

Avaliação da qualidade do atendimento oferecido na Clínica Integrada da Universidade Federal de Uberlândia

Evaluation of the quality of care offered in the Integrated Clinic of the Federal University of Uberlândia

Paola G. SOUZA¹; Mariele B. SILVA¹; Aline T. BRAGA¹; Tamara P. SIQUEIRA¹; Luiz C. GONÇALVES²; Paulo V. SOARES³

1 - Membro do Programa de Educação Tutorial – PET Odontologia. Graduando em Odontologia – Faculdade de Odontologia da Universidade Federal de Uberlândia.

2 - Tutor do Programa de Educação Tutorial no período de 2008 a 2012 – PET Odontologia. Professor da Área de Prótese Removível e Materiais Odontológicos- Faculdade de Odontologia da Universidade Federal de Uberlândia.

3 - Tutor do Programa de Educação Tutorial – PET Odontologia. Graduando em Odontologia – Faculdade de Odontologia da Universidade Federal de Uberlândia. Professor da Área de Dentística e Materiais Odontológicos – Faculdade de Odontologia da Universidade Federal de Uberlândia.

RESUMO

Objetivo: Verificar a qualidade da atenção à saúde bucal oferecida na disciplina de clínica integrada do curso de Odontologia, por meio da avaliação da satisfação dos pacientes. **Metodologia:** Este trabalho foi realizado nas Clínicas Integradas do curso de Odontologia da Universidade Federal de Uberlândia, na sala de espera do 5º ao 8º período. O trabalho foi caracterizado como um estudo quali-quantitativo. Preliminarmente para ajustar o instrumento de coleta foi realizado um piloto junto a 30 pacientes. Nesta avaliação, observamos as sugestões à sua elaboração e conhecimento dos termos utilizados. Foi utilizada uma amostra aleatória de 138 pacientes (n=138). Para cálculo da amostra foi utilizado um nível de confiança de 95% e erro amostral de 0,05. A técnica de amostragem utilizada foi amostra aleatória simples. Trata-se de um estudo transversal cujo desfecho é avaliar a satisfação do

paciente. **Resultados:** Em sua maioria, constituído por pacientes do gênero feminino (92,43%) e tinham entre 35 e 49 anos (36,23%). O motivo principal por ter procurado o atendimento foi motivo financeiro (51,44%). Foram analisados os seguintes fatores: acesso ao tratamento/prontuário, portaria/recepção, organização do hospital, secretária da clínica, atendimento prestado pelo aluno e professor. Em todas as análises foram encontrados resultados representados em sua maioria por satisfeitos e muito satisfeitos. **Conclusão:** Notou-se a importância da avaliação dos serviços prestados em Clínicas Integradas nas Faculdades de Odontologia, pois estes servem de auxílio para melhorar o atendimento e o ensino nestas instituições. As insatisfações serão encaminhadas para os responsáveis, para que possam ser melhoradas e sanadas.

PALAVRAS-CHAVES: Clínica Integrada; Qualidade do atendimento; Saúde bucal.

INTRODUÇÃO

Para uma ampla e adequada formação do graduando em Odontologia, as atividades realizadas em clínicas integradas são de suma importância, pois permitem ao mesmo o exercício de uma avaliação formativa com a observação da interação com o paciente. O pleno exercício dos conhecimentos que dispõe quanto ao diagnóstico clínico, dos procedimentos, do uso de materiais e da terapêutica exigida. Permitindo também a avaliação quanto à habilidade de utilizar as informações para aplicá-las ao caso; quanto à destreza no manuseio dos materiais, e à habilidade motora para trabalhar no espaço bucal; observando o atendimento ao paciente, e encaminhamentos necessários ao caso, simulando a prática profissional e contribuindo para a futura adaptação dos alunos no mercado de trabalho^{1,2}.

Um dos ambientes mais propícios para se avaliar a satisfação de uma comunidade com um curso de Odontologia é a clínica, por ser o retrato do trabalho de uma equipe (professores, alunos, funcionários) no exercício da prática odontológica, em todos os níveis de atenção. A avaliação do paciente reflete, portanto, a eficácia social da instituição³.

