

Qualidade dos serviços de saúde bucal sob a perspectiva do usuário

Quality in health's publics services of dentistry from the user's perspective

Leticia Castro Rajo Cerdeira

Mestre em Clínica Odontológica com Ênfase em Saúde Coletiva pela UFRJ
Especialista em Saúde da Família e Odontologia do Trabalho

Sonia Groisman

Professora do Departamento de Odontologia Social da UFRJ

RESUMO

Este artigo tem como objetivo descrever e analisar o panorama sobre estudos cuja temática é a avaliação dos serviços de saúde bucal sob a ótica do usuário no Brasil, evidenciando os pontos em comum dos resultados. A maioria dos trabalhos se referenciam nos conceitos de qualidade desenvolvidos por Donabedian. Os pontos cruciais identificados pelos usuários foram o acesso e a relação interpessoal, cuja ausência de canais de comunicação com a população prejudica a definição de estratégias eficazes e resolutivas. Pode-se afirmar que atualmente há uma lacuna na área de saúde bucal referente à avaliação dos serviços sob a perspectiva do usuário, ocasionando numa demanda de estudos multicêntricos sobre o tema.

Palavras-chave: saúde bucal; qualidade; satisfação do usuário.

ABSTRACT

This article aims to describe and analyze the studies about assessment of oral health services from the perspective of the user in Brazil, pointing the commonalities of the results. Most of them are referred to the concepts developed by Donabedian. The most important points that were identified by patients access and interpersonal relationship, the absence of channels of communication with the inhabitants affect the development of effective and problem-solving strategies. At present there is a gap in the area of oral health on the evaluation of public services under the user's perspective, there is a demand for multicenter studies on the subject.

Keywords: oral health; quality; patient satisfaction.

Introdução

O processo de avaliação da qualidade em serviços de saúde envolve tanto quem utiliza os serviços como quem os produz, onde usuário e prestador ocupam *status* diferentes no processo e ambos cooperam para que os serviços se concretizem. Torna-se essencial verificar como estes atores percebem a qualidade dos serviços que estão sendo prestados, visando verificar e analisar as diferentes percepções para, posteriormente, intervir buscando atitudes de alinhá-las de modo a atender as necessidades de ambos e providenciar a melhoria contínua (15).

DONABEDIAN, em 1984, conceituou a satisfação do paciente como um dos elementos da avaliação da qualidade em saúde, ao lado da avaliação do médico e o da comunidade. A qualidade passou a ser observada a partir de três ângulos, de forma complementar e, ao mesmo tempo, independente. O conceito de qualidade desenvolvido permitiu avançar no sentido de incorporar os usuários do serviço na definição de parâmetros e na mensuração da qualidade (5).

O sujeito seja ele no papel de paciente, usuário, consumidor ou cliente adquiriu um lugar ímpar na avaliação dos sistemas e serviços de saúde. Tal posição varia de acordo com o contexto em que cada um desses papéis do sujeito é exercido e depende do modo como o sistema de saúde é desenhado (19). Além disso, avaliação de satisfação de usuários em saúde deve ser valorizada, como parte dos estudos das relações interpessoais no âmbito dos serviços de saúde e como instrumento de controle social (7).

A avaliação em saúde se verifica na afirmativa de que saúde não tem preço, porém, possui custos, sendo necessária a gestão de recursos dirigidos para a satisfação de necessidades (12). Diante do exposto, ressalta-se a relevância dos estudos e pesquisas sobre o tema que possam colaborar para a construção de práticas avaliativas dos serviços de saúde bucal resolutivos, uma vez que os mesmos são incipientes. Portanto, o objetivo deste trabalho foi descrever e analisar o panorama das publicações científicas brasileiras cuja temática é a avaliação dos serviços de saúde bucal sob a perspectiva dos usuários no Brasil.

Desse modo, a aproximação para o desenvolvimento de uma compreensão sobre a visão dos usuários/cidadãos a respeito dos serviços públicos odontológicos e das pesquisas que a documentam possibilita a contribuição para a qualidade do cuidado de saúde bucal ofertado pelos serviços de saúde pública, identificando as necessidades dos sujeitos.

Material e Método

Realizou-se uma revisão de literatura que utiliza as bases de dados LILACS e MEDLINE e a biblioteca eletrônica SciELO a fim de identificar artigos científicos publicados no período de 2000 a 2013, utilizando como termos indexados: saúde bucal AND qualidade AND satisfação do usuário e seus correspondentes em inglês: oral health AND quality AND patient satisfaction.

