



Pesquisa

Satisfação dos Usuários com os Serviços Públicos Odontológicos: comparando QASSaB e instrumento do PMAQ-CEO

Users Satisfaction with Public Dental Services: comparing QASSaB and PMAQ-CEO instrument

Thaynná Barboza Bezerra de Lima¹; Wilton Wilney Nascimento Padilha²

¹Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Odontologia da UFPB, João Pessoa, PB, Brasil.

²Professor do Programa de Pós-Graduação em Odontologia da UFPB, João Pessoa, PB, Brasil.

Autor e endereço para correspondência:

Thaynná Barboza Bezerra de Lima, Programa de Pós-Graduação em Odontologia, UFPB – Universidade Federal da Paraíba, Cidade Universitária, S/N, Castelo Branco III, João Pessoa – PB, 58051-085, thaynna_bbl@hotmail.com.

Resumo

Introdução: Satisfação do paciente é uma das dimensões envolvidas no cuidado ao usuário dos serviços de saúde. Porém ainda é pouco avaliada. Pode ser entendida como uma relação entre percepção e expectativa, ou seja, o que o paciente “viu” e o que ele esperava “ver”. **Objetivo:** Comparar as dimensões presentes nos questionários mais utilizados em estudos de satisfação (QASSaB) e as dimensões existentes no instrumento de satisfação do PMAQ-CEO. **Metodologia:** Trata-se de um estudo comparativo e descritivo entre as dimensões do QASSaB e do PMAQ-CEO. **Resultados:** Foram analisados princípios importantes para o funcionamento do serviço público odontológico, sendo eles: justiça, beneficência, acolhimento, eficiência, eficácia, equidade e aceitabilidade. O Instrumento do PMAQ-CEO não abrange a totalidade destes princípios. O QASSaB abrange, mas muitas vezes, só com um questionamento, o que se torna impreciso. **Conclusão:** Nos dois questionários analisados não existem dimensões iguais, existem algumas questões semelhantes. O QASSaB é o que abrange maior quantidade de perguntas relacionadas a princípios importantes para o serviço.

Descritores: Satisfação do Paciente. Qualidade de Vida. Sistema Único de Saúde.



Abstract

Introduction: Patient satisfaction is one of the dimensions involved in the care of the health services user. But it is still poorly evaluated. It can be understood as a relation between perception and expectation, that is, what the patient "saw" and what he hoped to "see". **Objective:** To compare the dimensions present in the most used questionnaires in satisfaction studies (QASSaB) and the existing dimensions in the PMAQ-CEO satisfaction instrument. **Methodology:** This is a comparative and descriptive study between the dimensions of the QASSaB and the PMAQ-CEO. **Results:** Important principles for the functioning of the public dental service were analyzed, such as: justice, beneficence, reception, efficiency, effectiveness, fairness and acceptability. The PMAQ-CEO Instrument does not cover all of these principles. The QASSaB covers, but often only with a questioning, which becomes minimal. **Conclusion:** In the two questionnaires analyzed there are no equal dimensions, there are some similar questions. The QASSaB is the one that covers a greater amount of questions related to principles.

Key-words: Patient Satisfaction. Quality of Life. Unified Health System.

Introdução

A Constituição de 1988 define a Saúde como direito de todos e dever do Estado, ou seja, a partir deste documento o SUS deveria oferecer um serviço de qualidade para a população, organizando suas diretrizes para tornar o usuário satisfeito com o serviço recebido¹. Satisfação do paciente é uma das dimensões envolvidas no cuidado ao usuário dos serviços de saúde. Porém ainda é pouco avaliada². Pode ser entendida como uma relação entre percepção e expectativa, ou seja, o que o paciente "viu" e o que ele esperava "ver"³.

É importante que o usuário deixe de ser um sujeito passivo, e participe da análise do serviço utilizado por ele, para que assim o resultado do estudo seja o mais real possível⁴. É de extrema importância a realização de estudos de satisfação, sob a ótica do usuário, porém existe uma carência de instrumentos validados para serem usados nestas pesquisas, principalmente no âmbito da Odontologia. Nesta área, a maioria dos estudos são realizados na atenção básica, e em minoria na atenção secundária⁵.

Os instrumentos utilizados para estudos de avaliação da qualidade dos serviços devem avaliar, principalmente, aspectos não clínicos, que contam bastante na avaliação do serviço por parte do usuário, são eles: cordialidade e presteza no atendimento, segurança do profissional, organização e beleza do ambiente, informações e explicações fornecidas e qualidade das informações³.



Um dos instrumentos validados mais utilizados em pesquisa de satisfação é o Questionário de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Saúde Bucal (QASSaB), este instrumento foi validado em uma tese de doutorado, visando a uniformidade de instrumentos para estudos deste tipo, e foi baseado na proposta de Avaliação de Qualidade proposto por Donabedian³. O Programa de Melhoria do Acesso e da Qualidade (PMAQ), tanto o da Atenção Básica (PMAQ-AB) quanto o do Centro de Especialidades Odontológicas (PMAQ-CEO), possui um modelo de avaliação externa, que dentre os questionários, existe um que avalia a satisfação do usuário com o serviço. Pois, estudar satisfação faz parte das relações interpessoais no âmbito dos serviços de saúde, fortalecendo assim, a participação da comunidade nos processos de planejamento e avaliação dos serviços⁶.

