



SATISFAÇÃO DOS PAIS/RESPONSÁVEIS DAS CRIANÇAS COM O ATENDIMENTO NAS CLÍNICAS INFANTIL I, II E III DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MONTES CLAROS.

Camila Silva Veloso, Bárbara Sindy Figueiredo Alencar, Carolina de Castro Oliveira, Lorena Fonseca Braga de Oliveira, Maria José Lages de Oliveira, Naiara Gonçalves Fonseca Maia, Verônica Oliveira Dias

Introdução

A percepção do usuário, por meio da avaliação de sua satisfação com o atendimento médico e serviços de saúde, tem fornecido informações importantes, tais como, visão crítica da assistência prestada pelas Instituições de Ensino Superior [1] e a qualidade do ensino [2]. É importante ressaltar que no contexto da avaliação da atenção em saúde bucal das crianças, os pais ou responsáveis, exercem papel fundamental no atendimento odontopediátrico, na medida em que representam a referência da criança [3]. Se de um lado o sucesso no tratamento odontológico pediátrico depende de fatores como o processo de comunicação que se estabelece entre o profissional dentista e a criança [4], por outro lado, a satisfação dos pais/responsáveis com o atendimento pode influenciar diretamente na saúde de seus filhos [5]. Com base no exposto, o objetivo deste estudo é verificar o grau de satisfação dos pais/responsáveis das crianças que procuram atendimento na disciplina de Clínica Infantil do curso de Odontologia da Universidade Estadual de Montes Claros/ UNIMONTES.

Material e métodos

Este estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Estadual de Montes Claros (UNIMONTES) nº 023/2012 e conduzido dentro dos preceitos determinados pela Resolução do Conselho Nacional de Saúde (CNS) nº 466/2012. Trata-se de um estudo descritivo e transversal, que contou com a participação dos pais/responsáveis dos pacientes atendidos na disciplina de Clínica Infantil do curso de Odontologia da UNIMONTES, que estiveram em tratamento por um tempo mínimo, de dois meses. Os participantes foram esclarecidos sobre os objetivos da pesquisa e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Para a coleta de dados foi utilizado um questionário adaptado do Questionário de Avaliação de Serviços de Saúde Bucal (QSSaB) [6], contendo 16 questões fechadas e dispostas de maneira lógica e autoaplicável. No questionário foram abordadas questões com dados relativos ao atendimento na disciplina de Clínica Infantil (acesso/utilização dos serviços, acolhimento, resolutividade) e condições sociodemográficas da família dos pacientes infantis (escolaridade, renda, idade e sexo). Para a análise de dados foi elaborado um banco de dados no programa *Software Package for Social Sciences (SPSS, versão 17)*, e, posteriormente, submetidos a uma análise descritiva e de proporcionalidade, com a finalidade de descrever as variáveis de maior relevância dentro do intervalo de tempo proposto.

Resultados e Discussão

Foram entrevistados 67 responsáveis pelas crianças atendidas nas clínicas odontológicas da UNIMONTES. Observou-se que a maioria dos pesquisados era do sexo feminino (74,6%), destacando a figura da mãe, como demonstrado por Domingues *et al.* [7], que apontaram a mãe como personagem principal da família no trato de questões de saúde e doença e por ser responsável pelo equilíbrio no binômio saúde-doença, influenciando, positiva ou negativamente, nas ações de promoção da saúde.

Com relação ao tempo de espera para agendar a primeira consulta, 52,2% dos entrevistados avaliaram como curto. Resultado semelhante ao estudo realizado por Robles *et al.* [8]. Esse período de espera prolongado pode ser explicado pela grande procura ao atendimento ou ainda pode apontar uma possível falha na dinâmica de agendamento de pacientes pela falta de um sistema informatizado na Universidade.

Para avaliação da satisfação dos usuários, foi questionada a opinião dos entrevistados quanto à recepção e, 98,5% consideraram que foram bem recebidos pelas recepcionistas das clínicas. A influência da atenção recebida na recepção, tanto na chegada, quanto na marcação de consultas, denota a importância que têm as recepcionistas no acolhimento e na qualidade do serviço. Robles *et al.* [8] afirmaram também que as ações das recepcionistas são centrais no acesso dos usuários ao serviço, pois elas podem tanto agilizá-lo como bloqueá-lo. Ainda, aquelas que são amistosas e simpáticas aumentam consideravelmente – aos olhos dos pacientes – a qualidade do serviço oferecido.

