

Análise do perfil e da satisfação dos pacientes atendidos na Clínica Integrada do Curso de Odontologia das Faculdades Adamantinenses Integradas – FAI

Analysis of the profile and satisfaction of patients assisted at the Integrated Clinic of the Dental School of Faculdades Adamantinenses Integradas – FAI

Graziela Garrido Mori

Professora Doutora da Disciplina de Clínica Integrada do Curso de Odontologia da FAI

Karina Helga Leal Turcio

Professora Doutora da Disciplina de Clínica Integrada do Curso de Odontologia da FAI

Cristiana Boldoni Gaspar

Tatiana Roberta Xavier Pereira

Fernanda Almirante Buzinaro

Graduadas em Odontologia pela FAI

Resumo

Este trabalho teve como objetivo avaliar o perfil e o grau de satisfação dos pacientes atendidos na Clínica Integrada do Curso de Odontologia das Faculdades Adamantinenses Integradas – FAI. Para isso, 94 pacientes receberam um questionário contendo questões que analisaram o perfil e a satisfação dos mesmos. De acordo com as respostas dos pacientes, pode-se observar que a maioria são mulheres, com idade entre 31 e 40 anos, com ensino fundamental completo e que recebem de 1 a 2 salários mínimos de remuneração mensal. Dificuldade financeira foi o motivo mais freqüente que fez com que os pacientes procurassem o atendimento na faculdade. A maioria dos pacientes não se importa de serem atendidos em um local coletivo e não sentiram medo, nem dor durante o tratamento odontológico. Os pacientes relataram que em praticamente 100% das vezes os alunos e professores estavam paramentados e que praticamente todos receberam informações e esclarecimentos sobre os procedimentos a serem realizados na clínica. O grau de satisfação dos pacientes foi enorme, já que, cerca de 75% dos pacientes classificaram o atendimento como ótimo e 97,87% indicariam o atendimento na Clínica Integrada para outra pessoa.

Palavras-chave: Satisfação do Paciente. Assistência odontológica. Clínica integrada

Abstract

This study aimed to evaluate the profile and satisfaction of

patients assisted at the Integrated Clinic of the Dental School of Faculdades Adamantinenses Integradas – FAI. For that purpose, 94 patients answered to a questionnaire containing questions to analyze their profile and satisfaction. The responses revealed that most patients are women, aged 31 to 40 years, with complete fundamental education and earning 1 to 2 minimum wages per month. Most patients searched for dental care at the college due to financial problems. Most patients do not care about being assisted in a collective place and do not feel fear or pain during dental care. The patients reported that students and professors used proper clothing in almost 100% of sessions, and nearly all patients received information on procedures to be performed in the clinic. The degree of patient satisfaction was very high, since nearly 75% of patients classified attendance as optimum and 97.87% would indicate attendance at the Integrated Clinic to other people.

Keywords: Patient Satisfaction. Dental care. Integrated clinic.

Introdução

O ensino odontológico deve preparar o aluno para o desempenho da sua vida profissional com uma visão verdadeiramente integrada, devendo abranger o todo, desde o diagnóstico até a completa execução do plano de tratamento estabelecido (POI et al., 1997), respeitando a recomendação do modelo integral de atenção à saúde bucal (CARVALHO et al., 2002).

Deste modo, o cirurgião-dentista deve ser um generalista, com sólida formação técnico-científica, humanística e ética, orientada para promoção da saúde com ênfase na prevenção de doenças bucais prevalentes e conscientes da necessidade de educação continuada (PANKEY; DAVIS, 1997).

As diretrizes para a organização da Clínica Integrada foram propostas por Gomes e Borges (1978). Estas permitem ao aluno: fazer o diagnóstico das condições de saúde bucal de seu paciente, planejar o trabalho completo, e organizar um modelo de tal forma que permita ao estudante iniciar e terminar o tratamento de seu paciente, dentro dos padrões mínimos exigidos. Padilha (2004), avaliando a situação do ensino da Clínica Integrada nos cursos de graduação em Odontologia, verificou que a disciplina está consolidada nos currículos das instituições de ensino. Assim, a disciplina de Clínica Integrada é capaz de formar o clínico geral eficiente, como pode ser observado em entrevistas com os cirurgiões-dentistas realizadas por Poi et al. (2003).

