



**ULBRA**  
CAMPUS TORRES

**ISSN 1678-1740**

**<http://ulbratorres.com.br/revista/>**

**Torres, Vol. II - Dezembro, 2016 - Dossiê Anais de Eventos ULBRA Torres**

**Submetido em: Jul/Ago/Set, 2016**

**Aceito em: Out/2016**

## **QUALIDADE NO ATENDIMENTO DA CLÍNICA ESCOLA DE ODONTOLOGIA DA UNIVERSIDADE LUTERANA DO BRASIL CAMPUS TORRES: PERSPECTIVA DO PACIENTE**

Francele Ramos Pereira<sup>1</sup>

Julia Itzel Acosta Moreno Vinholes<sup>2</sup>

Guilherme Pessoa Cerveira<sup>2</sup>

### **Resumo**

A odontologia tem um papel importante na vida do paciente, não só pelo fato de corrigir sorrisos e reestabelecer saúde, mas também pelo fato de aumentar a autoestima e melhorar seu vínculo social. Pensando nisso, a avaliação do nível de satisfação do paciente, no seu âmbito geral, tem que ser pesquisado, pois deve ser um dos objetivos das áreas da saúde. A escuta aos pacientes usuários da clínica escola é uma ferramenta importantíssima para conhecermos os desafios e problemas enfrentados, além de salientarmos e reconhecermos os pontos de maior aceitação, e, desta forma, planejarmos melhorias. Ainda que a odontologia tenha um avanço constante ao longo dos anos, alguns pacientes tem uma imagem negativa do atendimento odontológico, tendo comportamento de medo e por vezes rejeitando o tratamento odontológico. Por isso, devemos conhecer os fatores psicossociais e o controle desse sentimento, tanto quanto devemos conhecer o emprego das técnicas. Com o intuito de evitar as imagens negativas e outros problemas de origem não fisiológico do atendimento, são fundamentais as pesquisas que busquem conhecer a imagem formada nos pacientes que são atendidos. Procurando contribuir para a formação do aluno e juntamente aprimorar o serviço odontológico prestado, o objetivo deste estudo será avaliar a qualidade do atendimento das clínicas do curso de odontologia da Ulbra Torres. Na sala de espera, os pacientes serão informados em relação a pesquisa e como esta será feita, assim, decidindo sobre a sua participação, os que aceitarem participar, assinam o termo de consentimento livre e esclarecido. O projeto será

<sup>1</sup> Aluna do Curso de Odontologia da ULBRA Torres

<sup>2</sup> Professores do Curso de Odontologia da ULBRA Torres

enviado para análise em comitê de ética e os dados obtidos através de questionário fechado e aberto, feito por um único pesquisador, serão tratados com estatística descritiva. A amostra será composta por pessoas acima de 18 anos, de ambos os sexos, selecionadas por conveniência na sala de espera do ambulatório de odontologia da Ulbra-Torres no primeiro semestre de 2016.

**Palavras-Chave: Comportamento do Consumidor; Atendimento Integral; Odontologia.**