

**SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS PELAS CLÍNICAS
ODONTOLÓGICAS DAS FACULDADES INTEGRADAS DE SANTA FÉ DO SUL, SP
- FUNEC**

Francismary Casare BENTO¹
Juliana Aparecida DONINI²
Ivana Maria Esteves MACIEL³

RESUMO

Avaliação é uma atividade antiga, importante na produção de informações, que auxilia na tomada de decisões. É fundamental na gestão de qualquer sistema de saúde, refere-se à percepção que o indivíduo tem sobre o cuidado que recebe, considerando relação paciente-profissional, infraestrutura e material de serviço. Sendo o usuário protagonista do sistema de saúde, vem crescendo a importância da sua ótica sobre a qualidade do serviço ofertado, levando a pensar ações profissionais ou intervir na organização, impactando na melhoria da relação entre ele e o serviço. Tem-se por objetivo avaliar a satisfação dos pacientes a partir das observações pessoais. De todo o fluxograma de atendimento: serviços prestados, procedimentos que já realizados, triagem, acolhimento dos professores, alunos e funcionários das clínicas odontológicas da FUNEC. Aplicou-se um questionário junto aos pacientes, na sala de espera das clínicas composto de 32 perguntas, em forma de entrevista. O perfil socioeconômico da metade da amostra se define pela renda média de 1,5 salários mínimos e escolaridade inferior ao ensino fundamental e 72% dos entrevistados são mulheres. 94,5% já foram atendimentos mais de uma vez. Dentística e cirurgia são os tratamentos mais procurados. O que mais observam durante o tratamento são as conversas paralelas. A média do score para a satisfação é 9. E há unanimidade quanto ao referenciamento das clínicas odontológicas da FUNEC para quem busca tratamento. Conclui-se que há correlação positiva entre o nível sócio econômico da amostra e o grau de satisfação encontrado, muito influenciado pela gratuidade do tratamento.

Palavras-chave: Satisfação. Atendimento odontológico. Humanização.

¹ Graduanda do curso de Odontologia das Faculdades Integradas de Santa Fé do Sul, SP – FUNEC, francasare@yahoo.com.br

² Graduanda do curso de Odontologia das Faculdades Integradas de Santa Fé do Sul, SP – FUNEC, juliana_donini@hotmail.com

³ Docente das Faculdades Integradas de Santa Fé do Sul, SP – FUNEC, ivanamariaestevesmaciel@yahoo.com.br