



DOI: <http://dx.doi.org/10.21270/archi.v5i0.1334>

GradO-085

Perfil e satisfação dos usuários do serviço odontológico no sistema único de saúde

Bárbara Cecília Oliveira **SOUZA**, Suzely Adas Saliba **MOIMAZ**, Denise **RÓS**

Departamento de Odontologia Infantil e Social, Faculdade de Odontologia de Araçatuba, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” – UNESP, Araçatuba – SP, Brasil

Uma das formas de fomentar a qualidade e a resolubilidade do sistema de saúde é por meio da realização de avaliação do serviço de saúde prestado. Entretanto, em função da complexidade envolvida, esta atitude é ainda um desafio na maioria dos serviços. O objetivo neste estudo foi avaliar a satisfação do usuário com o serviço público odontológico, com a resolubilidade do serviço prestado e relação com variáveis sócio-demográficas. Trata-se de uma pesquisa transversal, tipo inquérito, cuja população de estudo foram os usuários do serviço odontológico do SUS. O cálculo da amostra foi realizado considerando a população adulta estimada, com uma precisão de 5%, intervalo de confiança de 95% e efeito de desenho 1, para uma prevalência de 50% de adultos satisfeitos, totalizando 461 usuários. A técnica utilizada para coleta dos dados foi a entrevista interpessoal padronizada, realizadas nas Unidades Básicas de Saúde, empregando-se um formulário estruturado. A amostra teve predomínio de mulheres (70,8%), adultos jovens (71,0%), solteiros (57,9%), baixa renda (49,4%) e baixa escolaridade (50,3%). A maioria dos usuários estava satisfeita com o serviço prestado (76,2%) e a satisfação não apresentou associação estatística com gênero, idade, estado civil, escolaridade e a ocupação ($p>0,05$), entretanto, quanto à renda do usuário e a resolubilidade do serviço, a associação foi significativa ($p<0,05$). Conclui-se que a taxa de satisfação com os serviços odontológicos foi elevada, e que a renda e a resolubilidade configuraram-se como fatores determinantes.

Descritores: Avaliação de Serviços de Saúde; Atenção Primária à Saúde; Saúde Bucal.