



CATÓLICA
FACULDADE DE MEDICINA DENTÁRIA

VISEU

CARACTERIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DA CLÍNICA DENTÁRIA UNIVERSITÁRIA

*Dissertação apresentada à Universidade Católica Portuguesa para a
obtenção do grau de Mestre em Medicina Dentária*

Por:

Ricardo Edgar Nogueira Ramos

Viseu, 2021



CATÓLICA

FACULDADE DE MEDICINA DENTÁRIA

VISEU



CATÓLICA
FACULDADE DE MEDICINA DENTÁRIA

VISEU

CARACTERIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DA CLÍNICA DENTÁRIA UNIVERSITÁRIA

*Dissertação apresentada à Universidade Católica Portuguesa para a
obtenção do grau de Mestre em Medicina Dentária*

Por

Ricardo Edgar Nogueira Ramos

Orientador: Professor Doutor Paulo Ribeiro

Coorientador: Professor Doutor Nélio Veiga

Coorientadora: Professora Doutora Anna Mello-Moura

Viseu, 2021



CATÓLICA

FACULDADE DE MEDICINA DENTÁRIA

VISEU



EPÍGRAFE

Para ser grande, sê inteiro: nada

Teu exagera ou exclui.

Sê todo em cada coisa. Põe quanto és

No mínimo que fazes.

Ricardo Reis, in "Odes"



CATÓLICA

FACULDADE DE MEDICINA DENTÁRIA

VISEU



AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar ao meu orientador Professor Doutor Paulo Ribeiro, ao coorientador Professor Nélio Veiga e coorientadora Professora Doutora Anna Mello-Moura por todos os ensinamentos, apoio e estímulo para a realização deste trabalho.

Aos meus colegas de caminho e amigos, pelo privilégio que foi podermos chegar ao fim desta etapa. Por fim o agradecimento maior fica sempre para a minha família. Para os meus pais e irmã, que me incentivaram a chegar onde estou hoje e me viram partir para Viseu, atrás do sonho de ser Médico Dentista. E acima de tudo agradeço à minha mulher, que partilhou comigo esta aventura, me deu força e alento.



CATÓLICA

FACULDADE DE MEDICINA DENTÁRIA

VISEU



ÍNDICE

INTRODUÇÃO	3
MATERIAL E MÉTODOS	13
2.1 Desenho do estudo	13
2.2 Caracterização da Clínica Dentária Universitária da Universidade Católica Portuguesa - Centro Regional Viseu	13
2.3 Caracterização da amostra	16
2.4 Variáveis em estudo	17
2.5 Instrumentos de recolha de dados	18
2.6 Análise estatística	19
2.7 Princípios éticos	20
RESULTADOS	23
DISCUSSÃO	29
CONCLUSÕES	35
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	39
ANEXOS	43



CATÓLICA

FACULDADE DE MEDICINA DENTÁRIA

VISEU



ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1. Caracterização sociodemográfica dos participantes (N=116).....	17
Tabela 2. Consistência interna dos itens da Escala de Satisfação do Utente com a Medicina Dentária.....	19
Tabela 3. Estudo descritivo da satisfação do utente com a Medicina Dentária	23
Tabela 4. Teste U de Mann-Whitney entre a satisfação do utente com a Medicina Dentária em função do género	24
Tabela 5. Teste de Kruskal-Wallis entre a satisfação do utente com a Medicina Dentária em função da idade	24
Tabela 6. Teste de Kruskal-Wallis entre a satisfação do utente com a Medicina Dentária em função da idade	25
Tabela 7. Teste de Kruskal-Wallis entre a satisfação do utente com a Medicina Dentária em função do propósito ad consulta	25



CATÓLICA

FACULDADE DE MEDICINA DENTÁRIA

VISEU



RESUMO

Objetivo: Estudar a satisfação dos utentes da Clínica Dentária Universitária da Universidade Católica Portuguesa - Centro Regional Viseu. **Materiais e Métodos:** Foi realizado um estudo quantitativo descritivo, correlacional com foco transversal. O instrumento de recolha de dados foi a Escala da Satisfação do Utente com a Medicina Dentária de autoria de Frade ⁽¹⁰⁾, que contém 6 componente de avaliação da satisfação: obtenção de consulta; secretariado; sala de espera; clínica; médico dentista; custo. O estudo de confiabilidade, de validade de conteúdo e de validade da Escala revela um alfa de *Cronbach* global de 0,800. O item 3 da categoria “Clínica”, “Existe um grande Tempo de espera para fazer testes/raio”, foi eliminado por apresentar um alfa de *Cronbach* abaixo dos valores aceitáveis e que fazia baixar o alfa de *Cronbach* global, ficando a escala constituída por 30 itens. **Resultados:** A amostra é constituída por 116 utentes, maioritariamente feminina (56,0%), com uma média etária de $46,53 \pm 18,53$ anos (variância de 19 e 80 anos), prevalecendo os pacientes que vão à consulta de 6 em 6 meses (38,8%) e 1 vez por ano (31,9%). Os dados descritivos das 6 componentes da satisfação indicam um grau mais elevado para a componente Médico Dentista, com uma média de $55,28 \pm 7,53$ (variação de 36-65), seguindo-se a satisfação em relação à obtenção de consulta, com uma média de $18,51 \pm 1,69$ (variação de 14-20). Constatou-se diferença estatisticamente significativa na componente custo ($p=0,005$), sendo os pacientes cujo propósito da consulta foi a destarização que pontuaram mais. **Conclusões:** Decorrente do estudo efetuado constatou-se, na globalidade, que os pacientes revelam satisfação em relação à Medicina Dentária, tendo em conta as variações registadas.

Palavras-chave: Medicina Dentária; Paciente; Satisfação.



CATÓLICA

FACULDADE DE MEDICINA DENTÁRIA

VISEU



ABSTRACT

Objective: To study the satisfaction of users of the University Dental Clinic of the Catholic University of Portugal - Centro Regional Viseu. **Materials and Methods:** A descriptive, correlational, cross-sectional quantitative study was carried out. The data collection instrument was the User Satisfaction Scale with Dental Medicine, authored by Frade ⁽¹⁰⁾, which contains 6 satisfaction assessment components: obtaining an appointment; secretariat; waiting room; clinic; dentist doctor; cost. The study of reliability, content validity and validity of the Scale reveals a global Cronbach's alpha of 0.800. Item 3 of the category "Clinic", "There is a long waiting time to do tests/radius", was eliminated for presenting a Cronbach's alpha below acceptable values and lowering the global Cronbach's alpha, with the scale being constituted by 30 items. **Results:** The sample consists of 116 users, mostly female (56.0%), with a mean age of 46.53 ± 18.53 years (variance between 19 and 80 years), with a prevalence of 6 patients attending the consultation. in 6 months (38.8%) and once a year (31.9%). The descriptive data of the 6 satisfaction components indicate a higher degree for the Dentist component, with an average of 55.28 ± 7.53 (range 36-65), followed by satisfaction in relation to obtaining an appointment, with a mean of 18.51 ± 1.69 (range 14-20). There was a statistically significant difference in the cost component ($p=0.005$), with the patients whose purpose of the consultation was scaling who scored the most. **Conclusions:** As a result of the study carried out, it was found, overall, that patients show satisfaction in relation to dentistry, taking into account the variations recorded.

Keywords: Dentistry; Patient; Satisfaction.



CATÓLICA

FACULDADE DE MEDICINA DENTÁRIA

VISEU



LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

CBCT - *Cone Beam Computer Tomography*

CDU - Clínica Dentária Universitária

ERS - Entidade Reguladora da Saúde

et al. – e outros autores

FMDUL - Faculdade de Medicina Dentária da Universidade de Lisboa

MIMD - Mestrado Integrado em Medicina Dentária

n - frequência

n.º - número

p - valor de significância

UMW - Teste U de Mann-Whitney

X² - qui-quadrado



CATÓLICA

FACULDADE DE MEDICINA DENTÁRIA

VISEU



CATÓLICA
FACULDADE DE MEDICINA DENTÁRIA

VISEU

INTRODUÇÃO



CATÓLICA

FACULDADE DE MEDICINA DENTÁRIA

VISEU



INTRODUÇÃO

As instituições de saúde, independentemente da sua área de atuação, têm caminhado em direção à melhoria contínua da qualidade, o que ganhou impulso desde 1990 e de acordo com a declaração de Donabedian, referenciada por Xesfingi e Vozikis ⁽¹⁾ para incorporar a perceção do utente na avaliação da qualidade com base na sua satisfação face aos cuidados que lhe são prestados.