A avaliação dos serviços de saúde, na perspectiva da satisfação

dos usuários, proporciona dignidade aos sujeitos do processo e informações essenciais para a sua gestão. Assim, gestores e trabalhadores podem verdadeiramente conhecer as reais necessidades dos usuários dos serviços de saúde e buscar continuamente processos de trabalhos que possam satisfazê-los³.

Todo e qualquer tipo de avaliação de saúde não pode encerrar-se em si mesmo. Ao apontar deficiências, analisar a satisfação, medir o grau de eficiência; apenas inicia-se sua principal função e objetivo de confirmar ou reformular o processo. Por isso, todos os resultados encontrados na pesquisa devem ser encaminhados para o conselho de clínica para que os problemas encontrados possam ser solucionados da melhor forma possível, e os pontos positivos devem ser divulgados para que sirva de incentivo para docentes e discentes⁴.

Assim, os estudos sobre satisfação do usuário são importantes, porque contribuem para o planejamento de medidas, visando à superação das limitações detectadas com base nas informações adquiridas, fazendo com que os aspectos positivos e negativos traçados possam colaborar para o avanço desta área de conhecimento odontológico^{4,5}.

Este trabalho tem como objetivo verificar a qualidade da aten-

ção à saúde bucal oferecida na disciplina de clínica integrada do curso de Odontologia da Universidade Federal de Uberlândia, por meio da avaliação da satisfação dos pacientes atendidos. Para que, através de vários fatores como qualidade da informação passada aos pacientes, tempo médio de integralização do tratamento, qualidade de relacionamento entre aluno, paciente, professor e auxiliares administrativos e a verificação do nível de organização da Clínica Integrada do Hospital Odontológico; possam ser traçados os pontos positivos e as necessidades evidenciadas, para tomadas de medidas e execução de melhorias constantes no serviço prestado.

MATERIAIS E MÉTODOS

MATERIAL

Para o desenvolvimento do trabalho foi utilizado material de escritório [lápiz, caneta, papel sulfite (A4)] e equipamento para digitação e impressão de questionário e formulários [computador, impressora, tinta para impressão].

MÉTODOS

Este trabalho foi realizado nas Clínicas Integradas do curso de Odontologia da Universidade Federal de Uberlândia, que tem finalidade acadêmica, de pesquisa e atendimento à comunidade conforme as normas do Sistema único de saúde (SUS). Atende as especialidades de Dentística, Prótese dentária, Endodontia, Periodontia, e está localizada no campus Umuarama.

A pesquisa foi realizada na sala de espera da Clínica Integrada do 5º ao 8º período, no Hospital Odontológico da Universidade Federal de Uberlândia (CEP/UFU:311/09). O trabalho foi caracterizado como um estudo quali-quantitativo. Preliminarmente para ajustar o instrumento de coleta foi realizado um estudo piloto junto a trinta (30) pacientes. Nesta avaliação, observamos as sugestões em relação à elaboração das perguntas e sobre o conhecimento dos termos utilizados.

Posteriormente, foi feita uma segunda avaliação, e após as adequações foi aplicado aos demais pacientes o instrumento da pesquisa. Para o estudo e coleta de dados foi utilizado um questionário para obter a opinião dos pacientes relacionada aos diversos aspectos do serviço prestado pelos alunos, professores e auxiliares administrativos que atendem na disciplina de Clínica Integrada do Hospital Odontológico, da Faculdade de Odontologia da Universidade Federal de Uberlândia (FOUFU), situado a Rua República do Piratini, s/nº - bloco 4L.

Foi utilizada uma amostra aleatória de 138 pacientes atendidos pelas turmas de 5º ao 8º período do 2º semestre letivo do ano de 2012 pela disciplina da Clínica Integrada do curso de Odontologia. Para cálculo da amostra foi utilizado um nível de confiança de 95% e o erro amostral de 0,05. A técnica de amostragem utilizada foi amostra aleatória simples. Trata-se de um estudo transversal cujo desfecho é avaliar a satisfação do paciente.

Os pacientes participantes da pesquisa foram somente aqueles que estavam em condição e disponibilidade para responder ao questionário; tinham tido pelo menos 4 atendimentos; idade mínima de 18 anos; aceitaram, por livre e espontânea vontade, participar da pesquisa e assinar o termo de consentimento livre e esclarecido.

