

Avaliação do nível de satisfação de pacientes em tratamento ortodôntico em relação à atuação do ortodontista

Claudia Beleski Carneiro*, Ricardo Moresca**, Nicolau Eros Petrelli***

Resumo

Objetivo: devido à crescente preocupação dos profissionais em adquirir novos pacientes e mantê-los satisfeitos com o tratamento, o presente estudo tem por objetivo avaliar o nível de satisfação de pacientes em tratamento ortodôntico em relação à atuação do ortodontista. **Métodos:** foram avaliados 60 questionários preenchidos por pacientes em tratamento ortodôntico com profissionais especialistas em Ortodontia, da cidade de Curitiba-PR. Os pacientes foram divididos em dois grupos: o grupo 1 compreendia 30 pacientes que se consideravam insatisfeitos e se transferiram de profissional nos últimos 12 meses; os 30 pacientes participantes do grupo 2 consideravam-se satisfeitos e estavam em tratamento ortodôntico com o mesmo profissional há pelo menos 12 meses. **Resultados e Conclusões:** após a realização da análise estatística pelo teste qui-quadrado, foi possível concluir que os fatores estatisticamente relacionados com o nível de satisfação dos pacientes avaliados, considerando a atuação do ortodontista, foram: titulação, recomendação do profissional, motivação, classificação técnica, interação profissional/paciente, e relacionamento pessoal com o paciente. Na avaliação do tratamento ortodôntico, os fatores que determinaram diferenças estatisticamente significativas no nível de satisfação dos pacientes foram: quantidade de pacientes atendidos simultaneamente e integração do paciente durante as consultas.

Palavras-chave: Satisfação do paciente. Relações profissional-paciente. Ortodontia.

INTRODUÇÃO

Considerando a preocupação crescente dos profissionais em adquirir novos pacientes e mantê-los satisfeitos com o tratamento ortodôntico realizado, a presente pesquisa objetivou identificar os principais fatores responsáveis pela satisfação dos pacientes em tratamento, em relação à atuação do profissional.

Na Ortodontia, há interesse emergente no estudo das expectativas e da satisfação do paciente²⁵. Entretanto, há dificuldade em quantificá-las, pela necessidade de consultar a opinião os pacientes e pela natureza prolongada do tratamento ortodôntico, cujos resultados envolvem complexos componentes funcionais e estéticos. Quais seriam, então, as percepções

* Mestre em Farmacologia - UFPR. Aluna do Curso de Especialização da Universidade Federal do Paraná.

** Professor de Ortodontia da UFPR, Graduação e Especialização. Professor do Curso de Mestrado em Odontologia Clínica da Universidade Positivo.

*** Professor Coordenador do Curso de Pós-Graduação em Ortodontia da UFPR.

do paciente que influenciariam sua satisfação com o tratamento ortodôntico e também com a atuação do profissional? Essa é uma questão importante para desvendar o universo psicológico do paciente, responsável pela sua integração ou não ao ambiente clínico.

Segundo Bos et al.^{6,7}, os profissionais concordam quanto à importância de ganhar e manter a cooperação do paciente para garantir o sucesso do tratamento. Quando as expectativas do paciente não são compreendidas, pode haver insatisfação, desmotivação e até mesmo desistência do tratamento ortodôntico¹⁴. Seria o relacionamento profissional/paciente o fator motivador mais relevante para garantir a satisfação do paciente?

Para Sinha et al.^{29,30}, a falta de eficiência do profissional em expor os problemas inerentes ao caso pode levar a um desencontro de informações. Os profissionais deveriam valorizar mais a qualidade do atendimento, sua personalidade, suas atitudes e competência profissional, para que, ao final do tratamento ortodôntico, os objetivos atingidos sejam a satisfação pessoal do paciente e a satisfação profissional do ortodontista^{2,3}.

Quando o profissional age com calma, transmitindo segurança ao paciente, esse passa a confiar no profissional escolhido. É necessário fornecer informações adequadas sobre o tratamento, mostrar interesse em ajudar o paciente, para conquistar sua satisfação⁶.

Ortodontia e qualidade de vida

O tratamento ortodôntico, além de melhorar a qualidade de vida das pessoas, pode trazer modificações físicas, sociais e psicológicas^{5,12,17}. Poucos estudos exploram tais aspectos ou, ainda, outros como a dor e o desconforto, que podem ocorrer durante o tratamento e afetam a qualidade de vida dos pacientes. Um melhor entendimento do impacto do tratamento ortodôntico na qualidade de vida é importante por

muitos motivos²³.

Para Zhang et al.^{33,34}, quando os pacientes ficam cientes sobre as consequências do tratamento, como o desconforto, desenvolvem expectativas mais realísticas, o que pode ajudá-los no incentivo à cooperação durante o tratamento. Além disso, o paciente pode fazer uma análise mais detalhada dos benefícios e da efetividade do tratamento ortodôntico⁸.

