



Revista Brasileira em Promoção da Saúde

ISSN: 1806-1222

rbps@unifor.br

Universidade de Fortaleza

Brasil

Saito Fernandes, Solange Kátia; Martins Coutinho, Ana Carolina; Lemos Pereira, Emiliane
Avaliação do perfil socioeconômico e nível de satisfação dos pacientes atendidos em clínica integrada
odontológica universitária

Revista Brasileira em Promoção da Saúde, vol. 21, núm. 2, 2008, pp. 137-143

Universidade de Fortaleza

Fortaleza-Ceará, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=40811362009>

- Como citar este artigo
- Número completo
- Mais artigos
- Home da revista no Redalyc

redalyc.org

Sistema de Informação Científica

Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe, Espanha e Portugal

Projeto acadêmico sem fins lucrativos desenvolvido no âmbito da iniciativa Acesso Aberto

AVALIAÇÃO DO PERFIL SOCIOECONÔMICO E NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS EM CLÍNICA INTEGRADA ODONTOLÓGICA UNIVERSITÁRIA

Assessment of socioeconomic profile and the level of satisfaction of patients assisted at an academic dental integrated clinic

Artigo original

RESUMO

Objetivo: O objetivo deste trabalho foi avaliar o perfil socioeconômico e a satisfação dos pacientes atendidos na clínica integrada de Odontologia da Universidade de Fortaleza. **Método:** Estudo quantitativo transversal realizado com 80 pacientes. Um questionário foi aplicado incluindo: condição socioeconômica, escolaridade, motivo da procura; confiabilidade, empatia, receptividade, autonomia e resolutividade; prevenção, tratamento de canal, restauração, prótese, extração e raspagem. **Resultados:** Observou-se um perfil predominantemente feminino 71,2% (n=57), que concluiu o ensino fundamental 36,2% (n=29) ou médio 45% (n=36). Ainda, 50% (n=40) apresentaram renda de 1 a 2 salários mínimos, 41,2% (n=33) estavam desempregados e 43,8% (n=39) procuraram o serviço por não ter condições financeiras. Quanto à qualidade funcional, 92,5% (n=74) dos pacientes confiaram no atendimento, 93,7% (n=75) se identificaram com o profissional e 96,2% (n=77) ficaram satisfeitos com o tratamento. 92,5% (n=74) dos alunos demonstraram ser receptivos e 93,7% (n=75) demonstraram respeitar a opinião dos pacientes. Quanto à satisfação técnica, 96,2% (n=77) receberam orientações sobre escovação e a respeito das diversas especialidades, os usuários relataram estar muito satisfeitos com o tratamento de canal 83% (n=49), restauração 84,2% (n=48), prótese 78,7% (n=26), extração 72,5% (n=29) e raspagem 70% (n=28). **Conclusão:** O perfil socioeconômico é de pessoas de baixa renda. Os usuários estão satisfeitos com a relação interpessoal desenvolvida pelos alunos e também pela qualidade final dos serviços prestados.

Descritores: Satisfação do paciente; Relações dentista-paciente; Serviços de atendimento.

ABSTRACT

Objective: To evaluate the patients' socioeconomic profile and their satisfaction at the dental integrated clinic of Fortaleza University. **Methods:** A cross-sectional and quantitative study accomplished with 80 patients. A questionnaire was applied regarding: socioeconomic status, education level, the motive for requesting the service; reliability, empathy, receptivity, autonomy and resolution; prevention, root canal treatment, restoration, prosthesis, tooth extraction and dental scaling. **Results:** A patients' profile consisting predominantly of females 71.2% (n=57), who completed Fundamental education 36.2% (n=29) or Average education 45% (n=36) was observed. Moreover, 50% (n=40) of them presented a family income of 1 to 2 minimum salaries, 41.2% (n=33) were unemployed and 43.8% (n=39) reached for the service for not having financial conditions. As for the quality of the rendered technical service, 92.5% (n=74) of the users relied on it; 93.7% (n=75) identified themselves with the professional and 96.2% (n=77) were satisfied with the treatment. For 92.5% (n=74) of the interviewed, the students showed to be receptive and for 93.7% (n=75), they seemed to respect the patient's opinion. Regarding technical satisfaction, 96.2% (n=77) received orientation on tooth brushing and concerning the different specialties, the users referred to be greatly satisfied with root canal treatment 83% (n=49), restoration 84.2% (n=48), prosthesis 78.7% (n=26), tooth extraction 72.5% (n=29) and dental scaling 70% (n=28). **Conclusion:** The patients' socioeconomic profile is of low income population. The users were satisfied with the interpersonal relations developed by the students, as well as with the final quality of the rendered services. NCT 00690599

Descriptors: Patient satisfaction; Dentist-patient relations; Attendance services.

