



Satisfação e Uso dos Serviços Odontológicos entre Adultos

Ellen Janayne Primo Miranda, Luana Leal Roberto, Taiane Oliveira Souza, Alfredo Maurício Batista de Paula, Andrea Maria Eleutério de Barros Lima Martins, Desirée Sant'Ana Haikal

Introdução

A avaliação da qualidade da assistência à saúde é uma importante ferramenta no planejamento e na gestão dos serviços e sistemas da mesma. A análise da satisfação com os serviços de saúde na perspectiva dos usuários permite maior adequação e promoção da assistência a partir das suas reais necessidades, possibilitando a superação das limitações encontradas. [1,2]

Em saúde bucal, a utilização de programas e serviços odontológicos, incluindo a avaliação da satisfação dos usuários com tais serviços, ainda é um terreno pouco explorado em epidemiologia. Existem muitos aspectos a serem desvelados, já que carrega particularidades de cada contexto e cenário. [3] Abordar tais questões implica trazer um julgamento sobre características dos serviços e, portanto, sobre sua qualidade e característica relacionada a seu acesso pelos usuários. Assim, pesquisas nesse âmbito, podem propiciar aperfeiçoamento para o cotidiano dos serviços de saúde bucal e avanços significativos para a gestão destes serviços. [4]

Sendo a satisfação com o serviço considerada como uma das chaves para o sucesso do tratamento odontológico, uma vez que pacientes satisfeitos aderem melhor ao tratamento [1,5], este estudo objetivou identificar os fatores associados à satisfação e uso dos serviços odontológicos entre os adultos do município de Montes Claros.

Metodologia

Trata-se de estudo transversal conduzido entre os adultos (35-44 anos) [4] participantes do *Projeto SBMOC - Levantamento Epidemiológico das Condições de Saúde Bucal da População de Montes Claros, MG 2008/2009*. A metodologia foi baseada no levantamento das Condições de Saúde Bucal da População Brasileira (Projeto SB Brasil) [2,4] e nas preconizações da OMS [6], sendo fruto de parceria firmada entre UNIMONTES e Prefeitura Municipal de Montes Claros. Para representar a população adulta do município, foi proposta uma amostragem complexa, probabilística por conglomerados em dois estágios (setores censitários e quadras). Os cálculos indicaram a necessidade de examinar 762 indivíduos adultos considerando-se a ocorrência dos eventos ou doenças em 50%, *Deff* igual a 2,0 e taxa de não-resposta de 20%. Os domicílios situados nas quadras sorteadas foram visitados e os adultos convidados a participar. Foram conduzidas entrevistas e exames intrabucais, realizados por cirurgiões-dentistas treinados e calibrados acompanhados de anotadores (acadêmicos) treinados. Os dados foram registrados em computadores de mão. A análise dos dados foi conduzida empregando-se o programa estatístico PASW/SPSS®. Foram conduzidas análises descritivas e univariadas (regressão logística univariada).

A satisfação com o uso do serviço foi a variável dependente, obtida a partir da resposta a seguinte pergunta: “você ficou satisfeito com o último tratamento odontológico?”. As variáveis independentes foram reunidas em três grupos, com respectivas subcategorias, definidos no modelo teórico de Andersen & Davidson (1997): determinantes primários de saúde bucal (ambiente externo, sistema de atenção à saúde bucal, características pessoais), comportamentos de saúde bucal (práticas pessoais, uso formal de serviços odontológicos) e desfechos de saúde bucal (condições normativas e subjetivas de saúde bucal). As análises foram conduzidas com necessidade de correção do “efeito de desenho” por se tratar de amostra proveniente de conglomerados.



Apoio Financeiro: FAPEMIG

Aprovado pelo Comitê de Ética em pesquisas da UNIMONTES parecer n°318/06

Resultados

Foram utilizados dados de 830 adultos participantes que já haviam utilizado os serviços odontológicos pelo menos uma vez na vida. Houve um ligeiro predomínio de homens (55,1%), que se autodeclararam não brancos (68%), não fumantes (75,6%), que usaram serviços odontológicos não públicos (65,1%). Em relação à satisfação com o uso dos serviços odontológicos 89% se consideraram satisfeitos enquanto 11% estavam insatisfeitos.