O conceito de satisfação tem sido relacionado com aspetos altitudinais, em que os componentes têm um valor distinto, dependendo da situação pessoal do utente e foi concetualizado como a medição de um gap que resulta da diferença entre a forma como o utente foi atendido e as suas expectativas em relação a como deveria ter sido o cuidado. Até meados do século XX, os instrumentos para avaliar a satisfação do utente tinham-se desenvolvido num ambiente em que o sistema de saúde estava centrado nos profissionais de saúde e não nos utentes. As mudanças que promoveram o cuidado centrado no utente levaram à procura de metodologias alternativas ⁽²⁾.

A partir de 1970, as medidas de satisfação do utente difundiram-se pelos serviços de saúde, comumente incluindo a avaliação das seguintes dimensões: acessibilidade, competência profissional, aspetos de conforto e aparência física das instalações, disponibilidade dos equipamentos, empatia dos profissionais de saúde, informação (quantidade e qualidade) fornecida pelos profissionais de saúde, possibilidades de escolha, capacidade de resposta dos profissionais de saúde e continuidade do cuidado entre os distintos níveis de atenção ⁽³⁾.

A análise da reforma dos sistemas de saúde que passaram por uma transição e a análise da avaliação da qualidade dos serviços prestados são realizadas através de indicadores para a avaliação subjetiva e objetiva. Os indicadores mais comuns para a avaliação subjetiva são: a satisfação do cidadão em relação à assistência à saúde e a autoavaliação de uma condição de saúde. A satisfação com os cuidados de saúde é usada na análise da reforma dos sistemas de saúde em toda a Europa, Ásia e Estados Unidos da América e representa a relação entre os serviços de saúde esperados e alcançados. Os determinantes mais comuns da satisfação dos



cidadãos com os cuidados de saúde são: a idade, a condição de saúde, o rendimento familiar mensal, o tipo de serviço (setor público ou privado), a comunicação, a empatia dos profissionais de saúde e o ambiente da instituição de saúde ⁽⁴⁾.

A satisfação dos cidadãos é um critério concreto para a avaliação dos cuidados de saúde e, portanto, da qualidade da assistência. Fornece informações cruciais para os gestores de saúde, facultando recursos importantes para os processos envolvidos na medição das expectativas dos cidadãos e satisfação com a qualidade dos cuidados de saúde prestados, melhorando a qualidade do serviço através da identificação de áreas de falha, planeamento e implementação da melhoria contínua ^(5, 6).

Por conseguinte, a satisfação do utente é uma medida importante da qualidade da saúde, pois oferece informações sobre o sucesso da forma como são atendidas as suas expectativas em relação aos serviços prestados e é um fator determinante da intenção comportamental da perspetiva dos utentes. A satisfação representa uma medida centrada no paciente que deve ser usada para avaliar a qualidade de serviços de saúde oral ⁽⁶⁾. A satisfação do utente está associada à melhoria e conformidade dos resultados de saúde ⁽⁷⁾.

No entanto, de acordo com Balha *et al.* ⁽⁸⁾, os fatores relacionados com a satisfação do utente de clínicas dentárias não estão ainda totalmente esclarecidos. Neste sentido, os mesmos autores realizaram um estudo transversal onde avaliaram a satisfação do utente e os fatores associados com as instalações, os serviços e os tratamentos recebidos numa clínica dentária da Faculdade de Odontologia em Dammam, Arábia Saudita. O instrumento de recolha de dados foi o questionário para avaliar a satisfação dos utentes. A idade média dos utentes foi de 34,7 anos \pm 12,5, sendo maioritariamente do género masculino (65,3%). A pontuação média mais alta da satisfação foi relatada no tratamento dentário (4,38), seguida da satisfação em relação às instalações da clínica (4,34). Os utentes com menos escolaridade revelaram-se mais satisfeitos com as consultas ($p=0,024$), instalações ($p=0,024$) e tratamentos ($p=0,016$) comparativamente aos que possuíam mais escolaridade (bacharelato/licenciatura). Os utentes com idade compreendida entre



os 41-74 anos demonstraram mais satisfação com as instalações ($p=0,001$) e com os tratamentos ($p=0,02$) do que aqueles que se situavam na faixa etária dos 17-40 anos. No entanto, o género, a etnia e o rendimento mensal não se revelaram variáveis com significância estatística, ou seja, não interferiram na satisfação do utente. A boa qualidade dos tratamentos foi o principal motivo da ida à clínica. A maioria dos utentes ficou satisfeita com o atendimento e serviços odontológicos ⁽⁸⁾.

A satisfação do utente corresponde a um dos indicadores de qualidade de um serviço de saúde. De acordo com Sá *et al.* ⁽⁹⁾, trata-se de um conceito multidimensional que abrange “a competência técnica, fatores interpessoais, custo, condições físicas e de conveniência e visa o equilíbrio das expectativas do doente com a sua perceção do serviço”. A avaliação da satisfação do utente espelha um indicador relacionado com a utilização dos serviços, possibilitando igualmente retratar e conhecer a sua opinião e a sua fidelização, para que a própria entidade avaliada, possa perceber se está a responder às necessidades da comunidade onde se insere ⁽⁹⁾.

Tendo por base os pressupostos acima enunciados, os mesmos autores realizaram um estudo no qual avaliaram o grau de satisfação dos doentes da consulta universitária da Faculdade de Medicina Dentária da Universidade de Lisboa (FMDUL), relacionando-o com as suas características sociodemográficas e variáveis específicas da referida consulta. A amostra foi constituída por 75 doentes da consulta universitária da FMDUL e o instrumento de recolha de dados foi o questionário de autoria de Frade ⁽¹⁰⁾. Através deste questionário, avaliou-se a satisfação dos utentes sobre a obtenção de consulta, secretariado, sala de espera, clínica, estudante e custo. O estudo revela que os utentes da amostra estudada estavam satisfeitos sobretudo com o atendimento da receção; horários e sala de espera; e com a qualidade do tratamento, levando-os a recomendar os serviços da FMDUL e os utentes que realizavam com mais regularidade a consulta de medicina dentária manifestaram maior grau de satisfação ⁽⁹⁾.

Uma componente importante da qualidade dos cuidados de saúde é a satisfação do utente. Todavia, há a salvaguardar que a satisfação do utente é multifacetada e muito subjetiva, estando dependente de vários fatores intrínsecos e



extrínsecos ao utente, como, por exemplo, fatores psicossociais, características sociodemográficas, como o sexo, a idade, a profissão o nível de escolaridade, e as características da consulta de medicina dentária, designadamente a regularidade da ida ao médico dentista e o tipo de consulta ^(9, 10).

No seu estudo, Samad *et al.*⁽¹⁰⁾ avaliaram a satisfação dos utentes com os serviços públicos de saúde oral, relacionando-a com as características sociodemográficas. A amostra era constituída por 114 participantes. Os dados foram recolhidos com a aplicação de um questionário com dezoito questões correspondentes ao objeto de estudo, com padrões de resposta: mais satisfeito e menos insatisfeito. As questões acerca da satisfação com os serviços foram agrupadas em cinco dimensões: 'estrutura física', 'relações e comunicação', 'informação e apoio', 'cuidados de saúde' e 'organização dos serviços'. A satisfação foi analisada pelo teste do Qui-quadrado, com um nível de significância estabelecido em 5%. O estudo revela que, em clínicas de medicina dentária e odontológica no distrito de Bantaeng na Indonésia, a dimensão da estrutura física apresentou o maior nível de satisfação, enquanto as dimensões de cuidados de saúde oral apresentaram os menores níveis de satisfação.

Um outro estudo descreveu os níveis de satisfação de pacientes de uma clínica dentária, tendo como principal variável o tipo de atendimento (serviço público de saúde oral ou serviço privado de saúde oral). Os resultados indicam que uma percentagem reduzida de pacientes avaliou os serviços como “maus” ou “muito maus” (4,3% dos adolescentes, 6,1% dos adultos e 4,1% dos idosos). O uso de serviços públicos de saúde oral foi associado a menor satisfação do que a utilização de serviços privados de saúde oral. Contudo, esta menor insatisfação apenas foi notória por parte de pacientes adolescentes, que mostraram menor satisfação com o serviço público de saúde oral em relação aos serviços de saúde oral privados. Em geral, os pacientes estão satisfeitos com os serviços de medicina dentária ⁽¹¹⁾.

