



CATÓLICA
FACULDADE DE MEDICINA DENTÁRIA

VISEU

***CARACTERIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO
DOS UTENTES DA CLÍNICA DENTÁRIA
UNIVERSITÁRIA***

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

Por:

João Nuno Prudêncio Teixeira

Viseu, 2022



CATÓLICA
FACULDADE DE MEDICINA DENTÁRIA

UISEU

**CARACTERIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO
DOS UTENTES DA CLÍNICA DENTÁRIA
UNIVERSITÁRIA**

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

Por:

João Nuno Prudêncio Teixeira

Orientador: Professor Doutor Paulo Ribeiro

Coorientador: Professora Doutora Anna Moura

Viseu, 2022

“Não sou nada. Nunca serei nada. Não posso querer ser nada.
À parte isso, tenho em mim todos os sonhos do mundo.”

Álvaro de campos

Dedico esta dissertação aos meus pais, irmã e família, por serem os meus maiores pilares ao longo dos anos, por serem toda a minha fonte de confiança e inspiração. Especial agradecimento aos meus pais por fazerem dos meus sonhos, os sonhos deles. Agradeço por todo o amor, apoio e todos os conselhos dados. Levarei todos os vossos ensinamentos.

AGRADECIMENTOS

Ao meu orientador e coorientadora, Professor Doutor Paulo Ribeiro e Professora Doutora Anna Moura, respetivamente, por todo o trabalho, conselhos e ajuda quando precisei.

Aos meus Pais, por serem o meu abrigo nas piores horas, por todos os conselhos e por me tornarem o centro da vossa vida. Agradeço especialmente por me terem feito acreditar que podia alcançar tudo aquilo que sonhei e por me ajudarem a tornar todos os meus objetivos uma realidade. Estarão sempre comigo!

À minha Irmã, por nunca me ter deixado ir abaixo nos piores momentos, por fazer das minhas lutas as lutas dela e acima de tudo por me ajudar a ser quem sou hoje. Vou estar sempre ao teu lado!

Ao meu Avô, por ter proporcionado todo este percurso, por ter estado sempre ao meu lado sem nunca me deixar desistir. Agradeço acima de tudo todos os teus ensinamentos de vida. Serás sempre o meu avô Prudêncio.

À Joana, por me ajudar a ultrapassar todos os obstáculos ao longo desta etapa, por me fazer feliz todos os dias, por enfrentar comigo todas as lutas e me relembrar do quão importante é lutarmos por aquilo que queremos. Guardo tudo aquilo que me ensinaste!

À Diana, por ter partilhado esta aventura comigo, por toda a lealdade e companheirismo diário, o nosso binómio será eterno!

Ao Miguel e todos os meus amigos, por terem tornado esta caminhada mais fácil, por toda a força, motivação e companheirismo. A nossa amizade ficará para sempre!

À minha Avó Neves por ter sido como uma “segunda mãe” e ter feito tudo por mim até ao fim. Obrigado por me guiares e me dares força para alcançar os meus sonhos. Caminharás sempre a meu lado!

A todos os que mesmo sem nomeações sabem que os guardo com carinho e que os levarei comigo aonde quer que eu vá.

RESUMO

A qualidade do serviço de Medicina Dentária tem sido foco de atenção crescente nos últimos anos. A satisfação dos pacientes é amplamente utilizada para avaliar a qualidade dos serviços prestados.

Objetivo: Avaliar a satisfação dos utentes da Clínica Dentária Universitária da Universidade Católica Portuguesa - Centro Regional Viseu.

Material e métodos: Estudo quantitativo descritivo, correlacional com foco transversal, realizado numa amostra de 101 pacientes, maioritariamente do género feminino (55,4%), e com uma média etária de $43,91 \pm 17,10$ anos. O instrumento de colheita de dados foi o Questionário de Satisfação do Utente de Sá ⁽⁹⁾, com adaptações ao contexto do estudo.

Resultados: Registou-se um grau de satisfação mais elevado para a componente o custo ($11,55 \pm 2,26$; variação de 5-15), seguindo-se a satisfação em relação à obtenção de consulta ($22,97 \pm 4,39$; variação de 11-30). Verificou-se a existência de diferenças estatisticamente significativas para a componente “sala de espera” ($p=0,044$), tendo sido os pacientes que nunca vão ao dentista que revelaram níveis de satisfação mais elevados em quase todas as componentes, excetuando em relação aos custos, onde revelam maior satisfação os pacientes que vão ao dentista mais do que uma vez por ano.

Conclusão: No geral, tendo em conta as variantes, os pacientes revelaram satisfação em relação à obtenção de consulta, secretariado, sala de espera, clínica, Médico Dentista e custo.

Palavras-chave: Clínica Dentária; Utente; Satisfação.

ABSTRACT

The quality of dental service has been the focus of increasing attention in recent years. Patient satisfaction is widely used to assess the quality of services provided.

Objective: To assess patient satisfaction at the University Dental Clinic of the Portuguese Catholic University - Viseu Regional Centre.

Material and methods: Quantitative descriptive, correlational study with cross-sectional focus, carried out in a sample of 101 patients, most of whom were female (55.4%), with a mean age of 43.91 ± 17.10 years. The data collection instrument was the Sá Patient Satisfaction Questionnaire (9), with adaptations to the study context.

Results: Satisfaction was highest for the dentist component (48.99 ± 8.35 ; range 26-65), followed by satisfaction regarding obtaining a consultation (22.97 ± 4.39 ; range 11-30). Statistically significant differences were found for the "waiting room" component ($p=0.044$), with patients who never visit the dentist showing higher levels of satisfaction in almost all components, except for costs, where patients who visit the dentist more than once a year show higher satisfaction.

Conclusion: Overall, taking into account the variances, patients were satisfied with the following components: appointment, secretariat, waiting room, clinic, dentist and cost.

Keywords: Dental Clinic; Patient; Satisfaction.

ÍNDICE

I. <u>INTRODUÇÃO</u>	1
II. <u>MATERIAIS E MÉTODOS</u>	9
2.1 DESENHO DO ESTUDO.....	11
2.2 CARACTERIZAÇÃO DA CLÍNICA DENTÁRIA UNIVERSITÁRIA DA UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA - CENTRO REGIONAL VISEU	11
2.3 POPULAÇÃO/AMOSTRA	14
2.4 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA	14
2.5 VARIÁVEIS EM ESTUDO.....	17
2.6 INSTRUMENTOS DE RECOLHA DE DADOS	17
2.7 ANÁLISE ESTATÍSTICA	19
2.8 PRINCÍPIOS ÉTICOS	20
III. <u>RESULTADOS</u>	21
IV. <u>DISCUSSÃO</u>	27
V. <u>CONCLUSÕES</u>	33
VI. <u>BIBLIOGRAFIA</u>	37
VII. <u>APÊNDICES</u>	43

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1. Caracterização sociodemográfica dos participantes (N=101).....	12
Tabela 2. Consistência interna dos itens da Escala de Satisfação do Utente com a Medicina Dentária	14
Tabela 3. Estudo descritivo da satisfação do utente com a Medicina Dentária.....	17
Tabela 4. Teste U de Mann-Whitney entre a satisfação do utente com a Medicina Dentária em função do género	18
Tabela 5. Teste de Kruskal-Wallis entre a satisfação do utente com a Medicina Dentária em função da idade	18
Tabela 6. Teste de Kruskal-Wallis entre a satisfação do utente com a Medicina Dentária em função da regularidade	19
Tabela 7. Teste de Kruskal-Wallis entre a satisfação do utente com a Medicina Dentária em função do motivo de ser cliente	19

