

PMAS - ANÁLISE DA SATISFAÇÃO QUANTO AO ACOLHIMENTO E ATENDIMENTO SEGUNDO O QUESITO RAÇA/COR DE USUÁRIOS EM CENTROS DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS DO BRASIL.

23^o Encontro Nacional de Administradores e Técnicos do Serviço Público Odontológico e 14^o Congresso de Saúde Bucal Coletiva., 1^a edição, de 04/11/2020 a 06/11/2020

ISBN dos Anais: 978-65-86861-50-1

SILVA; MFV DE MELO ¹, FIGUEREDO; N ², FRAGOSO; ACA ³, REAL; VIHV ⁴, GASPAR; G DA SILVEIRA ⁵, GÓES; PSA DE ⁶

RESUMO

Introdução: A relevância da avaliação de serviços de saúde consiste em sua contribuição para melhoria da efetividade de ações, redução de incertezas e criação de subsídios para tomada de decisão durante a gestão. Considerando os Centros de Especialidades Odontológicas como principal estratégia à oferta de procedimentos especializados em saúde bucal no SUS, a avaliação destes serviços pode favorecer o fortalecimento da rede de atenção integral em saúde bucal. Tendo em vista que as desigualdades étnico-raciais colaboram para produção de diferentes perfis epidemiológicos em saúde, foi realizado estudo para análise da satisfação de usuários conforme o quesito raça/cor em serviços especializados em saúde bucal no SUS. **Objetivos:** Avaliar a associação entre o grau de satisfação referente ao acolhimento e atendimento segundo o quesito raça/cor de usuários em Centros de Especialidades Odontológicas (CEO) do Brasil. **Metodologia:** Foi realizada uma investigação avaliativa, com caráter quantitativo, transversal, a partir da análise de dados do 1^o ciclo da etapa de Avaliação Externa do Programa de Acesso e Melhoria da Qualidade dos Centros de Especialidades Odontológicas (AE-PMAQ/CEO) - Módulo III. Em seguida, foi utilizado o teste qui-quadrado de Pearson, a fim de se testar associações entre variáveis relacionadas a satisfação e o quesito raça/cor. **Resultados e discussão:** A população de estudo correspondeu a 8.749 usuários, majoritariamente pretos/pardos (69,9%). Concernente a satisfação quanto ao acolhimento, para categoria de usuários que se autodeclararam brancos foi observada a maior frequência de usuários muito satisfeitos (58,2%). A maior frequência de participantes que sentem-se sempre respeitados quanto a seus hábitos culturais (97,4%), corresponde aos participantes da raça/cor branca. Relativo ao conforto sentido durante o atendimento, a maior frequência de usuários que qualificaram como “muito bom” (47,2%) correspondeu a população que se declarou branca. As associações entre a satisfação quanto ao acolhimento/atendimento e o quesito raça/cor foram estatisticamente significantes ($p < 0,05$), considerando o teste qui-quadrado de Pearson. **Conclusão:** No que se refere ao acolhimento e atendimento em serviços especializados em saúde bucal do SUS, foi identificado que a categoria de usuários brancos apresentou os melhores resultados. O perfil de satisfação de usuários segundo o quesito raça/cor identificado pôde sugerir iniquidades na atenção em saúde bucal, considerando a condição de vulnerabilidade da população negra (pretos/pardos) no Brasil.

¹ CECOL/UFPE, mfvms@hotmail.com

² CECOL/UFPE, nilcema@gmail.com

³ UFPE, carolinaaf@outlook.com

⁴ FIOCRUZ/PE, vhidalgo9@gmail.com

⁵ CECOL/UFPE, gabrielasgaspar@gmail.com

⁶ CECOL/UFPE, paulosaviogoes@gmail.com

¹ CECOL/UFPE, mfvms@hotmail.com
² CECOL/UFPE, nilcema@gmail.com
³ UFPE, carolinaaf@outlook.com
⁴ FIOCRUZ/PE, vhidalgo9@gmail.com
⁵ CECOL/UFPE, gabrielasgaspar@gmail.com
⁶ CECOL/UFPE, paulosaviogoes@gmail.com