A satisfação do paciente também constitui um valioso dado para contribuir na reflexão sobre a melhoria contínua do trabalho dentro da Clínica Integrada (ARAÚJO, 2003). Portanto, investigações constantes sobre o perfil e satisfação dos pacientes, relatadas em vários trabalhos na Literatura, servem para avaliar a qualidade do atendimento realizado e da relação profissional-paciente, aprimoramento a eficácia da disciplina de Clínica Integrada (ARAÚJO, 2003).

Frente aos aspectos abordados acima, foi objetivo deste trabalho avaliar o perfil e o grau de satisfação dos pacientes atendidos na disciplina de Clínica Integrada do Curso de Odontologia das Faculdades Adamantinenses Integradas – FAI.

Material e Métodos

A disciplina de Clínica Integrada do Curso de Odontologia das Faculdades Adamantinenses Integradas – FAI atende pacientes desde 2003 a 2006. Cerca de 250 pacientes foram atendidos na disciplina. Deste total, 94 pacientes foram selecionados para responder um questionário de avaliação. Para participar da pesquisa, o paciente precisava ter sido atendido pelo menos cinco vezes na clínica e aceitar participar da pesquisa.

Os questionários da pesquisa foram distribuídos aos pacientes na sala de espera da clínica e os mesmos não precisavam se identificar.

O questionário continha questões sobre idade, gênero e condições sócioeconômicas do paciente. Foi analisada a relação profissional - paciente e a percepção do paciente às condições do atendimento clínico. Avaliaram-se, também, os motivos que os fizeram procurarem o atendimento na Clínica Integrada e a qualidade do atendimento prestado. As questões feitas aos pacientes podem ser observadas na Figura 1.

Figura 1 – Questionário distribuído aos pacientes atendidos na Clínica Integrada do Curso de Odontologia das Faculdades Adamantinenses Integradas – FAI.

Idade: anos	Gênero: () M () F
1. Atualmente você está trabalhando? () Sim () Sim, e também sou aposentado () Não, estou desempregado () Não, sou aposentado.	
2. Quanto é a renda de toda a sua família por mês? () Nenhuma () 1 a 2 salários mínimos () 2 a 3 salários mínimos () 3 a 5 salários mínimos () 5 a 10 salários mínimos () mais de 10 salários mínimo.s.	
3. Qual é o seu nível de escolaridade? () Nenhum (não sabe ler e escrever) () Fundamental incompleto () Fundamental completo () Médio incompleto () Médio completo () Curso superior incompleto () Curso superior completo () Pós-graduação.	
4. Você recebeu informações sobre as suas necessidades de tratamento? () Sim, e foram bem claras () Sim, mas não entendi bem () Não	
5. O aluno estava uniformizado (luvas, gorro, máscaras e avental)? () Sim () Não	
6. O professor estava uniformizado (luvas, gorro, máscaras e avental)? () Sim () Não	
7. Você sentiu alguma dor durante o tratamento? () Sim, mas já cheguei com dor () sim, e eu não estava com dor () Não, e cheguei com dor () Não, mas eu não estava com dor	
8. Do que você mais teve medo no tratamento odontológico? () não teve medo () dos instrumentos e aparelhos () da anestesia () de tudo	
9. O que achou do atendimento prestado pelo aluno(a) da Clínica Integrada? () Ótimo () Bom () Regular () Péssimo	
10. O que achou do atendimento prestado pelo(a) professor(a) da Clínica Integrada? () Ótimo () Bom () Regular () Péssimo	

11. Que sugestões você daria para melhorar o atendimento da Clínica Integrada? () Reduzir o tempo de espera no banco () Ser atendido mais vezes durante a semana () Reduzir o tempo de atendimento na cadeira () Nenhuma. Está bom assim

12. Qual a sua opinião sobre ser atendido em um local coletivo e público com a clínica da faculdade? () Sem constrangimento () Já estava acostumado () Com constrangimento () Não ligo para isto

13. Qual o motivo que o fez procurar atendimento na Clínica Integrada da FAI? () Por indicação de colegas e amigos () Por já ser conhecido do aluno e ter recebido a promessa de que seria atendido () Por ter sido atendido em anos anteriores e não ter concluído o tratamento () Por não ter dinheiro no momento para pagar um tratamento particular () Para receber tratamento especializado indicado pelo dentista do posto ou particular () Para colocar uma prótese () Por que os alunos têm mais paciência.