Solange Kátia Saito Fernandes⁽¹⁾
Ana Carolina Martins Coutinho⁽¹⁾
Emiliane Lemos Pereira⁽¹⁾

1) Universidade de Fortaleza – CE

Recebido em: 16/11/2007
Revisado em: 14/04/2008
Aceito em: 05/05/2008

INTRODUÇÃO

A satisfação do usuário é um dos fatores que determina a qualidade do atendimento nos serviços de saúde⁽¹⁻⁴⁾ e por meio da qual se obtêm dados sobre expectativas e buscam-se soluções para a melhoria do serviço prestado^(2,3,5). Na Odontologia, a satisfação deste serviço é uma combinação entre a qualidade técnica e a qualidade funcional^(2,6,7,8). A primeira, pode ser entendida como a satisfação do cliente com o serviço recebido, com a competência do profissional⁽⁹⁾, a segunda como a satisfação com a relação dentista-paciente^(1,2,3,10,11,12,13), que pode ser compreendida como a satisfação com o relacionamento, e se traduz mais pelo lado afetivo/ pessoal do paciente⁽¹²⁾. Entretanto, a formação do cirurgião-dentista e seu desempenho, na maioria das vezes, são medidos pelas habilidades técnicas adquiridas, na qualidade do procedimento executado, na rapidez e segurança, sem levar em consideração o paciente, sua história, seus medos e suas expectativas⁽¹⁰⁾.

Na literatura, encontram-se relatos sobre a satisfação do paciente como uma construção multidimensional, em que o indivíduo pode estar satisfeito com um ou mais aspectos da assistência, mas, ao mesmo tempo, insatisfeito com outros⁽⁸⁾. Embora tenha um caráter subjetivo na avaliação, várias escalas de medida foram desenvolvidas e relatadas na literatura, determinando aspectos como: características sócio-demográficas, características dos profissionais que prestam o atendimento (qualidade técnica), relação profissional-paciente, fatores estruturais e ambientais^(4,6,9,13,14). Medidas de satisfação, portanto, refletem opiniões e são subjetivas, sofrendo alterações à medida que mudam as expectativas do paciente, embora o objeto da avaliação permaneça constante⁽⁸⁾.

Pelo fato de a satisfação abranger uma série de aspectos subjetivos que vão além do tratamento odontológico em si, a relação dentista-paciente precisa começar bem⁽¹⁰⁾. É preciso criar um vínculo com o paciente para que este adquira confiança e credibilidade no trabalho do profissional^(3,11,12,15). O dentista precisa escutar o paciente e mostrar que sabe respeitar emoções, expectativas e temores para aprender a lidar com sentimentos como medos, traumas, ansiedade levando em consideração o paciente integralmente e não somente uma boca, um dente⁽¹⁰⁾. Atualmente, um importante fator observado nos serviços de saúde é a mudança no comportamento de seus usuários, que exigem, cada vez mais, seu envolvimento nas tomadas de decisões relativas às suas doenças e, assim, tendem a avaliar mais efetivamente a execução e a qualidade dos serviços prestados⁽⁸⁾.

Desta forma, exige-se uma constante investigação na busca de modelos de gestão, visando maior transparência, qualidade e eficiência⁽⁴⁾, ou fatores que promovam ou não satisfação dos pacientes atendidos nos serviços de saúde

como forma de indicar caminhos para a adequação dos serviços prestados e melhorar a atenção às expectativas e necessidades da população assistidas pela clínica integrada. O objetivo deste trabalho foi avaliar o perfil socioeconômico e a satisfação dos pacientes atendidos na clínica integrada de Odontologia da Universidade de Fortaleza.

