AVALIAÇÃO QUALITATIVA DOS SERVIÇOS ODONTOLÓGICOS NA UNIDADE DE SAÚDE PÚBLICA E CENTRO DE ESPECIALIDADE DE MACAPÁ-AP:UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

Autor(res)

Sara Wanne Alves Silva
Sarah Moita Alves
Evellin Chandra Mendes Da Silva
Rafael Wendel Alves Pantoja

Categoria do Trabalho

Trabalho Acadêmico

Instituição

FAMA MACAPÁ

Resumo

Os serviços odontológicos no Brasil vêm sendo ampliados cada vez mais, principalmente após a implantação do SUS. Segundo dados de 2010 (BRASIL, 2011c), o perfil epidemiológico das doenças bucais se alterou, tendo o país entrado no grupo de nações com baixa prevalência de cárie, CPO-D 2,07. Logo, a fim de verificar o grau de satisfação dos serviços odontológicos prestados na unidade básica de saúde do Novo Horizonte e no Centro de Especialidades Odontológicas Papaléo Paes, em Macapá-AP, foram aplicados questionários qualitativos para avaliarem os serviços prestados. Para tanto, 28 pessoas foram entrevistadas através de um questionário composto por 22 perguntas divididas nos blocos sobre: “perfil do entrevistado”, “sobre a equipe odontológica”, “sobre os serviços prestados” e “sobre a estrutura física”. Como resultado, observou-se que o perfil de entrevistados foi de maioria feminino (22), entre 31 a 59 anos (19), solteiras (16), donas de casa (10), de escolaridade média (12) e com renda < 2 salários mínimos (10). Por sua vez, sobre a equipe odontológica, foi verificado, numa escala de 1-5, nível de cordialidade acima de 3. Sobre a estrutura física e insumos, todos os usuários informaram que havia o material necessário para realizar os procedimentos propostos. Contudo, uma lacuna ainda foi encontrada pela pesquisa, e está acerca do tempo de espera tanto entre o dia do agendamento até o da consulta -mais de uma semana (13) - quanto sobre o tempo de espera no dia da consulta em si - entre 30 minutos e 1 hora (9) e mais de 1 hora (7). Em suma, conclui-se que a estrutura física e recursos humanos são de qualidade dentro das unidades de saúde onde as entrevistas se deram, porém ainda é preciso desenvolver mecanismos para acelerar o tempo de espera pelos atendimentos sem perder a qualidade e humanização, primando pela resolubilidade e atenção aos que procuram os serviços odontológicos dentro do sistema público municipal.