Os resumos dos artigos foram analisados para verificar o atendimento aos critérios de inclusão e exclusão. Adotaram-se como critérios de inclusão os artigos publicados em português e artigos que se referiram aos serviços

públicos e critérios de exclusão: estudos sem informações sobre a amostragem e análise efetuada, estudos realizados em serviços dentro de universidades e ainda aqueles repetidos em diferentes bases de dados.

Realizou-se então uma pesquisa complementar no portal de periódicos da Capes e nas referências dos artigos selecionados com intuito de ampliar o campo empírico a ser analisado e incluíram-se demais estudos que atendiam aos critérios supracitados.

Considerando as bases científicas analisadas, dez referências relacionadas ao tema proposto atenderam aos critérios de seleção estabelecidos. Após a seleção dos artigos, os mesmos foram discutidos de acordo com as seguintes categorias de análise: características sociodemográficas, relações humanas, acesso, resolutividade, ambiente físico/limpeza, qualidade técnico científica.

Resultados

A busca bibliográfica, segundo a estratégia pré-estabelecida, resultou em dezenove artigos na base de dados LILACS, zero na base MEDLINE e um na SciELO, somando um total de 20 artigos. Após análise criteriosa, foram excluídos doze pelos critérios de exclusão. A pesquisa complementar resultou em dois estudos que atenderam ao critério de inclusão e foram acrescentados aos demais. Ao final, o material foi composto por dez trabalhos. Sendo quatro da região Nordeste, dois da Região Sul e três da região Sudeste e um na região Norte do Brasil, os mesmos foram sintetizados na tabela abaixo que evidenciam as características dos estudos analisados.

Tabela 1. Características dos estudos sobre avaliação da qualidade dos serviços odontológicos sob perspectiva do usuário, segundo o ano, revista, amostra, instrumento de coleta de dados e palavras-chave

Autor	Nº	Revista	amostra	Local	intrumento de coleta	tipo de serviço	Palavras- chave
Fernandes	002	Tese Doutorado	90	Camara-gibe-PE	QAssaB	UBS, centro de Saúde e Escola de Odontologia	Saúde Pública, Serviços de Saúde Pública, Saúde Bucal, Avaliação de qualidade em saúde, Avaliação de qualidade em saúde Bucal, Qualidade em Saúde na opinião do usuário.
Andrade e Ferreira	006	Ciência e Saúde Coletiva	120	Pompéu-MG	Questionário Semi estruturado e observações (qualitativa)	ESF	Avaliação, Programa Saúde da Família, Odontologia, Usuário.
Gonçalves dos Santos	007	Tese de Doutorado	692	Curitiba-PR	QAssaB	ESF e UBS	Satisfação do usuário, Avaliação, Atenção Básica, Saúde da Família, Odontologia.
Carnut <i>et al.</i>	008	UES Revista de Odontologia	108	Recife-Per-nambuco	QAssaB	Urgências	Satisfação do usuário; Avaliação dos serviços; Odontologia em Saúde Pública
Oliveira <i>et al.</i>	009	Revista Brasileira de Pesquisa em Saúde	93	Olinda-PE	QAssaB	ESF	Satisfação do usuário, Programa Saúde da Família, Avaliação, Serviços de Saúde.
Emmi e Barroso	008	Ciência e Saúde Coletiva	103	Mosqueiro-PA		ESF	Avaliação, Programa Saúde da Família, Odontologia, Usuário, Saúde Bucal.
Reis <i>et al.</i>	009	Ciência e Saúde Coletiva	26	Grão Mogol-MG	Entrevista Semi- Estruturada (Qualitativa)	UBS	Satisfação do paciente; Qualidade da Assistência à Saúde; Saúde Bucal.
Brunhauser <i>et al.</i>	010						Satisfação do usuário, Atenção Primária em Saúde, Avaliação em Saúde, Serviços de Saúde.
Giudice <i>et al.</i>							Práticas Avaliativas em Saúde; Serviços de Saúde; Saúde Bucal.

Discussão

• Características Sociodemográficas

A renda familiar esteve associada ao desfecho de satisfação com o serviço (2, 3, 11).

Uma das críticas mais frequentes às pesquisas de satisfação recai sobre o aspecto subjetivo da categoria “satisfação”, que possui diversos determinantes como: grau de expectativa e exigência individuais em relação ao atendimento e características individuais do paciente como idade, gênero, classe social e estado psicológico (17).

