



AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO DA CLÍNICA-ESCOLA DE ODONTOLOGIA DA UFCG NA VISÃO DO USUÁRIO

Aryanny Lourenna de Sousa¹, Luciana Ellen Dantas Costa²

RESUMO

Este estudo teve como objetivo avaliar o grau de satisfação dos usuários da clínica-escola de Odontologia da Universidade Federal de Campina Grande, Patos/PB, Brasil. O estudo classificou-se como analítico quantitativo, segundo o modelo Donabedian referente ao resultado. As entrevistas foram realizadas em sala de espera, utilizando-se questionários validados: Questionário de avaliação da qualidade dos serviços de saúde bucal (QASSaB); dados sobre autopercepção de saúde bucal; dados demográficos e demandas por serviços de saúde (PNAD-2003). A amostra foi composta por pacientes atendidos no período de agosto de 2016 a março de 2017, maiores de 18 anos e que tivessem passado por no mínimo dois atendimentos clínicos, totalizando 200 pacientes. A análise descritiva dos dados foi realizada por meio do programa estatístico SPSS na versão 20.0. Observou-se que os usuários são em sua maioria do sexo feminino (73,0%), com idade média de 37,43 anos, que utilizam o serviço público de saúde bucal (84,0%), considerando boa sua saúde bucal (74,0%) e que se apresentaram sem dor de origem dentária, nos últimos 6 meses (67,5%). Todas as dimensões de qualidade foram avaliadas positivamente pelos usuários, mostrando que estavam muito/totalmente satisfeitos com a qualidade do atendimento ofertado (93,5%), e que nenhum se mostrou insatisfeito ou pouco satisfeito. Os serviços oferecidos pelos docentes e discentes na clínica-escola resolvem de forma satisfatória e com qualidade as principais necessidades de saúde bucal que acometem seus usuários.

Palavras-chave: Saúde coletiva, Avaliação dos serviços de saúde, Satisfação do paciente.

¹Aluna do curso de Odontologia, Unidade Acadêmica de Ciências Biológicas, UFCG, Patos, PB, e-mail: aryannyl.sousa@gmail.com

²Profa. Dra. do curso de Odontologia, Área de Saúde Coletiva, Unidade Acadêmica de Ciências Biológicas, UFCG, Patos, PB, e-mail: ellendantascosta@yahoo.com.br

ABSTRACT

The purpose of this study was to evaluate the degree of satisfaction of dental clinic users at the federal university of Campina Grande, Patos / PB, Brazil. The study was classified as quantitative analytical, according to the Donabedian model regarding the result. The interviews were carried out in a waiting room, using validated questionnaires: questionnaire to assess the quality of oral health services (QASSAB); data on self-perception of oral health; demographic data and demands for health services (PNAD-2003). The sample consisted of patients who were attended in the period from august 2016 to march 2017, older than 18 years and who had had at least two clinical appointments, totaling 200 patients. The descriptive analysis of the data was performed through the statistical program spss in version 20.0. It was observed that the users are mostly female (73.0%), with an average age of 37.43 years, who use the public oral health service (84.0%), considering their oral health as good (74.0%) and who presented without pain of dental origin, in the last 6 months (67.5%). All quality dimensions were positively evaluated by the users, showing that they were very / totally satisfied with the quality of care offered (93.5%), and none were dissatisfied or dissatisfied. The services offered by teachers and students in the school clinic satisfactorily and satisfactorily solve the main oral health needs of their users.

Keywords: Public Health, Health services research, Patient satisfaction