A satisfação dos pacientes representa uma medida centrada no próprio paciente que deve ser usada para avaliar a qualidade dos serviços de saúde oral. Neste pressuposto, Amorim *et al.*⁽¹²⁾ avaliaram as diferenças na satisfação do paciente em relação aos serviços públicos de saúde oral, de acordo com o perfil



sociodemográfico do paciente e a qualidade dos serviços de saúde oral em cuidados de saúde primários no Brasil. A satisfação foi avaliada no modelo Swan em relação às percepções sobre o desempenho do serviço, avaliação da satisfação geral e a intenção de evitar o serviço no futuro. As variáveis exploratórias foram as características sociodemográficas dos pacientes e a qualidade do serviço do seu ponto de vista, considerando as dimensões: acesso, recetividade da procura do serviço, atenção integral à saúde, responsabilidade e coordenação dos cuidados prestados. Participaram 37.262 pacientes, dos quais 65,51% revelaram-se satisfeitos com o serviço de saúde oral. Os níveis de satisfação mais elevados corresponderam aos pacientes com idade superior aos 20 anos e beneficiários de um programa familiar de saúde, sendo menor o nível de satisfação por parte dos pacientes com menor escolaridade e desempregados. Os pacientes que avaliaram o serviço de saúde oral positivamente ficaram mais satisfeitos.

A opinião dos pacientes face aos serviços de saúde oral é reconhecida como um indicador de qualidade dos serviços de saúde. Na verdade, a satisfação é considerada uma medida de resultado de saúde. A avaliação da satisfação do paciente em relação aos serviços de saúde oral pode ajudar a orientar os processos de planeamento e tomada de decisão sobre a gestão em saúde ⁽¹³⁾.

Embora a satisfação do paciente seja uma medida de resultado importante para os serviços de saúde, tanto a natureza da satisfação do paciente como o significado das expressões de “satisfação” são difíceis de definir. Atualmente, ainda não existe uma definição precisa para a satisfação do paciente. No entanto, a maior parte da pesquisa contém aspetos explícitos e implícitos. A satisfação explícita é o efeito do serviço médico, enquanto a satisfação implícita é a experiência de receber de forma segura um serviço médico ⁽¹⁴⁾.

Avaliar a satisfação dos pacientes configura-se como um importante indicador de imagem para a utilização das entidades de saúde oral, podendo, inclusive, assumir-se como uma medida da “promoção da qualidade em saúde e boa prática clínica” ⁽¹⁵⁾. Assim, de acordo com a mesma autora, avaliar a satisfação equivale igualmente a dar a conhecer a imagem perante os cidadãos, fidelizar os pacientes,



resultando numa avaliação social que vem confirmar se a instituição responde às reais necessidades dos pacientes ⁽¹⁵⁾.

Pompeu *et al.* ⁽¹⁶⁾ referem que avaliar a satisfação dos pacientes configura-se como um objetivo principal de qualquer serviço de saúde. Através desta avaliação, alcançam-se resultados referentes às suas expectativas, “detetam-se as possíveis falhas” e procuram-se “soluções para a melhoria do serviço prestado”. Neste sentido, realizaram um estudo descritivo, com foco transversal, no qual avaliaram o perfil e o grau de satisfação de 164 pacientes adultos em relação ao atendimento de medicina dentária prestado por clínicas integradas de medicina dentária da Faculdade NOVAFAPI. A recolha de dados foi realizada através de um questionário, que contemplava aspetos relacionados com o atendimento clínico e organizacional, aplicado através de uma entrevista direta aos pacientes, na sala de espera das clínicas. O estudo mostra um perfil de pacientes predominantemente feminino (76,22%). Quanto à satisfação técnica, 89,02% relataram que receberam orientações acerca dos procedimentos preventivos, 68,29% mencionaram não ter sentido dor e 60,37% não tiveram receio. No que concerne à avaliação da recetividade pelo estudante de medicina dentária e professor, foram registadas classificações sugestivas de muita satisfação. Os pacientes sugeriram, como medidas de melhoria, “mais atendimentos durante a mesma semana e menor tempo de espera”. Assim, os autores concluíram que a maioria dos pacientes se revelou muito satisfeita em relação à qualidade do serviço de medicina dentária prestado pelas clínicas.

A corroborar, Coelho *et al.* ⁽¹⁷⁾ referem que a avaliação da satisfação dos pacientes possibilita reconhecer os pontos menos fortes dos serviços através da perceção do perfil dos próprios pacientes, o que pode resultar na adoção de práticas por parte dos profissionais e certificação da atuação dos pacientes em termos de “processo de melhorias”. Tendo por base estas premissas, os autores avaliaram a satisfação dos pacientes atendidos na Clínica Integrada do curso de medicina dentária do UniFOA. A sua amostra era constituída por 123 pacientes, maioritariamente do sexo feminino (64%), com o ensino secundário (52,10%) e com um rendimento familiar mensal de 1 a 2 salários mínimos (56,10%). No que se refere à qualidade do serviço prestado, os pacientes revelaram uma elevada taxa de



satisfação. Quanto ao respeito para/com os pacientes, o controlo da dor e o atendimento na receção, a grande maioria concordou que eram bem tratados/atendidos, todavia, houve pacientes, ainda que em menor taxa, a relatar ter esperado mais do que deveria para a consulta. Em relação às orientações recebidas ao nível da prevenção das doenças orais, a maioria revelou-se satisfeita, ainda que 22,77% dos pacientes não tenha revelado satisfação face a essas orientações. No global, o serviço prestado pela clínica de medicina dentária foi avaliado de forma positiva e os pacientes revelaram-se satisfeitos com o atendimento.

Partindo-se, assim, da premissa que a satisfação do paciente deve ser tida como um indicador da avaliação da qualidade dos cuidados de saúde oral, o presente estudo tem como objetivo estudar a satisfação dos utentes da Clínica Dentária Universitária da Universidade Católica Portuguesa - Centro Regional Viseu, no pressuposto de que a gestão eficiente da satisfação do utente se configura de particular interesse para os profissionais de saúde oral, que aí prestam cuidados, e para a própria Instituição.



CATÓLICA

FACULDADE DE MEDICINA DENTÁRIA

VISEU



MATERIAL E MÉTODOS



CATÓLICA

FACULDADE DE MEDICINA DENTÁRIA

VISEU



MATERIAL E MÉTODOS

2.1 Desenho do estudo

Tendo presente o objetivo de avaliar a satisfação dos utentes da Clínica Dentária Universitária da Universidade Católica Portuguesa - Centro Regional Viseu, foi realizado um estudo quantitativo descritivo, correlacional com foco transversal.

2.2 Caracterização da Clínica Dentária Universitária da Universidade Católica Portuguesa - Centro Regional Viseu

A Clínica Dentária Universitária (CDU) da Universidade Católica Portuguesa – Viseu foi construída e equipada em 2000 para responder à necessidade de formação dos alunos do curso de Mestrado Integrado em Medicina Dentária (MIMD), que iniciou a sua atividade no ano letivo de 2000/2001. A CDU só começou a sua atividade aquando da chegada dos alunos ao terceiro ano do MIMD no ano letivo de 2003/2004, altura em que começaram, de acordo com o plano curricular de então, o ciclo clínico.

À semelhança de qualquer clínica médica a operar em território português, esta encontra-se regulada, segundo informação consultada em 8 junho 2021, no site da Ordem dos Médicos Dentistas, por:

- O Decreto-Lei n.º 163/2006, de 22 de maio ⁽¹⁸⁾, que aprova o regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais;

- A Portaria n.º 268/2010, de 12 de maio ⁽¹⁹⁾, que estabelece os requisitos mínimos relativos à organização e funcionamento, recursos humanos e instalações técnicas para o exercício da atividade das clínicas ou consultórios dentários;

- O Decreto-Lei n.º 127/2014, de 6 de outubro ⁽²⁰⁾, que estabelece o regime jurídico a que ficam sujeitos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde (abertura, modificação e funcionamento);



- A Portaria n.º 167-A/2014, de 21 de agosto ⁽²¹⁾, que estabelece os requisitos mínimos relativos à organização e funcionamento, recursos humanos e instalações técnicas para o exercício da atividade das clínicas e dos consultórios dentários;

- O Regulamento nº 86/2016, de 27 de janeiro ⁽²²⁾, que visa complementar e operacionalizar as normas relativas à tramitação dos procedimentos tendentes ao licenciamento de estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde. Este regulamento foi aprovado pelo Conselho de Administração da Entidade Reguladora da Saúde (ERS) relativo aos procedimentos para obtenção da licença de funcionamento dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.

Descrição do corpo clínico da CDU

A CDU, tem atualmente como Diretores Clínicos o Prof. Doutor Nélio Veiga e a Prof. Doutora Anna Mello-Moura.

Os responsáveis pelas diferentes áreas curriculares são: na odontopediatria a Prof. Doutora Anna Mello-Moura, na reabilitação oral o Prof. Doutor André Correia, na endodontia Prof. Doutor Cacio Moura-Neto, na periodontologia Prof. Doutor Gustavo Fernandes, na ortodontia a Prof. Dr. Ana Rita Carvalho e na cirurgia oral o Dr. Tiago Marques.