ABREVIATURAS, SIGLAS E ACRÓNIMOS

Siglas/Acrónimos	Significado
CBCT	<i>Cone Beam Computer Tomography</i>
CDU	Clínica Dentária Universitária
CI	Intervalo de confiança
ERS	Entidade Reguladora da Saúde
<i>et al.</i>	e outros autores
FMDUL	Faculdade de Medicina Dentária da Universidade de Lisboa
MIMD	Mestrado Integrado em Medicina Dentária
n	frequência
n.º	número
OM	Ordenação média
p	p-value (valor de significância)
<i>SKIP-11</i>	<i>Skala Kepuasan Interaksi Perubatan - 11</i>
SPSS	<i>Statiscal Package Social Science</i>
UMW	Teste U de Mann-Whitney
χ^2	<i>qui-quadrado</i>

I. INTRODUÇÃO

A satisfação dos pacientes é fundamental na avaliação da qualidade global dos cuidados e, portanto, contribui para a melhoria dos serviços prestados, uma vez que pode ser considerada como um resultado dos cuidados de medicina dentária, para além dos resultados clínicos⁽¹⁾.

O *feedback* da satisfação relativamente aos cuidados dentários é vital para a melhoria contínua do processo e dos resultados da prestação de serviços. É importante para promover elevados padrões de conduta profissional entre os médicos dentistas. A satisfação dos pacientes com os cuidados dentários que recebem é crucial porque influenciará o seu padrão de utilização dos serviços. Tem sido demonstrado que os pacientes mais satisfeitos com os cuidados dentários sentem menos ansiedade⁽²⁾.

A satisfação dos pacientes é uma correspondência de expectativas com as suas experiências durante um processo de tratamento, tendo-se tornado num indicador importante e é comumente utilizado para medir a qualidade dos cuidados de saúde⁽³⁾. Tem uma correlação direta com os resultados clínicos, com uma melhor fidelização dos pacientes, com a redução do risco de alegações de negligência médica e com o aumento da satisfação pessoal e profissional. Assim, é um indicador muito eficaz para medir o sucesso dos serviços prestados⁽³⁾.

No setor da medicina dentária, a satisfação dos pacientes é um indicador igualmente importante, uma vez que pode influenciar o padrão de utilização do serviço, pois atender as necessidades dos pacientes, garantindo positivamente as respostas a essas necessidades, proporciona uma melhor satisfação e resulta num futuro retorno dos mesmos, dada a satisfação com o tratamento de qualidade^(2,4).

Estudos já realizados na área demonstram que os principais fatores relacionados com a satisfação dos pacientes incluem a interação paciente-médico dentista, competência técnica, eficiência administrativa e um bom ambiente físico da clínica de medicina dentária ^(2, 4, 5).

Vários fatores estão associados à satisfação do paciente em medicina dentária, entre os quais as experiências passadas do doente enquanto recebia tratamento do dentista. Um estudo realizado na Noruega concluiu que a satisfação com os cuidados

de medicina dentária estavam associados a crenças positivas em relação ao médico dentista, a baixa ansiedade, e à percepção de que a última sessão de tratamento foi não dolorosa/desagradável. A insatisfação de muitos pacientes estava associada ao baixo bem-estar geral, experiências anteriores de dor, aversão ao que foi relatado relativamente à última sessão de tratamento dentário, tendo sido muito dolorosa ou desagradável⁽⁵⁾. Um estudo em Kelantan, na Malásia em 2011, registou que a capacidade de resposta, a segurança e a empatia demonstrados pelos profissionais de cuidados de saúde de medicina dentária, estavam entre os fatores que precisavam de ser considerados para a satisfação do paciente em relação ao serviço que lhes foi prestado. Verificou também que não havia associação significativa entre a satisfação dos pacientes e a sua idade, sexo, estado civil ou rendimento familiar mensal⁽⁶⁾.

Uma comunicação eficaz entre médico dentista/paciente é essencial para uma relação terapêutica, pois de acordo com vários estudos, a maioria das queixas de pacientes insatisfeitos deveu-se à falta de comunicação empática e assertiva entre a referida díade⁽⁷⁾.

No seu estudo transversal, Yong *et al.* ⁽²⁾ procuraram determinar a satisfação com a interação médico dentista/paciente e os fatores associados à satisfação de 229 pacientes da clínica dentária do *Hospital Universiti Sains Malaysia*, tendo sido aplicado um questionário autoadministrado, o *Skala Kepuasan Interaksi Perubatan - 11 (SKIP-11)*, que permite avaliar a satisfação com a interação médico dentista/paciente. Os resultados indicaram que os pacientes tinham, em média, uma idade de $32,6 \pm 13,9$ anos, 71,6% exerciam uma profissão de nível terciário, 31,5% foram submetidos a um controlo dentário e 23,6% tinham cáries dentárias. Mais de metade (64,6%) dos pacientes revelou-se satisfeita com a interação com o médico dentista. A percentagem de satisfação no domínio da ajuda de emergência foi de 60,7%, de 56,8% no domínio de relacionamento e de 53,7% no domínio da interação. A satisfação com a interação médico dentista/paciente foi significativamente associada às características sociodemográficas dos médicos dentistas, tais como idade (OM=0,583, CI 95% 0,44-0,76, $p=0,001$), sexo (OM=0,386, CI 95% 0,22-0,69, $p=0,001$) e anos de serviço (OM=0,294, CI 95% 0,15-0,57, $p=0,001$).

Krut *et al.* ⁽⁸⁾, no seu estudo transversal, procuraram determinar o nível de satisfação dos pacientes com os cuidados de medicina dentária recebidos numa

clínica dentária da Ucrânia, como forma de elaborar propostas para melhorar a qualidade dos cuidados prestados aos seus clientes. Participaram do estudo 221 pacientes, escolhidos aleatoriamente. Os participantes expressaram uma elevada satisfação com a qualidade dos cuidados recebidos tendo em conta os critérios de acessibilidade geográfica ($4,28 \pm 0,05$), as condições da clínica dentária ($4,63 \pm 0,04$), a segurança das intervenções a que foram submetidos ($4,54 \pm 0,04$), a eficácia dos tratamentos ($4,58 \pm 0,04$), a atitude do médico dentista para consigo ($4,75 \pm 0,04$) e a clareza das informações transmitidas ($4,52 \pm 0,04$). Contudo, a satisfação dos pacientes com o custo dos serviços prestados foi de apenas $3,76 \pm 0,05$. Este estudo revela que na amostra considerada, a satisfação dos pacientes com a acessibilidade financeira dos cuidados de medicina dentária era menor em comparação com a satisfação com outros componentes da qualidade dos cuidados prestados.

