

QUALIDADE DO CUIDADO NO ACOMPANHAMENTO DE IMPLANTES DENTÁRIOS

Janyara Cristina Amaral (PIBIC/AF/IS), Heloíse Silva Coltro, Maurício Guimarães Araújo, Flávia Martins Matarazzo (Orientadora), e-mail: fmmartins@uem.br.

Universidade Estadual de Maringá/ Centro de Ciências da Saúde/ Maringá, PR.

Odontologia, Periodontia.

Palavras-chave: Satisfação do paciente, Garantia da qualidade dos cuidados de saúde, Implante dentário.

Resumo:

Pesquisas de satisfação são importantes ferramentas para avaliar e determinar a qualidade do serviço, através do julgamento do usuário, e constitui, na literatura de saúde, um indicador da qualidade do cuidado. O Grupo de Pesquisa em Periodontia e Implantes da Universidade Estadual de Maringá presta este serviço de acompanhamento a portadores de implantes, contribuindo para a manutenção da saúde peri-implantar dos pacientes assistidos. Desse modo, este trabalho objetiva apresentar uma pesquisa de satisfação com pacientes atendidos pela Clínica Odontológica da Universidade Estadual de Maringá (COD/UEM) em relação ao atendimento recebido durante a terapia de manutenção de implantes. Este estudo consiste de uma análise descritiva quantitativa e qualitativa com 30 indivíduos atendidos pela COD/UEM que estão em terapia periodontal de suporte. Para tanto, foi enviado um formulário eletrônico (Google Forms) aplicado via Whatsapp que apresentava duas questões, uma fechada e uma aberta. Dos pacientes atendidos, 90% (27) responderam a pesquisa. Observou-se que 81,5% (22) dos pacientes estão muito satisfeitos, enquanto 11,1% (3) se encontram satisfeitos e 7,4% (2) muito insatisfeitos. Além disso, 29,6% (8) das respostas estavam relacionadas à sugestões, referentes a horários de atendimentos e orientações pertinentes à saúde bucal e 7% (2) relacionadas a críticas, tocantes a manutenção dos equipamentos. Com base nos resultados obtidos até o momento, observa-se que a maior parte demonstrou grande satisfação com os atendimentos. Os resultados alcançados serão úteis para uma melhor estratégia de atendimento.

Introdução

Pesquisas de satisfação relacionadas ao atendimento recebido pelo indivíduo, são consideradas na literatura de saúde como um indicador de qualidade do cuidado. Desse modo, essa estratégia visa identificar o julgamento do usuário acerca do serviço prestado, sendo importante para que os prestadores de serviço conheçam as necessidades dos usuários e busquem atendê-las (ARAÚJO, 2003), o que contribui para uma melhor qualidade do serviço, pois apontam questões que interferem diretamente na qualidade dos serviços.

O uso de implantes dentários, tem ganhado cada vez mais popularidade, no entanto, algumas complicações podem ser encontradas circundando os implantes, sendo

elas a peri-implantite e a mucosite peri-implantar (ALBREKTSSON et al., 1994). Para garantir o sucesso da terapia, prevenindo a ocorrência de falhas biológicas peri-implantares é imprescindível que os pacientes submetidos à terapia implantar sejam acompanhados por um programa de manutenção subsequente. Os indivíduos com boa aderência aos programas de manutenção apresentam melhores parâmetros peri-implantares, como por exemplo menor perda óssea marginal (FRISCH et al., 2019). Este programa de manutenção à implantes dentários compõe parte do serviço prestado pelo Grupo de Pesquisa em Periodontia e Implantes da Universidade Estadual de Maringá, de forma não paga e ofertado por meio do Programa de Pós-Graduação do Departamento de Odontologia (PGO-DOD/UEM), sendo de extrema importância para os usuários assistidos pelo programa, uma vez que, regularmente, os implantes são avaliados e as instruções de higiene oral são reforçadas ao indivíduo.

Dado que a satisfação do usuário interfere na adesão do paciente ao tratamento e também na criação de vínculos (SAEZ et al., 2019), torna-se imprescindível a aplicação de uma pesquisa de satisfação aos indivíduos assistidos pelo grupo de pesquisa, quanto ao atendimento recebido. De acordo com Donabedian (1988), a avaliação da qualidade dos serviços deve ser pautada em três pontos: estrutura, processo e resultados e além disso, as medições acerca da satisfação devem se dar de forma possível de se quantificar, ou em forma de escala.

À luz do exposto, este estudo tem por objetivo realizar uma pesquisa de satisfação aos portadores de implantes dentários acompanhados pelo Grupo de Pesquisa em Periodontia e Implantodontia da Universidade Estadual de Maringá, através da aplicação de um questionário eletrônico pela plataforma Google Forms.