Os recursos humanos são constituídos por duas assistentes dentárias, uma rececionista, uma funcionária de limpeza, uma funcionária que presta apoio à sala verde, uma na sala vermelha e uma na sala laranja e uma funcionária responsável pela gestão do material.

De acordo com o atual plano curricular do MIMD os alunos iniciam as suas práticas clínicas no segundo semestre do terceiro ano e mantêm-se até ao final do curso. As várias unidades curriculares são acompanhadas por dois docentes, em regra geral.

Descrição do processo de admissão de um paciente

Com a chegada à clínica de um novo paciente, este é encaminhado para uma das várias áreas após avaliação das queixas, quando existem dúvidas na área a designar, são marcadas na área curricular de medicina oral ou medicina dentária preventiva.



No momento da consulta todos os pacientes realizam um exame complementar de diagnóstico (ortopantomografia), exceto as crianças que não tenham indicação.

De seguida é preenchida uma anamnese, para avaliar a condição médica do paciente, realiza-se também o odontograma para avaliar o histórico dentário do paciente, nesta senda o diagnóstico é-lhe explicado, sendo finalmente encaminhado para a devida área que melhor satisfaz as suas necessidades médicas.

Descrição dos equipamentos da CDU

Em termos físicos, é composta por 35 box's de atendimento, das quais 6 são fechadas. Destas 6 box's fechadas, 2 estão equipadas com uma ampola de raio-x marca Planmeca fabricado no ano 2000 do mês de novembro e um sensor de rvg marca Planmeca modelo Prosensor.

É também constituída por um bloco operatório, uma sala de consulta externa estando estes equipados cada um com uma ampola de raio-x marca Planmeca fabricado no ano 2000 do mês de novembro e um sensor de rvg marca Planmeca modelo Prosensor, existe um gabinete de radiologia isolado com paredes e portas de cumbo que alberga um CBCT (*Cone Beam Computer Tomography*) da marca Planmeca modelo PROMAX 3D Mid®, fabricado por Planmeca Oy, 00880, Helsínquia, Finlândia, com um canhão de radiação do tipo D-054SB, cujo tamanho do ponto focal é 0,5x0,5mm. Todas as salas acima citadas estão equipadas com computador com acesso ao programa de radiologia Romexis e de gestão ImaginaSoft, todas, exceto o gabinete de radiologia, têm uma cadeira dentária da marca Planmeca e uma bancada. No caso de processamento de materiais, existe uma sala verde, onde se encontram todos os materiais esterilizados, uma sala vermelha que contém todos os materiais pós-consulta aqui são todos lavados e colocados na tina de ultra-sons, de seguida são transportados a sala laranja onde são embalados e colocados no autoclave, no final da esterilização eles saem diretamente na sala verde devido ao autoclave unir as duas salas. Em termos de arrumos é constituída por uma sala de arquivos na qual são guardados documentos



importantes e modelos relativos a pacientes da clínica. É também constituída por uma receção e sala de espera onde se trata de marcações e pagamentos, aqui os pacientes aguardam pela sua consulta. Existem balneários para alunos funcionários e docentes separadamente estando os mesmos equipados com casas de banho vestiários e chuveiros. Existe também uma sala para os Diretores Clínicos.

2.3 Caracterização da amostra

O estudo foi realizado tendo como base uma amostra de conveniência constituída por 116 utentes da Clínica Dentária Universitária da Universidade Católica Portuguesa - Centro Regional Viseu. Como forma metodológica para uniformizar requisitos necessários à participação no presente estudo foram definidos previamente critérios de inclusão e exclusão. Assim, como critérios de inclusão, o estudo deveria abranger utentes adultos (idade ≥ 18 anos), que não viessem a uma primeira consulta, saber ler e escrever e aceitarem participar voluntariamente no estudo, com consentimento informado.

Assim, verifica-se que a maioria dos pacientes é do género feminino (56,0%), com idade mínima de 19 anos e a máxima de 80 anos, com uma média etária de $46,53 \pm 18,53$ anos. A faixa etária mais representada é ≤ 30 anos (27,6%), seguindo-se os que têm idade > 60 anos (26,7%) e com idade compreendida entre os 40-60 anos (24,1%) (tabela 1).

Quanto à regularidade com que vão ao dentista, prevalecem os pacientes que o fazem de 6 em 6 meses (38,8%) e 1 vez por ano (31,9%). No que se refere ao propósito da consulta, prevalecem os pacientes que referenciaram outro motivo para além dos identificados no questionário (33,6%), dos quais estão em igual valor percentual os que foram a uma consulta de cirurgia e extração de um dente (6,0%, respetivamente), seguindo-se os que o motivo da consulta foi a extração de 2 molares (2º e 3º) (5,2%). É de referir também que 23,3% dos pacientes apontaram como motivo da consulta a reconstrução, 17,2% desvitalização e 12,1% destartarização (tabela 1).



Tabela 1. Caracterização sociodemográfica dos participantes (N=116)

Variáveis	n	%				
Sexo						
Masculino	51	44,0				
Feminino	65	56,0				
Idade			Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
≤30	32	27,6				
31-45	25	21,6				
46-60	28	24,1	19	80	46,53	18,53
>60	31	26,7				
Regularidade que vai ao dentista						
6 em 6 meses	45	38,8				
1 vez por ano	37	31,9				
2 em 2 anos	19	16,4				
Ocasionalmente	15	12,9				
Propósito da consulta						
Destartarização	14	12,1				
Prótese fixa	10	8,6				
Prótese removível	6	5,2				
Desvitalização	20	17,2				
Reconstrução	27	23,3				
Outro	39	33,6				
Outro motivo						
Avaliação de um decíduo	2	1,7				
Cirurgia	7	6,0				
Extração de 2 molares (2º e 3º)	6	5,2				
Extração de um dente	7	6,0				
Extração sisos/3 molares	2	1,7				
Goteira	5	4,3				
Oclusais	3	2,6				
Oclusão-goteira	2	1,7				
Ortodontia	5	4,3				

2.4 Variáveis em estudo

As variáveis em estudo são:

Variáveis independentes: idade, género, regularidade com que vai ao dentista e propósito da consulta.

Variáveis dependentes: Itens das escalas de satisfação, dimensões da satisfação dos utentes de Medicina Dentária.



2.5 Instrumentos de recolha de dados

Para a recolha de dados foi aplicado um questionário que contém questões acerca de dados de caracterização sociodemográfica e questões relativas à regularidade com que vai ao dentista e o propósito da consulta. O mesmo instrumento de recolha de dados é de autoria de Frade ⁽¹⁰⁾, o qual contém questões que permitem caracterizar sociodemograficamente a amostra, tendo em conta o género e a idade; questões referentes à regularidade com que os utentes vão ao dentista e o propósito da consulta; o questionário da satisfação do utente com a Medicina Dentária. Trata-se de uma escala de satisfação com por 31 questões fechadas, em escala de *Likert* com 5 categorias, 1= discordo bastante, 2= discordo ligeiramente, 3= nem discordo nem concordo, 4= concordo ligeiramente, e 5= concordo bastante). As 31 questões estão agrupadas em categorias: Obtenção de consulta; Secretariado; Sala de Espera; Clínica; Médico Dentista; Custo. Adicionalmente. O estudo de confiabilidade, de validade de conteúdo e de validade do constructo da escala revelou um valor de alfa de *Cronbach* global de 0,625, sugestivo de razoável consistência interna.

A tabela 2 mostra o estudo de confiabilidade, de validade de conteúdo e de validade da Escala da Satisfação do Utente com a Medicina Dentária, os coeficientes de alfa de *Cronbach* situam-se entre o razoável e o bom, com valores mínimos e máximos a oscilarem entre 0,783 e 0,814, com um alfa global de 0,800, estando este valor acima do obtido pela autora da escala. Importa referir que o item 3 da categoria “Clínica”, “Existe um grande Tempo de espera para fazer testes/raio”, foi eliminado por apresentar um alfa de *Cronbach* abaixo dos valores aceitáveis e que fazia baixar o alfa de *Cronbach* global, ficando a escala constituída por 30 itens.