A avaliação da satisfação dos pacientes configura-se como um indicador de qualidade da instituição de saúde, no caso concreto das clínicas de medicina dentária, que pode ser visto como “uma medida de promoção de qualidade em saúde e boa prática clínica. Medir o critério «satisfação» é também conhecer a imagem perante o público, a fidelização dos doentes e o balanço social que confirma que a instituição está a responder às necessidades da comunidade”^(9, p. 1). De acordo com a mesma autora, por norma a competência técnica do médico dentista é referenciada como um fator preditor em estudos sobre a satisfação dos pacientes. Porém, em geral, a população tem dificuldade em realizar uma avaliação eficaz da qualidade técnica de um serviço. Como tal, a satisfação implica a inclusão da perceção dos pacientes relativamente a outros fatores menos técnicos, “como os fatores interpessoais, reconhecidos como barómetros da qualidade do tratamento dentário pelos doentes”^(9, p. 1). Neste sentido, Sá⁽⁹⁾ realizou um estudo transversal, no qual adequou um questionário pré-existente de satisfação de pacientes da Clínica Universitária da Faculdade de Medicina Dentária da Universidade de Lisboa (FMDUL). A amostra foi constituída por 75 pacientes com mais de 18 anos, que se deslocaram às consultas de pré e pós-graduação entre junho e julho de 2017, com exclusão dos que foram pela primeira vez à clínica. A recolha de dados foi efetuada através de um questionário adaptado e teve em conta a satisfação referente à obtenção de consulta, ao secretariado/receção, à sala de espera, à clínica, à relação com o estudante e ao custo. A escala utilizada revelou boas propriedades psicométricas,

com a identificação de três componentes (satisfação com a qualidade do tratamento e relação com o estudante; satisfação com o atendimento da receção, horários e sala de espera; satisfação com a marcação e acesso das consultas), cujos itens apresentaram uma consistência interna entre 0,80 e 0,91. Os componentes da escala de satisfação atingiram um grau de satisfação acima do valor médio da escala de *Likert* (superior a 3). Não foram registadas diferenças estatisticamente significativas entre a satisfação e o sexo, a idade, as habilitações literárias, a regularidade da visita ao médico dentista e o tipo de consulta. Contudo, quanto à recomendação, os pacientes mais satisfeitos foram igualmente os que relataram que recomendariam os serviços da Clínica Universitária da FMDUL, o que representou a maioria da amostra.

Coelho *et al.* ⁽¹⁰⁾ realizaram um estudo cujo objetivo consistiu em avaliar a satisfação dos pacientes atendidos na Clínica Integrada do Curso de Odontologia do UniFOA. A amostra foi constituída por 123 pacientes, maioritariamente do sexo feminino (64%), prevalecendo os que detinham o ensino secundário (52,10%) em que a maioria tinha um rendimento familiar mensal de um a dois salários mínimos nacionais (56,10%). No que concerne a qualidade do serviço prestado, os pacientes mostraram uma elevada taxa de satisfação. Quanto ao respeito para/com os pacientes, controlo da dor e atendimento na receção, grande parte dos participantes concordou que era bem tratada; contudo, em relação ao tempo de espera para iniciar o atendimento, alguns dos pacientes relataram que tiveram de esperar mais do que deveria para serem chamados para a consulta. No que diz respeito às informações/ensinos recebidos para a prevenção de doenças orais, grande parte dos participantes respondeu positivamente, todavia 22,77% discordou. O serviço prestado pela Instituição foi avaliado positivamente e os pacientes revelaram satisfação face ao atendimento.

A corroborar o que atrás foi descrito, o estudo transversal de abordagem quantitativa de Lima *et al.* ⁽¹¹⁾, teve como objetivo conhecer a perceção dos pacientes sobre a qualidade dos serviços prestados numa Clínica de Medicina Dentária de uma Universidade privada no Brasil. A recolha de dados foi feita através de um questionário com 35 perguntas objetivas relativas à qualidade do atendimento clínico, abarcando fatores estruturais e organizacionais, aplicado na receção da Clínica. Participaram do estudo 203 pacientes, dos quais 96,6% referiram sentir-se respeitados pelos profissionais; 96,0% disseram que nunca vivenciaram a experiência de terem os seus cuidados interrompidos por falta

de material ou por problemas com os equipamentos; 99,0% afirmaram que recomendariam a clínica a amigos e familiares. Em relação ao conforto durante o atendimento, 90,1% sentiram-se satisfeitos e 87,2% avaliaram as instalações da clínica como muito boas. Os autores concluíram que a percepção dos pacientes foi muito boa no que se refere ao acolhimento, traduzindo-se em níveis elevados de satisfação com o atendimento e que a clínica possuía equipamentos suficientes para uma prestação de serviço de saúde oral com qualidade.

Nascimento *et al.* ⁽¹²⁾ avaliaram também a satisfação dos pacientes atendidos em clínicas integrais do Curso de Odontologia da Universidade Federal de Pernambuco, procurando verificar a existência de associações entre os fatores relacionados com o paciente, o acesso e o atendimento. Tratou-se de um estudo descritivo, quantitativo, de corte transversal, com uma amostra por conveniência, constituída por 81 pacientes adultos de ambos os sexos. Foi aplicado um questionário semiestruturado com questões do Questionário de Avaliação dos Serviços de Saúde Bucal, uma questão sobre a ansiedade em relação ao tratamento odontológico (*Dental Anxiety Question* modificada) e questões relativas aos dados sociodemográficos e clínicos dos pacientes (sexo, idade, escolaridade, local de residência e procedimentos realizados). As evidências do estudo revelam que os pacientes consideraram a obtenção de uma vaga como razoável ou fácil (75,3%) e o tempo de espera como razoável ou curto (66,7%); a maioria relatou que o motivo da ida à clínica foi não terem possibilidades monetárias para pagar o tratamento em clínicas particulares e 40,7% das pessoas exteriorizaram níveis de ansiedade. A maioria dos participantes avaliou positivamente o ambiente físico da clínica. Apenas a variável 'organização' se correlacionou significativamente com a satisfação dos pacientes. Os autores concluíram que na globalidade prevaleceu um bom nível de satisfação, contudo, consideraram ser necessária a realização de reavaliações periódicas para obtenção de informações relevantes que possam contribuir para a melhoria a nível de estrutura e de atendimento das clínicas.

Em suma, a satisfação dos cidadãos face aos cuidados de saúde ocorre quando os serviços prestados excedem as suas expectativas em termos de prestação de serviços de saúde de qualidade. Para cada dimensão considerada relevante, para

além dos aspetos objetivos de qualidade, medidos através de uma análise de conformidade, importa medir os *gaps* de perceção que afetam, de forma definitiva, a perceção de qualidade e o *value for money* do serviço. Este é um fator determinante da qualidade na prestação de cuidados de saúde e um indicador aceite em todo o mundo, que continuamente deve fazer parte das normas das instituições de saúde, seja qual for a área de atuação. A qualidade percebida dos serviços de saúde baseia-se nas opiniões formadas pelos clientes face aos serviços esperados. Diferentes fatores levam à expectativa dos pacientes e incluem um serviço adequado, desejado, tolerância e serviço previsto que se situa entre o serviço esperado e níveis de serviço adequados. Diferentes autores, ao longo dos últimos anos, identificaram diferentes dimensões de qualidade de um serviço que são adaptadas à sua utilização dependendo do ambiente e do objetivo para o qual está a ser utilizado ⁽¹³⁾.

Face ao exposto, delineou-se como objetivo geral deste trabalho: estudar a satisfação dos utentes da Clínica Dentária Universitária da Universidade Católica Portuguesa - Centro Regional Viseu.