Diferenças na avaliação de satisfação não foram significativas ($p < 0,05$), porém o autor defende que as diferenças na

satisfação podem ter ocorrido pelo menos em parte pelos diferentes perfis socioeconômicos de seus usuários. Por conta disso, se faz necessário que se saiba trabalhar muito bem a educação em saúde, seja na Unidade ou nas visitas domiciliares, para que atinja a todos e que todos sejam conscientizados da importância da manutenção da saúde bucal, criando vínculos de responsabilidade entre Equipe de Saúde Bucal e a família (11).

Os resultados positivos encontrados podem ser explicados pelo fato da população ser desfavorecida e se contentar com pouco, pois a amostra foi de predominância de baixa renda (90,7% ganhavam até dois salários mínimos) (3).

• Relações Humanas

A relação profissional-paciente é importante para a resolutividade e qualidade do cuidado em saúde, onde o olhar deve se dirigir para a produção do cuidado daquele sujeito, sempre ampliando suas ações (18).

A dimensão relações humanas obteve maior destaque positivo, fato que revela um profissional com perfil diferenciado, que dialoga e desenvolve relação de empatia com paciente, processo de humanização do atendimento como de extrema relevância para a satisfação do usuário com o serviço prestado (11).

A humanização em saúde é objeto de diversas interpretações, as quais podem nortear as questões investigadas. O conceito de humanização está intimamente relacionado ao paradigma dos direitos e a cada dia surgem novas reivindicações de direitos, que se remetem às singularidades dos sujeitos (19).

Sobre os profissionais da saúde bucal, apesar da revisão da literatura demonstrar que há um avanço significativo que aponta para mudanças nos modos de produzir o cuidado nos serviços de saúde do SUS, ainda existem profissionais resistentes à introdução de novas práticas (9).

A maioria dos usuários da UBS (70%) e da ESF (88%) referiram a atenção recebida pelos profissionais como excelente ou boa (2).

A atenção recebida pelo usuário foi considerada excelente por 97,3% (3).

Os componentes relacionados à educação, cordialidade, gentileza e comunicabilidade, além da simpatia, adquirem dimensão de maior importância que a competência profissional. Fato perceptível na fala dos usuários do serviço de saúde bucal em Grão Mogol, que sempre desejam mais atenção, um gesto de carinho, como forma de tornar o atendimento mais prazeroso, diminuindo assim a ansiedade no tratamento odontológico (14).

Uma das dificuldades na estruturação das relações humanas encontra-se na formação dos profissionais de saúde, que tem se mostrado impermeável ao controle social sobre o setor, alheia ao debate crítico. As instituições formadoras têm reforçado modelos conservadores, centrados em aparelhos e tecnologias duras (4).

Os profissionais estão despreparados para passar as in-

formações, quando os usuários são questionados sobre a forma como são abordados os assuntos, muitas vezes de forma autoritária o que demonstra que há falta de um treinamento de toda a equipe para abordar determinados assuntos. O despreparo da equipe e a falta de um treinamento e capacitação ficaram evidentes (1).

Nos programas de humanização do atendimento no SUS, a avaliação por parte do paciente ou usuário por meio de pesquisas de satisfação é recomendada, assim como a presença de ouvidoria e sua participação em instâncias de gestão. Ou seja, humanização, aplicada no campo da saúde, se refere a uma concepção política, garantindo os direitos do usuário, os quais são medidos por meio de conceitos operacionais como satisfação e responsividade (19).

• Acesso

As principais queixas quanto à resolutividade foram relativas à necessidade de ampliação das vagas para o atendimento e a insuficiência do tratamento reabilitador no serviço. Os autores justificam que a causa pode estar na ausência de um planejamento de saúde no município que considere a realidade local em relação aos problemas de saúde bucal, aos recursos humanos, físicos e apoio da comunidade (1).

As ações de saúde bucal na ESF precisam propagar os princípios e as diretrizes do SUS e ter como escopo ampliar o acesso da população às ações de saúde bucal. Devido ao fato de o modelo de saúde de Pompéu estar repetindo o modelo tradicional, centrado na doença, e em função da grande demanda reprimida por anos de inexistência de qualquer tipo de atenção, os problemas da população não são resolvidos e as queixas são muito frequentes (1).

Em diversos espaços foram revelados vários aspectos de um mesmo problema, que é a dificuldade no acesso ao serviço de saúde bucal. Por sua vez, a cidade em questão não se diferencia de outros municípios em relação à problemática. No caso específico, a constatação é que existem problemas de saúde acumulados e estes precisam ser resolvidos. Tal fato possibilita a compreensão de que a construção do acesso aos serviços necessita ser largamente debatida nas localidades por conta das diferenças em cada microespaço (16).