Relacionamento profissional/paciente

O diálogo com o paciente favorece o entendimento das suas reações durante o tratamento ortodôntico. Para tal, o profissional deve experimentar uma variedade de estratégias para conseguir o desejado nível de cooperação do paciente^{13,18,19,22}. Para Turbill et al.³¹, os objetivos do tratamento devem ser detalhados, para motivar os pacientes e evitar a insatisfação dos pacientes. O profissional deve utilizar um vocabulário passível de ser compreendido pelos pacientes e seus responsáveis.

Dessa forma, no presente estudo, através de um questionário dirigido, buscou-se determinar os fatores relacionados ao nível de satisfação dos pacientes em tratamento ortodôntico, considerando-o em relação ao ortodontista e ao tratamento em si.

MATERIAL E MÉTODOS

Foram poucos os profissionais que permitiram a aplicação do questionário a seus pacientes na cidade de Curitiba/PR, sendo entrevistados em média 35 pacientes de cada profissional. Outros profissionais foram entrevistados, mas não permitiram acesso a seus pacientes. Dessa forma, foram analisadas 320 fichas de questionário preenchidas por pacientes em tratamento ortodôntico, a partir de 16 anos de idade, da cidade de Curitiba/PR. Esse limite de idade subentende a presença da capacidade de formulação de perguntas e o estabelecimento da maturidade dos pacientes no estudo.

A idade máxima dos participantes da amostra era de 43 anos e a média de idade dos pacientes, 28 anos.

A escolha dos pacientes para responder aos questionários foi aleatória, no consultório de dez profissionais especialistas em Ortodontia, que permitiram o acesso a seus pacientes. Dentre os profissionais, participaram seis do sexo masculino e quatro do sexo feminino. Para uma melhor compreensão dos resultados, o questionário foi dividido em duas partes distintas (Quadro 1):

- » Avaliação em relação ao profissional: totalizando onze questões que se referiram especificamente à análise dos pacientes entrevistados em relação aos profissionais que os trataram. Em nenhum momento houve qualquer comentário do entrevistador em relação ao profissional.
- » Avaliação em relação ao tratamento ortodôntico: totalizando seis questões que se referiram às expectativas e à condução do tratamento ortodôntico pelo profissional. Para garantir o sigilo dos componentes da amostra, os questionários foram entregues em um envelope sem qualquer identificação e lacrados após o preenchimento.

Amostra

Para análise e comparação dos resultados, a amostra foi dividida em dois grupos:

- » GRUPO 1 (INSATISFEITOS): composto por 30 pacientes que se consideravam insatisfeitos com a atuação do profissional anterior e, por esse motivo, se transferiram para outro profissional. Esses pacientes responderam ao questionário de acordo com o profissional e tratamento anterior. Nenhuma referência foi feita ao tratamento atual. Na composição desse grupo, participaram 18 pacientes do sexo feminino e 12 pacientes do sexo masculino; as idades variavam de 16 a 40 anos.

- » GRUPO 2 (SATISFEITOS): este grupo foi constituído inicialmente por 290 pacientes em tratamento ortodôntico, mas, para a obtenção de uma paridade estatística, foram eliminados os questionários inválidos (preenchidos de forma incorreta ou incompleta) e, ao acaso, 30 questionários foram selecionados. Esses pacientes estavam em tratamento ortodôntico há mais de um ano com o mesmo profissional. Nesse grupo apenas participaram os pacientes satisfeitos com o tratamento realizado. Aqueles pacientes que estavam há mais de um ano em tratamento porém estavam insatisfeitos com a escolha do profissional, não fizeram parte da amostra. Na composição desse grupo, participaram 16 pacientes do sexo feminino e 14 pacientes do sexo masculino; as idades variavam de 16 a 43 anos.

Obtenção de dados

O questionário permitiu que cada paciente assinalasse apenas uma das três alternativas, em cada uma das 17 perguntas objetivas. Os pacientes preencheram o questionário nas salas de espera das clínicas ortodônticas. Eles estavam cientes de que a informação coletada era confidencial (Termo de Consentimento Livre e Esclarecido) e não estaria disponível para ninguém, exceto os pesquisadores. As questões formuladas estão apresentadas no Quadro 1.

Análise estatística

Recorreu-se à análise descritiva dos dados através de tabelas e gráficos. Para o teste das hipóteses levantadas no trabalho, foi utilizado o teste não-paramétrico “Qui-quadrado”. O nível de significância mínimo adotado foi de 5% (0,05).

RESULTADOS

As Tabelas 1 e 2 (avaliação em relação ao profissional) e 3 e 4 (avaliação em relação ao tratamento ortodôntico) descrevem os resultados obtidos.