II. MATERIAIS E MÉTODOS

2.1 Desenho do estudo

Considerando-se que, nas últimas décadas, a qualidade dos serviços de saúde tem ganho magnitude, passando por constantes conceções e construção metodológica, a fixação de níveis de qualidade reveste-se de grande complexidade, dada a peculiaridade das instituições, porque têm padrões de qualidade cada vez mais elevados, o que as faz procurar formas de avaliar os seus serviços. Neste pressuposto, com a elaboração deste trabalho pretendeu-se avaliar a satisfação dos utentes da Clínica Dentária Universitária da Universidade Católica Portuguesa - Centro Regional Viseu, seguindo-se a metodologia de 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 entre 2000 e 2003 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 ⁽¹⁴⁾, 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 ⁽¹⁵⁾, 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 ⁽¹⁶⁾, 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 ⁽¹⁷⁾, 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 ⁽¹⁸⁾, 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 Diretora Clínica a Prof. Doutora Anna Mello-Moura. Os responsáveis pelas diferentes áreas curriculares são: na Odontopediatria a Prof. Dr. Mariana Seabra, na Reabilitação Oral o Prof. Dr. André Correia, na Endodontia o Prof. Dr. Miguel Cardoso, na Periodontologia o Prof. Doutor Manuel Sousa, na Ortodontia a Prof. Dr. Ana Rita Carvalho e na Cirurgia Oral o Dr. Tiago Marques.

Os recursos humanos, para além dos docentes anteriormente referidos, são constituídos por duas assistentes dentárias e, para cada uma das seguintes áreas funcionais, existe uma funcionária - receção, limpeza, apoio à sala verde (sala onde se encontra o material necessário a cada consulta), sala vermelha (sala onde todo o material é esterilizado), sala laranja (sala onde todo o material é devidamente embalado e reencaminhado para a sala verde) e 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. Regra geral, as várias unidades curriculares são acompanhadas por dois docentes.

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 sobre área a designar, é feita marcação para a área curricular de Medicina Oral ou de 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 e realiza-se também o odontograma para avaliar o histórico dentário do paciente; nesta senda o diagnóstico é-lhe explicado, sendo finalmente encaminhado para a área que melhor satisfaz as suas necessidades médicas.

Descrição dos equipamentos da CDU

Em termos físicos, a CDU é composta por 35 box's de atendimento, das quais seis são fechadas. Destas seis box's fechadas, duas estão equipadas com uma ampola de raio-x marca Planmeca fabricado no ano 2000 do mês de novembro e quatro sensores 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 e um sensor de rvg marca Planmeca modelo Prosensor. Existe um gabinete de radiologia isolado com paredes e portas de chumbo 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, exceto o gabinete de radiologia, estão equipadas com computador com acesso ao programa de radiologia Romexis e de gestão ImaginaSoft, 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 -, que de seguida são transportados para a sala laranja onde são embalados e colocados no autoclave; no final da esterilização saem diretamente na sala verde, pois o autoclave une 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, e onde 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 População/amostra

O estudo foi realizado tendo como base uma amostra de conveniência constituída por utentes da Clínica Dentária Universitária da Universidade Católica Portuguesa - Centro Regional Viseu.

2.4 Caracterização da amostra

O estudo foi realizado tendo como base uma amostra de conveniência constituída por 101 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, que soubessem ler e escrever, e que aceitassem participar voluntariamente no estudo, com consentimento informado.

Verificou-se que a maioria dos pacientes é do género feminino (55,4%), com idade mínima de 19 anos e a máxima de 78 anos, e com uma média etária de $43,91 \pm 17,10$ anos. A faixa etária mais representada é 31-45 anos (30,7%), seguindo-se os que têm idade ≤ 30 anos (29,7%) e com idade >60 anos (20,8%) (tabela 1).

Quanto à residência, a amostra é maioritariamente do concelho de Viseu com 61,4%, seguido dos de fora do concelho, mas ainda assim pertencentes ao distrito com 26,7%. Apenas 11,9% são de outros distritos que não o de Viseu.

Já para a escolaridade, a maioria dos inquiridos têm ensino superior ou o 12º ano completo, com 34,7% cada um. Apenas 1% tem menos de quatro anos de escolaridade.

Relativamente à regularidade com que vão ao dentista, prevalecem os pacientes que o fazem uma vez por ano ou menos (58,4%), ou nunca (36,6%).

No que se refere ao motivo que os levaram a ser utentes da clínica, prevalecem os pacientes recomendados por amigos (32,7%), seguidos dos que se reportam aos preços das consultas e a confiança na instituição (25,7% e 13,9% respetivamente).

Quanto às consultas em que estão a ser seguidos, salientamos as de Dentisteria (21,8%), Periodontologia (17,8%), Prótese removível (15,8%) e Endodontia (12,9%). Apenas 6,9% frequentam consultas de Prótese fixa e 8,9% consultas de Oclusão. (tabela 1).

Tabela 1. Caracterização sociodemográfica dos participantes (N=101)

Variáveis	n	%				
Sexo						
Masculino	45	44,6				
Feminino	56	55,4				
Idade						
			Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
≤30	30	29,7				
31-45	31	30,7	19	78	43,91	17,10
46-60	19	18,8				
>60	21	20,8				
Residência						
Concelho de Viseu	62	61,4				
Fora do concelho, mas do distrito de Viseu	27	26,7				
Fora do distrito de Viseu	12	11,9				
Escolaridade						
Menos de 4 anos de estudo	1	1,0				
4º ano complete	7	6,9				
6º ano complete	10	9,9				
9º ano complete	13	12,9				
12º ano complete	35	34,7				
Ensino superior	35	34,7				
Com que regularidade vai ao dentista						
Mais de uma vez por ano	5	5,0				
Uma vez por ano ou menos	59	58,4				
Nunca	37	36,6				
O que o levou a tornar-se utente da clínica						
Recomendação de um amigo	33	32,7				
Preço das consultas	26	25,7				
Confiança na instituição	14	13,9				
Proximidade de casa	12	11,9				
Encaminhamento do médico/dentista	13	12,9				
Outra	3	3,0				
Em que consultas está a ser seguido						

Cirurgia	11	10,9	
Dentisteria	22	21,8	
Endodontia	13	12,9	
Medicina oral	11	10,9	Respostas
Periodontologia	18	17,8	múltiplas
Prótese fixa	7	6,9	
Prótese removível	16	15,8	
Oclusão	9	8,9	
Outra	2	2,0	

2.5 Variáveis em estudo

As variáveis em estudo são:

Variáveis independentes: idade, género, local de residência, nível de instrução, regularidade com que vai ao médico dentista, motivo da consulta, motivo que o levou a tornar-se utente da Clínica, e consulta(s) em que está a ser seguido no momento de preenchimento do questionário.

Variáveis dependentes: satisfação do utente, tendo em conta os seus itens e respetivas dimensões.

2.6 Instrumentos de recolha de dados

Para a recolha de dados optou-se pela aplicação do Questionário de Satisfação do Utente de Sá ⁽⁹⁾, com adaptações ao contexto do estudo. O questionário resultante desta adaptação é constituído por nove questões relativas às características sociodemográficas (idade, género, local de residência, nível de instrução) e específicas da consulta de Medicina Dentária da amostra (regularidade com que vai ao médico dentista, motivo da consulta, motivo que o levou a tornar-se utente da Clínica, consulta(s) que está a ser seguido à data do questionário), bem como uma escala de satisfação composta por 36 itens de resposta fechada numa escala tipo Likert com cinco opções de resposta, desde “discordo bastante” até “concordo bastante” (Anexo I). Os itens da escala dividem-se em seis dimensões referentes à satisfação dos serviços prestados pela Clínica, *locus* de estudo: obtenção de consulta, secretariado/receção, sala de espera, clínica, médico dentista e custo.

