



A PERSPECTIVA AO ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO ACADÊMICO: ASPECTOS DE RELEVÂNCIA SOCIAL

Irene Isabele de Almeida¹, Maria Mirene Louzada Eller Lima², Ricardo Toledo Abreu³, Jaiane Bandoli Monteiro⁴

¹ Graduanda em Odontologia, Centro Universitário UNIFACIG, irene_isabele@hotmail.com

² Graduanda em Odontologia, Centro Universitário UNIFACIG, mirenemaria08@gmail.com

³ Mestrado em Odontologia Restauradora - ICT-UNESP. Professor do UNIFACIG, ricardotoledoabr@yahoo.com.br

⁴ Doutorado em Odontologia Restauradora - ICT-UNESP. Professora do UNIFACIG jaiane_monteiro@sempre.unifacig.edu.br

Resumo: O Sistema Único de Saúde (SUS) não abrange por completo as necessidades odontológicas sociais. O atendimento odontológico, ofertado pelas clínicas de graduação, traz benefícios complementares ao SUS à população. O objetivo deste trabalho foi revisar a literatura recente sobre a satisfação, opinião e as perspectivas dos usuários quanto ao atendimento em nível de graduação em Odontologia oferecido por Instituições de Ensino Superior. Os serviços odontológicos prestados por Instituições de Ensino Superior são importante complemento à abrangência social da Odontologia. Nota-se que a avaliação desses serviços é positiva, possibilitando laços de confiança entre aluno de graduação e beneficiários, além de possibilitar melhorias nos atendimentos através de pesquisas em formato de questionário.

Palavras-chave: Odontologia; Serviços de atendimento; Relações comunidade-Instituição.

Área do Conhecimento: Ciências da Saúde

1 INTRODUÇÃO

O Sistema Único de Saúde (SUS) no Brasil, assegurado pela Constituição Brasileira desde 1988, é público e reconhece a saúde como direito de todos e dever do Estado, com base em ideias pautadas na cidadania e na dignidade humana (CARRER, PUCCA, 2019), apresentando princípios fundamentais que são a universalidade, integralidade e equidade (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2019). A implementação desse sistema foi primordial para o estabelecimento de políticas de saúde, bem como atendimento odontológico em larga escala na rede pública (GIGANTE, GUIMARÃES, 2013).

As limitações de acesso à assistência odontológica no serviço público coordenado pelo Estado são caracterizadas por má gestão dos recursos públicos financeiros, o que impossibilita a ampliação necessária para suprir a demanda da população (GOLÇALVES, VERDI, 2005; AGUIAR, ROCHA, 2019). Não só as vagas são insuficientes, como os serviços prestados pelas unidades locais de saúde não atendem às necessidades por serviços odontológicos básicos ou especializados (GOLÇALVES, VERDI, 2005).

A partir desse contexto, a população encontra como complemento o atendimento em Instituições de Ensino Superior. O ensino da Odontologia tem como papel social fundamental oferecer atendimento adequado à população em geral. O desenvolvimento teórico/prático do graduando é intimamente condicionado ao atendimento à sociedade e, em função do caráter didático, essa relação ensino/serviço torna-se privilegiada, onde os alunos vivenciam a prática profissional através do atendimento à comunidade (GOLÇALVES, VERDI, 2007).

A realidade peculiar das clínicas das Instituições de Ensino contribui na colocação das pessoas atendidas em condição de vulnerabilidade, pois as rotinas adotadas no cotidiano institucional referem-se a práticas que estão diretamente relacionadas à formação do profissional e ao cumprimento da produção acadêmica (GONÇALVES, VERDI, 2005). Contudo, o atendimento clínico do paciente na formação do aluno deve ser feito de forma humanizada e sobretudo conciliar o interesse acadêmico com as necessidades do paciente e não priorizar um em detrimento do outro, seguindo princípios do respeito à autonomia do paciente e da confidencialidade das informações obtidas durante o tratamento (BEAUCHAMP, CHILDRESS, 2001).

A qualidade dos serviços de saúde torna-se resultado de fatores como a competência profissional, acessibilidade, efetividade, eficiência e satisfação do usuário (GATTINARA *et al.*, 1995). A opinião dos usuários do atendimento odontológico estudantil, quanto à qualidade do atendimento, tem sido sugerida com o objetivo de promover subsídios para quem administra tais serviços e para o aluno que presta o cuidado, permitindo, assim, que as limitações detectadas sejam superadas (ROBLES, GROSSEMAN, BOSCO, 2008), além de fornecer informações essenciais para definir padrões de qualidade nos serviços prestados, uma vez que essa perspectiva permite complementar as avaliações técnicas de qualidade com uma visão compartilhada da percepção de indivíduos que recebem cuidados (BOTTAN *et al.*, 2006; FERNANDES, FERREIRA, 2010).