A maioria (98,5%) avaliou positivamente o espaço físico do atendimento da Clínica Infantil da UNIMONTES, considerando-o limpo e organizado. Assim como no estudo de Oliveira *et al.* [9], que verificou a existência de significativa satisfação por parte dos usuários. Sabe-se que, por ser uma clínica de odontopediatria e pelo fato de muitos atendimentos estarem sendo realizados ao mesmo tempo, em um mesmo ambiente, o barulho é inevitável. Ainda assim, a grande maioria avaliou o local como silencioso (89,5%). Esse fato pode ser explicado pela não exigência do público que frequenta, pois os responsáveis pelos pacientes atendidos em instituição-escola são mais tolerantes.



FÓRUM ENSINO • PESQUISA
EXTENSÃO • GESTÃO

FEPEG

UNIVERSIDADE: SABERES E PRÁTICAS INOVADORAS

Trabalhos científicos • Apresentações artísticas
e culturais • Debates • Minicursos e Palestras

REALIZAÇÃO:



APOIO:



24 a 27 setembro

Campus Universitário Professor Darcy Ribeiro

www.fepeg.unimontes.br

Pode-se observar um alto percentual de responsáveis cujo motivo principal para levarem as crianças ao atendimento foi o tratamento ortodôntico (38,8%), seguido por prevenção e dor (19,4%) e por último, a estética (7,5%). Estes dados não correspondem aos da pesquisa de Guimarães *et al.* [2], onde a queixa principal foi a cárie (28%) e a “orientação e controle” em último lugar (12%). Adultos capazes de reconhecer as necessidades preventivas e não somente curativas, tanto para si, como quanto para suas crianças, são de fundamental importância em qualquer contexto que vise à melhoria na qualidade da saúde bucal da população infantil, uma vez que atitudes dos pais/responsáveis têm influência nas doenças dentárias apresentadas por suas crianças [2].

Quanto à qualidade do tratamento oferecido nas Clínicas Infantis da Unimontes, 68,7% dos responsáveis a classificaram como excelente e 29,8% como boa. Demonstrando que os usuários, de modo geral, estão satisfeitos com o serviço prestado. Entretanto, observa-se que na maioria dos estudos dessa natureza as respostas são positivas [4, 7, 8,10], indicando avaliação favorável e de alta satisfação aos serviços odontológicos. Acredita-se que esses resultados devem-se ao fato de a população atendida evitar criticar o atendimento por um sentimento de gratidão, medo de perder o acesso, ou por uma relação de dependência aos profissionais, além de que, esta população não possui expectativas elevadas, por ser o serviço gratuito ou com baixos preços. Por outro lado, ocorrendo em universidades, espaços de ensino, tem-se uma melhor qualidade, em virtude da motivação dos professores e alunos em realizar um bom tratamento [1].

Conclusão/Considerações finais

Os pesquisados mostraram-se satisfeitos com o atendimento odontológico prestado nas clínicas Infantis da UNIMONTES. Quanto às limitações apontadas, alvitra-se buscar soluções que visem diminuir o tempo de espera para o agendamento da 1ª consulta, propondo-se um sistema de encaminhamento e triagem mais elaborado e efetivo, através da informatização.

Por tratar-se de um ambiente de formação acadêmica, as clínicas de Odontopediatria aliam o ensino à assistência da população. A percepção dos usuários sobre a qualidade do serviço de saúde torna-se importante instrumento, por fornecer informações não só sobre o serviço prestado, mas também sobre a qualidade do ensino.