Aspectos como relacionamento entre: aluno-paciente, aluno-professor, professor-paciente, aluno-professor-paciente e a satis-

fação com o tratamento e o tempo do tratamento fizeram parte do instrumento para a coleta dos dados que foi feito em forma de entrevista e analisado posteriormente através de porcentagens.

RESULTADOS

Considerando o perfil socioeconômico, verificou-se que a maioria dos entrevistados eram mulheres (72,46%), tinham idade entre 35 e 49 anos (36,23%) e declararam ter uma profissão (60,86%). Estes cumpriam carga horária de 40 horas semanais ou mais (60,71%), sendo a maioria autônoma (33,33%), e os que não tinham profissão eram na maior parte dona de casa (46,15%). Em relação ao nível de escolaridade, constatou-se que 52,89% tinham o primeiro e/ou o segundo grau incompletos. A renda familiar de um até dois salários mínimos representou 55,07%.

Quanto ao motivo que fizeram procurar o tratamento odontológico, o principal foi "não ter dinheiro no momento para realizar o tratamento particular" (51,44%), seguido por "ter sido atendido em momentos anteriores e não ter concluído" (23,18), por "indicação de amigos" (19,56%), por "já ter conhecido o aluno/funcionário/professor e ter tido a promessa que ele iria me atender" (2,89%), por "ser funcionário da UFU" (1,44%) e 0,72% não responderam (FIGURA 1).

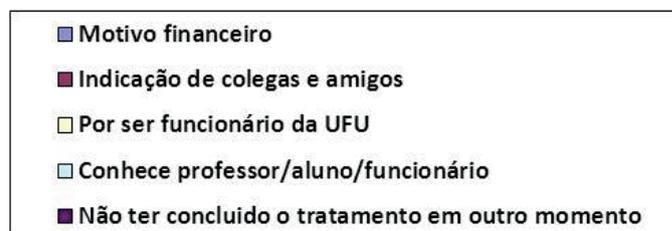
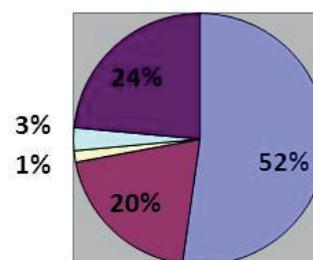


Figura 1 - Motivo da procura do Hospital Odontológico.

Na figura 2, está esquematizada a opinião dos entrevistados sobre o acesso ao tratamento e o acesso aos prontuários (FIGURA 2).

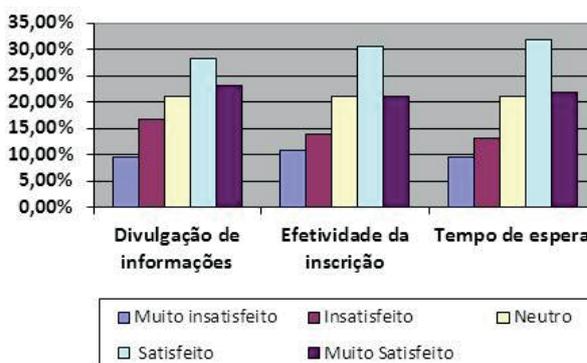


Figura 2 - Acesso ao tratamento/prontuário

Quando indagados sobre aspectos referentes à portaria e recepção do hospital, os resultados de maior valor percentual encontrados foram: a prestatividade do atendimento obteve um maior número de entrevistados satisfeitos representados por (42,02%); quanto à gentileza do atendimento, (42,02%) dos entrevistados encontravam-se muito satisfeitos; em relação à forma atenciosa que os entrevistados foram recebidos, 43,07% ficaram muito satisfeitos. Quanto à competência a maioria analisada mostrou-se muito satisfeita (42,75%); no aspecto pontualidade, (38,40%) estavam muito satisfeitos. A permanência de espera no local de atendimento (assiduidade) foi analisada pelos entrevistados, mostrando (36,23%) de muito satisfeitos; finalizando a análise deste aspecto questionou-se acerca da qualidade de informação fornecidas, considerada por (37,68%) muito satisfatória (FIGURA 3).