QUADRO 1 - Questionário dirigido aos pacientes.

Idade: _____ Sexo: _____	
1) Você está em tratamento ortodôntico há mais de um ano?	a) sim b) não
2) Você está satisfeito (a) com a escolha de seu ortodontista?	a) sim b) não
3) Você transferiu ou mudou de ortodontista nos últimos 12 meses?	a) sim b) não
3.1) A transferência ocorreu porque você estava insatisfeito (a) com o profissional?	a) sim b) não
Responda as perguntas abaixo de acordo com sua experiência com o seu ortodontista. Caso você tenha respondido SIM na pergunta 3, responda de acordo com sua experiência com o ortodontista anterior.	
4) Qual aspecto financeiro o (a) influenciou na sua decisão de escolha do profissional?	a) alto custo do tratamento ortodôntico b) baixo custo do tratamento ortodôntico c) o custo do tratamento não influenciou
5) O ambiente do consultório (sala de espera, clínica) influenciou na escolha do ortodontista?	a) sim b) não
6) A titulação do seu ortodontista (especialista, mestre ou doutor) influenciou na escolha do profissional?	a) sim b) não
7) Você recomendaria seu ortodontista aos seus amigos e/ou parentes?	a) sim b) não
8) Quem faz o seu atendimento clínico?	a) o ortodontista b) as auxiliares
9) Você é motivado (a) pelo seu ortodontista (higiene, uso de acessórios)?	a) sim b) não
10) Como você classifica as informações que seu ortodontista lhe transmite?	a) educativas b) punitivas c) grosseiras
11) Como você se sente durante as consultas?	a) integrado ao ambiente do consultório b) deslocado c) não me importo com essa relação
12) Quantos pacientes são atendidos simultaneamente durante suas consultas?	a) um b) dois c) mais de dois
13) O seu ortodontista o (a) reconhece pelo nome?	a) sim b) não c) às vezes
14) Você já teve algum problema financeiro com seu ortodontista?	a) sim b) não
15) Quando você tem alguma crítica ou sugestão ao seu ortodontista:	a) meu ortodontista nunca aceita minhas críticas e sugestões b) não tenho oportunidade de apresentar críticas e sugestões c) tenho liberdade para apresentar críticas e sugestões
16) Como você classifica a sua relação pessoal com seu ortodontista?	a) muito boa b) boa c) ruim
17) Como você classifica tecnicamente seu ortodontista?	a) bom b) muito bom c) ruim

TABELA 1 - Distribuição percentual dos grupos de estudo em relação ao profissional.

DADOS		GRUPO 1 (n=30) (insatisfeitos)		GRUPO 2 (satisfeitos) (n= 30)		TOTAL (n=60)	
		n	%	n	%	n	%
Satisfeito com a escolha do profissional?	sim	0	0	30	100	30	50
	não	30	100	0	0	30	50
Transferiu de profissional?	sim	30	100	0	0	30	50
	não	0	0	30	100	30	50
Influência da titulação na escolha?	sim	17	56,7	27	90	44	73,3
	não	13	43,3	3	10	16	26,7
Recomendaria o profissional?	sim	0	0	30	100	30	50
	não	30	100	0	0	30	50
É motivado pelo profissional?	sim	9	30	26	86,6	35	58,3
	não	21	70	4	13,4	25	41,7
Informações transmitidas:	educativas	17	56,7	23	76,6	40	66,6
	punitivas	8	26,7	5	16,6	13	21,6
	grosseiras	5	16,6	2	6,8	7	11,8
O profissional o reconhece pelo nome?	sim	21	70	28	93,3	49	81,6
	não	9	30	2	6,7	11	18,4
Existência de problema financeiro com o profissional?	sim	11	63,3	3	10	14	23,4
	não	19	36,7	27	90	46	76,6
Críticas ou sugestões:	ortodontista nunca aceita	7	23,3	1	3,4	8	13,3
	não tenho oportunidade de apresentar	18	60	4	13,3	22	36,7
	tenho liberdade de apresentar	5	16,7	25	83,3	30	50
Relação pessoal com o profissional:	muito boa	0	0	20	66,6	20	33,3
	boa	4	13,3	10	33,4	14	23,4
	ruim	26	86,7	0	0	26	43,3
Classificação técnica:	bom	12	40	18	60	30	50
	muito bom	2	6,7	12	40	14	23,3
	ruim	16	53,3	0	0	16	26,7

TABELA 2 - Resultado do teste aplicado na comparação dos grupos em relação ao profissional.