Referências

- [1] SCALIONI, F.; ALVES, R.T.; MATTOS, C.L.B.; RIBEIRO, R.A. Humanização na Odontologia: a Experiência da Disciplina Odontopediatria II do Curso de Graduação em Odontologia da UFJF. *Pesq Bras Odontoped Clin Integr*, v.8, n.2, p:185-190, mai/ago. 2008.
- [2] GUIMARÃES, M.B.C.T.; KUCHLER, E.C.; CASTRO, G.F.B.A.; MAIA, L.C. Percepção de responsáveis sobre as necessidades normativas de tratamento odontológico de pacientes infantis. *RGO*, v. 57, n.1, p.55-60, jan./mar. 2009.
- [3] PIGHINI, E; FERREIRA, N. Técnicas da psicanálise ajudam as crianças a perderem o medo de dentista. *Revista Mercado*, n.27, p. 70-72, fev. 2010.
- [4] CARDOSO, P.M.; GROSSEMAN, S.; ROBLES, A.C.C. Percepção de mães sobre a assistência prestada a seus filhos por estudantes de medicina 11ª fase em um ambulatório de pediatria. *Arquivos Catarinenses de Medicina*. V. 36, n.3, 2007.
- [5] DOUGHERTY, D; SIMPSON, L.A. Measuring the quality of children's health care: a prerequisite to action. *Pediatrics*. V.113, p:185-198, 2004.
- [6] FERNANDES, L.M.A.G. Validação de um instrumento para avaliação da satisfação dos usuários, com os serviços públicos de saúde bucal [Tese de Doutorado]. Camaragibe: Faculdade de Odontologia, Universidade de Pernambuco; 2002.
- [7] DOMINGUES, S.M.; CARVALHO, A.C.D. de; NARVAI, P.C. Saúde bucal e cuidado odontológico: representações sociais de mães usuárias de um serviço público de saúde. *Rev. Bras. Crescimento Desenvolv. Hum*. v.18 n.1 São Paulo abr. 2008.
- [8] 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. *Ciênc. Saúde Coletiva*, v. 13, n. 1, fev. 2008.
- [9] OLIVEIRA, R.S.; MAGALHÃES, B.G.; GASPAS, G.S.; ROCHA, R.A.C.P.; GÓES, P.S.A. Avaliação do grau de satisfação dos usuários nos serviços de saúde bucal da Estratégia de Saúde da Família. *Revista Brasileira de Pesquisa em Saúde*, v.11, n.4, p: 34-38, 2009.
- [10] FRANCO, S.C.; CAMPOS, G.W.S. Avaliação da qualidade de atendimento ambulatorial em pediatria em um hospital universitário. *Cad. Saúde Públ.*, Rio de Janeiro, v.14, n.1, p:61-70, jan./mar. 1998.



FÓRUM ENSINO • PESQUISA
EXTENSÃO • GESTÃO
FEPEG

UNIVERSIDADE: SABERES E PRÁTICAS INOVADORAS

Trabalhos científicos • Apresentações artísticas
e culturais • Debates • Minicursos e Palestras

REALIZAÇÃO:



Unimontes
Universidade Estadual de Montes Claros

APOIO:



FAPEMIG



FADENOR

**24 a 27
setembro**

Campus Universitário Professor Darcy Ribeiro

www.fepeg.unimontes.br

Tabela 1: Distribuição absoluta e percentual dos dados obtidos sobre a satisfação dos pais/responsáveis das crianças com o atendimento nas Clínicas Infantil I, II e III da Universidade Estadual de Montes Claros. N= 67

DADOS	FREQUÊNCIA	PORCENTAGEM
Sexo do responsável		
Feminino	50	74,6
Masculino	17	25,4
Tempo para agendamento		
Curto	35	52,2
Razoável	24	35,8
Demorado	8	12
Foi bem recebido pelas recepcionistas?		
Sim	66	98,5
Não	1	1,5
Impressão quanto à limpeza		
Limpo	66	98,5
Sujo	0	0
Missing	1	1,5
Impressão quanto à organização		
Organizado	66	98,5
Desorganizado	0	0,0
Missing	1	1,5
Impressão quanto ao barulho		
Silencioso	60	89,5
Barulhento	6	9,0
Missing	1	1,5
Motivo inicial da consulta		
Prevenção (orientação e controle)	13	19,4
Estética	5	7,5
Dor	13	19,4
Tratamento ortodôntico	26	38,8
Outros	5	7,5
Missing	5	7,4