MÉTODO

O método empregado na avaliação foi o da pesquisa quantitativa, do tipo operativo individualizado com postura do pesquisador observacional e referência temporal transversal. A coleta de dados foi realizada por meio de questionários aplicados na sala de espera e na clínica integrada do curso de Odontologia da UNIFOR, no período de maio e junho de 2006.

Os questionários foram distribuídos a 80 pacientes em atendimento e recolhidos após serem respondidos, contendo 19 questões objetivas que solicitavam dados de identificação como gênero, idade, renda familiar, escolaridade, motivo da procura por atendimento, cujo objetivo era o de traçar o perfil socioeconômico do paciente; além de dados referentes à satisfação funcional como: confiança, compromisso, empatia, receptividade, autonomia e resolatividade. Solicitavam também opinião sobre a estrutura do ambiente da clínica e questões sobre a satisfação técnica, tais como: orientações sobre prevenção, informações sobre a necessidade do tratamento, qualidade percebida do serviço técnico nas diversas áreas: tratamento endodôntico (de canal), restaurador (restauração), reabilitador (prótese), cirúrgico (extração) e periodontal (raspagem de cálculos).

Os critérios de inclusão adotados no estudo para composição da amostragem foram: ser paciente com cadastro no Sistema Acadêmico de Informações (SIA), realizado pelo serviço de triagem, estar em atendimento, ter sido atendido pelo menos duas vezes na clínica integrada; ter 18 anos ou mais ou estar acompanhado do responsável, pai ou mãe; e por fim, concordar em participar da pesquisa, procedimento realizado através de uma carta de esclarecimento que os pacientes receberam a respeito da natureza da pesquisa. Já os critérios de exclusão foram: ser a primeira consulta na clínica integrada e ser paciente da urgência ou da clínica multidisciplinar.

Os participantes foram orientados pelos pesquisadores a preencherem os questionários livremente, sem a intervenção destes; com total autonomia, inclusive para desistir sem incorrer em prejuízo no seu tratamento, sem provocar nenhum dano na sua relação com o profissional em virtude do caráter sigiloso dos resultados obtidos, embora tenha sido ressaltado que o trabalho traria uma grande contribuição no sentido de melhorar o atendimento destes pacientes. O projeto do presente trabalho foi analisado e aprovado pelo

Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade de Fortaleza sob Número (158/2006).

Os dados foram agrupados, computados e avaliados mediante a frequência das variáveis estabelecidas pelo questionário seguinte:

RESULTADOS

Os resultados apresentados partem de uma amostra de 80 pacientes entrevistados, sendo que 57 (71,3%) eram do

Questionário de Avaliação:

1. Nome: _____ Idade: _____ Gênero: _____ Data: _____

2- Qual o seu nível de escolaridade?
☐ Nenhum ☐ Fundamental ☐ Médio ☐ Curso superior

3- Quanto é a renda de toda a família por mês (salários mínimos)?
☐ Nenhum a ☐ 1 a 2 ☐ 2 a 3 ☐ 3 a 5 ☐ 5 a 10 ☐ > de 10

4- Atualmente você está trabalhando?
☐ Sim ☐ Sim e sou aposentado(a) ☐ Não ☐ Não e sou aposentado(a)

5- Qual o motivo que o fez procurar o atendimento na Clínica Integrada?
☐ Indicação de amigos ☐ Ter alunos e funcionários conhecidos ☐ Não ter dinheiro p/ tratamento particular ☐ Por localização

6- Você sentiu confiança no atendimento prestado pelo (a) aluno (a)? ☐ Sim ☐ Não

7- Você se identificou com o aluno que o atendeu? ☐ Sim ☐ Não

8- O aluno teve interesse e compromisso em oferecer o melhor tratamento? ☐ Sim ☐ Não

9- O aluno foi receptivo desde a sua chegada? ☐ Sim ☐ Não

10- A sua opinião foi considerada no plano de tratamento? ☐ Sim ☐ Não

11- O aluno concluiu o tratamento planejado? ☐ Sim ☐ Não

12- O aluno estava uniformizado (luvas, máscara, gorro, bata, óculos)? ☐ Sim ☐ Não

13- O aluno foi pontual no atendimento durante as sessões clínicas? ☐ Sim ☐ Não

14- Como você sentiu o ambiente durante o atendimento na Clínica Integrada?

