

ANALISE DA SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS NA CLÍNICA INTEGRADA DE ODONTOLOGIA DO UNIFAGOC

SOARES, Humberto ; MOREIRA, Luis Eduardo.

^a Graduando em Odontologia – UNIFAGOC – humbertosoares269@gmail.com

^b Graduando em Odontologia – UNIFAGOC – luiseduardomalta001@gmail.com

RESUMO

Este trabalho se propôs a identificar o nível de satisfação dos pacientes atendidos na clínica escola de Odontologia do UNIFAGOC. Portanto, foi feita uma pesquisa aplicada, descritiva, bibliográfica e com estudo de caso, sendo realizada uma entrevista estruturada quantitativa aos usuários da clínica escola que já foram atendidos pelo menos uma vez e estavam esperando seu atendimento odontológico do dia. A pesquisa contou com uma amostra de 43 pacientes, obtidos por conveniência.

Materiais e Métodos: A coleta dos dados foi realizada por meio de uma entrevista estruturada nos dias 18, 21, 23, 24 e 25 de Novembro de 2022, através de um questionário com 12 questões, abordando aspectos do atendimento clínico e organizacional da instituição e perfil dos usuários atendidos no setor. Os questionários foram aplicados na sala de espera, antes do atendimento odontológico. **Resultados:** Os resultados recolhidos foram organizados e após essa organização, foram feitos gráficos para melhor compreensão de resultados. **Conclusão:** A maioria dos usuários participantes da pesquisa demonstrou grande satisfação em relação à qualidade do serviço odontológico prestado pelos alunos de Odontologia do UNIFAGOC.

Palavras-chave: Clínica escola. Paciente. Satisfação. Odontologia

1 - INTRODUÇÃO

A odontologia é uma profissão que abrange várias áreas, e todas buscam melhorar a auto-estima de seus pacientes, visando sempre o melhor para eles. Os atendimentos buscam sempre ser de alta qualidade e com isso trazer saúde e bem-estar para todos. O principal ponto que deve-se alcançar no dia-a-dia das Clínicas Integradas é a satisfação do paciente, mas para se alcançar essa satisfação, além da qualidade do profissional e da infraestrutura didática e operacional da clínica, é necessário que o paciente aprove o serviço e fique satisfeito, pois um usuário satisfeito tende a aderir melhor ao tratamento, ao contrário de um usuário insatisfeito, que tende a fazer propaganda negativa do serviço e provavelmente, não retorna ao local para novos atendimentos.

Segundo Gonçalo et al. (2008) conhecer a percepção dos usuários a respeito da qualidade do serviço é importante para o desenvolvimento de ações e melhorias, tanto por parte do gestor, para poder melhorar suas estratégias e ações, como por parte dos próprios profissionais, que, entendendo a percepção da qualidade do atendimento aos seus usuários, estarão mais preparados para atender suas expectativas.

Uma pesquisa realizada por Russo (2003) relatou que quando um paciente está satisfeito com o serviço de saúde recebido, tem o poder de atrair, em média, pelo menos seis novos pacientes para atendimento. O autor ainda constatou que em casos de insatisfação, 96% dos pacientes não contam ao profissional sobre sua insatisfação, nem sobre os motivos que levaram à mesma.

Segundo Catro; Silva (2008) uma Clínica de graduação em odontologia tem como característica proporcionar um contato direto do graduando com a população, com o intuito de estabelecer um atendimento dentro da realidade socioeconômica dos pacientes. Essa integração proporciona ao aluno unir a teoria vista na sala de aula, com a prática durante os atendimentos. Os conhecimentos e as técnicas adquiridos separadamente deverão ser unidos de uma maneira lógica com o objetivo de executar um tratamento de qualidade para o paciente.

Dessa forma, sendo o paciente o principal alvo dos serviços oferecidos, sua percepção torna-se importante para embasar a avaliação da qualidade dos cuidados ofertados em saúde, completando-os, redirecionando-os ou melhorando-os quando necessário. Essa flexibilização e mudanças de estratégias enriquecem a trajetória do processo de avaliação, tornando-o uma construção contínua, que interessa a ambos os lados, a quem oferta e a quem recebe, em busca de um nível de excelência.