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, o que o levou a ser utente da clínica e consultas em que está a ser seguido. O mesmo instrumento de recolha de dados é de autoria de Sá ⁽⁹⁾, o qual contém questões que permitem caracterizar sociodemograficamente a amostra; e o questionário da satisfação do utente com a Medicina Dentária. Trata-se de uma escala de satisfação com por 37 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.

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 no muito bom, com valores mínimos e máximos a oscilarem entre 0,903 e 0,916, com um alfa global de 0,910, estando este valor acima do obtido pela autora da escala.

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/Estudante	133,05	0,525	0,906
Horário de consultas adequado	133,14	0,582	0,905
Facilidade de marcação por e-mail	133,19	0,381	0,908
Facilidade de marcação por telefone	133,00	0,510	0,906
Boa localização da clínica	132,90	0,558	0,906
Facilidade em ser atendido em caso de urgência	133,16	0,463	0,907
São simpáticos e atenciosos	133,08	0,571	0,905
Sabem esclarecer as minhas dúvidas	133,01	0,577	0,906
Horário de atendimento adequado	133,22	0,435	0,907
Respondem às chamadas/e-mails	133,01	0,563	0,906
Facilidade em contactar a receção da clínica	133,00	0,720	0,903
É confortável	133,38	0,602	0,905
É acolhedora	133,27	0,602	0,905
Tem atividades/ revistas/ TV para ajudar a passar o tempo enquanto espero	132,89	0,285	0,909

CARACTERIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DA CLÍNICA DENTÁRIA UNIVERSITÁRIA

Não estive muito tempo de espera na sala de espera	133,06	0,377	0,908
Tempo da consulta foi superior àquele esperado	133,80	0,078	0,916
A clínica dentária tem todos os equipamentos necessários para o atendimento	133,53	0,493	0,907
Tempo de espera para avaliação de testes/raio X foi demorado	134,40	0,197	0,916
O material utilizado é todo esterilizado e não corro risco de infeção cruzada	133,23	0,463	0,907
Sinto-me constrangido por ser atendido num gabinete aberto	134,27	0,037	0,915
Recomendaria os serviços da clínica	132,99	0,530	0,906
Foi impessoal e indiferente	133,50	0,205	0,911
Fui atendido por um Dentista pelo qual criei empatia	133,25	0,509	0,907
Soube escutar as suas queixas	133,02	0,477	0,907
Tem tempo para dialogar sobre as suas queixas e outros problemas de saúde	133,05	0,581	0,906
Tem conhecimento sobre os seus problemas de saúde / medicação	133,09	0,585	0,906
Examinou toda a cavidade oral e não apenas a queixa principal	133,05	0,570	0,906
Explicou-me o diagnostico e tratamento de forma clara	133,12	0,551	0,906
Apresentou outras opções de tratamento	133,12	0,450	0,907
Senti confiança no tratamento efetuado	133,10	0,582	0,906
O Médico explicou-me claramente os custos da consulta	133,04	0,576	0,906
Aconselhou-me sobre a minha higiene oral	133,08	0,557	0,906
Facilidade de acesso aos docentes/especialistas se necessário	133,23	0,587	0,905
Todos os tratamentos que tenho recebido têm resolvido a minha queixa principal	133,08	0,638	0,905
Custo dos serviços são elevados	133,21	0,289	0,910
O recibo discrimina os custos detalhadamente	133,02	0,391	0,908
A clínica apresenta métodos e formas de pagamento adequados	132,92	0,480	0,907
Coefficiente alpha Cronbach global	0,910		

2.7 Análise estatística

Após a recolha de dados, a informação obtida foi introduzida no *software* de análise estatística *Statiscal Package Social Science* (SPSS) versão 26. No tratamento dos dados, para além da análise descritiva, validou-se a fiabilidade da escala utilizada através do alfa de Cronbach e para comparar varáveis em estudo utilizaram-se os testes estatísticos inerentes à análise inferencia, não foi feita a validade para cada uma das dimensões, visto que a autora da escala já tinha feito a validação da escala e neste ponto não havia necessidade de ser feita novamente. Posto isto foi feita apenas a validação da escala de uma forma global. Assim, recorreu-se à estatística descritiva para calcular as frequências absolutas (n) e percentuais (%), algumas medidas de tendência central: medidas de dispersão: medidas de tendência central: Média (M); medidas de dispersão: Desvio padrão (\pm). Para o teste de normalidade

CARACTERIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DA CLÍNICA DENTÁRIA UNIVERSITÁRIA
utilizou-se o Kolmogorov-Smirnov.

Na escolha das técnicas estatísticas, nomeadamente dos testes, atendeu-se à natureza e características das variáveis envolvidas. Assim, para além da estatística descritiva, fez também uso da estatística inferencial: Teste de Kruskal-Wallis e Teste U de Mann-Whitney. Em todos os testes, os valores de significância considerados serão de 5%, $p < 0.05$.

2.8 Princípios éticos

Seguiram-se as normas de conduta próprias de um trabalho de investigação, o que implicou a providência das referidas diligências preliminares, para proteção do direito e da liberdade dos participantes. Assim, neste estudo foram respeitados 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.

A participação dos utentes foi voluntária e para o preenchimento dos questionários, foi realizada uma explicação sucinta sobre o objetivo e finalidade do estudo. Foi-lhes assegurada a confidencialidade sobre os dados obtidos e garantiada o anonimato.

Todos os dados foram codificados, impossibilitando a sua identificação com a fonte. Assegurou-se que estes procedimentos estavam em conformidade com a legislação nacional e da União Europeia (EU) em vigor (Lei n.º 58/2019, Diário da República n.º 151/2019, Série I de 2019-08-08; e Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados).

Foi solicitado um pedido de autorização para a aplicação do questionário à sua autora, com parecer favorável (Apêndice I).

III. 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 o custo, com uma média de $11,55 \pm 2,26$ (variação de 5-15), seguindo-se a satisfação em relação à obtenção de consulta, com uma média de $22,97 \pm 4,39$ (variação de 11-30). No geral, tendo em conta as variantes, os pacientes revelam satisfação em relação às 6 componentes.

Para ser obtido o valor médio ponderado foi feita a divisão da média de cada componente pelo seu respetivo número de perguntas no questionário que será nomeadamente, Obtenção Consulta 6, Secretariado 5, Sala Espera 4, Clínica 6, Médico Dentista 13 e Custo 3. Fazendo os cálculos obtém-se resultados como, Obtenção de consulta-3,83, secretariado-3,82, sala de espera-3,75, clinica-3,19, Médico Dentista-1,5, Custo-3,85. Posto isto, verifica-se novamente que a componente com maior grau de satisfação será o custo com 3,85 , seguido da obtenção de consulta com 3,83, numa escala utilizada de 1-5.