Na análise bivariada ($p \leq 0,05$), constatou-se que a satisfação com o serviço odontológico associou-se estatisticamente, nos determinantes primários de saúde às variáveis: faixa etária ($p < 0,039$) e renda per capita ($p < 0,017$). Em comportamentos de saúde bucal as variáveis apontadas foram: o acesso a informações sobre como evitar problemas bucais ($p < 0,000$), acesso a informações de higiene bucal ($p < 0,000$), acesso a informações sobre dieta ($p < 0,031$) e acesso a informações sobre como realizar autoexame bucal ($p < 0,041$). Em desfechos de saúde foram apontadas necessidade de tratamento odontológico ($p < 0,013$), autopercepção de saúde bucal ($p < 0,000$), autopercepção da mastigação ($p < 0,000$), autopercepção da aparência de dentes e gengiva ($p < 0,000$), autopercepção da fala devido aos dentes e gengivas ($p < 0,001$), autopercepção do relacionamento em função da condição bucal ($p < 0,004$), autopercepção de algum incômodo na região da boca, cabeça e pescoço ($p < 0,000$), autopercepção de necessidade de tratamento odontológico ($p < 0,001$), dor em dentes e gengivas nos últimos 6 meses ($p < 0,003$), OHIP ($p < 0,005$).

Discussão

A efetividade dos cuidados de saúde é determinada, até certo ponto, pela satisfação com os serviços prestados, e um usuário satisfeito é mais propenso a usar os serviços de saúde, aderir à proposta terapêutica e manter o vínculo com o prestador do atendimento. [1,5]. Essa análise mostra que os adultos aqui avaliados apresentaram-se em sua maioria, satisfeitos com os serviços odontológicos recebidos. Um dado interessante é que pacientes que não receberam informações sobre como evitar problemas de saúde bucal relataram maiores prevalências de insatisfação com o serviço em relação aos que receberam, sugerindo que os pacientes valorizam a educação em saúde e a necessidade do profissional passar constantemente tais instruções sobre os diversos problemas relacionados com a cavidade bucal para seus pacientes. No estudo de Donabedian [8] houve associação entre satisfação com os serviços odontológicos e escolaridade, renda e cor da pele autodeclaradas pelos usuários. No entanto, na presente investigação e em estudo realizado por Rodrigues [5] com idosos de Montes Claros não foram confirmadas relação entre escolaridade e raça. Já quanto a renda, nossos achados foram condizentes com os de Donabedian [8] e diferiram dos resultados de Rodrigues [5].

Uma limitação desse estudo refere-se à ausência de análise com modelos múltiplos, uma vez que a análise bivariada pode conter vieses por não ser capaz de detectar fatores de confusão. Ainda assim, a identificação de potenciais fatores associados à satisfação com o uso dos serviços pode auxiliar futuras investigações sobre a temática, bem como podem auxiliar os serviços odontológicos na busca por maior qualidade na assistência ofertada.

Considerações Finais

Os resultados sugerem que informações dadas pelo profissional ao seu paciente influenciam na satisfação com o uso dos serviços odontológicos. Além disso, fatores sociodemográficos como idade e renda, bem como a autorpercepção da saúde bucal tem relação com a essa satisfação.

Referências

1. MARTINS, AMEBL; BARRETO, SM; PORDEUS, IA. Características associadas ao uso de serviços odontológicos entre idosos dentados e edentados no Sudeste do Brasil: Projeto SB Brasil. *Cad Saúde Pública*, v. 24, n. 1, p. 81-92, 2008a.
2. RODRIGUES, Carlos Alberto Quintão et al. Fatores associados à satisfação com serviços odontológicos entre idosos. *Rev. Saúde Pública*, São Paulo, v. 46, n. 6, Dec. 2012.
3. RONCALLI, AG; FRAZÃO, P; ELY, HC; ARAÚJO, IC; PATTUSI, MP; BATISTA, SM. Condições de saúde bucal em adultos: notas sobre a técnica de levantamento domiciliar *Boletim da Saúde*, v. 16, n. 2, 2002.