QUESTÕES	RESULTADO DO TESTE	VALOR TABELADO
A titulação do profissional	8,523	p<0,05
Você recomendaria o profissional	60	p<0,05
Sente-se motivado	19,817	p<0,005
As informações transmitidas	2,878	p>0,1
O profissional o reconhece pelo nome	5,455	p>0,1
Teve problemas financeiros	5,962	p>0,1
O profissional aceita críticas e sugestões	26,823	p<0,005
Relacionamento pessoal com o profissional	48,571	p<0,005
Classificação técnica do profissional	24,343	p<0,005

TABELA 3 - Distribuição percentual dos grupos de estudo em relação ao tratamento ortodôntico.

DADOS	GRUPO 1 (n=30)		GRUPO 2 (n= 30)		TOTAL (n=60)	
	n	%	n	%	n	%
Está em tratamento ortodôntico há mais de um ano?						
• sim	30	100	30	100	60	100
• não	0	0	0	0	0	0
Aspecto financeiro que influenciou na escolha do profissional						
• alto custo do tratamento	2	6,7	4	13,4	6	10
• baixo custo do tratamento	8	26,7	2	6,6	10	16,7
• o custo não influenciou	20	66,6	24	80	44	73,3
O ambiente do consultório influenciou na decisão de escolha						
• sim	16	53,3	23	76,6	39	65
• não	14	46,7	7	23,4	21	35
Como você se sente durante as consultas						
• integrado ao ambiente	4	13,3	25	83,3	29	48,3
• deslocado	18	60	1	3,3	19	31,7
• não me importo	8	26,7	4	13,4	12	20
Quantos pacientes são atendidos durante as consultas?						
• um	5	16,7	16	53,3	21	35
• dois	19	63,3	12	40,1	31	51,6
• mais de dois	6	20	2	6,6	08	13,4
Atendimento clínico feito por:						
• ortodontista	16	53,3	22	73,3	38	63,3
• auxiliares	14	46,7	8	26,7	22	36,7

TABELA 4 - Resultado do teste aplicado na comparação dos grupos em relação ao tratamento ortodôntico.

QUESTÕES	RESULTADO DO TESTE	VALOR TABELADO
Custo do tratamento	4,631	p>0,5
Ambiente do consultório	1,795	p>0,5
Como você se sente durante as consultas	31,750	p<0,005
Quantos pacientes são atendidos	9,343	p<0,05
Quem faz o atendimento clínico	2,583	p>0,1

DISCUSSÃO

Na discussão do trabalho foram consideradas as questões que se mostraram significativas, analisando e elaborando conclusões plausíveis quando comparados os pacientes que se consi-

deravam satisfeitos e os pacientes que se consideravam insatisfeitos com a atuação do ortodontista. Para um melhor aproveitamento dos dados obtidos no presente estudo, os resultados foram divididos em tópicos.

Titulação

Com relação à titulação do profissional, foram encontradas diferenças estatisticamente significativas entre os grupos estudados. Mais da metade dos profissionais escolhidos pelos pacientes insatisfeitos tinha um currículo extenso. Os resultados obtidos sugerem que não basta apenas um currículo experiente para garantir a satisfação dos pacientes. Outros fatores estão envolvidos, principalmente a capacidade de se relacionar bem com o paciente.

De acordo com Richter et al.²⁴, além dos resultados alcançados, outro fator responsável pela permanência do paciente em tratamento com o mesmo profissional é a sua satisfação com a condução do tratamento. Valle³² determinou que os pacientes valorizam os profissionais especialistas e estão em busca de informações para não se deixar enganar por profissionais sem formação adequada.

Recomendação do profissional

Considerando a recomendação do profissional, foram encontradas diferenças estatisticamente significativas entre os grupos estudados. A Tabela 2 evidenciou a desconfiança, dos pacientes que se consideravam insatisfeitos, em recomendar o profissional para amigos e parentes, duvidando dos benefícios e resultados que o tratamento realizado por eles poderia proporcionar. Por outro lado, fica nítida a recomendação feita pelos pacientes que se consideravam satisfeitos, pois indicariam o profissional a amigos e parentes. Dessa forma, observa-se que a satisfação dos pacientes também foi determinada pela indicação do profissional a amigos e parentes. Para Morgenstern et al.²⁰, numa pesquisa realizada com alunos e professores de Ortodontia, a principal fonte de indicação de pacientes são os próprios pacientes (89,3%).

Natureza das informações transmitidas

Com relação à natureza das informações transmitidas, não foram encontradas diferenças

estatisticamente significativas entre os grupos estudados. A maioria dos pesquisados do presente estudo (tanto os que se consideravam satisfeitos como os que se consideravam insatisfeitos) afirmou ter recebido informações educativas pelo profissional. Isso significa uma ótima média de preocupação dos profissionais em orientar os pacientes no decorrer do tratamento ortodôntico.