Os pacientes atendidos na Clínica Integrada de Odontologia representam o alvo do serviço oferecido pela instituição de ensino através de seus graduandos, de forma direta, e professores, de forma indireta, unindo teoria e prática das disciplinas em uma única atividade clínica. Dessa forma, acredita-se que pensar no paciente busca-se desenvolver, um atendimento clínico de qualidade, que seja capaz de suprir suas reais necessidades.

O objetivo geral da presente pesquisa consiste em avaliar o nível de satisfação dos pacientes que foram atendidos pelos graduandos do Curso de Odontologia do UNIFAGOC.

2 - REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

2.1 – SATISFAÇÃO

Segundo Gonçalo et al. (2011) a satisfação é a manifestação de uma atitude, ou seja, uma resposta afetiva que está relacionada com a crença de que o serviço deve possuir componente e dimensão apropriados, sendo, dessa forma, a satisfação definida como avaliação positiva do indivíduo acerca de dimensões distintas do serviço de saúde.

Segundo Donabedian (2003) quando se pretende avaliar a qualidade dos serviços de saúde é necessário fundamentar-se em três aspectos: estrutura, processo e resultados. A avaliação da estrutura diz respeito aos recursos físicos, materiais e humanos (quantitativo) existentes no campo da assistência a saúde; a avaliação do processo engloba as atividades e ou os procedimentos empregados, ou seja, o processo de trabalho, no que concerne aos resultados, é necessário ressaltar os efeitos das ações e dos procedimentos sobre o estado de saúde do usuário como resultante da assistência recebida. A avaliação da satisfação do usuário acerca da assistência oferecida é um importante componente de avaliação no que diz respeito à qualidade de atendimento recebido.

Segundo Moreira; Borba; Mendonça. (2007) utilizar a satisfação do usuário como instrumento de avaliação significa compreender e agir segundo as suas necessidades quanto aos serviços e produtos da equipe, considerar suas subjetividades e sua percepção sobre o processo de trabalho.

Segundo Santos (1995), a satisfação do usuário do serviço de saúde é mensurada pelo sentimento de aprovação do serviço prestado frente ao motivo que o fez buscar o atendimento. Quando há essa busca, o usuário valoriza a relação profissional-paciente, por outro lado, quando a procura é por um procedimento invasivo e doloroso é valorizada a eficácia.

Para Dias, Ramos e Costa (2010), a avaliação da satisfação dos pacientes contribui para a gestão do serviço de saúde, na busca por melhorias que atendam às suas necessidades.

Segundo Costa, Filho, Faustino-Silva (2018), essa avaliação traz melhorias contínuas para os atendimentos, levando a uma assistência de qualidade.

2.2 - ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO

Segundo Ferreira, (2004) um atendimento mais tranquilo e humanizado faz com que o usuário colabore com o serviço. A relação afetiva entre o paciente e o dentista é importante para o sucesso do tratamento odontológico e a parte emocional do indivíduo não pode ser esquecida. A empatia do profissional ao escutar e compreender as queixas e anseios do paciente e uma adequada explicação dos procedimentos que serão realizados auxiliam no processo de conquista da confiança e tranquilidade durante a consulta.

Segundo Vomero. (2000) um dos fatores que influenciam a perspectiva do indivíduo em relação ao atendimento odontológico é a relação profissional/paciente. É indispensável que o cirurgião-dentista ouça o paciente e demonstre respeito quanto aos seus medos e expectativas e saiba lidar com tais fatos, observando, então, o paciente como um todo e não apenas uma “boca”.

Segundo Viana et al. (2003) um outro importante fator é a colaboração do usuário no planejamento e decisões relacionadas ao seu tratamento, que ao serem levados em consideração tendem a avaliar positivamente o atendimento ofertado.

3 - METODOLOGIA

Foi realizada uma pesquisa aplicada, descritiva, bibliográfica e com estudo de caso, na qual a metodologia foi baseada na ida a Clínica Odontológica do UNIFAGOC em Ubá-MG, onde presta serviços com finalidades acadêmicas: de pesquisa e atendimento odontológico à comunidade.