Diante do contexto, o objetivo do estudo foi revisar a literatura sobre a satisfação e a perspectiva do paciente frente à qualidade dos serviços prestados pelos estudantes de graduação em clínicas odontológicas universitárias, além dos benefícios que estes trazem à população que usufrui destes atendimentos.

2 REVISÃO DE LITERATURA E DISCUSSÃO

2.1 ATENDIMENTO HUMANIZADO

A equidade, uma das diretrizes do SUS, é definida pela possibilidade de todo e qualquer indivíduo obter acesso à saúde. Porém, ela não garante a eficiência dos profissionais ou serviços prestados para um tratamento adequado, através de diagnóstico e contextualização individual (CARRER *et al.*, 2019).

No atendimento público, os princípios da moralidade deveriam exigir não apenas que as pessoas fossem tratadas de maneira autônoma e sem danos, mas também que houvesse contribuição ao seu bem-estar. A beneficência vai além dos princípios da não maleficência, pois na beneficência os agentes devem praticar atos positivos e não apenas abster-se de atos hediondos (BEAUCHAMP e CHILDRESS, 1994). A qualidade e a produtividade dos serviços ofertados são dependentes das pessoas que ali trabalham, que conservam o “*status quo*” existente ou geram e fortalecem a inovação e o que deverá vir a ser (CHIAVENATO, 2010).

A Odontologia está cada vez mais inserida na sociedade como parte indissolúvel da saúde e bem-estar em geral, e uma grande parcela de contribuição vem do âmbito educacional, dos novos profissionais em formação que promovem uma relação satisfatória com o paciente dentro das instituições de ensino superior (SILVA *et al.*, 2011). A percepção de satisfação é dada a partir de diversas variações de conceitos e de valores, como a estética, função, qualidade de vida, tipo de assistência, promoção e proteção à saúde. Aliás, a relação entre o profissional-estudante/paciente é um dos determinantes que respaldam as expectativas dos usuários frente ao atendimento odontológico em clínicas universitárias (TIEDMANN *et al.*, 2005).

A satisfação do usuário está inserida na complexa área de avaliação qualitativa dos serviços de saúde, cujo objetivo é trazer mudanças necessárias para a melhoria nas áreas mais criticadas (TORRES; COSTA, 2015). A prática odontológica requer consciência e crítica, permitindo que o paciente seja tratado de forma integral e humanizada, dando a ele o tratamento de maior qualidade técnica possível, levando em consideração o tempo necessário para o procedimento com o uso de materiais adequados e respeitando às normas de biossegurança (JÚNIOR *et al.*, 2009).

2.2 PERSPECTIVA DO PACIENTE

Uma comunidade usuária de um serviço também tem a responsabilidade e participação quanto a ela, e não somente o profissional. A participação dos usuários nos serviços de saúde é um fator fundamental na qualidade desejada. A identificação de problemas e soluções relacionadas às suas demandas contribuem para ações de saúde mais efetivas (FERNANDES, FERREIRA, 2010). Aspectos ligados a mudanças no planejamento da prestação de serviço podem ser identificados como resultantes do engajamento do usuário como responsável pela avaliação, o que articula, além dos aspectos de eficiência e eficácia dos serviços, a aceitabilidade social dos mesmos (ESPERIDÃO, TRAD, 2005).

A perspectiva analítica do paciente pode ser representada por fatores como o resultado alcançado, modalidades e processos desenvolvidos, características do processo interpessoal, nível de conforto fisiológico, psicológico e social. Já a satisfação é dada pelo tempo de espera para o atendimento, custo e/ou métodos de pagamento, tratamento recebido, limpeza da área, nível de

comunicação entre o profissional e paciente, acessibilidade aos serviços, compreensão dos problemas pessoais, confiabilidade e competência técnica, além do acompanhamento por parte dos professores (GATTINARA et al: 1995).

Em 2006, Bottan *et al.* avaliaram a satisfação de 51 pacientes atendidos na clínica de graduação em Odontologia. Foram constatados que 41% dos pacientes manifestaram-se positivamente e que 17,66% avaliaram de forma negativa o atendimento. As manifestações positivas mais enfatizadas foram “Bom relacionamento entre alunos e pacientes” e “Bom atendimento”. A manifestação negativa predominante foi em relação ao “Tempo de espera”, para iniciar o tratamento, para aguardar na sala de espera e para finalizar o tratamento.

Borges *et al.* entrevistaram, em 2014, 277 pacientes usuários de serviço odontológico universitário. Em sua maioria afirmaram que os alunos demonstraram confiança e segurança na realização do atendimento clínico, fornecendo explicações claras sobre os procedimentos realizados. Desta amostra, 205 pacientes (90,3%) ficaram satisfeitos ou muito satisfeitos. Como sugestões para melhoria no atendimento, as mais citadas foram: “reduzir o tempo de espera” e “aumentar a frequência semanal das consultas”, que consequentemente levaria à redução do tempo de conclusão do tratamento.

