

Avaliação dos usuários sobre o Sistema Único de Saúde – SUS em relação ao ambiente de prestação de serviço

Marques, B.M.; Moimaz, S.A.S.; Garbin, C.A.S.; Saliba, N.A.

A avaliação da percepção dos usuários dos serviços permite uma análise mais ampla e fiel do seu funcionamento, constituindo-se no principal subsídio para a organização e planejamento das estratégias de saúde. Nessa pesquisa o objetivo foi analisar a satisfação dos usuários com o serviço de saúde bucal prestado na rede pública do SUS, quanto ao ambiente físico, infraestrutura, acessibilidade e ambiência do local de atendimento, incluindo conforto, limpeza, sinalização e ruídos. Foi realizada uma pesquisa transversal, tipo inquérito, cuja população de estudo foi composta por 428 usuários do SUS que estavam em tratamento odontológico. As entrevistas foram realizadas por dois pesquisadores treinados, nas unidades de saúde, utilizando-se um formulário adaptado do modelo proposto pelo Ministério da Saúde. Os dados coletados foram processados, empregando-se o software Epi-Info 2000 v. 3.5.1. Do total da amostra 80,4% mostraram-se satisfeitos, 15,9% mostraram-se mais ou menos e 3,7% mostraram-se insatisfeitos em relação ao ambiente de trabalho do dentista. Em relação à limpeza dos ambientes 86,4% mostraram-se satisfeitos, 11% mostraram-se mais ou menos e 2,6% mostraram-se insatisfeitos. Em relação ao conforto do ambiente 79% mostraram-se satisfeitos, 15,7% mostraram-se mais ou menos e 5,3% mostraram-se insatisfeitos. Conclui-se que a maioria dos usuários está satisfeita em relação aos critérios relacionados à ambiência nos locais de prestação do serviço odontológico no sistema único de saúde.

Palavras-chave: Saúde bucal; sistema único de saúde; satisfação do paciente.



4º Congresso Odontológico de Araçatuba
34ª Jornada Acadêmica "Prof. Dr. José Eduardo Rodrigues"
10º Simpósio de Pós-Graduação "Prof. Dr. Alício Rosalino Garcia"
3º Encontro de Técnicos em Laboratório "Rosimeire de Oliveira M. Gon"
6º Encontro do C.A.O.E.

21 a 24 de maio de 2014
Faculdade de Odontologia de Araçatuba – UNESP

Presidente: Prof. Dr. Fellippo Ramos Verri
Vice-Presidente: Prof. Dr. Marcelo Coelho Goiato

367 resumos apresentados