A pesquisa teve uma abordagem quantitativa, e a amostra foi composta de 43 pacientes, maiores de 18 anos, atendidos por graduandos do curso de odontologia na Clínica Escola do UNIFAGOC, nos dias 18, 21, 23, 24 e 25 de Novembro de 2022. Foram

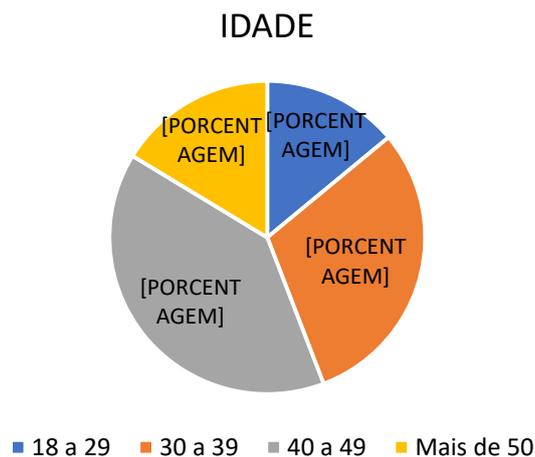
incluídos na pesquisa pacientes de ambos os gêneros, com idade igual ou superior a 18 anos, e que aceitaram responder ao questionário deste estudo.

A abordagem aos usuários foi realizada por dois acadêmicos do quarto período do curso de odontologia. A Pesquisa foi realizada na sala de espera da clínica, enquanto os pacientes aguardavam para serem atendidos, após explicação do objetivo, do método, da garantia de confidencialidade dos dados e da possibilidade de desistência em qualquer etapa da pesquisa, os usuários foram convidados a participar do estudo. A amostra foi por conveniência, ou seja, composta por usuários que estavam na sala de espera e aceitaram participar da entrevista. A pesquisa foi realizada durante o turno da tarde, pois é o turno que ocorre o maior fluxo de pacientes. O instrumento da coleta de dados foi uma entrevista estruturada com perguntas objetivas referentes à situação socioeconômica e à satisfação dos usuários em relação ao atendimento na Clínica Escola da instituição, com base nos trabalhos realizados por outros graduandos.

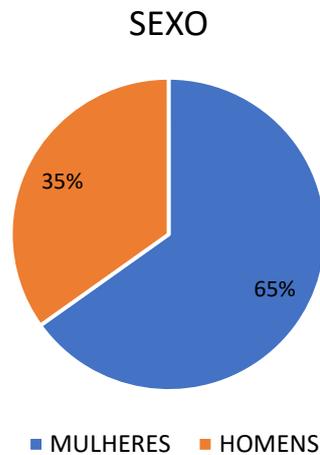
4 - RESULTADOS E DISCUÇÕES

Os dados obtidos foram tabulados e expressos em gráficos para melhor compreensão e entendimento dos resultados.

A maioria dos pacientes que frequentam a clínica escola tem entre 39 a 49 anos (40%)

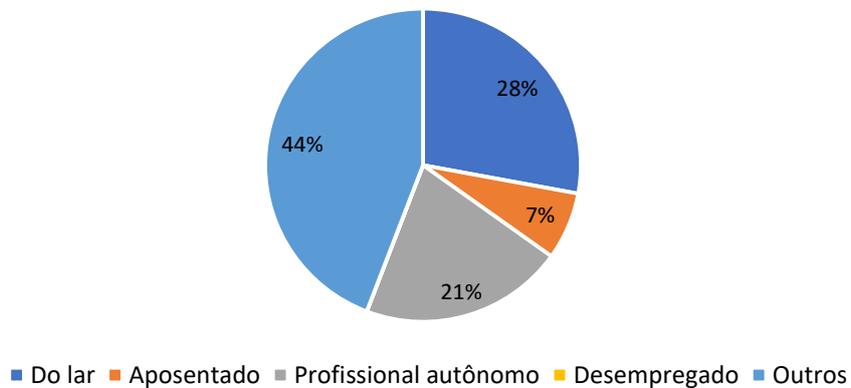


Verificou-se que a maioria dos participantes da pesquisa era do gênero feminino (65%).



