

CONFERÊNCIAS FIOCRUZ BRASÍLIA, PESQUISASUS - I ENCONTRO DA REDE DISTRITAL DE AVALIAÇÃO DE TECNOLOGIAS EM SAÚDE

[CAPA](#) [SOBRE](#) [ACESSO](#) [CADASTRO](#) [PESQUISA](#) [EDIÇÕES ANTERIORES](#) [INSCRIÇÕES](#)
[SUBMISSÕES](#) [PROGRAMAÇÃO DO EVENTO](#) [TEMPLATE DO EVENTO](#) [RESUMOS ACEITOS](#)

[Capa > Pesquisa SUS > PesquisaSUS - I Encontro da Rede Distrital de Avaliação de Tecnologias em Saúde > Pesquisa em Serviços de Saúde >](#)

Almeida

Tamanho da fonte:

OUVIDORIA ATIVA EM SAÚDE NA REDE CEGONHA DO DISTRITO FEDERAL

Karlo Jozefo Quadros de Almeida, Francis Nakle de Roure, Leila Bernarda Donato Gottems, Roberto José Bittencourt, Regina Maria Dias Buani dos Santos, Fernanda Viana Bittencourt, Fábio Ferreira Amorim

Última alteração: 2016-12-14

RESUMO

Introdução: A Rede Cegonha (RC) é composta por um conjunto de medidas que visa garantir às mulheres usuárias do SUS atendimento adequado, seguro e humanizado, desde a confirmação da gravidez, atenção ao pré-natal, parto, puerpério, incluindo a saúde da criança até dois anos de idade. Foi criada pela portaria 1.459/2011, do Ministério da Saúde. Em 2011, na Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES/DF), formou-se o Grupo Condutor que elaborou um Plano de Ação para implementação da RC no DF.

A Ouvidoria Ativa em Saúde (OAS) é um conceito inovador que objetiva defender os direitos do usuário do Sistema Único de Saúde (SUS) e atuar como um instrumento de avaliação da gestão pública, mediante a promoção do exercício da democracia direta e de pesquisas sobre a satisfação do usuário.

Objetivos: Avaliar a qualidade dos serviços prestados pela RC, sob a perspectiva da mulher usuária cujo parto ocorreu em maternidades públicas do DF.

Metodologia: Estudo transversal, tipo inquérito, realizado por via telefônica, pela equipe da Ouvidoria da SES/DF. No período estudado (15/10/2013 a 19/11/2013), foram realizados 3.750 partos nas 12 maternidades da SES/DF. Foram entrevistadas 1007 puérperas (26,8%). O questionário, constituído de 26 questões fechadas, do tipo múltipla escolha ou *Likert*, incluiu os seguintes itens: 1. Dados sociodemográficos; 2. Assistência materno-infantil; 3. Acesso aos serviços; 4. Relação com os profissionais de saúde; e, 5. Infraestrutura.

Resultados: A faixa etária mais frequente foi 25-29 anos (26,3%, N=265/1007). O local de residência era o DF em 69,7% (N=702/1007). 74,2% fizeram acompanhamento pré-natal exclusivo no DF (N=748/1007) e 22,4% totalmente fora do DF (N= 226/1007). Apenas 0,2% não realizaram acompanhamento pré-natal (N=2/1007) e 67,8% realizaram 6 ou mais consultas de pré-natal (N=683/1007). Entre as que realizaram acompanhamento pré-natal exclusivo no DF, o acesso a consultas foi avaliado como bom/ótimo em 86,1% (N=644/748) e a exames laboratoriais como bom/ótimo em 85,2% (N=637/748). Acesso aos exames de imagem teve pior desempenho com 45,7% (N= 342/748) de avaliações boas/ótimas. 79,5% das entrevistadas realizaram o parto na maternidade onde buscaram atendimento inicial (N=801/1007). Somente 18,3% haviam recebido visita domiciliar por agente comunitário de saúde após a alta (N=184/1007). A maioria relatou que os recém-nascidos foram colocados em seus colos ou peitos imediatamente após o nascimento (69,0%, N=695/1007). Porém, somente 48,9% tiveram presença de acompanhante no momento do parto (N=492/1007). 76,3% foram informadas pela equipe de saúde em relação a data e Centro de Saúde no qual deveriam levar o recém-nascido para a 1ª consulta (N=768/1007) e 94,8% receberam orientação para prática do aleitamento materno ainda na maternidade (N=955/1007). Quanto a avaliação do relacionamento com os profissionais de saúde, 85,9% (N= 865/1007) consideraram acolhimento e cordialidade recebidos durante o pré-natal como bom/ótimo e 94,8% (N=955/1007) classificaram a qualidade do atendimento recebido na maternidade como bom/ótimo.

Conclusão: Este trabalho de OAS funcionou como um dispositivo inovador para avaliação da qualidade da gestão pública, pois viabilizou a incorporação da perspectiva da mulher usuária nos processos decisórios para a melhoria dos serviços de saúde da Rede Cegonha no DF.