A transmissão de conhecimentos é uma obrigação do profissional, mas, de acordo com nossos resultados, ela não é determinante da satisfação do paciente. Os pacientes preferem receber informações educativas, as quais influenciaram na cooperação durante o tratamento. Gerbert et al.¹⁵ avaliaram as qualidades profissionais que os pacientes valorizam. Os autores mostraram que a competência técnica, amizade, gentileza e a capacidade de informar os pacientes sobre os procedimentos foram muito bem avaliadas pelos pacientes.

Atenção ao paciente

Uma das características mais singelas do relacionamento humano é o reconhecimento de outra pessoa pelo nome. Nesse estudo, os profissionais reconheceram pelo nome a maioria dos pacientes de ambos os grupos. Isso sugere que, nos dias de hoje, a relação profissional/paciente está melhorando, apesar da presença de clínicas que dispõem de vários profissionais, nas quais o paciente é atendido por várias pessoas ou num ambiente onde dois ou mais pacientes são atendidos simultaneamente.

Apesar de não haver diferença estatística entre os grupos, numericamente foi observada diferença nos pacientes que se consideravam insatisfeitos. Quase um terço desses pacientes relatou que o profissional não os reconhecia pelo nome. Para Cruz e Cruz¹¹, provavelmente isso se deve à grande rotatividade de pacientes presente nas clínicas desses profissionais, tornando difícil a missão de diferenciá-los, especialmente quando consideramos as grandes clínicas, que atualmente estão em

expansão. Quando os pacientes percebem que o profissional esqueceu seu nome, ficam desapontados, menos satisfeitos e colaboram menos com as instruções prescritas. Para Sinha et al.²⁹, o impacto psicológico de um paciente insatisfeito pode se exteriorizar através de maior nível de ansiedade, menor cooperação e, eventualmente, resultados ortodônticos insatisfatórios.

Aspecto financeiro

Para a maioria dos pacientes que se consideravam insatisfeitos, o custo do tratamento não influenciou na escolha do profissional. Supostamente, para esses pacientes, o profissional escolhido poderia satisfazer suas necessidades estéticas funcionais e emocionais, relativas ao tratamento ortodôntico. No entanto, grande parte desses pacientes não foi bem-sucedida na escolha do profissional, tanto que se transferiram para outro especialista.

Informalmente, observa-se na rotina clínica que o paciente com problemas financeiros torna-se desinteressado em colaborar com o profissional. De modo semelhante, o ortodontista também desmotiva-se a dar o máximo de si na consulta. Essa situação acaba por comprometer o resultado do tratamento ortodôntico.

Outros fatores — como falha na comunicação com os pacientes, falta de integração no ambiente do consultório decorrente de pouco tempo de consulta ou impaciência do profissional — provavelmente foram responsáveis pela insatisfação e transferência desses pacientes. Para Atta⁴, na Ortodontia, a tendência é que os profissionais procurem tratar mais pacientes em menos tempo e a um custo mais baixo, mas com resultados favoráveis ao profissional e ao paciente. A eficiência no atendimento clínico permite a maximização de retorno financeiro ao profissional.

Interação profissional/paciente

Com relação à aceitação de críticas e sugestões pelo profissional, foram encontradas dife-

renças estatisticamente significativas entre os grupos estudados. No presente estudo, dentre os pacientes que se consideravam insatisfeitos, 60% não tinham liberdade de expressar críticas e sugestões. Isso sugere a falha de comunicação que existiu em mais da metade dos profissionais que tiveram pacientes transferidos. Esse fato serve de alerta aos profissionais, para investirem mais tempo no cultivo do relacionamento pessoal com o paciente.

O presente estudo evidenciou que a capacidade de ouvir e acatar as sugestões do paciente, somada à habilidade técnica do profissional, foi importante na aquisição da satisfação do paciente.

Chakraborty et al.¹⁰ estudaram as preferências dos pacientes e determinaram que os profissionais preferidos respondiam às dúvidas dos pacientes, discutiam sobre incertezas, ajudando a superá-las. A habilidade comunicativa foi considerada importante na garantia da satisfação do paciente. No presente estudo, a capacidade do profissional aceitar críticas e sugestões também foi um dos fatores determinantes da satisfação do paciente.

Relação pessoal do paciente com o profissional

Considerando o relacionamento pessoal entre paciente e profissional, foram encontradas diferenças estatisticamente significativas entre os grupos estudados. No estudo realizado, quase 90% dos pacientes que se consideravam insatisfeitos (Tab. 1) tinham uma relação pessoal ruim com o profissional, sendo que nenhum paciente relatou ter uma relação muito boa. Esses dados sugerem que a satisfação do paciente está fortemente relacionada à boa relação pessoal com o profissional.