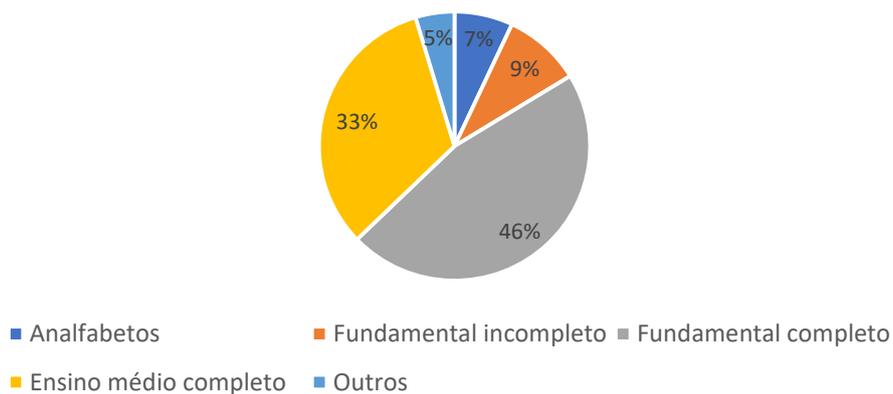
Quanto a questão da situação ocupacional dos pacientes 44% dos entrevistados possuíam outro tipo de situação ocupacional além das propostas na entrevista.

Situação Ocupacional



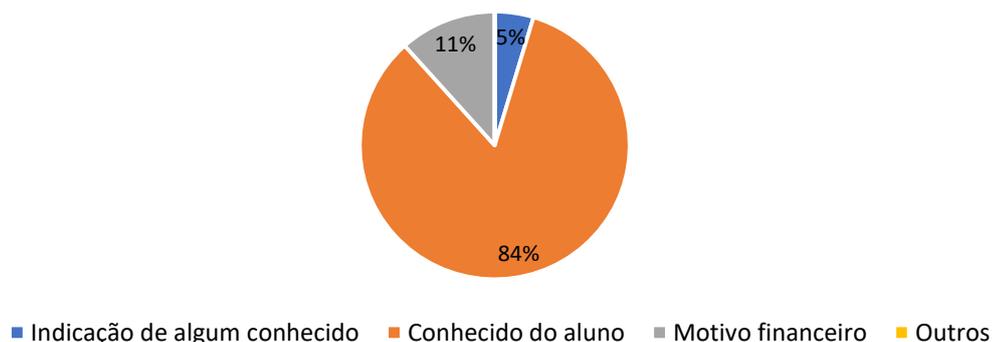
Quanto ao nível de escolaridade 46% dos entrevistados possuíam o ensino fundamental e completo e apenas 5% se disseram analfabetos.

ESCOLARIDADE



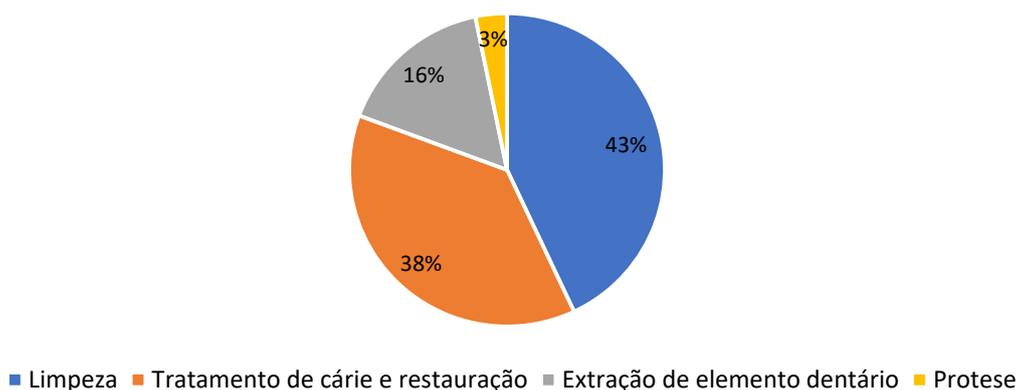
Em relação ao motivo que o fez procurar o atendimento na Clínica Escola do Unifagoc, 84% foi por indicação algum conhecido.

Razão da Procura por atendimento na Clínica Escola do UNIFAGOC



Quanto ao tipo de tratamento que os entrevistados procuraram a maioria dos pacientes procuravam fazer uma limpeza (38%).

Procura de Tratamentos



Sobre as características de atendimentos todos os pacientes entrevistados relataram confiança no aluno e um bom atendimento.