Tabela 2. Consistência interna dos itens da Escala de Satisfação do Utente com a Medicina Dentária

Itens	Média	r/item total	α sem item
Facilidade em ser visto por um Médico Dentista	121,46	,417	0,793
Horário de atendimento adequado	121,59	,509	0,789
Boa localização da clínica	121,28	,320	0,797
Retorno das chamadas é rápido	121,41	,478	0,792
São simpáticos e atenciosos	121,34	,198	0,798
Sabem esclarecer as minhas dúvidas	121,35	,400	0,793
É confortável	121,91	,657	0,783
É acolhedora	122,03	,469	0,789
Tem Atividades/ revistas/ TV para ajudar a passar o tempo enquanto espero	122,32	,486	0,786
Não tive muito Tempo de espera na sala de espera	122,22	,365	0,792
Tempo da consulta foi superior àquele esperado	122,74	,045	0,810
A clínica dentária tem todos os equipamentos necessários para o atendimento	121,80	,080	0,804
Tempo de espera para avaliação de testes/raio X foi demorado	122,93	,065	0,814
O material utilizado é todo esterilizado e não corro risco de infeção cruzada	122,93	,199	0,799
Foi impessoal e indiferente	121,62	,235	0,802
Fui atendido por um Dentista pelo qual criei empatia	123,45	,249	0,797
Sou sempre atendido pelo mesmo Médico (s) Dentista (s)	121,71	,417	0,789
Soube escutar as suas queixas	122,29	,521	0,788
Tem tempo para dialogar sobre as suas queixas e outros problemas de saúde	121,47	,520	0,787
Tem conhecimento sobre os seus problemas de saúde / medicação	121,56	,473	0,788
Explicou me o diagnostico e tratamento de forma clara	121,59	,507	0,790
Apresentou outras opções de tratamento	121,42	,549	0,785
Senti confiança no tratamento efetuado	121,84	,438	0,792
Todos os tratamentos que tenho recebido têm resolvido a minha queixa principal	121,33	,380	0,792
Soube prescrever medicação (responder se lhe foi prescrito medicamento)	121,60	,319	0,794
O Médico explicou me claramente os custos da consulta	121,66	,429	0,789
Aconselhou me sobre a minha higiene oral	122,03	,347	0,794
Custo dos serviços são elevados	121,54	,022	0,811
O recibo discrimina os custos detalhadamente	122,91	,154	0,801
A clínica apresenta Métodos e formas de pagamento adequados	121,78	,234	0,797
Coefficiente alpha Cronbach global		0,800	

2.6 Análise estatística

Após a recolha de dados, a informação obtida foi introduzida no *software* de análise estatística SPSS versão 25. No tratamento dos dados, para além da análise descritiva, validou-se a fiabilidade da escala utilizada através do alfa de Cronbach e para comparar variáveis em estudo utilizaram-se os testes Kruskal Wallis, Mann-Whitney, testes não paramétricos.



2.7 Princípios éticos

Esta investigação apresenta um consentimento informado escrito, esclarecendo os objetivos, *modus operandi* e critérios de confidencialidade para os participantes e respetiva instituição. Além disso, foi dada uma explicação verbal e sucinta a todos os participantes no estudo. Estes foram ainda informados de que a sua participação não tinha riscos e que poderia ser interrompida a qualquer momento sem que houvesse algum tipo de prejuízo. Saliente-se ainda que todos os dados recolhidos são anónimos e confidenciais, sendo de uso exclusivo do investigador. A todos os pacientes foi entregue a declaração de consentimento informado.

Foi feito um pedido de autorização para a aplicação do questionário à sua autora.

Procurou-se seguir as normas de conduta próprias inerentes a um trabalho de investigação, o que implicou a providência das referidas diligências preliminares, com a finalidade de proteger o direito e a liberdade dos participantes. Assim, neste estudo respeitaram-se os princípios de definidos pela Declaração de Helsínquia de 1975, revista em 2013, assegurando-se o anonimato, a participação voluntária, a confidencialidade dos dados e o consentimento informado.

Ressalva-se que se tem o compromisso ético de respeitar todos os princípios da confidencialidade e privacidade dos respondentes. Toda a informação recolhida foi sujeita a pseudoanonimização e discrição profissional, não dispondo de elementos de identificação pessoal, sendo assegurado o tratamento confidencial dos dados. Neste trabalho de investigação, as questões éticas inerentes ao mesmo foram reconhecidas ao longo da sua execução, assegurando sempre o compromisso de respeitar os princípios de confidencialidade e privacidade inerentes à utilização dos dados.



RESULTADOS



CATÓLICA
FACULDADE DE MEDICINA DENTÁRIA

VISEU



RESULTADOS

Estudo descritivo da satisfação do utente com a Medicina Dentária

Os dados estatísticos apresentados na tabela 3 indicam um grau de satisfação mais elevado para a componente Médico Dentista, com uma média de $55,28 \pm 7,53$ (variação de 36-65), seguindo-se a satisfação em relação à obtenção de consulta, com uma média de $18,51 \pm 1,69$ (variação de 14-20). No geral, tendo em conta as variâncias, os pacientes revelam satisfação em relação às 6 componentes.

Tabela 3. Estudo descritivo da satisfação do utente com a Medicina Dentária

Satisfação do utente com a Medicina Dentária	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio-padrão
Obtenção de Consulta	116	14	20	18,51	1,69
Secretariado		4	10	9,43	1,20
Sala de Espera		10	20	15,77	3,08
Clínica		8	20	15,15	2,89
Médico Dentista		36	65	55,28	7,53
Custo		3	15	11,93	2,43

Relação entre a satisfação do utente com a Medicina Dentária com as variáveis independentes

Verifica-se que, na globalidade, são as mulheres as que se revelam mais satisfeitos com a Medicina Dentária, com exceção das componentes clínica e custo, onde pontuaram mais os homens. As mulheres sentem-se mais satisfeita face à obtenção da consulta. Todavia, não se encontram diferenças estatisticamente significativas entre os grupos ($p > 0,05$) (tabela 4).



Tabela 4. Teste U de Mann-Whitney entre a satisfação do utente com a Medicina Dentária em função do género

Satisfação do utente com a Medicina Dentária	Género	UMW	p	
	Masculino			Feminino
	Ordenação Média	Ordenação Média		
Obtenção de Consulta	55,00	61,25	1479,000	0,291
Secretariado	57,24	59,49	1593,000	0,637
Sala de Espera	56,56	60,02	1558,500	0,578
Clínica	59,80	57,48	1591,000	0,709
Médico Dentista	57,81	59,04	1622,500	0,845
Custo	64,03	54,16	1375,500	0,112

Os resultados indicam valores de ordenação média mais elevados para os pacientes mais novos (≤ 30 anos) que revelam mais satisfação em relação às componentes obtenção da consulta e secretariado. No que se refere à componente clínica são os pacientes na faixa etária dos 46-60 anos que pontuaram mais e os pacientes com mais idade (>60 anos) manifestam mais satisfação face às componentes sala de espera e Médico Dentista. No entanto, não existem diferenças estatisticamente significativas entre os grupos etários ($p > 0,05$) (tabela 5).

Tabela 5. Teste de Kruskal-Wallis entre a satisfação do utente com a Medicina Dentária em função da idade

Satisfação do utente com a Medicina Dentária	Idade	≤ 30 anos	31-41 anos	46-60 anos	>60 anos	X ²	p
	Ordenação Média	Ordenação Média	Ordenação Média	Ordenação Média			
Obtenção de Consulta	64,42	55,98	51,39	60,84	2,871	0,412	
Secretariado	61,84	57,02	57,93	56,76	0,791	0,852	
Sala de Espera	62,47	51,08	53,63	64,79	3,399	0,334	
Clínica	60,33	48,74	65,09	58,53	3,325	0,344	
Médico Dentista	61,75	57,68	46,54	66,61	5,707	0,127	
Custo	61,69	48,04	62,68	59,87	3,279	0,351	

Apuraram-se valores de ordenação média mais elevados nos pacientes que vão ao dentista de 2 em 2 anos nas componentes obtenção da consulta e custo; nos pacientes que vão ao dentista de 6 em 6 meses nas componentes secretariado e clínica; nos pacientes que vão ao dentista 1 vez por ano nas componentes sala de espera e Médico Dentista, sugerindo um maior nível de satisfação face às referidas componentes. Contudo, não existem diferenças estatisticamente significativas entre os grupos ($p > 0,05$) (tabela 6).



Tabela 6. Teste de Kruskal-Wallis entre a satisfação do utente com a Medicina Dentária em função da idade

Regularidade que vai ao dentista Satisfação do utente com a Medicina Dentária	6 em 6 meses	1 vez por ano	2 em 2 anos	Ocasionalmente	X ²	p
	Ordenação Média	Ordenação Média	Ordenação Média	Ordenação Média		
Obtenção de Consulta	63,31	52,03	64,68	52,20	3,922	0,270
Secretariado	63,01	50,95	61,39	59,93	4,932	0,177
Sala de Espera	55,76	62,24	56,05	60,60	0,935	0,817
Clínica	59,90	56,66	59,03	58,17	0,198	0,978
Médico Dentista	57,50	64,61	59,76	44,83	3,794	0,285
Custo	50,21	61,46	68,37	63,57	5,137	0,162

Constataram-se valores de ordenação média mais elevados para os pacientes que o propósito da consulta foi a destartarização face às componentes clínica e custo; nos que o motivo da consulta foi colocação de prótese fixa mediante a componente secretariado; nos pacientes para colocação de prótese removível face à componente obtenção da consulta e nos pacientes que foram à consulta para desvitalização nas componentes sala de espera e Médico Dentista. Existe diferença estatisticamente significativa na componente custo ($p=0,005$), onde foram os pacientes que foram à consulta para destartarização que pontuaram mais e os que o motivo da consulta foi outro pontuaram menos (tabela 7).