Abrams et al.¹ determinaram que o paciente não percebe se está recebendo um tratamento de alto nível simplesmente por observar a qualidade técnica do profissional. O fator essencial, indicador da qualidade do tratamento, para o

paciente, é a atenção psicológica dispensada a ele (uma boa relação pessoal do profissional com o paciente).

Classificação técnica do profissional

Com relação à classificação técnica do profissional, foram encontradas diferenças estatisticamente significativas entre os grupos estudados. No presente estudo, mais da metade dos pacientes que se consideravam insatisfeitos classificaram o profissional tecnicamente como ruim; entretanto, esses pacientes podem ter sido influenciados por outros fatores para realizar tal classificação.

Muitas vezes, a falta de atenção dispensada a ele, somada à dificuldade de expressar sua opinião em relação ao tratamento e sentimento de deslocamento durante as consultas, pode levar à essa classificação do profissional. A classificação técnica do profissional foi um dos fatores determinantes da satisfação dos pacientes.

Para Nanda e Kierl²¹, há necessidade dos pacientes escolherem profissionais que os tratem com gentileza, amizade e competência técnica. Burke e Croucher⁹ realizaram uma pesquisa com pacientes para avaliar critérios da boa prática odontológica. Os fatores mais importantes determinados pelos pacientes foram explicação dos procedimentos, em primeiro lugar, esterilização e higiene em segundo lugar e habilidades do profissional em terceiro lugar. Os fatores que menos influenciaram os pacientes foram equipamentos modernos e o ambiente do consultório (decoração).

Motivação do paciente

Considerando-se a motivação do paciente, foram encontradas diferenças estatisticamente significativas entre os grupos estudados. No presente estudo, verificou-se que a satisfação do paciente em tratamento ortodôntico também depende da motivação realizada pelo profissional (Tab. 2). Dentre os pacientes que

se consideravam insatisfeitos, 70% não eram motivados. Esses profissionais não estão cumprindo com uma de suas obrigações, que é a motivação, orientação e incentivo do paciente.

Ficou evidente a importância desse fator como determinante da satisfação do paciente, já que quase 90% dos pacientes que se consideravam satisfeitos aprovaram a atuação dos profissionais escolhidos.

A preocupação do profissional em garantir o bem-estar do paciente é vital para conquistá-lo. Sinha et al.²⁹ determinaram que quando o profissional não motiva o paciente, e faz críticas negativas, está influenciando negativamente na adesão do paciente ao tratamento.

Integração do paciente durante as consultas

Foram encontradas diferenças estatisticamente significativas entre os grupos estudados, considerando a integração dos pacientes durante as consultas. No presente estudo, 60% dos pacientes insatisfeitos sentiam-se deslocados durante as consultas, o que leva a crer que esses profissionais realizavam procedimentos muitas vezes automatizados, despreocupando-se em esclarecer as dúvidas e anseios dos pacientes, mantendo uma relação pessoal pobre, originando um paciente insatisfeito.

Concordando com Valle³², observamos que os pacientes de Ortodontia estão cientes do que ocorre nas clínicas, sendo exigentes com a qualidade e seriedade dos profissionais atuantes na área.

Quantidade de pacientes atendidos simultaneamente

Considerando-se a quantidade de pacientes atendidos simultaneamente, foram encontradas diferenças estatisticamente significativas entre os grupos estudados. No presente estudo, mais da metade dos pacientes que se consideravam insatisfeitos era atendida simultaneamente com outro paciente na sala clínica, o que leva

a crer que a falta de atenção dispensada ao paciente, decorrente do volume extra de pacientes, também contribui para a sua insatisfação. Ficou evidente que um dos fatores responsáveis pela insatisfação do paciente é a falta de atenção individual no atendimento.

O paciente é carente de atenção, necessita de explicações a respeito do andamento do tratamento, tem dúvidas e inseguranças que necessitam ser solucionadas pelo profissional.

Para Cruz e Cruz¹¹, com o crescente número de consultórios de Ortodontia onde constam salas clínicas com várias cadeiras odontológicas, o profissional acaba por valorizar a quantidade de pacientes em vez da qualidade no atendimento.

Dessa forma, há desvalorização da relação paciente/profissional e comprometimento da satisfação do paciente com a atuação do profissional. Os pacientes ortodônticos são exigentes e necessitam de atenção individual do profissional, caso contrário, procurarão outra opinião profissional.

Ambiente do consultório

Tomando como referência autores como Hans e Valiathan¹⁶, observamos que, na ausência de um manual para avaliar a qualidade do atendimento ortodôntico, os pacientes se valem do ambiente do consultório e da personalidade do profissional e de sua equipe para fazer a escolha do especialista, apesar do ambiente do consultório não ter sido, no presente estudo, um dos fatores relacionados à satisfação dos pacientes.