Foi também aplicada uma pergunta no modelo NPS, cujo o objetivo era saber se o paciente indicaria a clínica escola para algum amigo ou conhecido, os 43 pacientes entrevistados deram nota 10 e disseram que indicaria a clínica para conhecidos

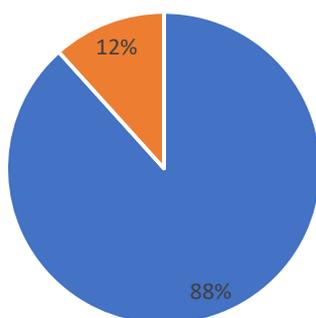
Sobre o escore de qualidade, o paciente avaliou o atendimento do aluno de 1 a 10 e caso ele também tenha sido atendido pelo professor teria que avaliar também o atendimento do professor. Todos os pacientes deram nota 10 para o atendimento dos alunos e cerca de 29 pacientes relataram que os alunos obtiveram alguma ajuda do professor, além disso, o professor também recebeu nota 10 pelo método de ensino ao aluno e pelo tratamento realizado no paciente

Sobre a dimensão de qualidade, o paciente entrevistado avaliou de 1 a 10 a infraestrutura, organização e limpeza da clínica. Todos os pacientes deram nota máxima para infraestrutura, organização e limpeza

No espaço qual o paciente podia sugerir alguma melhoria para a clínica, somente dois paciente sugeriram algum tipo melhoria, um paciente sugeriu maior número de atendimentos, pois ele relatou que a distância de tempo de uma consulta para outro era bem longa, e um outro paciente sugeriu um tempo menor de espera.

Por fim a última pergunta tinha como objetivo saber a perspectiva de retorno do paciente, 38 pacientes disseram que voltariam, pois ficaram satisfeito com a forma que foram atendido, já outros 5 entrevistados disseram que voltariam pois não tinha outra escolha.

Perspectiva de retorno



■ Sim, pois o paciente ficou satisfeito ■ Sim, pois o paciente não tem outra escolha ■ Não

5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mediante a pesquisa realizada, observou-se que os pacientes que fazem uso dos serviços da clínica escola do UNIFAGOC apresentaram-se satisfeitos com o atendimento prestado. Os resultados sobre gentileza e respeito figuram, na opinião dos pacientes que os alunos de odontologia dirigem sua atenção para a

individualidade do paciente, buscando desenvolver um trabalho ético e eficaz. Os resultados apontam que se reconhece e valoriza-se a dimensão subjetiva do usuário, não apenas por questão ética, mas pelo fato de ver o paciente como agente social das próprias mudanças. O atendimento se baseia nas percepções, ou seja, no grau de satisfação do usuário quanto à qualidade do atendimento, sendo este o resultado das expectativas e o que ocorre na realidade. Contudo mais estudos são necessários principalmente envolvendo a dimensão do resultado do tratamento, em vez de focar na estrutura (ambiente físico) e no processo de assistência, que foi objeto deste estudo.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Izamir Carnevale. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos na clínica integrada do curso de odontologia da universidade federal do Pará. Digital Library, 2003. Disponível em <<https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/23/23138/tde-08082003-092743/en.php>>. Acesso em: 26 ago. 2022

CASTRO, J.D.; SILVA, V.B. Satisfação no atendimento odontológico: Um estudo na COE (Clínica Odontológica de ensino) de Anápolis - Unievengélica. Revista Administra-Ação, n.5, 2008

DONABEDIAN, A. The quality of care: how can it be assessed? Journal of American Medical Association, New York, v. 260, n. 12, p. 1743-8, Sept. 1988a.

FERREIRA C. M., GURGEL F. E. D., VALVERDE G. B., MOURA E.H., DEUS G., COUTINHO F. T. Ansiedade odontológica: nível, prevalência e comportamento. Rev. ras. promoç. saúde, Fortaleza, v. 17, n. 2, p. 51-55, 2004.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Pesquisa nacional por amostra de domicílios (PNAD). Um panorama da saúde no Brasil: acesso e utilização dos serviços, condições de saúde e fatores de risco e proteção à saúde 2008. Rio de Janeiro: IBGE; 2010.

JESUS, J. T. A.; SANTO, S J. A.; CONCEIÇÃO, M. P.;; SILVA, T. R.;GONÇALVES, N. O.; YARID S.D. Primeiro contato do discente com a clínica: relato de experiência. Rev. ABENO, Brasília, v. 16, n. 3, p. 78-84, 2016.

