



AVALIAÇÃO PELOS PACIENTES SOBRE OS BENEFÍCIOS OBTIDOS E AS CONDIÇÕES DE ATUAÇÃO DE UM PROJETO DE EXTENSÃO EM ODONTOLOGIA

ALINE GONCALVES ROCHA (PROVEX)

alinegrocha@hotmail.com

CHIRLEY ROBERTA HERMES (PROBEX)

chirleyhermes@hotmail.com

FERNANDO RECH BASSANI (PROBEX)

fernando_rech_bassani@hotmail.com

MARIANA WEBER ABREU (PROVEX)

nana_abreu06@hotmail.com

MAURICIO RENATO MURARO CARRE (PROVEX)

mcarre@hotmail.com

ALCEBIADES NUNES BARBOSA

alcebarbosa@gmail.com

O conhecimento sobre a satisfação dos usuários dos serviços de saúde é importante, pois avalia a qualidade desses serviços, sob a sua ótica, fornece subsídios para aqueles que os gerenciam e assim possibilitam a superação das limitações detectadas. O presente trabalho teve por objetivo avaliar a satisfação dos pacientes e a situação do atendimento prestado pelo Projeto de Extensão “Restaurações diretas em dentes com ampla destruição coronária”, desenvolvido no Curso de Odontologia da UNISC. Ouvimos 44 pacientes atendidos em 2011 e 2012, 29 do gênero feminino e 15 do gênero masculino. Os pacientes receberam um questionário proposto pela Proext, contendo perguntas cujas respostas eram assinaladas de forma espontânea. Após a coleta das informações, fez-se o cálculo dos percentuais para cada item considerado. Em relação ao item 1, “Como ficou sabendo desta atividade”, 15 pacientes (34,9%) consideraram tratar-se de parentes, colegas ou amigos, 14 (32,6%) outros usuários, 12 (27,9%) outro meio; mídia impressa e rádio ou televisão foram assinalados por 1 paciente (2,3%) cada um. Quanto ao item 2, “Por que optou por buscar esta atividade na UNISC”, 30 pacientes (68,2%) responderam encontrar um serviço de qualidade, 15 (34,1%) que o valor é mais acessível e 8 pacientes (18,2%) assinalaram esses dois aspectos conjuntamente, 4 pacientes (9,1%) mencionaram que foi a única instituição a oferecer o serviço, 2 pacientes (4,5%) assinalaram outro motivo e 1 (2,3%) registrou que não conseguiu atendimento na rede pública. O item 3, “Em sua opinião, essa atividade trouxe algum benefício para a sua vida?”, foi respondido afirmativamente pelos 44 pacientes (100%). Em relação ao item 4, “Se sim, em qual das dimensões esse benefício foi mais significativo”, 39 pacientes (88,6%) informaram a dimensão pessoal e 5 (11,4%) a dimensão social. Quanto ao item 5, “Sobre a avaliação da atividade”, 40 pacientes (90,5%) opinaram que o atendimento recebido da equipe foi ótimo e 4 (9,5%) que foi bom; as atividades desenvolvidas foram avaliadas como ótimas para 37 pacientes (86,0%) e boas para 6 (14%); o profissional responsável pelas atividades foi considerado ótimo para 40 pacientes (93,0%) e bom para 3 (7,0%); a infraestrutura física recebeu conceito ótimo para 34 pacientes (79,0%) e boa para 9 (21,0%); 33 pacientes (76,7%) opinaram que o material de apoio utilizado foi ótimo e 10 (23,3%) consideraram bom. Em relação ao item 6, 41 pacientes (100%) concordaram totalmente que a UNISC é uma Universidade comprometida com o bem estar da sociedade; 41 pacientes (98,0%) concordaram totalmente que a UNISC tem qualidade e 1 paciente (2,0%) concordou parcialmente; 39 pacientes (95,0%) concordaram totalmente que ela contribui para o

crescimento da região e 2 (5,0%) concordaram parcialmente; por último, 39 pacientes (91,0%) concordaram que a UNISC oferece serviços que atendem as necessidades da comunidade, 3 (7,0%) concordaram parcialmente e 1 (2,0%) discordou parcialmente. Assim, pode-se concluir que, na avaliação dos pacientes, o Projeto trouxe benefício para eles, seja na dimensão pessoal ou social. A grande maioria atribuiu um conceito ótimo para a forma de atuação do projeto e também concordou totalmente que a UNISC está comprometida com o bem-estar da sociedade, tem qualidade, contribui para o crescimento da região e oferece serviços que atendem as necessidades da comunidade.

Instituição: UNISC - SANTA CRUZ DO SUL/RS