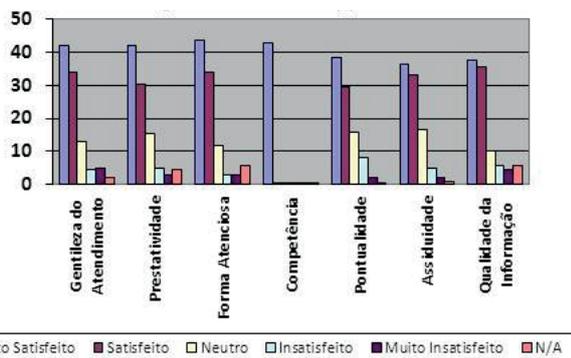


Figura 3 - Portaria/Recepção

A figura 4 descreve o ponto de vista do usuário quanto à organização do hospital, através da análise dos seguintes itens: conforto, limpeza, iluminação, condições físicas de acesso à clínica, presença ou ausência de placas de sinalização e facilidade de visualização das mesmas. Referente ao conforto do hospital a maioria dos entrevistados se mostraram muito satisfeitos (41,30%), enquanto (1,44%) estavam insatisfeitos. No item limpeza (44,20%) estavam muito satisfeitos e (2,89%) muitos insatisfeitos. Quanto à iluminação a porcentagem apresentada foi de (44,92%) pacientes muitos satisfeitos e (0,72%) de insatisfeito. As condições físicas de acesso à clínica apenas 2,17% se mostraram muito insatisfeitos e (46,37%) muito satisfeitos. Referente à presença de placas de sinalização e à sua fácil visualização, a maioria dos entrevistados se mostraram neutros (37,68%) e em sua minoria apresentavam-se muito insatisfeitos (2,17%). Os pacientes em sua maioria estavam satisfeitos (34,05%) e muito satisfeitos (34,05%) quanto à facilidade de compreensão das placas de sinalização, pequena porcentagem dos entrevistados estavam insatisfeitos (2,17%) e muito insatisfeitos (2,17%). Quanto à manutenção dos equipamentos e seu estado de conservação foi visto que, (33,33%) dos entrevistados estavam muito satisfeitos e 4,34% muito insatisfeitos. Durante as observações realizadas quanto ao horário de expedientes oferecidos, a maioria representada por 37,68% estavam muito satisfeitos e apenas 4,34% muito insatisfeitos. Quanto ao espaço de atendimento coletivo dentro da clínica integrada 39,85% dos pacientes encontravam-se muito satisfeitos, e em sua minoria insatisfeitos (0,72%) (FIGURA 4).

A relação secretária-paciente foi questionada abordando os seguintes itens: gentileza do atendimento, prestatividade, forma atenciosa, competência, pontualidade, assiduidade, e qualida-