Tabela 7. Teste de Kruskal-Wallis entre a satisfação do utente com a Medicina Dentária em função do propósito ad consulta

Propósito da consulta Satisfação do utente com a Medicina Dentária	Destartarização	Prótese fixa	Prótese removível	Desvitalização	Reconstrução	Outro	X ²	p
	Ordenação Média	Ordenação Média	Ordenação Média	Ordenação Média	Ordenação Média	Ordenação Média		
Obtenção de Consulta	48,96	58,80	73,58	54,65	62,09	59,01	3,301	0,654
Secretariado	66,00	67,25	54,00	51,13	58,48	58,05	4,247	0,514
Sala de Espera	68,14	58,40	66,67	68,73	51,91	53,13	5,490	0,359
Clínica	68,89	58,95	83,25	63,88	54,76	50,68	7,658	0,176
Médico Dentista	59,07	57,20	56,33	62,50	58,61	56,83	0,426	0,995
Custo	83,36	58,45	62,50	69,93	55,70	45,05	16,928	0,005





DISCUSSÃO



CATÓLICA
FACULDADE DE MEDICINA DENTÁRIA

VISEU



DISCUSSÃO

A satisfação dos pacientes face aos serviços de medicina dentária envolve a avaliação do serviço oferecido, bem como as expectativas e o nível de satisfação com esses serviços, sendo uma forma de fornecer informações essenciais e um contributo para a elaboração de estratégias em procura para a resolução de pontos fracos e para a qualidade do atendimento. A qualidade dos serviços de saúde pode ser considerada como um resultado de vários fatores, incluindo a competência profissional, a acessibilidade, a eficácia, a eficiência e a satisfação. Dessa forma, as questões relacionadas com a avaliação e a qualidade estão intimamente ligadas à satisfação do paciente em relação ao serviço de saúde ⁽²³⁾.

A satisfação é um processo dinâmico que pode ser influenciado por uma série de fatores como a perceção do binómio saúde/doença, crenças e características sociodemográficas dos pacientes. Envolve também aspetos de atenção, em que a satisfação pode ser caracterizada como uma pessoa avalia as diversas dimensões dos cuidados que lhes são prestados, a acessibilidade, as infraestruturas e a interação profissional de saúde/paciente ⁽¹³⁾.

Deste modo, a satisfação do paciente ocupa um lugar importante na avaliação e planeamento de ações de melhoria da qualidade nos serviços de medicina dentária.

Tendo por base os dados apurados no presente estudo, numa amostra de 116 utentes da Clínica Dentária Universitária da Universidade Católica Portuguesa - Centro Regional Viseu, maioritariamente feminina (56,0%), com uma média etária de 46,53±18,53 anos (variância de 19 e 80 anos), prevalecendo os pacientes que vão à consulta de 6 em 6 meses (38,8%) e 1 vez por ano (31,9%), os dados descritivos das 6 componentes da satisfação indicam um grau mais elevado para a componente Médico Dentista, com uma média de 55,28±7,53 (variação de 36-65), seguindo-se a satisfação em relação à obtenção de consulta, com uma média de 18,51±1,69 (variação de 14-20). No estudo de Balha *et al.* ⁽⁸⁾, a pontuação média mais alta da satisfação foi relatada no tratamento dentário, seguida da satisfação em relação às instalações da clínica. No estudo de Frade ⁽¹⁰⁾, os pacientes da amostra estudada



estavam satisfeitos sobretudo com o atendimento da receção, horários e sala de espera e com a qualidade do tratamento. Na globalidade, na amostra em estudo, os pacientes revelam-se satisfeitos em relação às 6 componentes através das quais se avaliou o serviço de Clínica Dentária Universitária da Universidade Católica Portuguesa - Centro Regional Viseu. De igual modo, Coelho *et al.* ⁽¹⁷⁾ verificaram, no seu estudo, no que se refere à qualidade do serviço prestado, que os pacientes revelaram uma elevada taxa de satisfação. No global, o serviço prestado pela clínica de medicina dentária foi avaliado de forma positiva e os pacientes revelaram-se satisfeitos com o atendimento, tal como no presente estudo. No estudo de Ali ⁽²⁴⁾, os pacientes estavam geralmente satisfeitos, tendo apresentado maior satisfação com o desempenho do médico dentista, seguido pelos serviços dos auxiliares de dentista e o menor com a aparência física e acessibilidade da clínica. De igual modo, no estudo de Mahrous ⁽²⁵⁾, a maioria dos pacientes ficou satisfeita com a interação paciente-médico dentista, competência técnica, eficiência administrativa e ambiente clínico das clínicas de Medicina Dentária da Faculdade de Odontologia da Universidade de Taibah.

No presente estudo, a única variável independente com interferência estatisticamente significativa na satisfação dos pacientes face à Medicina Dentária foi o propósito da consulta, tendo-se constatado diferença estatisticamente significativa na componente custo ($p=0,005$), onde foram os pacientes cujo propósito da consulta foi a destarização que pontuaram mais e os que o motivo da consulta foi outro pontuaram menos. Importa referir que a satisfação dos pacientes representa uma medida centrada no próprio paciente que deve ser usada para avaliar a qualidade dos serviços de saúde oral.

A satisfação do paciente é um conceito multifatorial que desempenha um papel importante na medição do grau de satisfação, incluindo as suas variáveis sociodemográficas, estilo de vida, experiências anteriores e expectativas. Consequentemente, na medicina dentária, a satisfação do paciente pode ajudar a identificar os pontos fortes e fracos dos serviços e ajudar na maximização da qualidade dos tratamentos ⁽²⁴⁾.



Apesar de a idade não ter sido uma variável com relevância estatisticamente significativa, os resultados indicaram valores de ordenação média mais elevados para os pacientes mais novos (≤ 30 anos) que revelam mais satisfação em relação às componentes obtenção da consulta e secretariado. No que se refere à componente clínica, foram os pacientes na faixa etária dos 46-60 anos que pontuaram mais e os pacientes com mais idade (>60 anos) manifestam mais satisfação face às componentes sala de espera e Médico Dentista. No estudo de Amorim *et al.* ⁽¹⁰⁾, os níveis de satisfação mais elevados corresponderam aos pacientes com idade superior aos 20 anos. No estudo de Balha *et al.* ⁽⁸⁾, foram os pacientes com idade compreendida entre os 41-74 anos que demonstraram mais satisfação com as instalações e com os tratamentos comparativamente aos que se situavam na faixa etária dos 17-40 anos. De igual modo, o género foi uma variável sem significância estatística tal como no presente estudo, ou seja, não interfere na satisfação do paciente. O *feedback* sobre a satisfação com o atendimento de Medicina Dentária é vital para a melhoria contínua do processo de prestação dos serviços e dos resultados.



CATÓLICA

FACULDADE DE MEDICINA DENTÁRIA

VISEU



CONCLUSÕES



CATÓLICA
FACULDADE DE MEDICINA DENTÁRIA

VISEU



CONCLUSÕES

O presente estudo deu resposta ao objetivo formulado, tendo-se obtido os seguintes resultados:

- grau mais elevado de satisfação para as componentes Médico Dentista e obtenção de consulta;

- na globalidade, os pacientes revelam satisfação em relação à Clínica Dentária Universitária da Universidade Católica Portuguesa - Centro Regional Viseu, tendo em conta as variações registadas;

- das variáveis independentes em estudo apenas o propósito da consulta teve interferência estatisticamente significativa na componente custo, onde foram os pacientes cujo propósito da consulta foi a destararização que pontuaram mais e os que o motivo da consulta foi outro pontuaram menos.

Constatou-se que, em relação à regularidade com que vão ao dentista, que prevaleceram os pacientes que o fazem de 6 em 6 meses e 1 vez por ano.

Estes resultados sugerem que a Clínica Dentária Universitária da Universidade Católica Portuguesa - Centro Regional Viseu se esforça para encontrar um equilíbrio entre o atendimento das necessidades dos pacientes, a obtenção de consulta, secretariado, sala de espera, clínica, médico dentista e custo. Assim, pode concluir-se que a satisfação dos pacientes com o atendimento de Medicina Dentária que recebem é crucial porque influenciará o seu padrão de utilização da Clínica, pois quanto mais satisfeitos estão os pacientes com o atendimento maior é a sua adesão aos serviços que nela são prestados.