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

Organização - () Ótimo () Bom () Regular () Pésimo

Limpeza - () Ótimo () Bom () Regular () Pésimo

Conforto - () Ótimo () Bom () Regular () Pésimo

Pontualidade do aluno - () Ótimo () Bom () Regular () Pésimo

15. Que nota, de zero a 10, você daria para o atendimento na Clínica Integrada?

.....

16. Você indicaria o atendimento na Clínica Integrada para outras pessoas? () Sim () Não

17. Escreva qualquer observação sobre o atendimento na Clínica Integrada da FAI

.....

.....

.....

Resultado

A maioria dos pacientes atendidos na Clínica Integrada do Curso de Odontologia da FAI é mulher (62,36%) e com idade média entre 31-40 anos (28,72%). Do total dos pacientes entrevistados, 58,51% estão trabalhando e ganham de 1 a 2 salários mínimos por mês (51,06%). Um total de 28,72% está desempregado e 12,76% são aposentados.

Dos aposentados, 3,19% continuam trabalhando atualmente. Do total dos pacientes, 30,10% completaram o ensino fundamental, 26,88% completaram o ensino médio, 6,45% concluíram o ensino superior e 7,52% são analfabetos.

Quanto às informações de necessidades de tratamento, 89,36% receberam as informações e entenderam, enquanto 5,31% não receberam e 5,31% receberam-nas, mas não entenderam. Os pacientes relataram que 98,93% estavam completamente paramentados durante o atendimento, no entanto em 100% das vezes, os professores estavam paramentados corretamente (jaleco, gorro, máscara, óculos de proteção e luvas).

Dos 94 pacientes entrevistados, 65,95% dos mesmos não tiveram medo durante o atendimento e 52,12% não tiveram dor; 21,27% dos pacientes estavam com dor ao chegarem à Clínica e não sentiram dor durante o atendimento.

Quando questionados sobre a qualidade do atendimento

prestado, 79,78% dos pacientes acharam ótimo; 19,14%

bom e 1,06% regular. Este quadro foi semelhante quando questionados sobre o atendimento prestado pelo professor: 80,85% avaliaram como ótimo; 18,08% bom e 1,06% regular.

Os pacientes sugeriram que a Clínica Integrada deveria atendê-los mais vezes durante a semana (34,04%). A Clínica Integrada atende seus pacientes as segundas e quintas-feiras no período da manhã e da tarde (16 horas/semanais).

Em relação ao atendimento em local público, 67,02% não ficam constrangidos; 27,65% não se importam; 4,25% já estão acostumados e somente 1,06% ficam constrangidos.

O motivo que procurou a Clínica Integrada, 43,61% por não ter dinheiro no momento, 29,78% por indicação de colegas, 6,38% para receber tratamento especializado, 2,12% para receber próteses, 8,51% por ter recebido atendimento anteriores, 5,31% por conhecer o aluno e 4,25% por os alunos terem mais paciência.

A satisfação dos pacientes em relação ao ambiente da clínica durante o atendimento pode ser observada na Tabela 1.

Tabela 1. Satisfação dos pacientes em relação ao ambiente da clínica durante o atendimento.

Parecer dos pacientes:	Respostas			
	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo
Organização	73,40%	21,27%	5,31%	0,00%
Limpeza	75,53%	21,27%	3,19%	0,00%
Conforto	75,53%	23,40%	1,06%	0,00%
Pontualidade	72,34%	20,21%	7,44%	0,00%

Ao darem notas de 0 a 10 ao atendimento da Clínica Integrada pode-se observar que 52,12% atribuíram nota 10,0; 9,78% a nota 9,0; 8,51% a nota 8,0; 5,31% a nota 7,0; 2,12% a nota 6,0 e 2,12% a nota 5,0. Cerca de 97,87% indicariam o atendimento na Clínica Integrada para outra pessoa.

Na questão de resposta livre, os pacientes relataram satisfação em relação ao atendimento na Clínica Integrada. No entanto, muito dos pacientes propuseram a redução do tempo de espera para o início do atendimento na clínica, já que muitos ficam meses e até anos na fila de espera.

Discussão

Dos 94 pacientes entrevistados nesta pesquisa, observou-se que a maioria é mulher e de nível sócio-econômico baixo. Este dado está de acordo com os dados encontrados nos trabalhos de Padilha et al. (2001) e Araújo (2003). Além disso, o baixo nível sócio-econômico é o responsável pela quase metade dos pacientes (43,61%) procurarem o atendimento na faculdade. Estes dados são semelhantes aos do trabalho de Tiedmann, Linhares e Silveira (2005).