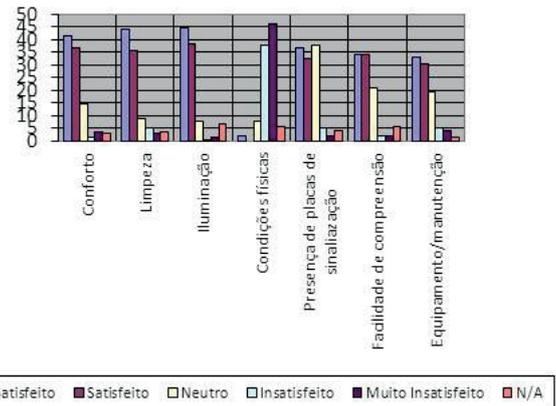


Figura 4 - Organização do Hospital

de da informação. Quanto à gentileza do atendimento (43,47%) mostraram muito satisfeitos, satisfeitos (35,50%), neutros (5,79%), insatisfeitos (2,89%) e muito insatisfeitos (7,24%). Quanto à prestatividade (40,57) estavam muito satisfeitos, satisfeitos (36,23%), neutros (7,24%), insatisfeitos (5,07%) e muito insatisfeitos (3,62%). Se foram atendidos de forma atenciosa, 45,65% estavam muito satisfeitos, satisfeitos (31,15%), neutros (7,97%), insatisfeitos (3,62%) e muito insatisfeitos (3,62%). Quanto à competência 45,65% estava muito satisfeitos, satisfeitos (27,53%), neutros (14,49%), insatisfeitos (2,17%) e muito satisfeitos (2,89%). Quanto à pontualidade a maioria estava muito satisfeitos (41,30%), satisfeitos (29,71%), neutros (13,76%), insatisfeitos (5,79%) e muito insatisfeitos (2,89%). Se a secretária permanecia no local do atendimento (assiduidade), muito satisfeitos (39,13%), satisfeitos (31,15%), neutros (10,86%), insatisfeitos (7,24%) e muito insatisfeitos (4,34%). Quanto à qualidade da informação prestada, a maioria mostrou estar muito satisfeitos (44,20%), seguido por satisfeitos (33,33%), neutros (9,42%), insatisfeitos (3,62%) e muito insatisfeitos (2,89%) (FIGURA 5).

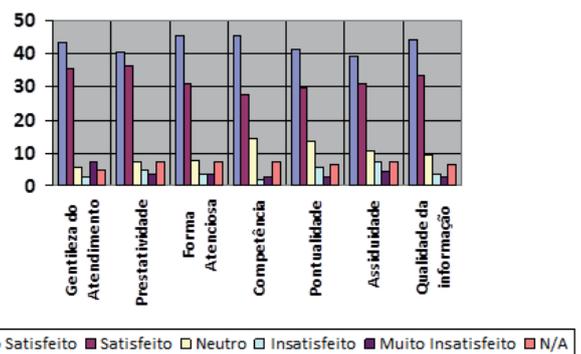


Figura 5 - Secretária de Clínica.

A avaliação do aluno sob a ótica dos pacientes foi avaliada em relação a oito aspectos que são eles: gentileza do atendimento, prestatividade, forma atenciosa do atendimento, competência, pontualidade, qualidade do conhecimento, qualidade da informação (uso de termos de fácil compreensão, diante da importância e a frequência das informações recebidas sobre escovação, dieta, flúor, prevenção de cáries e do sangramento), e preocupação com biossegurança. Os resultados encontrados estão listados na figura 6. Quanto à gentileza do atendimento uma expressiva maioria re-

presentada por (62,31%) mostraram estar muito satisfeitos, seguida por satisfeitos (25,36%), neutros (1,44%), insatisfeitos (1,44%) e muito insatisfeitos (2,17%). Quanto à prestatividade do atendimento, (63,76%) estavam muito satisfeitos, satisfeitos (23,91%), neutros (2,89%), insatisfeitos (1,44%) e muito insatisfeitos (1,44%). Em relação à forma atenciosa do atendimento apenas (0,72%) se mostraram insatisfeitos e (1,44%) muito insatisfeitos, a maioria mostrou estar muito satisfeita (63,04%), seguido por satisfeitos (25,36%), e neutros (3,62%). Quanto à competência (61,59%) muito satisfeitos, satisfeitos (23,91%), neutros (3,62%), insatisfeitos (2,89%), muito insatisfeitos (1,44%). Quanto à pontualidade dos alunos (57,24%) dos pacientes estava muito satisfeitos, satisfeitos (24,63%), neutros (6,52%), insatisfeitos (2,89%) e muito insatisfeitos (1,44%). A qualidade do conhecimento também teve maioria dos entrevistados muito satisfeitos (60,14%), satisfeitos (23,18%), neutros (5,79%), insatisfeitos (1,44%) e muito insatisfeitos (1,44%). Também a qualidade da informação fornecida foi representada por (60,86%) de entrevistados muito satisfeitos, seguido por satisfeitos (23,18%), neutros (5,07%), insatisfeitos (2,89%) e muito insatisfeitos (2,17%). Se os alunos estavam preocupados com biossegurança a maioria dos pacientes estavam muito satisfeitos (64,49%), satisfeitos (22,46%), neutros (1,44%), insatisfeitos (1,44%) e muito insatisfeitos (2,17%). (FIGURA 6)