- BRASIL, Ministério da Saúde - Coordenação Nacional de Saúde Bucal. *Projeto SB BRASIL 2003: condições de saúde bucal da população brasileira 2002-2003: Resultados Principais*, Brasília, 2004a. Disponível em <http://www.apcd.org.br/prevencao/arquivos/projeto_sb_brasil.pdf>. Acesso em: abril/2009.
- Chester W. Douglass, D.M.D.; Cheryl G.; Sheets, D.D.S. Patients' expectations for oral health care in the 21st century Jada, vol. 131,2000
- OMS – Organização Mundial de Saúde (*World Health Organization*). *Oral Health surveys: basic methods*. 4ª ed. Geneva: ORH EPID, 1997.
- BRASIL, Ministério da Saúde. Coordenação Geral de Saúde bucal. *Projeto SB Brasil 2010: Pesquisa Nacional de Saúde Bucal – Resultados Principais*. Brasília, 2011.
- DONABEDIAN A. Evaluación de la calidad de la atención médica. Investigaciones sobre servicios de salud: una antología. Washington DC: Organización Panamericana de la Salud; 534 p., 1992. [Publicação Científica].

Tabela 1 – Análise descritiva e bivariada da população adulta, segundo a variável dependente e os determinantes primários em saúde bucal, comportamentos e desfechos de saúde bucal. Montes Claros, MG, 2008/2009. (n = 830)

Variáveis	Satisfeitos n	%	Insatisfeitos n	%	p valor
Determinantes primários de saúde bucal					
<i>Características pessoais</i>					
<i>Predisposição</i>					
Faixa etária (em anos)					
34 a 39	370	86,9	56	13,1	0,039
40 a 45	369	91,3	35	8,7	
Raça auto-declarada					
Branco/amarelo	229	86,7	35	13,3	0,149
Indígena/negro/pardo	510	90,1	56	9,9	
Sexo					
Masculino	338	90,6	35	9,4	0,188
Feminino	401	87,7	56	12,3	
Estado civil					
Possui união estável	542	88,9	68	11,1	0,778
Não possui união estável	197	89,5	23	10,5	
Escolaridade (anos de estudo)					
Acima de 11 anos	196	89,9	22	10,1	0,540
5 a 11 anos	451	89,3	54	10,7	
Até 4 anos	92	86,0	15	14,0	
<i>Disponibilidade de recursos</i>					
Renda per capita					
Acima de R\$400,00	165	94,3	10	5,7	0,017
R\$400,00 ou menos	551	88,0	75	12,0	
Situação de trabalho atual					
Trabalha	544	89,9	61	10,1	0,150
Não trabalha	190	86,4	30	13,6	
<i>Necessidade de tratamento odontológico</i>					
Motivo do uso do serviço odontológico					
Consulta de rotina/manutenção	262	90,3	28	9,7	0,377
Problemas bucais	477	88,3	63	11,7	
<i>Sistema de atenção a saúde bucal</i>					
Serviço odontológico utilizado					
SUS	252	86,9	38	13,1	0,148
Outros	487	90,2	53	9,8	
<i>Ambiente externo</i>					
<i>Saúde geral relatada</i>					
Presença de doença crônica					
Não	378	88,5	49	11,5	0,510
Sim	358	89,9	40	10,1	
Uso de medicamentos					
Não	548	88,5	71	11,5	0,424
Sim	191	90,5	20	9,5	
Domínio físico do SF 12					
Satisfatório	513	89,7	59	10,3	0,443
Insatisfatório	255	87,9	31	12,1	
Domínio mental do SF 12					
Satisfatório	458	89,1	56	10,9	0,976
Insatisfatório	280	89,2	34	10,8	
Satisfação com a vida					
Satisfeito	634	89,5	74	10,5	0,256
Insatisfeito	105	86,1	17	13,9	
Comportamentos de saúde bucal					
<i>Práticas pessoais</i>					
<i>Práticas de higiene bucal</i>					
Frequência diária de escovação					
Mais de duas vezes	471	89,5	55	10,5	0,603
Dois vezes ou menos	266	88,4	35	11,6	
Uso de fio dental					
Sim	388	89,8	44	10,2	0,454
Não	351	88,2	47	11,8	
<i>Outras práticas</i>					
Realização do autoexame bucal					
Sim	144	88,3	19	11,7	0,676
Não	595	89,5	70	10,5	
Hábito tabagista atual ou passado					
Não	552	88,0	75	12,0	0,110
Sim	186	92,1	16	7,9	
Hábito etilista atual ou passado					
Não	495	88,7	63	11,3	0,679
Sim	243	89,7	28	10,3	
<i>Uso formal dos serviços odontológicos</i>					
Acesso a informações sobre como evitar problemas bucais					
Sim	489	94,4	29	5,6	0,000
Não	243	80,5	59	19,5	
Acesso a informações sobre higiene bucal					
Sim	637	91,3	61	8,7	0,000
Não	102	77,3	30	22,7	