O QASSaB abrange 10 dimensões, são elas: Disponibilidade dos Serviços, Resolutividade, Ambiente Físico do Serviço – Limpeza, Relações Humanas (Relações com Profissionais de Saúde), Relações Humanas (Relação Dentista/Paciente), Qualidade Técnico-Científica dos Equipamentos, Eficiência, Eficácia, Equidade e Aceitabilidade. O Instrumento do PMAQ-CEO com relação à satisfação apresenta as dimensões: Acesso aos Serviços do CEO, Marcação de Consultas neste CEO, Acolhimento, Atendimento, Vínculo e Responsabilização, Prótese Dentária, Insumos, Equipamentos e Ambiência. São poucos os estudos, na literatura, de comparação de questionários de satisfação com os serviços odontológicos.

Sendo assim, o objetivo deste estudo é comparar as dimensões presentes nos questionários mais utilizado em estudos de satisfação (QASSaB) e as dimensões existentes no instrumento de satisfação do PMAQ-CEO.

Metodologia

Trata-se de um estudo comparativo e descritivo entre as dimensões do QASSaB e do PMAQ-CEO. Todas as questões de cada instrumento foram tabuladas no programa Excel e comparadas. Foram analisadas as perguntas iguais, as dimensões que coincidiam e as perguntas diferentes presentes em cada uma. Além, da importância de cada dimensão presente em ambos os questionários.

A comparação foi feita através de princípios considerados importantes para o atendimento ao usuário, são eles: justiça, beneficência, acolhimento, eficiência, eficácia, equidade e aceitabilidade.



Resultados

Foram descritos e comparados os princípios existentes no QASSaB e no PMAQ-CEO (Quadro 1). Alguns se assemelham nos dois questionários, enquanto outros princípios não estão presentes no PMAQ-CEO.

Quadro 1. Descrição dos Princípios presentes no QASSaB e PMAQ-CEO		
Princípios	QASSaB	PMAQ-CEO
Justiça	Dimensão "Disponibilidade dos Serviços" (3 questões)	Presente (1 questão – Dimensão Acesso aos Serviços do CEO)
Beneficência	Dimensão "Resolutividade" (3 questões)	Presente (1 questão – Dimensão Marcação de Consultas no CEO)
Acolhimento	Dimensão "Relações Humanas" (5 questões)	Presente (1 questão – Dimensão Acolhimento)
Eficiência	Dimensão "Eficiência" (1 questão)	Ausente
Eficácia	Dimensão "Eficácia" (1 questão)	Ausente
Equidade	Dimensão "Equidade" (1 questão)	Ausente
Aceitabilidade	Dimensão "Aceitabilidade" (2 questões)	Presente (2 questões, mesma quantidade de QASSaB – Dimensão Vínculo e Responsabilização)

*PMAQ-CEO (Programa de Melhoria do Acesso e da Qualidade dos Centros de Especialidades Odontológicas); QASSaB- Questionário de Avaliação da Satisfação dos Usuários com os Serviços de Saúde Bucal

Discussão

Justiça é a particularidade do que é justo e correto, como o respeito à igualdade de todos os cidadãos. Em Saúde, a justiça está relacionada à equidade na distribuição de bens e de benefícios na área de saúde⁷. No Instrumento do QASSaB há uma dimensão que representa este princípio, a dimensão "Disponibilidade dos Serviços", possui 3 questões e se preocupa em saber se o paciente obteve vaga no serviço facilmente, o tempo de marcação entre uma consulta e outra, e o tempo de espera para ser atendido. No Instrumento do PMAQ-CEO existe uma questão que se pode dizer condizente com este princípio ("Quanto tempo o Senhor esperou para iniciar o tratamento neste CEO?"), presente na Dimensão "Marcação de Consultas neste CEO".

Beneficência é considerado o comportamento da pessoa que busca ajudar ou fazer bem ao próximo. Na área da Saúde ocupa-se da busca do bem-estar do paciente, evitando danos na



medida do possível⁷. Com relação a este princípio, o QASSaB possui a dimensão “Resolutividade” com 3 perguntas que pergunta se o problema do paciente foi resolvido e se ele está satisfeito com a aparência dos dentes tratados. O Instrumento do PMAQ-CEO aborda na dimensão “Marcação de Consultas”, uma questão sobre este aspecto (Quanto ao problema que levou o Senhor a ser atendido neste CEO, classificaria como).