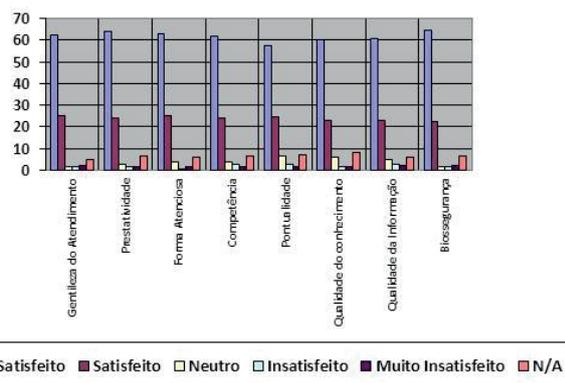


Figura 6 - Atendimento prestado pelo aluno.

O atendimento prestado pelo professor e a sua relação com o paciente foram listados na figura 7. A gentileza com que o professor atendeu os pacientes foi avaliada pelos entrevistados (42,97%) mostraram estar muito satisfeitos, seguidos por satisfeitos (23,91%), neutros (10,14%), insatisfeito (5,79%) e muitos insatisfeitos (2,89%). Quanto à prestatividade (49,27%) estavam muito satisfeitos, satisfeitos (26,81%), neutros (11,59%), insatisfeitos (3,69%) e muito insatisfeitos (4,34%). A forma atenciosa a maioria dos entrevistados estavam satisfeitos (46,37%), satisfeitos (28,89%), neutros (9,24%), insatisfeitos (5,79%), muito insatisfeitos (2,89%). Quanto à competência a maioria foi representada por (50,00%) que estavam muito satisfeitos, seguidos por satisfeitos (25,36%), neutros (10,86%), insatisfeitos (2,89%) e muito insatisfeitos (2,89%). A pontualidade do professor foi analisada e (44,92%) mostravam muito satisfeitos, satisfeitos (25,36%), neutros (11,59%), insatisfeitos (7,24%), muitos insatisfeitos (3,62%). Quanto à qualidade do conhecimento apenas (2,89%) estavam muito insatisfeitos, insatisfeitos (1,44%), neutros (8,69%), satisfeitos (27,53%) e muito insatisfeitos (51,44%). A qualidade da informação prestada aos entrevistados, os mesmos esta-

vam em sua maioria (44,92%) muito satisfeitos, satisfeitos (26,81%), neutros (13,76%), insatisfeitos (4,34%) e muito insatisfeitos (2,89%). Para finalizar a preocupação com biossegurança apenas (3,62%) mostraram estar muito insatisfeitos, insatisfeitos (3,62%), neutros (11,59%), satisfeitos (21,73%) e muitos insatisfeitos (51,44%) (FIGURA 7).

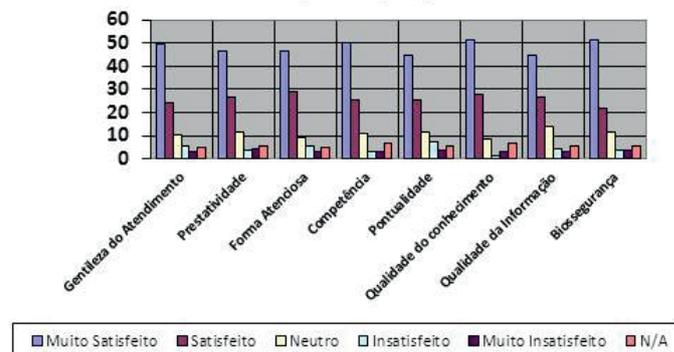


Figura 7 - Atendimento prestado pelo professor.

DISCUSSÃO

Identificar o padrão socioeconômico de usuários de serviços públicos é de suma importância para planejar os procedimentos a serem realizados nas clínicas de instituições de Ensino Superior e funciona como aprendizado na construção do plano de tratamento a ser proposto pelo aluno para cada paciente. Considerando isto, este estudo traçou um perfil sócio econômico dos entrevistados, procurando viabilizar o conhecimento por parte dos alunos sobre a realidade em que o paciente se encontra, tornando o tratamento individualizado, fazendo com que o tratamento seja feito considerando essas características otimizando o seu prognóstico.