Continuação da tabela 1

Variáveis	Satisfeitos n	%	Insatisfeitos N	%	P valor
Não	481	87,5	69	12,5	0,144
Sim	344	90,8	35	9,2	
Não	395	87,6	56	12,4	
Desfechos de saúde bucal					
<i>Condições normativas de saúde bucal</i>					
Alterações de mucosas					
Não	636	88,7	81	11,3	0,473
Sim	101	91,0	10	9,0	
Número de dentes presentes					
28 a 32	331	89,0	41	11,0	0,342
20 a 27	248	90,8	25	9,2	
19 ou menos	160	86,5	25	13,5	
Uso de prótese dentária					
Não	489	89,6	57	10,4	0,768
Um arco	182	88,3	24	11,7	
Dois arcos	68	87,2	10	12,8	
CPOD					
0 a 15	253	90,7	26	9,3	0,218
16 a 21	252	90,0	28	10,0	
22 a 32	234	86,3	37	13,7	
Doença periodontal					
Não	647	89,5	76	10,5	0,292
Sim	65	85,5	11	14,5	
Necessidade normativa de tratamento odontológico					
Não	354	91,9	31	8,1	0,013
Sim	358	86,5	56	13,5	
<i>Condições subjetivas de saúde bucal</i>					
Autopercepção da saúde bucal					
Excelente/boa	390	93,3	28	6,7	0,000
Regular/ruim/péssima	349	84,7	63	15,3	
Autopercepção da mastigação					
Excelente/boa	452	92,4	37	7,6	0,000
Regular/ruim/péssima	287	84,2	54	15,8	
Autopercepção da aparência de dentes e gengivas					
Excelente/boa	421	92,9	32	7,1	0,000
Regular/ruim/péssima	318	84,4	59	15,6	
Autopercepção da fala devido aos dentes e gengivas					
Excelente/boa	615	90,7	63	9,3	0,001
Regular/ruim/péssima	124	81,6	28	18,4	
Autopercepção do relacionamento em função da condição bucal					
Excelente/boa	631	90,4	67	9,6	0,004
Regular/ruim/péssima	108	81,8	24	18,2	
Autopercepção de algum incômodo na região da boca, cabeça e pescoço					
Não	604	91,1	59	8,9	0,000
Sim	135	81,3	31	18,7	
Autopercepção da necessidade de tratamento odontológico					



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

Não	170	96,0	7	4,0	0,001
Sim	567	87,2	83	12,8	
Dor em dentes e gengivas nos últimos 6 meses					
Não	469	91,6	43	8,4	0,003
Sim	270	84,9	48	15,1	
OHIP					
Não impactou	544	91,1	53	8,9	0,005
Impactou	194	84,3	36	15,7	