

PESQUISA DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO E EXPERIÊNCIA EM PACIENTES TRATADOS PELA DISCIPLINA DE PRÓTESE TOTAL NA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

XXXI Encontro de Iniciação à Docência

Vinicio Rabelo Freire de Oliveira, Livia Maria Sales Pinto Fiamengui, Raniel Fernandes Peixoto, Vanessa Leandra Costa de Andrade, Romulo Rocha Regis

A disciplina de Prótese Total é oferecida aos alunos de Odontologia da UFC durante o 8º semestre do curso, na qual pacientes edêntulos totais são tratados por meio de próteses totais mucossuportadas, com o objetivo de promover a reabilitação funcional, estética e fonética. Considerando a importância da percepção dos pacientes para a qualidade de um serviço em saúde, o objetivo desse trabalho é apresentar a avaliação dos pacientes atendidos sobre a qualidade das próteses confeccionadas e dos serviços oferecidos pela disciplina. Para isso, foi produzido um questionário pela equipe de monitores e o docente orientador abrangendo perguntas baseadas no espaço físico da disciplina, a qualidade do atendimento e a qualidade das próteses. Os questionários foram aplicados, via chamada telefônica, nas quais o entrevistador não se identificou como componente da equipe. Em relação a qualidade das próteses, o quesito de maior insatisfação foi 62,5% para conforto e retenção da prótese inferior pelos entrevistados. Conclui-se assim, que a maioria dos pacientes apresentam-se satisfeitos com o atendimento realizado, especialmente nos quesitos de conforto, comunicação e ética durante os atendimentos. Quanto a adaptação das próteses recebidas, a ausência de tempo hábil para atendimento de todos os casos especialmente para aqueles que exigem maior período de ajustes, pode ser o principal fator para a insatisfação dos pacientes em relação a qualidade dos seus aparelhos protéticos.

Palavras-chave: Prótese Total. Avaliação. Serviço e Produto.