Neste estudo podemos notar que a maioria é alfabetizada com instrução de nível médio e até superior, a maioria tinha uma profissão, porém a renda estava situada entre baixa e média^{4,7,8}. Em outras pesquisas foi constatado que os mais jovens, representam uma grande parcela dos que utilizam os serviços das clínicas do Curso de Odontologia nas clínicas integradas^{3,4,7,8}, mas em nosso estudo isso não foi comprovado, pois a maioria era composta por pacientes entre 35 e 49 anos. Nestas mesmas pesquisas o gênero feminino predominou. O mesmo aconteceu na nossa pesquisa que teve maioria expressiva de pacientes do sexo feminino (72,46%).

O principal motivo encontrado pela procura do atendimento foi o aspecto financeiro (51,44%), em contrapartida um estudo realizado por Mialhe *et al.*³ (2008), encontrou que os principais fatores eram as recomendações dadas desse serviço odontológico por outros indivíduos, como dentistas ou familiares e amigos dos usuários entrevistados.

A organização do hospital, a recepção e o serviços prestados pelos secretários, em todos os aspectos encontrou-se satisfatória, de acordo com a maioria dos entrevistados, isso se faz muito importante, pois um local de atendimento harmonioso e que transmita confiança possam exercer um resultado positivo sobre a seriedade e competência do trabalho realizado pela equipe sob a ótica do paciente⁶.

Os resultados mostrados em outros trabalhos indicaram que

a maioria dos alunos prestou atendimento transmitindo segurança e confiança aos entrevistados, discutindo e explicando claramente o plano de tratamento proposto³⁴. Neste estudo os pacientes mostraram estarem muito satisfeitos com a qualidade da informação prestadas pelos alunos (60,86%) e também pelo professor, onde maioria dos entrevistados mostrou estarem muito satisfeitos (44,92%).

Em um estudo realizado por Pompeu *et al.*⁸ (2012), encontrou que a maioria dos pacientes não se sentem constrangidos em serem atendidos em ambiente público, o que corroborou com o nosso estudo que mostrou que a maioria dos nossos pacientes estava satisfeita em relação a esse aspecto.

No estudo feito por Nobre *et al.*⁵ (2005), foram verificadas algumas falhas na relação aluno-paciente, no que diz respeito à comunicação e a autonomia do usuário, sendo necessário em alguns alunos o reforço da importância de compartilhar o plano de tratamento e os procedimentos realizados. Além disso, detectou que o processo de atendimento precisa ser melhorado, principalmente devido à demora dos usuários a serem chamados e nas vindas desnecessárias destes ao serviço. O que pode ser notado também em nosso estudo, pois a questão efetividade da inscrição e o tempo na fila de espera não encontrou maioria significativa de satisfação (30,43%), somente (21,01%) relataram estar muito satisfeitos.

Através deste estudo podemos notar a importância de se incorporar a avaliação na perspectiva do usuário na rotina dos hospitais odontológicos universitários, para que onde forem analisadas falhas do sistema as medidas cabíveis possam ser tomadas, por esse motivo o resultado desse trabalho tanto positivo quanto negativo, serão encaminhados para os setores que lhe forem responsáveis, para que medidas necessárias sejam realizadas e que os pontos positivos possam servir de incentivo para o crescimento constante do serviço¹¹.

CONCLUSÃO

Foi notada neste estudo, a importância de se avaliar os serviços prestados em Clínicas Integradas nas Faculdades de Odontologia, pois estudos como estes servem de auxílio para melhorar o atendimento e o ensino nestas instituições. A maioria dos entrevistados se mostrou satisfeita em todos os aspectos pesquisados, mostrando apenas algumas insatisfações, estas serão encaminha-

das para os responsáveis, a fim de melhorar o relacionamento aluno-paciente-professor-funcionário da Clínica Integrada de Odontologia da Universidade Federal de Uberlândia.