Apesar do nível de satisfação demonstrado pelos pacientes, sugere-se que se deveria disponibilizar uns panfletos específicos para cada intervenção executada, que seriam entregues após a consulta onde constariam as indicações, contraindicações e informação sobre a periodicidade das consultas e a sua relevância na saúde oral.



Em relação à sala de espera, sugere-se novas atividades para os pacientes passarem o tempo, uma vez que este questionário foi aplicado em tempos de pandemia por sars-cov2 e a mesma não possuía os habituais passatempos (revistas, jornais), bem como a colocação de mais televisões e procurar-se reduzir o tempo de espera na sala de receção.

Sugere-se a continuidade deste estudo, numa amostra mais alargada, o que poderá dar uma maior visibilidade da satisfação dos pacientes da Clínica Dentária Universitária da Universidade Católica Portuguesa - Centro Regional Viseu.



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS



CATÓLICA

FACULDADE DE MEDICINA DENTÁRIA

VISEU



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Xesfingi S, Vozikis A. Patient satisfaction with the healthcare system: Assessing the impact of socio-economic and healthcare provision factors. *BMC Health Serv Res.* 2016; 16, 94. <https://doi.org/10.1186/s12913-016-1327-4>
2. Adhikary G, Shawon MSR, Ali MW, Shamsuzzaman M, Ahmed S, Shackelford KA, et al. Factors influencing patients' satisfaction at different levels of health facilities in Bangladesh: Results from patient exit interviews. *PLoS One.* 2018; 13:e0196643.
3. Stepurko T, Pavlova M, Groot W. Overall satisfaction of health care users with the quality of and access to health care services: a cross-sectional study in six Central and Eastern European countries. *BMC Health Serv Res.* 2016;16:342
4. Chang W-J, Chang Y-H. Patient satisfaction analysis: Identifying key drivers and enhancing service quality of dental care. *Journal of Dental Sciences.* 2013; 8: 239-47.
5. Jensen RE, Rothrock NE, DeWitt EM, Spiegel B, Tucker CA, Crane HM, et al. The role of technical advances in the adoption and integration of patient-reported outcomes in clinical care. *Med Care.* 2015;53:153–9.
6. Meng R, Li J, Zhang Y, Yu Y, Luo Y, Liu X, et al. Evaluation of patient and medical staff satisfaction regarding healthcare Services in Wuhan Public Hospitals. *Int J Environ Res Public Health.* 2018;15(4):769.
7. Amorim LP, Senna MIB, Alencar GP, Rodrigues LG, Paula JS, Ferreira RC. User satisfaction with public oral health services in the Brazilian Unified Health System. *BMC Oral Health.* 2019; 19:126, 2-9 <https://doi.org/10.1186/s12903-019-0803-8>
8. Balha AA, Alshammari, A, Alqadi, A, Nazir MA. Patient Satisfaction with Dental Services and Associated Factors in a Saudi Dental Institution. *Journal of Clinical and Diagnostic Research.* 2018; Vol-12(12): ZC36-ZC39. DOI: 10.7860/JCDR/2018/38358.12399
9. Sá CM, Neves CB, Mendes S. Propriedades psicométricas de um questionário de satisfação do doente de medicina dentária. *Revista Portuguesa de Estomatologia, Medicina Dentária e Cirurgia Maxilofacial.* 2018; 59(4): 198-204.



10. Frade N. Questionário de avaliação do parâmetro “satisfação do utente” numa clínica pedagógica de Medicina Dentária – Ensaio Piloto. Dissertação de mestrado em Medicina Dentária. Universidade Fernando Pessoa, Faculdade de Ciências da Saúde; 2014.
11. Macarevich A, Pilotto LM, Hilger JB, Celeste Rk. User satisfaction with public and private dental services for different age groups in Brazil. *Cad. Saúde Pública*. 2018; 33(2):e00110716. doi: 10.1590/0102-311X00110716
12. Amorim L, Senna MIB, Alencar GP, Rodrigues LG, Paula JS, Ferreira RC. User satisfaction with public oral health services in the Brazilian Unified Health System. *BMC Oral Health*. 2019; 126: 2-9. <https://doi.org/10.1186/s12903-019-0803-8>
13. Jensen RE, Rothrock NE, DeWitt EM, Spiegel B, Tucker CA, Crane HM, Forrest CB, Patrick DL, Fredericksen R, Shulman LM, Cella D, Crane PK. The role of technical advances in the adoption and integration of patient-reported outcomes in clinical care. *Med Care*. 2015; 53(2):153-9. doi: 10.1097/MLR.000000000000289.
14. Gu D, Yang X, Li X, Liang C, Zhong J, Feng N. Innovating New Rural Cooperative Medical Scheme (NCMS) for Better Patient Satisfaction in Rural China. *Int J Environ Res Public Health*. 2018; 15(9):2007. doi: 10.3390/ijerph15092007.
15. Samad R, Akbar FH, Pasiga BD, Pratiwi R, Anwar AI, Djamaluddin N, Afiyah N. Evaluation of Patient Satisfaction on Quality of Public Dental Health Service from Different Dimensions in Indonesi. *Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada*. 2018; 18(1):e4033 DOI: <http://dx.doi.org/10.4034/PBOCI.2018.181.49>
16. Pompeu, JGF, Carvalho ILM, Pereira JA, Neto RGC, Prado VLG, Silva CHV. Avaliação do nível de satisfação dos usuários atendidos na clínica integrada do curso de odontologia da Faculdade Novafapi em Teresina (PI). *Odontol. Clín.-Cient*. 2012; vol. 11, 1: 31-36. ISSN 1677-3888.
17. Coelho IV, Melo, ARF, Caetano RM, Silva CLM, Habibe RCH. Avaliação da satisfação do paciente atendido na Clínica Integrada Odontológica do UniFOA. *Braz. J. Hea. Rev.*, Curitiba. 2020; vol. 3, 1: 673-683. DOI: <https://doi.org/10.34119/bjhrv3n1-053>



18. Decreto-Lei n.º 163/2006, de 22 de maio *Diário da República*, 1.^a série — N.º 152 — 8 de Agosto de 2006
19. A Portaria n.º 268/2010, de 12 de maio *Diário da República*, 1.a série—N.o 92— 12 de Maio de 2010
20. O Decreto-Lei n.º 127/2014, de 6 de outubro *Diário da República*, 1.a série—N.o 161—22 de agosto de 2014
21. A Portaria n.º 167-A/2014, de 21 de agosto *Diário da República*, 1.a série — N.o 160 — 21 de agosto de 2014
22. O Regulamento nº 86/2016, de 27 de janeiro *Diário da República*, 2.a série — N.o 18 — 27 de janeiro de 2016
23. Emmi DT, Barroso, RF. Avaliação das ações de saúde bucal no Programa Saúde da Família no distrito de Mosqueiro, Pará. *Ciênc Saúde Coletiva*. 2008; 13(1):35-41.
24. Ali DA. Patient satisfaction in Dental Healthcare Centers. *Eur J Dent*. 2016;10(3):309-314. doi: 10.4103/1305-7456.184147. PMID: 27403045; PMCID: PMC4926580.
25. Mahrous MS, Hifnawy T. Patient satisfaction from dental services provided by the College of Dentistry, Taibah University, Saudi Arabia. *Journal of Taibah University Medical Sciences*. 2012; Vol. 7, 2: 104-109. <https://doi.org/10.1016/j.jtumed.2012.12.002>.



