



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
Rafael Wendel Alves Pantoja
Evellin Chandra Mendes Da Silva

Categoria do Trabalho

1

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.