

ANÁLISE DE SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS NAS CLÍNICAS DO CURSO DE GRADUAÇÃO EM ODONTOLOGIA NA CIDADE DE CACOAL – RO

SOUSA, Jessica Gonçalves de¹
HERINGER, Juliana Neves²
HOFFMANN, Jussara Cristina³
ASSIS, Tainã Teixeira de⁴
PEDRINI, Denise Leda⁵

Na odontologia, como em outras áreas da saúde, a visão do paciente em relação ao atendimento prestado pelos profissionais e o ambiente em que atuam, tem sido cada vez mais efetivo no auxílio da gestão dos prestadores de serviços. Ter acesso à opinião dos usuários a respeito da qualidade do serviço prestado é de primordial importância para o desenvolvimento de novas ações e melhorias, direcionando estratégias e ações, principalmente nas clínicas escola, aperfeiçoando os atendimentos prestados. Esta pesquisa objetivou avaliar a satisfação dos pacientes atendidos nas clínicas do curso de graduação em odontologia na cidade de Cacoal-RO. Pesquisa de corte transversal, onde foi utilizado para coleta dos dados um questionário, aplicado na sala de espera da clínica odontológica da FACIMED. Os resultados analisados inferiram que a clínica escola da FACIMED tem uma ótima avaliação por parte dos pacientes (60,49%) a respeito do atendimento em geral. A observância quanto a utilização de EPI's (Equipamentos de Proteção Individual) por parte dos professores e alunos foi considerado pelos entrevistados (100%). Na questão voltada a utilização do tempo de espera, para informação dos pacientes frente à orientação de escovação, dieta e prevenção a doenças bucais (86,42%) dentre os entrevistados que relataram não ter presenciado nenhum tipo de programa informativo. Com isso podemos concluir que foi obtida uma avaliação favorável por partes dos pacientes entrevistados, mas que seria necessário ajuste ao atendimento nos requisitos a respeito de palestras informativas na sala de espera.

Palavras-chave: Satisfação do Paciente. Questionário. Recursos Humanos em Odontologia.

¹Graduanda em Odontologia pela Faculdade de Ciências Biomédicas de Cacoal. E-mail: jeeh_souza@hotmail.com

²Graduanda em Odontologia pela Faculdade de Ciências Biomédicas de Cacoal. E-mail: junevesh@hotmail.com

³Graduanda em Odontologia pela Faculdade de Ciências Biomédicas de Cacoal. E-mail: sarah.hoffman@hotmail.com

⁴Graduanda em Odontologia pela Faculdade de Ciências Biomédicas de Cacoal. E-mail: tainan_assis@hotmail.com

⁵Mestre em Odontologia na área de Periodontia pela Universidade de Taubaté SP. Professora, especialista em Periodontia e Prótese Dentária. E-mail: denisepedrini@hotmail.com