CATÓLICA
FACULDADE DE MEDICINA DENTÁRIA

VISEU



ANEXOS




CATÓLICA
FACULDADE DE MEDICINA DENTÁRIA

VISEU



Parecer sobre o projeto nº 128

Comissão de Ética para a Saúde da Universidade Católica Portuguesa
Mandato 2019/2023

<p>Projeto de Investigação Na reunião do dia 28 de abril de 2021, a CES-UCP esteve reunida e apreciou do ponto de vista ético os elementos submetidos pelo investigador, em resposta a parecer anterior da CES. Sobre a apreciação redige o parecer que agora se apresenta.</p>
<p>Título: "Caracterização e avaliação da satisfação dos utentes da Clínica Dentária Universitária".</p>
<p>Investigador Principal: Ricardo Edgar Nogueira Ramos Equipa de Investigação: Doutor Paulo Alexandre de Oliveira Castro Ribeiro, Prof.ª Doutora Anna Carolina Volpi Mello-Moura (Não aparece referida no formulário) e Doutor Nélio Jorge Veiga Professores Auxiliares Convidados do Serviço MIMD da Universidade Católica Portuguesa –Viseu.</p>
<p>Resumo: <u>Trata-se de um estudo com o objetivo de</u> caracterizar e avaliar a satisfação dos utentes da Clínica Dentária Universitária da Universidade Católica Portuguesa - Centro Regional das Beiras. Será realizado um estudo quantitativo descritivo, correlacional com foco transversal.</p>
<p>Elementos solicitados pelo parecer da CES-UCP: Na reunião de 18 de março de 2021 foi emitido um parecer favorável condicionado à apresentação dos documentos em falta, a saber: 1) Declaração do que acontece aos dados recolhidos, após a realização do estudo; 2) Apresentação do cronograma.</p>
<p>Apreciação sobre os esclarecimentos submetidos pelo investigador principal: O plenário tomou a melhor nota dos esclarecimentos prestados pelo investigador principal, que foram os seguintes:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Apresenta a declaração de que "os questionários, após o tratamento dos dados serão destruídos (queimados);2) O cronograma foi reformulado. O Estudo desenvolve-se entre novembro do ano passado, até ao próximo mês de junho. Todavia, as atividades previstas até este mês são preparatórias do estudo e a submissão ao CES está indicada para este mês como está a acontecer.
<p>Estiveram presentes na reunião nº 28 (2ªparte) da CES-UCP Presidente: Doutora Mara de Sousa Freitas Vice-Presidente: Maria Teresa Marques Doutor Jerónimo Santos Trigo Doutor Pedro Garcia Marques Dr. Eugénio Fonseca Doutora Marta Brites</p>
<p>Conclusão Ouvido o Relator, e o plenário da reunião do dia 28 de abril de 2021, realizada por videoconferência, esta CES delibera, por unanimidade, a emissão de Parecer Favorável.</p>
<p>Esta CES solicita ao Investigador Principal que, aquando da conclusão do estudo, lhe seja enviada uma síntese dos resultados obtidos e respetivas conclusões, via eletrónica, para o correio eletrónico da CES UCP.</p>
<p>A Presidente,</p> <p> Mara de Sousa Freitas 28/04/2021</p>



CATÓLICA

FACULDADE DE MEDICINA DENTÁRIA

VISEU



Universidade Católica – Faculdade de Medicina Dentária - Viseu

Investigadores: Ricardo Ramos Ms'; Professor Doutor Paulo Ribeiro PhD;

Ano: 2021

Estudo: Caracterização e avaliação da satisfação dos Utentes da clínica dentaria universitária

(Não preencher este quadrado)

Nº Quest.

--	--	--	--	--

Ex.mo(a) Senhor(a),

No âmbito da investigação sobre o tema Caracterização e avaliação da satisfação dos Utentes da clínica dentaria universitária, solicita-se a sua colaboração para o preenchimento do presente questionário. Este é de carácter **anónimo** e de participação **voluntária**. As respostas são **confidenciais** e todas são válidas pois traduzem a **sua opinião**.

Nas afirmações onde existir uma quadrícula (), deve assinalar com uma cruz (X) a(s) opção(ões) que considera correta(s). Nas questões onde encontrar um espaço em branco (____), deve responder claramente, e de forma legível, ao que lhe é pedido.

Para que seja salvaguardada a validade do questionário, pedimos que **não deixe nenhuma questão por responder**.

Agradecemos a sua colaboração nesta investigação.



**DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO INFORMADO
AO PARTICIPANTE**

Por favor, leia com atenção todo o conteúdo deste documento. Não hesite em solicitar mais informações se não estiver completamente esclarecido.

Caro(a) Senhor(a),

Estamos a realizar um estudo sobre Caracterização e avaliação da satisfação dos Utentes da clínica dentária universitária cujo objetivo é conhecer a sua satisfação face à Obtenção de consulta; Secretariado; Sala de Espera; Clínica; Médico Dentista; Custo da Clínica Dentária Universitária da Universidade Católica Portuguesa - Centro Regional das Beira.

A evolução dos conhecimentos científicos, aos mais diversos níveis e também na área da saúde, tem ocorrido sobretudo graças ao contributo da investigação, por isso reveste-se de elevada importância a sua colaboração através da resposta a este questionário.

Asseguramos que neste estudo será mantido o anonimato e que será mantida a confidencialidade dos seus dados, pois os investigadores consagram como obrigação e dever o sigilo profissional.

- Declaro ter compreendido os objetivos, riscos e benefícios do estudo, explicados pelo investigador que assina este documento;

- Declaro ter-me sido dada a oportunidade de fazer todas as perguntas sobre o assunto e para todas elas ter obtido respostas esclarecedoras;

- Declaro ter-me sido assegurado que toda a informação obtida neste estudo será estritamente confidencial e que a minha identidade nunca será revelada em qualquer relatório ou publicação, ou a qualquer pessoa relacionada diretamente com este estudo, a menos que eu o venha a autorizar por escrito;

- Declaro ter-se sido garantido que não haverá prejuízos dos meus direitos se não consentir ou desistir de participar a qualquer momento;

Assim, depois de devidamente informado(a) **autorizo a participação** neste estudo:

Viséu, ____ / ____ / 2021

Nome: _____

Assinatura do participante:

Declaro que prestei a **informação adequada** e me certifiquei que a mesma foi **entendida**:

Nome dos Investigadores: -----

Assinatura: _____



INSTRUMENTO DE RECOLHA DE DADOS

1. Sexo: Masculino Feminino

2. Idade:

3. Com que regularidade vai ao Dentista:

- De 6 em 6 meses
Uma vez por ano
De 2 em 2 anos
Ocasionalmente
Só quando tenho dores

da sua consulta?

- Destartarização
Prótese fixa
Prótese removível
Desvitalização
Restauração
Outro
Qual?

4. Qual foi o propósito

Faça um círculo no número que corresponde ao seu grau de concordância relativamente a cada

afirmação feita:

Obtenção de Consulta:	Discordo bastante					Concordo bastante
	1	2	3	4	5	
Facilidade em ser visto por um Médico Dentista	1	2	3	4	5	
Horário de atendimento adequado	1	2	3	4	5	
Boa Localização da clinica	1	2	3	4	5	
Retorno das chamadas é rápido	1	2	3	4	5	

Secretariado:	Discordo bastante					Concordo bastante
	1	2	3	4	5	
São simpáticos e atenciosos	1	2	3	4	5	
Sabem esclarecer as minhas dúvidas	1	2	3	4	5	



Sala de Espera:	Discordo bastante				Concordo bastante
É Confortável	1	2	3	4	5
É Acolhedora	1	2	3	4	5
Tem Atividades/ revistas/ TV para ajudar a passar o tempo enquanto espero	1	2	3	4	5
Não tive muito Tempo de espera na sala de espera	1	2	3	4	5

Clinica:	Discordo bastante				Concordo bastante
	1	2	3	4	5
Tempo da consulta foi superior aquele esperado	1	2	3	4	5
A clinica dentária tem todos os equipamentos necessários para o atendimento	1	2	3	4	5
Existe um grande Tempo de espera para fazer testes/raio	1	2	3	4	5
Tempo de espera para avaliação de testes/raio X foi demorado	1	2	3	4	5
O material utilizado é todo esterilizado e não corro risco de infeção cruzada	1	2	3	4	5

	Discordo bastante				Concordo bastante
Médico Dentista					
Foi impessoal e indiferente	1	2	3	4	5
Fui atendido por um Dentista pelo qual criei empatia	1	2	3	4	5
Sou sempre atendido pelo mesmo Médico (s) Dentista (s)	1	2	3	4	5
Soube escutar as suas queixas	1	2	3	4	5
Tem tempo para dialogar sobre as suas queixas e outros problemas de saúde	1	2	3	4	5
Tem conhecimento sobre os seus problemas de saúde / medicação	1	2	3	4	5
Explicou me o diagnostico e tratamento de forma clara	1	2	3	4	5
Apresentou outras opções de tratamento	1	2	3	4	5
Senti confiança no tratamento efetuado	1	2	3	4	5
Todos os tratamentos que tenho recebido têm resolvido a minha queixa principal	1	2	3	4	5
Soube prescrever medicação (responder se lhe foi prescrito medicamento)	1	2	3	4	5



CATÓLICA
FACULDADE DE MEDICINA DENTÁRIA

VISEU

O Médico explicou-me claramente os custos da consulta	1	2	3	4	5
Aconselhou-me sobre a minha higiene oral	1	2	3	4	5

Custo:	Discordo bastante				Concordo bastante
	1	2	3	4	5
Custo dos serviços são elevados	1	2	3	4	5
O recibo discrimina os custos detalhadamente	1	2	3	4	5
A clínica apresenta Métodos e formas de pagamento	1	2	3	4	5

Muito obrigado, pela sua participação.



CATÓLICA

FACULDADE DE MEDICINA DENTÁRIA

VISEU