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	101	11	30	22,97	4,39
Secretariado		5	25	19,19	4,11
Sala de Espera		5	20	15,01	3,16
Clínica		12	26	19,19	2,97
Médico Dentista		26	65	48,99	8,35
Custo		5	15	11,55	2,26

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

Verifica-se que, na globalidade, são os homens os que se revelam mais satisfeitos com a Medicina Dentária, com exceção das componentes secretariado e médico dentista, onde pontuaram mais as mulheres. 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	Masculino	Feminino	UMW	p
	Ordenação Média	Ordenação Média	Ordenação Média		
Obtenção de Consulta		54,38	48,29	1108,000	0,297
Secretariado		49,48	52,22	1191,500	0,638
Sala de Espera		51,59	50,53	1233,500	0,855
Clínica		57,47	45,80	969,000	0,045
Médico Dentista		50,11	51,71	1220,000	0,784
Custo		51,88	50,29	1220,500	0,785

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, secretariado e sala de espera. No que se refere à componente clínica são os pacientes com mais idade (>60 anos) que pontuaram mais. Os pacientes na faixa etária dos 31-45 anos são os que manifestam mais satisfação face ao Médico Dentista; e os de 46-60 anos face aos custos. 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	31-45 anos	46-60 anos	>60 anos	X ²	p
	Ordenação Média	Ordenação Média	Ordenação Média	Ordenação Média			
Obtenção de Consulta		57,00	50,61	49,55	44,31	2,428	0,489
Secretariado		57,25	51,58	46,55	45,24	2,654	0,448
Sala de Espera		54,78	52,60	39,97	53,21	3,462	0,326
Clínica		44,50	52,79	47,47	60,83	4,302	0,231
Médico Dentista		50,82	52,85	52,21	47,43	,471	0,925
Custo		52,45	50,56	54,84	46,10	1,020	0,796

Apuraram-se valores de ordenação média mais elevados nos pacientes que nunca vão ao dentista em quase todas as componentes; com exceção para os custos, em que aqui revelam maior satisfação os pacientes que vão ao dentista mais de uma vez por ano. Contudo, existem diferenças estatisticamente significativas apenas para a componente “Sala de espera” com $p=0,044$ (tabela 6).

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

Regularidade que vai ao dentista	Mais de 1 x / ano	Menos 1 x / ano	Nunca	X ²	P
Satisfação do utente com a Medicina Dentária	Ordenação Média	Ordenação Média	Ordenação Média		
Obtenção de Consulta	48,40	48,05	56,05	1,754	0,416
Secretariado	35,80	50,40	54,01	1,780	0,411
Sala de Espera	36,20	46,58	60,04	6,245	0,044*
Clínica	40,40	49,66	54,57	1,348	0,510
Médico Dentista	40,30	49,19	55,32	1,701	0,427
Custo	75,60	46,53	54,80	5,655	0,059

Constataram-se valores de ordenação média mais elevados para os pacientes que são clientes da clínica por recomendação de um amigo face à maioria das componentes. Apenas a componente clínica é dominada em termos de satisfação pelos pacientes que foram encaminhados pelo médico; e a componente Médico Dentista pelos inquiridos que se repostam à confiança na instituição como o principal motivo. No entanto, não existem diferenças estatisticamente significativas entre os motivos de serem clientes da clínica ($p > 0,05$) (tabela 7).

Tabela 7. Teste de Kruskal-Wallis entre a satisfação do utente com a Medicina Dentária em função do motivo de ser cliente

Propósito da consulta	Recomendação	Preço	Confiança	Proximidade	Encaminhamento	Outro	X ²	p
Satisfação do utente com a Medicina Dentária	Ordenação Média	Ordenação Média	Ordenação Média	Ordenação Média	Ordenação Média	Ordenação Média		
Obtenção de Consulta	57,67	45,10	52,54	50,79	52,62	15,50	7,315	0,198
Secretariado	56,42	44,06	51,54	50,50	50,27	54,17	2,669	0,751
Sala de Espera	61,26	42,62	53,64	35,58	54,31	45,83	10,041	0,074
Clínica	50,23	53,12	53,82	41,54	55,85	44,83	2,060	0,841
Médico Dentista	54,27	53,67	54,46	34,88	48,15	52,50	4,601	0,466
Custo	57,92	47,73	50,25	48,58	47,92	29,67	4,091	0,536

IV. DISCUSSÃO

O presente estudo foi realizado numa amostra constituída por 101 utentes da Clínica Dentária Universitária da Universidade Católica Portuguesa - Centro Regional Viseu, sendo o seu perfil sociodemográfico maioritariamente do género feminino (55,4%), com média etária de $43,91 \pm 17,10$ anos, sendo mais representada a faixa etária dos 31-45 anos (30,7%), seguindo-se os que têm idade ≤ 30 anos (29,7%) e com idade > 60 anos (20,8%). Grande parte da amostra (61,4%) é residente no concelho de Viseu. Quanto à escolaridade, prevalecem os participantes com o ensino superior ou o 12º ano completo (34,7%). Um pouco mais de metade da amostra (58,4%) relatou que a regularidade com que vai ao dentista é de uma vez por ano. No que se refere ao motivo que os levaram a ser utentes da clínica *locus* de estudo, prevalecem os pacientes recomendados por amigos (32,7%), seguidos dos que se reportam aos preços das consultas e a confiança na instituição (25,7% e 13,9% respetivamente). Quanto às consultas em que estão a ser seguidos, prevalecem, por ordem decrescente: dentisteria (21,8%), periodontologia (17,8%), prótese removível (15,8%) e endodontia (12,9%), com apenas 6,9% a frequentarem consultas de prótese fixa e 8,9% as consultas de oclusão. Importa, desde já, referir que as visitas regulares aos dentistas são importantes para a manutenção de uma saúde oral ótima e para a melhoria da qualidade de vida, devendo iniciar-se em idades precoces. No estudo transversal de Alhareky e Nazir ⁽¹⁹⁾, com uma amostra de 449 pacientes com 6-11 anos de idade, a maioria (64,1%) visitou o dentista durante o último ano, 22,1% não efetuou nenhuma visita ao dentista durante o último ano e 8,3% nunca o fez. Entre os pacientes que visitaram o dentista, a dor foi o motivo mais comum de visitas dentárias (39,10%), seguida de *check-ups* dentários de rotina (18,60%). Na análise bivariada, a educação dos pais, o rendimento familiar mensal, higiene oral diária, ausência de cárie e de dor, nenhum consumo de bebidas e alimentos açucarados refrigerantes foram significativamente associados à visita de rotina ao dentista. Contudo, o modelo de regressão logística final mostrou que as mães com o ensino superior, sem dores de dentes ou desconforto, que escovavam uma ou duas vezes por dia os dentes e sem consumo de refrigerantes foram preditores significativos de visitas de rotina ao dentista. Assim sendo, importa salientar a importância de se dotar as pessoas com mais literacia em saúde oral, para que possam compreender que esta é parte integrante da saúde sistémica e que as doenças orais afetam a saúde geral e o bem-estar ao longo da vida.

As evidências científicas mostram uma relação robusta entre as doenças periodontais e as doenças sistémicas e os mediadores inflamatórios desempenham um papel importante nesta ligação oral-sistémica ^(19, 20). Os padrões de assistência ao nível da saúde oral refletem a capacidade de acesso aos serviços de saúde oral e podem ajudar a prevenir muitas doenças orais. As visitas regulares aos dentistas são importantes para a manutenção de uma saúde oral ótima e para a melhoria da qualidade de vida e contribuem para a saúde geral e para o bem-estar. Além disso, os padrões de visitas regulares ao dentista, desde a infância, estão associados a resultados positivos na saúde oral e à melhoria da qualidade de vida relacionada com a saúde oral na vida adulta ⁽²¹⁾. Uma meta-análise mostrou que as visitas ao dentista estão significativamente associadas a um risco reduzido de periodontite. Inversamente, a sua falta é um indicador de necessidades de saúde oral não satisfeitas ⁽²²⁾.