No presente estudo, mais da metade dos pacientes insatisfeitos declarou ser importante o ambiente do consultório na escolha do profissional. Esses pacientes supostamente procuraram obter benefícios estéticos, funcionais e psicológicos, no momento da escolha do profissional, baseando-se no ambiente do consultório. Todavia, suas expectativas não foram reconhe-

cidas por esses profissionais, que investiram em decoração do ambiente, equipamentos novos e desvalorizaram o cultivo de habilidades comunicativas com os pacientes, deixando de encorajá-los, motivá-los e esclarecer suas dúvidas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nos resultados apresentados e discutidos, ficou evidente que a satisfação dos pacientes em relação à atuação do profissional depende essencialmente do bom relacionamento pessoal do profissional com o paciente. Quando presente, o bom relacionamento garantiu a integração do paciente no ambiente clínico, solucionou as dúvidas que o paciente apresentou, garantindo a indicação do profissional a amigos e parentes do paciente.

O sucesso do profissional pode ser medido pelo nível de satisfação dos pacientes, não apenas com relação aos resultados alcançados com o tratamento de alterações na oclusão dentária da forma sistemática e efetiva, mas também nas expectativas solucionadas. O caminho para a excelência é o conhecimento acumulado ao longo do tempo aplicado na sua totalidade, com disposição e afinco.

CONCLUSÕES

Com relação à presente investigação, foi possível elaborar as seguintes conclusões:

- » Os fatores que estiveram relacionados com o nível de satisfação dos pacientes avaliados, em relação ao ortodontista, foram: titulação, recomendação do profissional, motivação, classificação técnica, interação profissional/paciente e relacionamento pessoal com o paciente.
- » Considerando os fatores relacionados ao tratamento ortodôntico, aqueles que determinaram diferenças significativas no nível de satisfação dos pacientes foram: quantidade de pacientes atendidos simultaneamente e integração do paciente durante as consultas.

Evaluation of satisfaction level in orthodontic patients considering professional actuation

Abstract

Objective: Considering the increasing professional preoccupation in accounting new patients and establish a close rapport with satisfied patients, this study aimed to evaluate the patient satisfaction level in orthodontic treatment in relation to orthodontic actuation. **Methods:** Sixty questionnaires filled out by patients in orthodontic treatment with specialists in Orthodontics, from the Curitiba city. The patients were divided into two groups. The first had 30 patients which considered unsatisfied with the orthodontist's conduct or treatment and transferred of orthodontist in the last 12 months. The second group had 30 patients which considered satisfied, and were in treatment with the same professional during, at least, 12 months. **Results and Discussion:** After the statistical analysis (chi-square test), it was concluded that patient's satisfaction with orthodontist actuation is strongly related to the doctor-patient personal relationship and interaction, motivation, technical degree, doctor's indication and titles. The factors that predicted satisfaction of the patient with the orthodontic treatment were the number of patients attended simultaneously and the integration of the patients during the proceeding.

Keywords: Patient satisfaction. Orthodontics. Dentist-patient relationship.