REFERÊNCIAS

01. Masetto MT, Prado AS. Processo de avaliação da aprendizagem em curso de Odontologia. Rev da ABENO. 2004; 4(1): 48-56.
02. Leão ATT, Dias K. Avaliação dos serviços de saúde prestados por faculdades de odontologia: a visão do usuário. Rev Bras Odontol Saúde Coletiva. 2001; 2(1): 40-6.
03. Mialhe LF, Gonçalves C, Carvalho LMS. Avaliação dos usuários sobre a qualidade do serviço odontológico prestado por graduandos do curso de Odontologia da FOP/Unicamp. RFO. 2008; 13(1): 19-24.
04. Tiedmann CR, Linhares E, Silveira JLG. Clínica Integrada Odontológica: Perfil e Expectativas dos Usuários e Alunos. Pesqui. Bras. Odontopediatria Clín. Integr. 2005; 5(1): 53-8.
05. Nobre EV, Câmara GP, Silva, KP, Soares, SNA. Avaliação da qualidade de serviço odontológico prestado por universidade privada: visão do usuário. Rev. Bras. em Promoção da Saúde. 2005; 18(4): 171-176.
06. Suda YE, Uemura DM, Velasco E. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos em uma clínica-escola de Fisioterapia de Santo André, SP, Fisioterapia e Pesq. 2009; 16(2): 126-131.
07. D'Avila S, Souza LMM, Cavalcanti GMS, Lucas RSCC, Garcia ANG, Cavalcanti AL. Nível de satisfação e condição socioeconômica dos usuários das clínicas de odontologia da Universidade Estadual da Paraíba. Revista Brasileira de Pesquisa em Saúde. 2010; 12(2): 39-4.
08. Pompeu JGF, Carvalho ILM, Pereira JÁ, Neto RGC, Prado VLG, Silva CHV. Avaliação do nível de satisfação dos usuários atendidos na clínica integrada do curso de odontologia da Faculdade NovaFapi em Teresina (PI). Odontol. Clín.-Cient. 2012; 11(1): 31-36.
09. Milani PAP. Avaliação e produtividade da Disciplina de Clínica Integrada no Curso de Odontologia da Universidade Tuiuti do Paraná. [dissertação]. São Paulo, Curso de Odontologia, Universidade de São Paulo; 2003.
10. Poi WR, Trevisan CL, Lucas LVM, Panzarini SR, Santos CLV. A Opinião do Cirurgião-Dentista Sobre a Clínica Integrada. Pesq Bras Odontoped Clin Integr. 2003; 3(2): 47-52.
11. Figueiredo ACL. Avaliação da qualidade de um serviço odontológico universitário da ótica do usuário [Monografia]. Porto Alegre, Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul; 2004.

ABSTRACT

Objective: To evaluate the quality of dental care offered in the discipline of integrated clinical course of Dentistry, through the evaluation of patient satisfaction. **Methodology:** This study was conducted on the Integrated Clinical Course of Dentistry, Federal University of Uberlândia, in the waiting room of the 5th to 8th period. The work was characterized as a qualitative and quantitative study. Preliminarily to adjust the instrument to collect a pilot was conducted with 30 patients. In this evaluation, we observe the suggestions for their preparation and knowledge of the terms used. A random sample of 138 patients (n = 138) was used. To calculate sample a confidence level of 95% and a sampling error of 0.05 was used. The sampling technique used was simple random sample. It is a cross-sectional

study whose outcome is to assess patient satisfaction. Results: The majority comprised of female patients (92.43%) and 35 and 49 years (36.23%). The main reason for seeking care was financial reason (51.44%). Access to treatment / medical records, concierge / reception, organization of hospital, clinic secretary, care provided by the student and teacher: The following factors were analyzed. In all analysis results represented mostly by satisfied and very satisfied were found. Conclusion: It was noted the importance of evaluating the services in Integrated Clinical Faculties of Dentistry because they serve to aid to improve care and education in these institutions. The grievances will be forwarded to those responsible, so they can be improved and corrected.

KEYWORDS: Integrated Clinical; Quality of care; Oral health.

AUTOR PARA CORRESPONDÊNCIA

Prof. Dr. Paulo Vinicius Soares

Uberlândia – MG. Av. Engenheiro Diniz, 831. Martins.

CEP: 38400-462. Telefone: (34) 9161-5642 / (34) 3218-2255.

E-mail: paulovsoares@yahoo.com.br