Organização:	Muito Satisfeito <input type="checkbox"/>	Satisfeito <input type="checkbox"/>	Pouco Satisfeito <input type="checkbox"/>	Insatisfeito <input type="checkbox"/>
Conforto:	Muito Satisfeito <input type="checkbox"/>	Satisfeito <input type="checkbox"/>	Pouco Satisfeito <input type="checkbox"/>	Insatisfeito <input type="checkbox"/>
Limpeza:	Muito Satisfeito <input type="checkbox"/>	Satisfeito <input type="checkbox"/>	Pouco Satisfeito <input type="checkbox"/>	Insatisfeito <input type="checkbox"/>
Iluminação:	Muito Satisfeito <input type="checkbox"/>	Satisfeito <input type="checkbox"/>	Pouco Satisfeito <input type="checkbox"/>	Insatisfeito <input type="checkbox"/>

15- Você recebeu alguma informação sobre: (pode marcar mais de uma opção)
☐ escovação ☐ dieta ☐ flúor ☐ como evitar cárie ☐ sangramento das gengivas

16- Sobre receber informações a respeito de suas necessidades de tratamento você está?
Muito Satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Pouco Satisfeito ☐ Insatisfeito ☐

17- O que você achou da qualidade final do serviço técnico (marcar as opções em que você recebeu tratamento)?

Tratamento canal:	Muito Satisfeito <input type="checkbox"/>	Satisfeito <input type="checkbox"/>	Pouco Satisfeito <input type="checkbox"/>	Insatisfeito <input type="checkbox"/>
Restauração:	Muito Satisfeito <input type="checkbox"/>	Satisfeito <input type="checkbox"/>	Pouco Satisfeito <input type="checkbox"/>	Insatisfeito <input type="checkbox"/>
Prótese:	Muito Satisfeito <input type="checkbox"/>	Satisfeito <input type="checkbox"/>	Pouco Satisfeito <input type="checkbox"/>	Insatisfeito <input type="checkbox"/>
Extração:	Muito Satisfeito <input type="checkbox"/>	Satisfeito <input type="checkbox"/>	Pouco Satisfeito <input type="checkbox"/>	Insatisfeito <input type="checkbox"/>
Raspagem:	Muito Satisfeito <input type="checkbox"/>	Satisfeito <input type="checkbox"/>	Pouco Satisfeito <input type="checkbox"/>	Insatisfeito <input type="checkbox"/>

18- Que nota, de 0 a 10, você daria para o atendimento recebido na Clínica Integrada da UNIFOR?
☐ 10 ☐ 9 ☐ 8 ☐ 7 ☐ 6 ☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐ 0

19- Você recomendaria a Clínica Integrada do Curso de Odontologia da UNIFOR para outras pessoas?
☐ Sim ☐ Não

sexo feminino e 23 (28,7%) do sexo masculino. Tinham idade entre 10 e 63 anos, com média para mulheres de 20 anos e para homens de 36,5 anos. A maioria dos pacientes possuía a escolaridade de ensino fundamental e médio nas porcentagens de 36,2% e 45%, respectivamente e o exposto está apresentado na Tabela 1, que indica também que 50% dos pacientes tinham renda familiar de 1 a 2 salários mínimos. Do total de pacientes, 41,2% estavam desempregados e 43,8% das respostas marcadas foram por não ter dinheiro no momento para pagar tratamento particular, conforme apresentado na Tabela II.

Tabela I. Distribuição dos pacientes atendidos na clínica integrada em número e percentual do perfil socioeconômico e escolaridade.

Gênero	n	%	Escolaridade	n	%	Renda (salário)	N	%
M	23	28,7	Analfabeto	0	0	Nenhuma	8	10
F	57	71,2	Fundamental	29	36,2	1 a 2	40	50
			Médio	36	45	2 a 3	12	15
			Superior	14	17,5	3 a 5	13	16,2
			NR	1	1,2	5 a 10	5	6,2
						Mais de 10	1	1,2
						NR	1	1,2

Tabela II. Distribuição dos pacientes segundo o perfil socioeconômico e o motivo da consulta.

