

Encontro de Extensão, Docência e Iniciação Científica (EEDIC)

SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS NA CLÍNICA INTEGRADA DO CURSO DE ODONTOLOGIA DA FACULDADE CATÓLICA RAINHA DO SERTÃO

Juliana de França Lima; Lorena Vidal Bezerra; Alann Felipe Marreiro de Sousa; Anielle Pinheiro Campos; Gislyane Lima de Queiroz; Cosmo Helder Ferreira da Silva

A disciplina de Clínica Integrada é um sistema educacional, que deve propiciar através do processo ensino-aprendizagem a integração dos conhecimentos, habilidades e valores adquiridos pelos alunos ao longo do curso proporcionando ao paciente uma atenção odontológica global das necessidades evidenciadas. Devido a essa integração de especialidades, a Clínica Integrada permite uma melhor satisfação dos seus pacientes, por atenderem suas necessidades com um único aluno, possibilitando um maior vínculo com o paciente para que se possa adquirir confiança e credibilidade no tratamento realizado. A satisfação do paciente é um importante retorno para refletir sobre a melhoria contínua do trabalho executado. Objetivos: Avaliar o grau de satisfação dos pacientes atendidos na Clínica Integrada do curso de Odontologia da Faculdade Católica Rainha do Sertão. Metodologia: Trata-se de um estudo transversal, com análise quantitativa, através de uma amostra aleatória de 50 pacientes, nos meses de setembro e outubro de 2012 na Clínica da FCRS. Aplicou-se um questionário semi-estruturado contendo 22 questões, e os dados coletados foram tabulados e analisados de acordo com os objetivos da pesquisa. Principais resultados: Os resultados indicaram que 58% dos pacientes eram do gênero feminino, 54% entre a faixa etária 18 a 25 anos, 58% trabalham, 66% tinha uma renda mensal de 1 a 2 salários, 52% apresentam nível médio de escolaridade, 80% receberam instrução de higiene oral, a avaliação do atendimento pelo aluno mereceu total aprovação, e do atendimento pelo professor mereceu aprovação de 98%, sendo que 98% dos alunos e 84% dos professores estavam devidamente uniformizados. A especialidade mais procuradas pelos pacientes é a dentística (44%), 82% dos pacientes não sentiram nenhuma dor durante o tratamento, 84% tiveram seu problema resolvido, 88% relatou que não houve demora para ser atendido, 56% afirmaram que o motivo para a procura do atendimento foi a indicação de amigos, 58% respondeu não ter nenhum constrangimento por ser atendido em um ambiente coletivo, 76% dos pacientes avaliou o serviço com nota 10 para o atendimento, 98% atenderam suas expectativas. Considerações Finais: Avaliar o nível de satisfação dos pacientes se faz necessário para que se possa perceber a eficácia dos atendimentos prestados, e que posteriormente serão utilizados para transforma-los em ações de melhorias do atendimento prestado pelo complexo odontológico da instituição.

Palavras-chave: Satisfação. Clínica Integrada. Paciente. Odontologia.