A necessidade de se organizar e definir melhor a forma de acesso aos serviços é um importante aspecto observado no estudo. A forma de triagem dos pacientes precisa ser mais bem definida, com a utilização de critérios bem estabelecidos (14).

A dimensão acessibilidade foi colocada como ponto crítico dos serviços dos CEOS estudados, totalizando 52,2% de avaliações negativas. Longas filas de espera, dificuldades para obtenção de vaga e cobertura insuficiente podem estar relacionadas a esta dimensão (11).

No estudo realizado em urgências odontológicas, a obtenção de vaga foi considerada fácil para 66,7%. O autor ainda evidencia um achado importante sobre acesso que corrobora com a PNAD/98, onde é apontado que o acesso aos serviços de saúde bucal constitui num grave problema, pois a maioria dos usuários que procuraram o serviço de urgên-

cia relataram não possuir acesso à Estratégia de Saúde da Família (3).

A maioria (61,3%) achou difícil ou muito difícil a obtenção de uma vaga no tratamento e 59,2% consideraram longo ou muito longo o intervalo de marcação entre uma consulta e outra (13).

O acesso é um componente importante para a satisfação e o modelo de Atenção Primária traz mais satisfação aos usuários, pois o processo de trabalho dirigido ao território traz benefícios nesse sentido (2).

A demanda reprimida, historicamente excluída, possui necessidades que extrapolam a governabilidade das ESF/ESB, onde, no cenário de desigualdade social, os aspectos econômicos, sociais, demográficos, culturais e epidemiológicos perpassam o processo saúde-doença. E a produção dessa demanda se consolida quando os usuários, mesmo tendo algum tipo de acesso aos serviços de saúde, têm sua resolubilidade limitada pelas questões que permeiam o campo da saúde e da doença (16).

• Resolutividade

Boa parte dos usuários fez avaliações positivas para essa dimensão (11).

Com relação aos dados referentes à melhora da qualidade de saúde bucal, após a inclusão da ESB na Unidade Saúde da Família de Carananduba, 42,8% dos entrevistados consideram que sua saúde bucal e de sua família melhorou muito, enquanto 38,8% relatam ter tido uma melhora razoável (6).

• Ambiente Físico/ Limpeza

Limpeza da recepção teve avaliação positiva, porém a limpeza dos banheiros foi avaliada negativamente, sendo classificada como péssima por 34% dos respondentes (11).

Os pacientes caracterizaram o ambiente físico e sua limpeza de forma positiva (3).

• Qualidade Técnico-Científicas

A satisfação está intimamente ligada à maneira como o usuário é assistido do que aos aspectos técnicos (11).


O potencial avaliativo desta dimensão pode ser influenciado pelo baixo grau de escolaridade (3).

Conclusão

O cenário nacional dos serviços de saúde bucal vivencia um período de mudanças, que resultam em melhorias, pois os usuários atendidos pela ESF encontram-se mais satisfeitos que os demais, o que pode ser explicado devido à atuação mais próxima, proporcionando o uso adequado das ferramentas em prol do cuidado humanizado.

De acordo com os estudos, observa-se a necessidade de melhorar a inter-relação profissional/paciente, principalmente através da formação profissional, capacitando-o para maior diálogo com o usuário e interação.

Outro ponto importante identificado em todos os estudos é a necessidade de se organizar e definir melhor o acesso aos serviços, com a utilização de critérios bem estabelecidos de equidade. Sendo relevante a necessidade de fortalecer o diálogo entre profissional e usuário nesse aspecto, visando melhor resolutividade das ações. Percebe-se a insuficiência de canais de comunicação com a população, fazendo com que não sejam observados fatores relacionados ao seu cotidiano, anseios e angústias dos usuários.

Por fim, deve-se aprimorar o conceito de satisfação de usuários e uma operacionalização para a sua medida, como também se vislumbra a necessidade de novas pesquisas sistematizadas e multicêntricas enfocando a satisfação do usuário colaborando na detecção de pontos de melhoria dos serviços de saúde bucal e também na implementação de ações em defesa da qualidade. 