Os dados apurados no presente estudo indicam um grau de satisfação mais elevado para a componente custo, com uma média de , 11,55±2,26 (variação de 5-15), seguindo-se a satisfação em relação à obtenção de consulta, com uma média de 22,97±4,39 (variação de 11-30). No geral, tendo em conta as variantes, os pacientes revelam satisfação em relação às seis componentes. No estudo de Ali ⁽²³⁾, os pacientes da sua amostra ficaram, em geral, satisfeitos com o atendimento na clínica de Medicina Dentária, mas foram observadas diferenças. A maior satisfação foi, contrariamente ao presente estudo, em relação ao desempenho do Médico Dentista, seguida pelos serviços dos assistentes e a menor satisfação com a aparência física e acessibilidade da clínica de Medicina Dentária. As mulheres participantes com o ensino secundário e mais jovens ficaram mais satisfeitos com o Médico Dentista e com a clínica propriamente dita. A análise de regressão revelou que o coeficiente de determinação era de 40,4%. A satisfação dos pacientes com o desempenho dos Médicos Dentistas explicou 42,6% da satisfação global, enquanto a sua satisfação com o ambiente clínico explicou 31,5% da satisfação global. Apesar de, no presente estudo, não se terem registado diferenças estatisticamente significativas em relação à idade, constatou-se que foram os homens os que se revelam mais satisfeitos com a Medicina Dentária, com exceção das componentes secretariado e Médico Dentista, onde pontuaram mais as mulheres. No

entanto, há a salientar que a avaliação da satisfação é muito subjetiva, variando de acordo com as características sociodemográficas e clínicas dos pacientes, o que não permite fazer extrapolação dos dados a outras amostras.

Aferiu-se que, na amostra em estudo, a variável 'regularidade com que vai ao dentista' interferiu estatisticamente no nível de satisfação dos pacientes, com valores de ordenação média mais elevados a recaírem naqueles que nunca vão ao dentista em quase todas as componentes, com exceção para os custos, onde revelam maior satisfação os pacientes que vão ao dentista mais de uma vez por ano. Porém, apenas com relevância estatística para a componente "Sala de espera" ($p=0,044$). Luo et al. (2018), com uma amostra de 30 pacientes que participaram numa análise temática de dados de quatro *focus groups*, extraíram seis temas do conteúdo em relação à sua satisfação face aos serviços de saúde oral prestados numa clínica de Medicina Dentária: (i) atitude dos profissionais, (ii) custo, (iii) conveniência, (iv) gestão da dor, (v) qualidade, e (vi) a perceção da necessidade dos pacientes de prevenção de doenças orais. Os participantes revelaram um nível de satisfação elevado face aos referidos temas, com maior destaque para aqueles que iam regularmente ao dentista, os quais evidenciaram mais a atitude dos profissionais, a conveniência dos serviços de emergência, a facilidade de marcação de consultas e a duração do tratamento. Foram também expressas considerações sobre as competências profissionais do Médico Dentista, o controlo de infeções associadas aos cuidados de saúde oral e a transmissão de conhecimentos sobre a prevenção de doenças orais.

Face aos resultados obtidos, refere-se que a satisfação do paciente é crucial na avaliação da qualidade geral dos cuidados de saúde oral e, por conseguinte, para a melhoria dos cuidados e serviços prestados.

V. CONCLUSÕES

O presente trabalho permitiu dar avaliar a satisfação de 101 utentes da Clínica Dentária Universitária da Universidade Católica Portuguesa - Centro Regional Viseu. Assim, concluiu-se:

- um grau de satisfação mais elevado para a componente custo e para a obtenção de consulta;

- no geral, tendo em conta as variantes, os pacientes revelam satisfação em relação à obtenção de consulta, secretariado, sala de espera, clínica, Médico Dentista e custo;

- a existência de diferenças estatisticamente significativas para a componente “Sala de espera” ($p=0,044$), tendo sido os pacientes que nunca vão ao dentista que revelaram níveis de satisfação mais elevados em quase todas as componentes, excetuando em relação aos custos, onde revelam maior satisfação os pacientes que vão ao dentista mais de uma vez por ano.

Mesmo obtendo-se resultados que apontam para um nível de satisfação elevado por parte dos participantes, considera-se que não se pode fazer uma extrapolação dos mesmos a outras amostras com as mesmas características. Como tal, sugere-se a replicação deste estudo com um grupo amostra maior. Por outro lado, é importante fazer-se uma avaliação periódica da satisfação dos utentes da Clínica Dentária *locus* de estudo, tendo em conta que a avaliação dos serviços de saúde na perspetiva do seu utilizador, para além de compreender a participação social nos processos de planeamento e de decisão, possibilita a identificação de problemas e a obtenção de informações do ponto de vista daqueles a quem o serviço se destina. No domínio da saúde oral, a satisfação dos pacientes tem sido uma medida amplamente utilizada nos estudos sobre a qualidade dos cuidados prestados. No entanto, há a salvaguardar que a satisfação é subjetiva, tendo implícitos fatores relacionados com o perfil sociodemográfico dos pacientes, os fatores associados à organização do serviço, as infraestruturas, a gestão, o acesso, a continuidade dos cuidados e a relação entre o Médico Dentista e o paciente.

VI. BIBLIOGRAFIA

1. Luo J, Liu P P, Wong M. Patients' satisfaction with dental care: a qualitative study to develop a satisfaction instrument. *BMC oral health*. 2018; 18(1), 15. <https://doi.org/10.1186/s12903-018-0477-7>
2. Yong AJ, Mohamad N, Saddki N, Ahmad WMAW, Alam MK. Patient satisfaction towards dentist-patient interaction among patients attending outpatient dental clinic hospital Universiti Sains Malaysia. *Pesqui Bras Odontopediatria Clín Integr*. 2021; 21, e0123. <https://doi.org/10.1590/pboci.2021.041>
3. Prakash B. Patient satisfaction. *J Cutan Aesthet Surg*. 2010; 3(3), 151-5. <https://doi.org/10.4103/0974-2077.74491>
3. Madhulatha G, Manasa P, Jaya Krishna B, Harshavardhan T. Evaluation of contentedness of patients over the services provided by comprehensive oral health care system. *Int J Curr Res*. 2017; 9(9). 57674-7
4. Amaral JHL, Vasconcelos R, Gomes VE, Werneck MAF, Gaspar GS, Lopes AL, Pinheiro EL, Ferreira RC. User satisfaction with the secondary dental care services: Is there an association between structure and work process? *Community Dent Oral Epidemiol*. 2022; 50, 27–37. DOI: 10.1111/cdoe.12716
5. Skaret E, Berg E, Raadal M, Kvale G. Factors related to satisfaction with dental care among 23-year olds in Norway. *Community Dent Oral Epidemiol* 2005; 33(2), 150-7. <https://doi.org/10.1111/j.1600-0528.2004.00208.x>
6. John J, Yatim FM, Mani SA. Measuring service quality of public dental health care facilities in Kelantan, Malaysia. *Asia-Pac J Public Health* 2011; 23(5), 742-53. <https://doi.org/10.1177/1010539509357341>
7. Ha JF, Longnecker N. Doctor-patient communication: a review. *Ochsner J* 2010; 10(1), 38-43.
8. Krut AG, Horachuk VV. Patients' satisfaction with dental care (on the results of sociological research). *Wiad Lek*. 2021;74 (3 cz 2), 674-677. PMID: 33843633.
9. Sá C M. Satisfação do doente na clínica universitária da Faculdade de Medicina Dentária da Universidade de Lisboa. (Dissertação de Mestrado). Universidade de Lisboa. 2017. Acedido em

https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/29944/1/ulfmd08395_tm_Carolina_S%C3%A1.pdf