Trabalho	n	%	Motivo consulta	n	%
Sim	44	55	Indicação de amigos	19	21,3
Sim e aposentado	1	1,2	Conhecido de alunos e funcionários	20	22,4
Não	33	41,2	Não ter dinheiro	39	43,8
Não e aposentado	1	1,2	Localização	11	12,3
NR	1	1,2			

A Tabela III apresenta o resultado quanto à avaliação sobre a estrutura física, 77,5% declararam estar muito satisfeitos com a organização da clínica, com o conforto (75%), a limpeza e a iluminação (75%). Na mesma tabela está apresentado o resultado quanto à qualidade funcional, 92,5% dos pacientes confiaram no profissional, 93,7% se identificaram com o aluno que o atendeu, pois 95% dos alunos se mostraram interessados e comprometidos em

oferecer o melhor tratamento, sendo receptivos (92,5%), considerando a opinião dos pacientes (93,7%) e por essas razões, 96,2% dos usuários declararam ter ficado satisfeitos com o tratamento realizado. 95% dos professores e alunos estavam uniformizados e utilizavam paramentação adequada e 96,2% foram pontuais.

Tabela III. Distribuição em número e percentual da estrutura da clínica e qualidade funcional dos pacientes atendidos na clínica integrada.

Estrutura Clínica	MS	S	PS	I	NR	%*	Qualidade funcional	n	%
Organização	62	15	1	-	2	77,5	Confiança	74	92,5
Conforto	60	15	-	-	5	75	Empatia	75	93,7
Limpeza	60	13	2	-	5	75	Interesse e compromisso	76	95
Iluminação	60	13	1	-	6	75	Receptividade	74	92,5
							Autonomia	75	93,7
							Resolutividade	77	96,2
							Paramentação	76	95
							Pontualidade	77	96,2

MS: muito satisfeitos; S: satisfeitos; PS: pouco satisfeitos; I: insatisfeitos; %*: percentual de maior frequência.

De acordo com a tabela IV, os resultados do presente estudo revelam que os pacientes são informados pelos alunos sobre noções a respeito de escovação dentária (96,2), orientações sobre dieta (15,7%), sobre o uso racional de flúor (33,7%), sobre como evitar a cárie (68,7%) e sobre a causa do sangramento das gengivas (43,7%). Dos entrevistados, 92,5% relataram que receberam informações sobre suas necessidades de tratamento. A qualidade percebida do serviço técnico prestado pelo aluno foi aprovada, pois 92,5% dos usuários receberam orientações sobre a necessidade de tratamento e estavam muito satisfeitos com o tratamento recebido, seja o de canal (83%), restauração (84,2%), prótese (78,7%), extração (72,5%) ou raspagem (70%), como está apresentado na tabela V.

Tabela IV. Distribuição em número e percentual referentes às orientações sobre prevenção.

Orientações sobre prevenção	n	%
Escovação	77	96,2
Dieta	11	13,7
Flúor	27	33,7
Evitar cárie	55	68,7
Sangramento gengival	35	43,7

Tabela V. Distribuição em número e percentual referentes à avaliação técnica realizada pelos pacientes.

Qualidade técnica	MS	S	PS	I	%*
Necessidade de tratamento	74	-	-	6	92,5
Tratamento de canal	49	9	1	-	83
Restauração	48	7	2	-	84,2
Prótese	26	6	1	-	78,7
Extração	29	9	-	2	72,5
Raspagem	28	10	1	1	70

MS: muito satisfeitos; S: satisfeitos; PS: pouco satisfeitos; I: insatisfeitos; %*: percentual de maior frequência

DISCUSSÃO

O atendimento odontológico, quer no setor público como no privado, exige do profissional não apenas habilidades técnicas, mas também a capacidade de enxergar um indivíduo que procura ser compreendido na resolução de seus problemas⁽¹⁶⁾. O que acontece, muitas vezes, é que o profissional não é sensível o suficiente para ouvir o paciente e satisfazer o seu desejo⁽¹⁰⁾. O medo ao tratamento odontológico pode comprometer a relação profissional-paciente, influenciando de maneira negativa a satisfação deste com o profissional, bem como o rendimento do trabalho realizado^(3,6,17).