Torres e Costa (2015) realizaram uma pesquisa através de coleta de dados em um questionário de 12 questões, no período de agosto a setembro de 2014, onde abordaram aspectos vinculados ao atendimento clínico e organização dos serviços prestados pela instituição de ensino. Os principais itens analisados foram referentes ao ambiente odontológico e ao serviço prestado por alunos e professores do Departamento. Os resultados obtidos por eles demonstraram um nível de satisfação dos usuários correspondente a 92,96% do total da amostra.

A satisfação do paciente com o atendimento é uma medida útil de avaliação, incluindo a qualidade de cuidados e a relação profissional-paciente. A satisfação do paciente permite a avaliação dos sistemas de promoção de saúde (MASCARENHAS, 2001). Como parte de uma estratégia para melhoria dos serviços de saúde, devemos pensar nos usuários como os efetivos reguladores do “modo de fazer o serviço” (FONSECA *et al.* 2015). Conhecer a percepção dos usuários a respeito da qualidade do serviço e a importância para o desenvolvimento de ações e melhorias, tanto por parte do gestor do sistema como por parte dos próprios profissionais, gera um melhor preparo dos alunos para atender suas expectativas desses pacientes (OLIVEIRA *et al.*, 2012).

2.3 IMPORTÂNCIA SOCIAL

O atendimento aos pacientes durante a formação de estudantes da área da saúde não viola princípios éticos de relacionamento desde que os pacientes estejam devidamente informados sobre a realidade da Instituição de Ensino, que não sejam submetidos a riscos desnecessários e que existam e sejam cumpridas regras rígidas quanto aos princípios do respeito à autonomia do paciente e da confidencialidade das informações obtidas durante o tratamento, dando ao paciente a liberdade de recusar determinados procedimentos e tendo participação nas decisões a respeito do seu tratamento (GONÇALVES, VERDI, 2007).

No Brasil, a utilização dos serviços de saúde tem sido associada a diferentes fatores como, por exemplo, as condições socioeconômicas e a saúde bucal do usuário. A alta prevalência de doenças e agravos bucais na população brasileira possui uma relação com a problemática em volta da oferta e acesso aos serviços odontológicos (SOUZA *et al.*, 2019).

O serviço de atendimento prestado pelas clínicas odontológicas de ensino representa grande importância para parte da população brasileira, especialmente a que possui apenas este modo de assistência odontológica especializada ou por algum serviço não fornecido pela rede pública de atendimento (GONÇALVES, VERDI, 2005). As Instituições de Ensino Superior devem atuar consoante aos pressupostos do sistema de saúde vigente no país, já que se apresentam como possibilidade de atendimento (COSTA *et al.*, 2010), funcionando como prestadoras de serviços à comunidade, tendo como compromisso a formação do profissional qualificado e preparado para atuar na sociedade na qual estão inseridos (OLIVEIRA *et al.*, 2012).

A forma do atendimento e a capacidade demonstrada pelos profissionais/estudantes de saúde para compreender suas demandas e expectativas são fatores valorizados pelos usuários. Os indivíduos devem ser reconhecidos como sujeitos capazes de avaliar e intervir, modificando o próprio sistema e fortalecendo, assim, uma democracia da saúde. Dessa forma, a avaliação do usuário pode contribuir para a redução dos problemas do cotidiano dos serviços de saúde e fomentar o surgimento de iniciativas de reorganização dos processos de trabalho (MOIMAZ *et al.*, 2016).

3 CONCLUSÃO

De acordo com a revisão, é possível concluir que os serviços odontológicos prestados por Instituições de Ensino Superior são importante complemento à abrangência social da Odontologia. Nota-se que a avaliação desses serviços é positiva, possibilitando laços de confiança entre aluno de graduação e beneficiários, além de possibilitar melhorias nos atendimentos através de pesquisas em formato de questionário.

4 REFERÊNCIAS

AGUIAR, S. F. A. A.; ROCHA, M. P. Políticas de saúde bucal no Brasil: mudanças a partir de 1988. **Rev Mult Psic.** v. 13, n. 45, p. 488-501, 2019.

ALMEIDA, R. S.; GUIMARÃES, J. L.; DE ALMEIDA, J. Z. Estresse emocional e sua influência na saúde bucal. **DêCiência em Foco.** v. 2, n. 1, p. 78-102, 2018.

BEAUCHAMP, T. L., CHILDRESS, J. F. **Principles of biomedical ethics.** 4th ed. New York: Oxford University Press; 1994.