10. 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. 2021; vol. 3, 1, 673-683 jan./feb. 2020. ISSN 2595-6825
11. Lima AGM de O, Fauth S, Brito EHS de, Marques PLP. Avaliação dos usuários sobre o funcionamento de uma clínica odontológica universitária. *Revista Da ABENO*. 2021; 21(1), 1152. <https://doi.org/10.30979/revabeno.v21i1.1152>
12. Nascimento A, Silva HN, Fonseca de Brito OF, Barreira A. Satisfação dos usuários atendidos na Clínica Integral de Odontologia da Universidade Federal de Pernambuco e fatores associados. *Revista Da Faculdade De Odontologia – UPF*. 2020; 25(1), 66-73. <https://doi.org/10.5335/rfo.v25i1.10639>
13. Amporfro DA, Boah M, Yingqi S et al. Patients satisfaction with healthcare delivery in Ghana. *BMC Health Serv Res*. 2021; 21, 722 <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06717-5>
14. Decreto-Lei n.º 163/2006, de 22 de maio *Diário da República*, 1.^a série — N.º 152 — 8 de Agosto de 2006
15. A Portaria n.º 268/2010, de 12 de maio *Diário da República*, 1.a série—N.o 92— 12 de Maio de 2010
16. 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
17. 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
18. O Regulamento nº 86/2016, de 27 de janeiro *Diário da República*, 2.a série — N.o 18 — 27 de janeiro de 2016
19. Alhareky M, Nazir MA. Dental Visits and Predictors of Regular Attendance Among Female Schoolchildren in Dammam, Saudi Arabia. *Clin Cosmet Investing Dent*.

2021;13:97-104

<https://doi.org/10.2147/CCIDE.S300108>

20. Isola G, Polizzi A, Alibrandi A, Williams RC, Leonardi R. Independent impact of periodontitis and cardiovascular disease on elevated soluble urokinase-type plasminogen activator receptor (suPAR) levels. *J Periodontol.* 2020. doi:10.1002/JPER.20-0242
21. John JR, Mannan H, Nargundkar S, et al. Predictors of dental visits among primary school children in the rural Australian community of Lithgow. *BMC Health Serv Res.* 2017;17(1):264. doi:10.1186/s12913-017-2232-1
22. Lertpimonchai A, Rattanasiri S, Arj-Ong Vallibhakara S, Attia J, Thakkinstian A. The association between oral hygiene and periodontitis: a systematic review and meta-analysis. *Int Dent J.* 2017;67 (6):332–343. doi:10.1111/idj.12317
23. Ali DA. Patient satisfaction in Dental Healthcare Centers. *Eur J Dent.* 2016;10(3):309-314. doi:10.4103/1305-7456.184147
24. Luo, J.Y.N., Liu, P.P. & Wong, M.C.M. Patients' satisfaction with dental care: a qualitative study to develop a satisfaction instrument. *BMC Oral Health* 18, 15 (2018). <https://doi.org/10.1186/s12903-018-0477-7>
25. Akbar FH, Pasiga B. Patient Satisfaction Level with Health Care Quality at Dental Hospital of Hasanuddin University. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research (ASSEHR)*, volume 127 8th International Conference of Asian Association of Indigenous and Cultural Psychology (ICAAIP); 2017, 253-268. Doi <https://doi.org/10.2991/icaaip-17.2018.59>

VII. APÊNDICES

Apêndice 1: Pedido de autorização à autora da Escala



Apêndice 2: Questionário

1. **Idade (anos):** _____
2. **Local de residência:** _____
3. **Sexo:** Masculino Feminino
4. **Nível de instrução:** (Assinale apenas uma opção)
 - Superior (bacharelato, licenciatura, mestrado ou doutoramento)
 - 12º ano completo
 - 9º ano completo
 - 6º ano completo
 - 4º ano completo
 - Menos de 4 anos de estudo
 - Sem instrução
5. **Com que regularidade vai ao médico dentista?** (Assinale apenas uma opção)
 - Mais que uma vez por ano
 - Menos que uma vez por ano
 - Nunca fui
6. **Qual é o motivo da sua consulta?** (Assinale apenas uma opção)
 - Destartarização (limpeza)
 - Prótese fixa
 - Prótese removível
 - Desvitalização
 - Restauração
 - Dor muscular/articular
 - Cirurgia
 - Outro. Qual? _____
7. **O que o levou a tornar-se utente da Clínica?** (Assinale apenas o principal motivo)
 - Recomendação de um amigo
 - Preço das consultas
 - Confiança na instituição

CARACTERIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DA CLÍNICA DENTÁRIA UNIVERSITÁRIA

- Proximidade de casa
- Encaminhamento do médico/médico dentista
- Outro. Qual? _____

8. Neste momento, em que consulta(s) está a ser seguido? (Pode assinalar mais que uma opção)

- Periodontologia
- Prótese fixa
- Prótese removível
- Endodontia
- Dentisteria
- Oclusão
- Cirurgia
- Outro. Qual? _____

CARACTERIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DA CLÍNICA DENTÁRIA UNIVERSITÁRIA

POR FAVOR COLOQUE UMA CRUZ, INDICANDO A SUA CONCORDÂNCIA RELATIVAMENTE À AFIRMAÇÃO FEITA.

Obtenção de consulta:	Discordo bastante	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo bastante
Facilidade em ser visto por um estudante					
Horário de consultas adequado					
Facilidade de marcação por <i>e-mail</i>					
Facilidade de marcação por telefone					
Boa localização da clínica					
Facilidade em ser atendido em caso de urgência					
Secretariado/Recepção:	Discordo bastante	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo bastante
São simpáticos e atenciosos					
Sabem esclarecer as minhas dúvidas					
Horário de atendimento adequado					
Respondem às chamadas/ <i>e-mails</i>					
Facilidade em contactar a recepção da clínica					
Sala de Espera:	Discordo bastante	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo bastante
É confortável					
É acolhedora					
Tem atividades/ revistas/ TV para ajudar a passar o tempo enquanto espero					
Não estive muito tempo na sala de espera					

CARACTERIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DA CLÍNICA DENTÁRIA UNIVERSITÁRIA

Clínica:	Discordo bastante	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo bastante
Tempo da consulta foi superior ao esperado					
A clínica dentária tem todos os equipamentos necessários para o atendimento					
Existe um grande tempo de espera para fazer testes/radiografias					
O material utilizado é todo esterilizado e não como risco de infeção cruzada					
Sinto-me constrangido por ser atendido num gabinete aberto					
Recomendaria os serviços da Clínica					
Médico Dentista:	Discordo bastante	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo bastante
Foi impessoal e indiferente					
Fui atendido por um Médico Dentista pelo qual criei empatia					
Soube escutar as minhas queixas					
Tem tempo para falar sobre as minhas queixas e outros problemas de saúde					
Tem conhecimento sobre os meus problemas de saúde/medicação					
Examinou toda a cavidade oral e não apenas a queixa principal					
Explicou-me o diagnóstico e tratamento de forma clara					
Apresentou outras opções de tratamento					
Senti confiança no tratamento efetuado					
Explicou-me claramente os custos da consulta/tratamentos					
Aconselhou-me sobre a minha higiene oral					
Facilidade de acesso aos docentes/especialistas se necessário					
Todos os tratamentos que tenho recebido têm resolvido a minha queixa principal					
Custo:	Discordo bastante	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo bastante
Custo dos serviços são elevados					
O recibo discrimina os custos detalhadamente					
A clínica apresenta métodos e formas de pagamento adequados					