Em um trabalho realizado com 200 pacientes da clínica integrada do curso de Odontologia da Universidade Federal do Pará (CICOUFPA) sobre satisfação dos pacientes, foi observado um perfil predominante de indivíduos com escolaridade e poder aquisitivo baixos⁽¹³⁾, semelhante ao encontrado neste estudo, uma vez que, ao serem questionados sobre a procura ao atendimento da clínica integrada da UNIFOR, 43,8% dos respondentes informaram não ter dinheiro no momento para pagar tratamento particular (Tabela II). Sendo que 50% dos pacientes tinham renda familiar de 1 a 2 salários mínimos e 41,2% estavam desempregados (Tabelas I e II). Entretanto, não foi possível estabelecer relações entre gênero, idade, escolaridade, renda familiar com a satisfação do paciente.

O fator socioeconômico influencia o grau de satisfação do paciente atendido em instituição-escola, como revela o estudo de Mascarenhas⁽²⁾, em que o baixo custo do tratamento faz com que os usuários apresentem baixa expectativa em relação ao tratamento ou sejam mais tolerantes. Em uma revisão conduzida por a respeito das formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde, as autoras pontuam que o simples fato de serem atendidos já pode produzir satisfação⁽⁴⁾. Há uma tendência por parte dos usuários de classes sociais menos favorecidas, em avaliar

positivamente os serviços que lhes são prestados⁽¹⁾. Outros estudos têm relacionado satisfação do paciente quando o tratamento tem um caráter de gratuidade⁽¹⁶⁾, pois, quando o serviço é cobrado, em geral, os pacientes demonstram insatisfação^(6,9).

Com relação à estrutura física houve uma aprovação por parte dos usuários em mais de 70% na presente investigação. As mulheres são mais sensíveis em perceber o ambiente da sala de espera e do consultório, principalmente na limpeza e organização, sendo um resultado estatisticamente significativo quando comparado com os homens⁽⁹⁾. Observou-se a maior predominância de mulheres como consultantes e acompanhantes de crianças nos consultórios odontológicos⁽¹⁾, assim como o observado no nosso trabalho. Esta é uma realidade também em clínicas de odontopediatria, onde, geralmente, quem acompanha o tratamento são as mães⁽¹¹⁾.

De acordo com os resultados obtidos no presente estudo, que solicitava opinião sobre a estrutura da clínica e a qualidade funcional dos pacientes atendidos, pode ser verificado que aspectos ligados à relação interpessoal, como a confiança, empatia, interesse e compromisso, receptividade, autonomia, resolutividade, paramentação e pontualidade, foram bem avaliados pelos usuários, como se verifica em diversos estudos relatados na literatura. Este resultado demonstra a importância de se estabelecer uma comunicação adequada, o que revela a preocupação do profissional em ouvir o paciente, explicar a ele o que precisa ser realizado^(3,10). A imagem do profissional parece estar relacionada com a comunicação entre ele e o paciente^(11,16,18,19). Enfatiza-se a importância do diálogo para contornar situações de tensão e medo diante dos procedimentos odontológicos, e, que essa habilidade está também relacionada à transmissão de confiança e segurança do aluno em realizar o tratamento⁽³⁾. Um estudo realizado com mães de crianças atendidas na Universidade Federal de Santa Catarina, verificou que a concepção das mães sobre o dentista ideal é aquele que associa habilidades afetivas, cognitivas e psicomotoras. Ainda, que fatores interpessoais da relação dentista-paciente são muito valorizados⁽¹¹⁾.

Quanto à resolutividade, a satisfação do usuário em hospital universitário, encontrou 45% dos pacientes considerando o seu problema resolvido, enquanto 32% declararam não ter sido alterada a sua condição inicial⁽¹⁾. O resultado obtido pelo estudo atual obteve que 96,2% dos pacientes relataram o cumprimento do plano proposto, conferindo nota 10 para 76,2% do atendimento e 95% recomendando o atendimento na clínica integrada para outras pessoas. Outro estudo encontrou 91% e 87% de satisfação dos usuários com o tratamento realizado, em duas faculdades, "A" e "B", no Rio de Janeiro, respectivamente⁽⁶⁾. em outro trabalho foi encontrado um baixo percentual de

satisfação, sendo que 48,45% estavam insatisfeitos com o tratamento recebido⁽²⁰⁾.