Foi observado que a maioria dos pacientes recebeu informações sobre o tratamento a ser realizado e que em praticamente 100% das vezes, os alunos e professores estavam paramentados. Isso contribui para o bom atendimento clínico e pode ser comparado aos trabalhos de Araújo (2003) e Ramos (1997). Os pacientes ainda relataram ausência de dor e medo durante o tratamento odontológico, o que vem a confirmar o bom atendimento clínico e colabora com a satisfação dos pacientes.

Ao serem entrevistados sobre a qualidade do atendimento,

a maioria está satisfeita. No trabalho de Ramos (1997), 97,92% dos pacientes relataram satisfação em relação ao atendimento e, 92% dos pacientes entrevistados por Araújo (2003), mostraram a mesma satisfação.

No trabalho de Ramos (1997), a maioria dos pacientes não se incomoda de serem atendidos em local coletivo, o que foi semelhante aos dados encontrados em nosso trabalho.

O alto grau de satisfação dos pacientes pode ser observado no Tabela 1, nas altas notas dados pelos pacientes ao atendimento e no fato que 97,87% indicariam o atendimento na Clínica Integrada para outra pessoa. Assim, pode-se afirmar que os procedimentos realizados nos pacientes são bastante satisfatórios e que o aprimoramento contínuo da relação profissional-paciente somente engrandece o trabalho do clínico geral.

Conclusão

De acordo com os resultados deste trabalho, pode-se afirmar que os pacientes atendidos na Clínica Integrada do Curso de Odontologia da FAI estão satisfeitos com o atendimento prestado.

Referências

ARAÚJO, I. C. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos na Clínica Integrada do Curso de Odontologia da Universidade Federal do Pará. 2003. 126 p. Dissertação (Mestrado em Odontologia) - Faculdade de Odontologia de São Paulo, Universidade de São Paulo, São Paulo. 2003.

CARVALHO, D. M.; OLIVEIRA, V.; PADILHA, W. W. N.; SILVEIRA, J. L. G. C. Procedimentos odontológicos: promoção de saúde X atividades curativas. **Pesq Bras Odontop Clín Integr**, 2: 132-6, 2002.

GOMES, G. S.; BORGES, S. R. Clínica Integrada. **Arq. Cent. Est. Cur. Odont.**, 15: 7-33, 1978.

PADILHA, W. W. N. Análise da situação do ensino (evolução, modelo pedagógico e foque curricular) da disciplina de Clínica Integrada nos cursos de graduação em Odontologia. Resumo. **Pesq Bras Odontop Clín Integr**, 4: 158, 2004.

PADILHA, W.W.N.; CARVALHO, D. M.; OLIVEIRA, V.; AMARAL, M. F.; MARTINHO, D. S. Associação entre indicadores de saúde bucal e nível sócio-econômico em pacientes da clínica integrada. **Pesq Bras Odontop Clín Integr**, 1: 31-44, 2001.

PANKEY, L. D.; DAVIS, W. J. **Uma filosofia da prática odontológica**. São Paulo: Santos, 1997.

POI, W. R.; TAGLIAVANI, R. L.; SONODA, C. K.; CASTRO, J. C. M.; SALINEIRO, S. L.; PEDRINI, D. et al. O perfil da disciplina de Clínica Integrada da Faculdade de Odontologia de Araçatuba - UNESP, após onze anos de sua implantação. **Arq. Odontol.** 33: 35-47, 1997.

POI, W. R.; TREVISAN, C. L.; LUCAS, L. V. M.; PANZARINI, S. R.; SANTOS, C. L. V. A opinião do cirurgião-dentista sobre a Clínica Integrada. **Pesq Bras Odontop Clín Integr**, 3: 47-52, 2003.

RAMOS, F. B. Eficácia do atendimento oferecido aos pacientes da clínica integrada da Faculdade Federal de Odontologia de Diamantina. **Rev CROMG**, 3: 56-63, 1997.

TIEDMANN, C.R.; LINHARES, E.; SILVEIRA, J.L.G.C. Clínica Integrada Odontológica: Perfil e Expectativas dos usuários e alunos. **Pesq Bras Odontop Clín Integr**, 5: 53-8, 2005.