KNUPP R. R. S. Correlação do fator socioeconômico com tratamentos odontológicos. Rev Bras Odontol, Rio de Janeiro, v. 54, n.1, p. 14-7, 1997.

MIALHE, F.L; GONÇALO, C.; CARVALHO, L.M.S. Avaliação dos usuários sobre a qualidade do serviço odontológico prestado por graduandos do curso de Odontologia da FOP/Unicamp. Rev. Fac. Odont. UPF, v. 13, n. 1, p.19-24, 2008.

MOREIRA, C. F.; BORBA, J. A. M.; MENDONÇA, K. M. P. P. Instrumento para aferir a satisfação do paciente com a assistência fisioterapêutica na rede pública de saúde. *Fisioter. Pesqui.* São Paulo, v. 14, n. 3, pág. 37-43, 2007.

POMPEU, José Guilherme. Avaliação do nível de satisfação dos usuários atendidos na clínica integrada do curso de odontologia da Faculdade Novafapi em Teresina (PI). *Revodonto*, 2011. Disponível em <http://revodonto.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1677-38882012000100006&script=sci_arttext&tlng=pt>. Acesso em: 26 ago. 2022

RUSSO FLP. *Gestão em Odontologia*. São Paulo: Lovise; 2003.

TORRES, S. C.; COSTA, I. do C. C. Satisfação dos usuários atendidos nas clínicas integradas do Departamento de Odontologia da UFRN. *Revista Ciência Plural*, [S. l.], v. 1, n. 2, p. 4–18, 2015. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/rcp/article/view/7611>. Acesso em: 26 ago. 2022.

VIANA et al., Caracterização e análise da satisfação da clientela atendida pela fisioterapia do serviço de atenção à saúde do trabalhador/ UFMG. *Braz. J. phys. Ther.* São Carlos, v. 7, n. 3. P. 237-44, 2003. Vol. 3(8), pp. 01-05, 26 de Dezembro, 2015 Vol. 3(8), pp. 01-05, 26 de Dezembro, 2015

VOMERO M. F. Entendendo a relação paciente/profissional. *Rev Reg Araçatuba Assoc Paul Cir Dent*, Araçatuba, v. 54, n. 4, p. 267-78, 2000.

APÊNDICE I



CENTRO UNIVERSITÁRIO GOVERNADOR OZANAM COELHO

SEGOC - Sociedade Educacional Governador Ozanam Coelho Ltda
Rua Dr. Adjalme da Silva Botelho, 20 - Seminário - Ubá - MG - 36506-022
0800.037.5600 | 32.3539.5600 | unifagoc.edu.br | @ f in

1- Idade do paciente (ciclo de vida)

- 18 – 29 anos
- 30 – 39 anos
- 40 – 45 anos
- Mais de 50 anos

2- Sexo

- Masculino
- Feminino

3- Situação ocupacional

- Desempregado
- Do lar
- Profissional autônomo
- Aposentado
- Outros: _____

4- Anos de estudo-vc estudou ate qual série

- Analfabeto
- Fundamental Incompleto
- Fundamental Completo
- Médio Incompleto
- Médio Completo
- Outros: _____

5- Razão da procura por atendimento no Núcleo

- Indicação de algum conhecido
- Conhecido do aluno
- Tratamento pendente
- Motivo financeiro
- Encaminhamento
- Qualidade do serviço
- Outros: _____

6- Qual(is) o(s) tipo(s) de tratamento(s) você busca?

7- Características do atendimento

- Bem tratado
- Confiança e segurança do aluno
- Aluno paramentado
- Discussão do plano de tratamento
- Explicação dos procedimentos
- Clareza das explicações
- Outros: _____

8- Você indicaria a clinica escola para um amigo ou conhecido?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

9- Escore de qualidade

- o Atendimento do aluno

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- o Atendimento do professor

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- NSA

10- Dimensões de qualidade

- o Infraestrutura

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- o Organização

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- o Limpeza

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

11- Sugestão para melhoria do atendimento (aberta)

- Diminuir o tempo de espera
- Maior número de atendimento
- Melhoria da experiência do aluno
- Reduzir o tempo de atendimento
- Nada
- Outros: _____

12- Perspectiva de retorno

- Sim, pois não tenho opção
- Sim, pois estou satisfeito
- Nunca