A impressão que os pacientes, tanto do sexo feminino como do masculino, têm da vestimenta (jaleco), do uso da máscara, luvas e óculos de proteção pelo cirurgião-dentista é a de, principalmente, defendê-lo de infecções, seguido da alternativa de tais aparatos lhes propiciarem segurança⁽²¹⁾. Isto demonstra uma preocupação em manter uma postura profissional no ambiente clínico, adequada para o atendimento dos pacientes. Neste estudo, alunos e professores estavam paramentados, gerando satisfação por parte dos pacientes em 95%.

A pontualidade do atendimento é uma das variáveis disposicionais correlacionadas positivamente com a satisfação dos serviços prestados. Neste trabalho encontramos 96,2% dos pacientes satisfeitos com a pontualidade no atendimento, diferente do encontrado na outra pesquisa em que os usuários da faculdade “A” e “B” relatam atraso no atendimento em 70% e 47%, respectivamente⁽⁶⁾. Por outro lado, em um estudo realizado no Japão⁽⁹⁾, os autores relataram que a comunicação com o profissional e o tempo de espera não estava fortemente relacionado com a credibilidade da clínica como a competência técnica do profissional. Dado semelhante é apontado por outros autores considerando que, quando a amabilidade, a cordialidade e a boa vontade se aliam à competência, o relacionamento paciente-profissional torna-se mais harmonioso e com efeitos de divulgação positiva do trabalho odontológico, valorizando os próprios alunos^(11,16).

Quanto à avaliação técnica, os resultados deste estudo revelam que os alunos informam aos pacientes noções sobre escovação (96,2), orientações sobre dieta (5,3%), uso racional de flúor (33,7%), como evitar a cárie (26,6%) e causa do sangramento das gengivas (16,9%). Entretanto, ainda é comum o profissional não valorizar de maneira apropriada a ação preventiva e de promoção de saúde em alguns aspectos, como a importância da dieta na progressão e controle da cárie⁽²²⁾. O paradigma da Odontologia cirúrgico-restauradora ainda se faz, culturalmente, presente na atuação destes profissionais, havendo a necessidade de um redirecionamento na sua formação para que uma mudança mais efetiva possa ocorrer na prática⁽²²⁾.

Em um estudo conduzido que investigou a satisfação dos usuários com o atendimento recebido no setor de fisioterapia, em Minas Gerais, os autores observaram que houve diferenças significativas entre aqueles que concluíram e aqueles que abandonaram o tratamento⁽⁸⁾ em relação às expectativas, clareza de respostas dadas pelo profissional e resultado do tratamento. Eles relatam uma insatisfação de 67% dos usuários que abandonaram o tratamento⁽⁸⁾. No

presente trabalho a avaliação de resultados de procedimentos em áreas específicas foi positiva, com 92,5% dos usuários muito satisfeitos por receberem orientações sobre a necessidade de tratamento, com o tratamento de canal (83%), restauração (84,2%), prótese (78,7%), extração (72,5%) e raspagem (70%). Muitos pacientes consideram importante o resultado do tratamento⁽⁹⁾ e, quando isso não acontece, é mais comum o seu retorno em consultas de manutenção.

CONCLUSÕES

Segundo os dados obtidos pode-se afirmar que:

O perfil socioeconômico dos pacientes atendidos na clínica integrada contempla usuários de baixa renda, nível médio de escolaridade, que não podem pagar por um tratamento particular, reforçando o papel social da instituição-escola.

Os pacientes atendidos na clínica integrada do curso de Odontologia da UNIFOR estão satisfeitos com o atendimento recebido, tanto no aspecto técnico como na relação profissional-paciente, demonstrando que o aluno compreende e respeita o contexto social dos usuários deste serviço, além de se preocupar em solucionar seus problemas, oferecendo o melhor tratamento.

REFERÊNCIAS

1. Lemme AC, Noronha G, Resende JB. A Satisfação do usuário em hospital universitário. *Rev Saúde Públ.* 1991;25(1):41-6.
2. Mascarenhas AK. Patient satisfaction with the comprehensive care model of dental care delivery. *J Dental Education.* 2001;65(11):1266-71.
3. Nobre ES, Câmara GP, Silva KP, Nuto SAS. Avaliação da qualidade de serviço odontológico prestado por universidade privada: visão do usuário. *Rev Bras Promoção Saúde.* 2005;18(4):171-6.
4. Vaitsman J, Andrade GRB. Satisfação e responsividade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. *Ciênc Saúde Coletiva.* 2005;10(3):599-613.
5. Kress GC. Patient satisfaction with dental care. *Den Clin North Am.* 1998;32(4):791-802.
6. Leão ATT, Dias K. Avaliação dos serviços de saúde prestados por faculdades de odontologia: a visão do usuário. *Rev Bras Odont Saúde Coletiva.* 2001;2(1):40-6.