Acolhimento é uma diretriz da Política Nacional de Humanização (PNH), que não tem local nem hora certa para acontecer, nem um profissional específico para fazê-lo: faz parte de todos os encontros do serviço de saúde. É a humanização do atendimento, isto é, das relações entre trabalhadores e serviços de saúde com seus usuários⁸. É um fator importante na busca pela satisfação do usuário com o serviço, já que é papel da ESF promover a humanização com os usuários, estimulando assim o reconhecimento de saúde como questão de cidadania⁹. O QASSaB em suas dimensões referentes às Relações Humanas (Profissionais de Saúde/Cirurgião-Dentista) aborda 5 questões que se relacionam com o princípio citado, pois procura saber a atenção que os profissionais disponibilizaram ao paciente durante o atendimento. O Instrumento do PMAQ-CEO aborda uma questão na dimensão “Acolhimento” (“De zero a dez, qual nota o Senhor atribui para sua satisfação com o cuidado recebido pelo dentista?”).

A eficiência é definida como a qualidade daquilo ou de quem é competente, que realiza de maneira correta as suas funções. O QASSaB destina uma dimensão para este princípio, porém com apenas uma questão. O PMAQ-CEO não aborda este princípio.

Eficácia é a qualidade daquilo que cumpre com as metas planejadas, ou seja, uma característica pertencente aos serviços que alcançam os resultados esperados. É importante este princípio em estudos que se propõem a avaliar a qualidade dos serviços. O QASSaB destina uma Dimensão específica para este princípio, com cinco questões. O Instrumento do PMAQ-CEO, não contempla estes princípios em suas avaliações.

O conceito do princípio da equidade revela o uso da imparcialidade para reconhecer o direito de cada um, usando a equivalência para se tornarem iguais, ou seja, oferecer mais, a quem necessita de mais. Todo o SUS necessita ser equânime. Sabendo disto, o Instrumento de avaliação QASSaB, disponibiliza uma dimensão para este ponto, com uma questão. Já o PMAQ-CEO não aborda este princípio em sua avaliação externa.

Em Saúde, o princípio da aceitabilidade está associado à aceitação do serviço que é oferecido, pelos usuários. O QASSaB possui uma dimensão com este nome, com duas questões. O PMAQ-CEO também aborda esta dimensão com duas questões, uma está inserida na Dimensão “Vínculo e Responsabilização” (“Durante o tratamento, o dentista esclareceu sobre seu



tratamento?”) e a outra pergunta está inserida na Dimensão “Marcação de Consultas” (“O Senhor foi consultado sobre melhor horário e dia para agendar seu atendimento?”).

No QASSaB ainda há a abordagem da Qualidade Técnico-Científica dos Equipamentos e do Ambiente Físico do Serviço/Limpeza. Com perguntas relacionadas à tecnologia dos equipamentos utilizados e relacionadas à limpeza de ambientes como recepção, consultório e banheiros. Em comum com o PMAQ-CEO apenas o questionamento sobre o conforto do paciente no local do serviço. Este último Instrumento possui um diferencial de abordagem de uma dimensão exclusiva para Prótese Dentária.

Conclusão

Nos dois questionários analisados não existem dimensões iguais, existem algumas questões semelhantes. O QASSaB é o que abrange uma maior quantidade de perguntas relacionadas a princípios importantes para o serviço.

Referências

1. Mialhe FL, Oliveira CSR, Silva DD. Evaluation of the access to dental care and oral health services in a rural area of southern Brazil. *Arq. Ciênc. Saúde Unipar.* 2006; 10(3):145-149.
2. Suda EY, Uemura MD, Velasco E. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos em uma clínica-escola de fisioterapia de Santo André, SP. *Fisioterapia e Pesquisa.* 2009;16(2):126-131.
3. Castro JDB, Silva VB. Satisfação no Atendimento Odontológico: um estudo na COE (Clínica Odontológica de Ensino) de Anápolis - Unievangélica. *Revista Administração.* 2008. 5(1):34-44.
4. Bottan ER, Sperb RAL, Telles PS, Uriarte Neto M. Avaliação de serviços odontológicos: a visão dos pacientes. *Revista da ABENO.* 2005; 6(2):128-133.
5. Lima ACS, Cabral ED, Vasconcelos MMVB. Satisfação dos usuários assistidos nos Centros de Especialidades Odontológicas do Município do Recife, Pernambuco, Brasil. *Cad Saúde Pública.* 2010; 26(5):991-1002.



6. Protasio APL, Gomes LB, Machado LS, Valença AMG. Satisfação do usuário da Atenção Básica em Saúde por regiões do Brasil: 1º ciclo de avaliação externa do PMAQ-AB. *Ciência & Saúde Coletiva*. 2017; 22(6):1829-1844.
7. Garbin CAS, Mariano RQ, Machado TP, Garbin AJI. Estudo Bioético das Relações Humanas no Tratamento Odontológico. *Rev FOL/UNIMEP*. 2002;14(1);54-59.
8. Carvalho CAP, Marsicano JA, Carvalho FS, Sales-Peres A, Bastos JRM, Sales-Peres SHC. Acolhimento aos usuários: uma revisão sistemática do atendimento no Sistema Único de Saúde. *Arq Ciênc Saúde*. 2008; 15(2):93-95.
9. Fadel CB, Sandrini JC, Zardo LN. Avaliação do perfil e grau de satisfação dos usuários dos serviços odontológicos na Estratégia Saúde da Família, na Zona Rural do município de Castro/PR. *Publ. UEPG Ci. Biol. Saúde*. 2007;13(4):59-66.