



## **Avaliação preliminar do perfil sócio-econômico e da satisfação de pacientes atendidos num projeto de extensão da UFPel**

**Autor(es):** Barbieri,Silene;Carvalho,Pedro Henrique

**Apresentador:** Silene Barbieri

**Orientador:** Cristina Braga Xavier

**Revisor 1:** Marcos Torriani

**Revisor 2:** José Ricardo Costa

**Instituição:** Universidade Federal de Pelotas

### **Resumo:**

A qualidade do serviço e do atendimento na área de saúde pode ser aferida pela satisfação do paciente cujas informações podem servir para avaliar a estrutura, o processo ou resultado. Na odontologia, a satisfação deste serviço é uma combinação entre a qualidade técnica e a qualidade funcional. Este trabalho objetiva fazer uma análise preliminar do perfil sócio-econômico e da satisfação dos pacientes atendidos no projeto de extensão Centro de Estudo, Tratamento e Acompanhamento de Traumatismo em Dentes Permanentes (CETAT). O instrumento utilizado para esta pesquisa trata-se de um questionário semi-estruturado, aplicado aos pacientes (e/responsáveis) atendidos no primeiro semestre de 2009. Em uma amostra preliminar de 18 pacientes, com predomínio do sexo masculino e idade entre 8-13 anos; constatou-se que o público atendido pelo serviço é de baixo poder aquisitivo, cerca de 60% possuem renda familiar de 1-2 salários mínimos; o nível de escolaridade predominante é o fundamental incompleto(33%). Dos entrevistados, 55% afirmaram terem sido encaminhados ao serviço através do Pronto Socorro Municipal de Pelotas e 94,4% dos pacientes tiveram esclarecimentos quanto às conseqüências clínicas do trauma ocorrido. Quanto ao motivo que levou o paciente a procurar o serviço, 66,6% responderam que foi para o restabelecimento da função (mastigação). Aproximadamente 55,5% dos pacientes relataram dor durante a intervenção odontológica. Quando questionados sobre suas perspectivas frente ao tratamento proposto, 83% afirmaram que foram atendidos e, 88% se dizem satisfeitos com o atendimento realizado pelo CETAT. Observamos que a satisfação humana é um conceito complexo que está relacionado a inúmeros fatores que incluem o estilo de vida, experiências passada, expectativas e valores do indivíduo como da sociedade. Pelo fato de a satisfação abranger uma série de aspectos subjetivos que vão além do tratamento odontológico em si, a relação dentista-paciente precisa começar bem. É preciso criar um vínculo com o paciente para que este adquira confiança e credibilidade no trabalho do profissional.