

NOTÍCIAS ZECA DIRCEU

Mães vão avaliar qualidade do atendimento recebido no SUS

27/02/2012

A qualidade dos serviços prestados às gestantes atendidas pelo Sistema Único de Saúde (SUS) será avaliada a partir de abril. A Ouvidoria do SUS fará contatos telefônicos com as mulheres que tiveram filhos em março, com perguntas sobre qualidade da assistência à saúde durante o pré-natal, parto e pós-parto. O procedimento integra a Portaria 133, publicada no Diário Oficial da União desta segunda-feira (27), que torna obrigatório a informação do número de telefone na identificação do usuário do SUS.

“A opção de ligar para o paciente é uma ação ativa da Ouvidoria e a pesquisa feita pelo ministério possibilita que a pessoa fique mais à vontade para avaliar o serviço que lhe foi prestado no SUS”, explica o secretário de Atenção à Saúde, Helvécio Magalhães.

Os números dos telefones serão obtidos nos formulários de Autorização para Internação Hospitalar (AIH). Preenchida pelos profissionais de saúde no momento da internação, a AIH é uma ferramenta básica para a gestão dos hospitais e controle de gastos públicos e integra o Sistema de Informação Hospitalar (SIH/SUS).

Disque 136 – Os resultados dos estudos da Ouvidoria vão gerar relatórios de avaliação do atendimento, que serão enviados para os gestores locais. “A intenção é identificarmos pontos que precisam ser melhorados”, ressaltou Magalhães. Outra forma de avaliação dos serviços ofertados pelo SUS é o contato com a Ouvidoria, pelo Disque 136, que substituiu o antigo número de dez dígitos, para facilitar o uso e memorização pela população. O serviço é gratuito, seja a ligação feita de telefone residencial, público ou celular.

O Disque-Saúde recebeu mais de 3,5 milhões de ligações no último ano e disseminou 7,5 milhões de informações. Os temas de maior interesse, identificados pela avaliação das ligações, foram o programa Farmácia Popular (23,4%), tabagismo (23%) e aids (9,6%).

Ação inédita faz parte da Rede Cegonha

A pesquisa com as mães é inédita e faz parte da estratégia Rede Cegonha. Essa rede consiste em um conjunto de medidas, lançado pelo governo federal em março do ano passado, para garantir às brasileiras atendimento adequado, seguro e humanizado no SUS, desde o planejamento familiar e confirmação da gravidez, passando pelo pré-natal e o parto, até a atenção integral à saúde do bebê nos dois primeiros anos de vida da criança.

De acordo com o Ministério da Saúde, além da avaliação do atendimento às gestantes, a inclusão do campo telefone vai permitir aperfeiçoar o monitoramento dos serviços oferecidos pelo SUS a todos os usuários, em outro momento.

Projeto piloto – A Portaria 133 é resultado de projeto piloto realizado pela Ouvidoria Geral do SUS em Porto Alegre (RS), em novembro de 2011. Foram ouvidas 193 mulheres atendidas pelas duas maiores maternidades públicas do Rio Grande do Sul. As mães responderam a 31 perguntas, por telefone, sobre o perfil delas e também em relação à atenção à saúde da mulher no pré-natal, parto, pós-parto e à saúde da criança. Mais da metade (58,03%) responderam que foram “muito bem” recebidas, 40,41% avaliaram que foram “bem” recebidas e 69,27% das entrevistadas realizaram sete ou mais consultas pré-natal – quantidade superior às seis recomendadas, pela Rede Cegonha, como número mínimo de idas ao médico durante a gestação.

FONTE: SECOM