Materiais e Métodos

Este estudo consiste em uma pesquisa de satisfação de indivíduos que participam do projeto de pesquisa número 5498/2019 “Busca por novos biomarcadores para o diagnóstico das doenças peri-implantares utilizando abordagens proteômicas”.

Pacientes com um ou mais implantes dentários com pelo menos 10 anos em função, atendidos na Clínica Odontológica da Universidade Estadual de Maringá (COD/UEM), a partir de 2010 (consulta inicial-baseline), para avaliação dos seus implantes dentários, foram incluídos neste estudo. O estudo foi realizado seguindo os critérios estabelecidos pela Declaração de Helsinque e pelas declarações do STROBE para relato de estudos observacionais.

O protocolo foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da Universidade Estadual de Maringá (CAAE 44587921.2.0000.0104) e foi aprovado.

Resultados e Discussão

No período de 01/09/2021 a 01/08/2022 trinta pacientes foram selecionados para iniciar a terapia de manutenção dos implantes na pesquisa, desses, vinte e sete responderam o formulário eletrônico (Google Forms) intitulado como “Pesquisa de satisfação” aplicado via aplicativo Whatsapp. Apresentando uma taxa de resposta de 90%. A primeira questão do formulário “Você se sentiu satisfeito com o

atendimento?” Com resposta fechada (muito satisfeito; satisfeito; nem insatisfeito, nem satisfeito; insatisfeito; muito insatisfeito), obteve como resultado 81,5% (22) dos pacientes muito satisfeitos, enquanto 11,1% (3) sentem-se satisfeitos e 7,4% (2) muito insatisfeitos. Já a segunda questão “Deixe suas críticas e sugestões”, com resposta aberta, foi analisada pelo método de análise de conteúdo preconizado por Bardin e apresentou 29,6% (8) das respostas relacionadas à sugestões, referentes a horários de atendimentos e orientações pertinentes à saúde bucal e 7% (2) relacionadas a críticas, tocantes a manutenção dos equipamentos. Dezesete respostas não estavam relacionadas à críticas e sugestões, sendo a maioria de elogios (11), que referiam-se a ao atendimento da equipe, seguido de nenhuma crítica ou sugestão (4) e dúvidas (2), sobre horários e agendamentos.

Pesquisa de satisfação

Você se sentiu satisfeito com o atendimento?

27 respostas

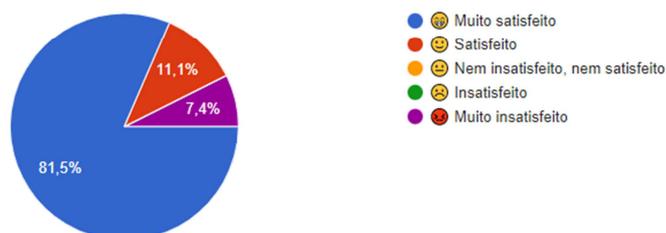


Figura 1 – Questão fechada “Você se sentiu satisfeito com o atendimento?”, com os resultados obtidos

Conclusões

Até o presente momento, os resultados obtidos com a pesquisa são satisfatórios, já que a maior parte (81,5%) encontram-se muito satisfeitos. As respostas obtidas com a segunda questão serão importantes ferramentas para melhoria do andamento dos atendimentos realizados na pesquisa.

Agradecimentos

Ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), à Fundação Araucária e à Universidade Estadual de Maringá pela concessão de bolsa de Iniciação Científica (no 2912/2020).

Referências

ALBREKTSSON, T. et al. Osseointegrated Titanium Implants: requirements for ensuring a long-lasting, direct bone-to-implant anchorage in man. **Acta**

Orthopaedica Scandinavica, [S.L.], v. 52, n. 2, p. 155-170, jan. 1981. Informa UK Limited.

ARAUJO, Izamir Carnevali de. **Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos na clínica integrada do curso de odontologia da Universidade Federal do Pará**. 2003. Dissertação (Mestrado em Clínica Integrada) - Faculdade de Odontologia, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003.

DONABEDIAN, A. The Quality of Care. **Jama**, [S.L.], v. 260, n. 12, p. 1743, 23 set.1988. American Medical Association (AMA).

FRISCH, E. et al. Impact of supportive implant therapy on peri-implant diseases: a retrospective 7 : year study. **Journal Of Clinical Periodontology**, [S.L.], v. 47, n. 1, p. 101-109, 6 nov. 2019. Wiley.

SAEZ, M.O; FACCHINI, L.A; TOMASI, E. Avaliação da satisfação de usuários da Atenção Básica portadores de hipertensão e diabetes. **Aps em Revista**, [S.L.], v. 1, n. 3, p. 206-221, 7 dez. 2019. Lepidus Tecnologia.