Referências ::

1. ANDRADE, KC, FERREIRA, EF. Avaliação da inserção da odontologia no Programa Saúde da Família de Pompéu (MG): a satisfação do usuário. *Ciência & Saúde Coletiva*. 2006; 11 (1): 123-30.
2. BRUNHAUSER, AL, MAGRO, ML, NEVES, M. Avaliação de serviços de saúde bucal: um estudo comparativo. *RFO*. 2013; 8 (1): 24-31.
3. CARNUT, L, FIGUEIREDO, N, GOES, PSA. Avaliação do nível de satisfação dos usuários das urgências odontológicas da cidade do Recife. *UFES Rev. Odontol*. 2008; 10: 10-5.
4. CECCIM, RB, FEUERWERKER, LCM. O Quadrilátero da Formação para a Área da Saúde: Ensino, Gestão, Atenção e Controle Social. *PHYSIS: Rev. Saúde Coletiva*. 2004; 14 (1): 41-65.
5. DONABEDIAN, A. The seven pillars of quality. *Arch. Pathol. Lab. Med., Michigan*. 1990; 114: 1115-8.
6. EMMI, DT, BARROSO, RF. Avaliação das ações de saúde bucal no Programa Saúde da Família no distrito de Mosqueiro, Pará. *Ciência & Saúde Coletiva*. 2008; 13 (1): 35-41.
7. ESPERIDIÃO, MA, TRAD, LAB. Avaliação dos usuários: considerações teórico-conceituais. *Caderno de Saúde Pública*. 2006; 22 (6): 1267-76.
8. FERNANDES, LMAG. Validação de um instrumento para avaliação da satisfação dos usuários, com os serviços públicos de saúde bucal – QASSaB. Camaragibe/PE. Tese [Doutorado]. Universidade de Pernambuco; 2002.
9. GIUDICE, ACP, PEZZATO, LM, BOTAZZO, C. Práticas avaliativas: reflexões acerca da inserção da saúde bucal na Equipe de Saúde da Família. *Saúde em Debate*. 2013; 37 (96): 32-42.
10. GONÇALVES DOS SANTOS, ZFD. Avaliação da satisfação dos usuários dos serviços odontológicos do SUS. Curitiba. Tese [doutorado]. Pontifícia Universidade Católica do Paraná; 2007.
11. LIMA, ACS., CABRAL, ED, VASCONCELOS, MVB. Satisfação dos usuários assistidos nos Centros de Especialidades Odontológicas do Município do Recife, Pernambuco, Brasil. *Caderno de Saúde Pública*. 2010; 26 (5): 991-1002.
12. NOGUEIRA, RP. *Perspectivas da Qualidade em saúde*. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed.; 1994. 176p.
13. OLIVEIRA, RS, MAGALHÃES BG, GASPAR, GS, et al. Avaliação do grau de satisfação dos usuários nos serviços de saúde bucal da Estratégia de Saúde da Família. *Revista Brasileira de Pesquisa em Saúde*. 2009; 11 (4): 34-8.
14. REIS, C, MARTELLI-JÚNIOR, H, FRANCO BM, et al. Avaliação do serviço de saúde bucal no município de Grão Mogol, Minas Gerais, Brasil: “a voz do usuário”. *Ciência & Saúde Coletiva*. 2009; 14 (4): 1287-95.
15. RIGHI, AW. Qualidade em serviços públicos de saúde: uma avaliação da estratégia saúde da família. *Revista Produção Online*. 2010; 10 (3): 649-69.
16. SANTOS, AM, ASSIS, MMA. Da fragmentação à integralidade: construindo e (des) construindo a prática de saúde bucal no Programa de Saúde da Família (PSF) de Alagoinhas, BA. *Revista Ciência e Saúde Coletiva*. 2006; 11 (1): 53-61.
17. SITZIA, J, WOOD, N. Patient satisfaction: A review of issues and concepts. *Social Science and Medicine*. 1997; 45 (12): 1829-43.
18. TEIXEIRA, MCB. A dimensão cuidadora do trabalho de equipe em saúde e sua contribuição para a odontologia. *Ciência & Saúde Coletiva*. 2006; 11 (1): 45-51.
19. VAITSMAN, J, ANDRADE, GRB. Satisfação e responsividade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. *Ciência & Saúde Coletiva*, 2005; 10 (3): 599-613.

Recebido em: 03/07/2014 / Aprovado em: 05/08/2014

Leticia Castro Rajo Cerdeira

Rua Ana Silva, 310/602 - Pechincha – Jacarepaguá

Rio de Janeiro/RJ, Brasil - CEP: 22740-300

E-mail: lecerdeira@gmail.com