?).

○ O que ele gostaria que fosse diferente.

Perguntas a serem formuladas a uma pessoa que trabalha na ouvidoria do hospital.

1. Como é seu trabalho na ouvidoria, como você se sente com seu trabalho? Quais desafios você enfrenta?
2. Como é o acesso do paciente à ouvidoria, quais são os canais de comunicação?
3. Com que frequência ocorre problemas com a regulação para a UTI do hospital?
4. Quais são as queixas mais comuns dos pacientes e seus familiares em relação ao acesso à UTI do Hospital? Poderia exemplificar com algum caso nesse sentido?
5. No atendimento da ouvidoria com os setores internos da gestão da saúde, como são passadas as informações, vocês recebem algum retorno?
6. Você sente que há dificuldades burocráticas, protocolos mal formulados, para solucionar os problemas com a regulação da UTI?
7. Diante das queixas ouvidas dos usuários, teria alguma sugestão para melhoria do serviço de regulação dos pacientes que são dirigidos para a UTI?