7. Arnbjerg D, Soderfeldt B, Palmqvist S. Factors determining satisfaction with dental care. *Community Dent Health*. 1992;9(3):295-300.
8. Viana SO, Morato LG, Makino AT, Sampaio RF, Bonfim HC. Caracterização e análise da satisfação da clientela atendida pela fisioterapia do serviço de atenção à saúde do trabalhador/ UFMG. *Rev Bras Fisioter*. 2003;7(3):237-44.
9. Tamaki Y, Nomura Y, Nishikawara F, Motegi M, Teraoka K, Arakawa H, et al. Correlation between patient satisfaction and dental clinic credibility in regular check-ups in Japan. *J Oral Science*. 2005;47(2):97-103.
10. Vomero MF. Entendendo a relação paciente/profissional. *Rev Reg Araçatuba Assoc Paul Cir Dent*. 2000;54(4):267-78.
11. Robles ACC, Grosseman S, Bosco VL. Satisfação com o atendimento odontológico: estudo qualitativo com mães de crianças atendidas na Universidade Federal de Santa Catarina. *Ciênc Saúde Coletiva*. 2008;13(1):43-9.
12. Rocha MAS. Marketing de relacionamento parte II: uma abordagem da satisfação. [acesso em 2006 Fev 02] Disponível em: http://www.odontosites.com.br/Artigos/marcosrocha/marketing_relacionamento_para_dentistas.htm
13. Araújo IC. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos na clínica integrada do curso de odontologia da Universidade Federal do Pará. [tese] São Paulo: Universidade de São Paulo; 2003.
14. Weiss LG. Patient satisfaction with primary medical care evaluation of sociodemographic and predispositional factors. *Med Care*. 1988;26(2):383-92.
15. Reis C, Martelli-Júnior H, Franco BM, Santos AA, Ramalho LMP. Avaliação do serviço de saúde bucal no município de Grão Mongol, Minas Gerais, Brasil: "a voz do usuário". *Ciênc Saúde Coletiva* [periódico na internet]. 2006 [acesso em 2008 Abr 22]. Disponível em: http://www.abrasco.org.br/cienciaesaudecoletiva/artigos/artigo_int.php?id_artigo=689
16. Ramos FB. Como o paciente se sente ao ser atendido por um aluno de odontologia? *Rev CROMG*. 2001;7(1):11-5.
17. Ferreira CM, Gurgel Filho ED, Valverde GB, Moura EH, Deus G, Coutinho Filho T. Ansiedade odontológica: nível, prevalência e comportamento. *Rev Bras Promoção Saúde*. 2004;17(2):51-5.
18. Cruz JS, Cota LOM, Paixão HH, Pordeus IA. A Imagem do cirurgião-dentista: um estudo de representação social. *Rev Odontol Univ São Paulo*. 1997;11(4):307-13.
19. Lathi S, Tuutti H, Hausen H, Kääriäinen R. Dentist and patient opinions about the ideal dentist and patient developing a compact questionnaire. *Community Dent Oral Epid*. 1992;20(4):229-34.
20. George AC, Hoshing A, Joshi NV. A Study of the reasons for irregular dental attendance in a private dental college in a rural setup. *Indian J Dent Res*. 2007;18(2):78-81.
21. Pinheiro JT, Aguiar CM, Santos VF. Estudo do comportamento do paciente frente à indumentária do cirurgião-dentista. *Rev Bras Odontol*. 2002;59(1):57-60.
22. Weyne SC. A Construção do paradigma de promoção de saúde: um desafio para as novas gerações. In: *ABOPREV - Promoção de Saúde Bucal*. São Paulo: Artes Médicas; 1999. p. 1-26.

Endereço para correspondência:

Solange Kátia Saito Fernandes
Rua Pery Negreiros, 208, Lagoa Redonda
CEP: 60833-300 – Fortaleza-CE
E-mail: solangesaito@uol.com.br