BORGES, R. C.; OTONI, T. A. C.; PIRES, R. C. P. Avaliação da qualidade do serviço odontológico prestado pela Faculdade de Odontologia da Universidade de Itaúna, MG: visão do usuário, 2014. **Rev Fac Odont.** v. 20, n. 3, p. 308-312, 2015.

BOTTAN, E. R. et al. Avaliação de serviços odontológicos: a visão dos pacientes. **Rev Abeno.** v. 6, n. 2, p. 128-133, 2006.

CARRER, F. C. A, Jr.; PUCCA, G. A. ARAÚJO, M. E. **SUS e Saúde Bucal no Brasil: por um futuro com motivos para sorrir.** In Silva DP, Gabriel M, ML Galante [Org.]. São Paulo: Faculdade de Odontologia da USP, 2019.

CHIAVENATO, A. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** Ed. 3, Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

COSTA, C. H. M.; FORTE, F. D. S.; SAMPAIO, F. C. Reasons for dental visit and social profile of the patients treated in a clinic for children. **Rev Odontol UNESP.** v. 39, n. 5, p. 285-289, 2010.

DA SILVA, L. A. et al. Percepção dos Cirurgiões-Dentistas em relação ao Sistema Único de Saúde/Programa de Saúde da Família (SUS/PSF) no município de Nossa Senhora do Socorro – SE. **Odontol Clín-Cient.** v. 10, n. 4, 2011.

ESPERIDÃO, M.; TRAD, L. A. B. Avaliação de satisfação de usuários. **Cienc Saude Colet.** v. 10, p. 303-312, 2005.

FERNANDES, E. T. P.; FERREIRA, E. F. Consciência do direito ao atendimento odontológico entre usuários de uma clínica de ensino. **Saúde Soc.** v. 19, n. 4, p. 961-968, 2010.

FONSECA, L. L. V.; NEHMY, R. M. Q.; MOTA, J. A. C. O valor social dos dentes e o acesso aos serviços odontológicos. **Cienc Saúde Col [online].** v. 20, n.10, p.3129-3138, 2015.

GATTINARA, B. C. et al. Percepción de la comunidad acerca de la calidad de los servicios de salud públicos en los Distritos Norte e Ichilo, Bolivia. **Cad Saude Publica.** v. 14, n. 1, p. 61-70, 1995.

GIGANTE, E. C.; GUIMARÃES, J. P. A trajetória da saúde bucal pelas políticas públicas no Brasil a partir da criação do SUS. **Cad Saúde Desenvol.** v. 3, n. 2, p. 66-77, 2013.

GONÇALVES, E. R.; VERDI, M. I. M. V. A vulnerabilidade e o paciente da clínica odontológica de ensino. **Rev Bras Bioética**. v. 1, n. 2, p. 195-205, 2005.

GONÇALVES, E. R.; VERDI, M. I. M. Os problemas éticos no atendimento a pacientes na clínica odontológica de ensino. **Cienc Saúde Colet**. v. 12, n. 3, p.755-764, 2007.

JÚNIOR, C. R.; CAETANO, J. C.; PRADO, M. L. A contribuição do trabalho odontológico na resolução de problemas de saúde da população: a concepção de alunos de Odontologia. **Physis**. v. 19, n. 1, 2009.

MASCARENHAS, A. K. Patient satisfaction with the comprehensive care model of dental care delivery. **J Dent Educ**. v. 65, n. 1, p. 1266-1271, 2001.

_____. Ministério da Saúde. **Princípios do SUS**. Brasília: Ministério da Saúde, 2019. Disponível em: <<http://www.saude.gov.br/sistema-unico-de-saude/principios-do-sus>>. Acesso em: 16 de agosto de 2019.

MOIMAZ, S. A. et al. Avaliação do usuário sobre o atendimento odontológico no Sistema Único de Saúde: uma abordagem à luz da humanização. **Cienc Saude Colet**. v. 21, n. 12, p. 3879-3887, 2016.

OLIVEIRA, O. R. et al. Avaliação dos usuários sobre a qualidade do atendimento odontológico prestado por alunos de odontologia. **Rev Fac Odonto UPF**. v. 17, n. 3, 2012.

ROBLES, A. C. C.; GROSSEMAN, S.; BOSCO, V. L. Satisfação com o atendimento odontológico: estudo qualitativo com mães de crianças atendidas na Universidade Federal de Santa Catarina. **Cienc Saúde Colet**. v. 13, n. 1, p. 43-49, 2008.

TORRES, S. C.; COSTA, I. C. C. Satisfação dos usuários atendidos nas clínicas integradas do Departamento de Odontologia da UFRN. **Rev Cienc Plural**, v. 1, n. 2, p. 4-18, 2015.

TIEDMANN, C. R. et al. In: "Clínica Integrada Odontológica: Perfil e Expectativas dos Usuários e Alunos". **Pesq Bras Odontoped Clin Int**. v. 5, n. 1, p. 53- 58, 2005.