REFERÊNCIAS

- Abrams RA, Ayers CS, Vogt Petterson M. Quality assessment of dental restorations: a comparison by dentists and patients. *Community Dent Oral Epidemiol*. 1986 Dec;14(6):317-9.
- Al-Omiri MK, Abu Alhaja ES. Factors affecting patient satisfaction after orthodontic treatment. *Angle Orthod*. 2006 May;76(3):422-31.
- Anderson R, Thomas DW, Phillips CJ. The effectiveness of out-of-hours dental services: II. Patient satisfaction. *Br Dent J*. 2005 Feb 12;198(3):151-6.
- Atta AE. Practice efficiency: the customized treatment process. *Am J Orthod Dentofacial Orthop*. 2004 May;125(5):630-3.
- Bondemark L, Holm AK, Hansen K, Axelsson S, Mohlin B, Brattstrom V, et al. Long-term stability of orthodontic treatment and patient satisfaction. *Angle Orthod*. 2007 Jan;77(1):181-91.
- Bos A, Hoogstraten J, Prah-Andersen B. Expectations of treatment and satisfaction with dentofacial appearance in orthodontic patients. *Am J Orthod Dentofacial Orthop*. 2003 Feb;123(2):127-32.
- Bos A, Vosselman N, Hoogstraten J, Prah-Andersen B. Patient compliance: a determinant of patient satisfaction? *Angle Orthod*. 2005 Jul;75(4):526-31.
- Brattström V, Ingelsson M, Aberg E. Treatment co-operation in orthodontic patients. *Br J Orthod*. 1991 Feb;18(1):37-42.
- Burke L, Croucher R. Criteria of good dental practice generated by general dental practitioners and patients. *Int Dent J*. 1996 Feb;46(1):3-9.
- Chakraborty G, Gaeth GJ, Cunningham M. Understanding consumers' preferences for dental service. *J Health Care Mark*. 1993 Fall;13(3):48-58.
- Cruz RM, Cruz CPAC. Gerenciamento de riscos na prática ortodôntica - como se proteger de eventuais problemas legais. *Rev Dental Press Ortod Ortop Facial*. 2008 jan-fev;12(1):141-56.
- Feldmann I, List T, John MT, Bondemark L. Reliability of a questionnaire assessing experiences of adolescents in orthodontic treatment. *Angle Orthod*. 2007 Mar;77(2):311-7.
- Fillingim RB, Sinha, PK. An introduction to psychologic factors in orthodontic treatment: theoretical and methodological issues. *Semin Orthod*. 2000;6(4):209-13.
- Freeman R. A psychodynamic understanding of the dentist-patient interaction. *Br Dent J*. 1999 May 22;186(10):503-6.
- Gerbert B, Bleecker T, Saub E. Dentists and the patients who love them: professional and patient views of dentistry. *J Am Dent Assoc*. 1994 Mar;125(3):264-72.
- Hans MG, Valiathan M. Bobbing for apples in the garden of Eden. *Semin Orthod*. 2005 Jun;11(2):86-93.
- Klages U, Sergl HG, Burucker I. Relations between verbal behavior of the orthodontist and communicative cooperation of the patient in regular orthodontic visits. *Am J Orthod Dentofacial Orthop*. 1992 Sep;102(3):265-9.
- Maltagliati LA, Montes LAP. Análise dos fatores que motivam os pacientes adultos a procurarem tratamento ortodôntico. *Rev Dental Press Ortod Ortop Facial*. 2007 nov-dez;12(6):54-60.
- Melani RFH, Silva RD. A relação profissional-paciente. O entendimento e implicações legais que se estabelecem durante o tratamento ortodôntico. *Rev Dental Press Ortod Ortop Facial*. 2006 nov-dez;11(6):104-13.
- Morgenstern AP, Feres MAL, Petrelli E. Caminhos e descaminhos em Ortodontia. *Rev Dental Press Ortod Ortop Facial*. 2004 nov-dez;9(6):108-21.
- Nanda RS, Kierl MJ. Prediction of cooperation in orthodontic treatment. *Am J Orthod Dentofacial Orthop*. 1992 Jul;102(1):15-21.
- Newsome PR, Wright GH. A review of patient satisfaction: 2. Dental patient satisfaction: an appraisal of recent literature. *Br Dent J*. 1999 Feb 27;186(4 Spec No):166-70.
- Petrone J, Fishell J, Berk NW, Kapur R, Sciote J, Weyant RJ. Relationship of malocclusion severity and treatment fee to consumer's expectation of treatment outcome. *Am J Orthod Dentofacial Orthop*. 2003 Jul;124(1):41-5.
- Richter DD, Nanda RS, Sinha PK, Smith DW, Currier GF. Effect of behavior modification on patient compliance in orthodontics. *Angle Orthod*. 1998 Apr;68(2):123-32.

25. Sari Z, Uysal T, Karaman AI, Sargin N, Ürg Ö. Does orthodontic treatment affect patient's and parent's anxiety levels? *Eur J Orthod*. 2005;27:155-9.
26. Serogl HG, Klages U, Pempera J. On the prediction of dentist-evaluated patient compliance in orthodontics. *Eur J Orthod*. 1992 Dec;14(6):463-8.
27. Serogl HG, Klages U, Zentner A. Pain and discomfort during orthodontic treatment: Causative factors and effects on compliance. *Am J Orthod Dentofacial Orthop*. 1998 Dec;114(6):684-91.
28. Serogl HG, Zentner A. Predicting patient compliance in orthodontic treatment. *Semin Orthod*. 2000;6(4):231-36.
29. Sinha PK, Nanda RS, McNeil DW. Perceived orthodontist behaviors that predict patient satisfaction, orthodontist-patient relationship, and patient adherence in orthodontic treatment. *Am J Orthod Dentofacial Orthop*. 1996 Oct;110(4):370-7.
30. Sinha PK, Ram S, Nanda RS. Improving patient compliance in orthodontic practice. *Semin Orthod*. 2000 Dec; 6(4):237-41.
31. Turbill EA, Richmond S, Wright JL. Social inequality and discontinuation of orthodontic treatment: is there a link? *Eur J Orthod*. 2003 Apr;25(2):175-83.
32. Valle AJL. A Ortodontia pela visão do paciente [monografia]. Universidade Federal do Paraná, Curitiba (PR), 2002.
33. Zhang M, McGrath C, Hägg U. Patients' expectations and experiences of fixed orthodontic appliance therapy. *Angle Orthod*. 2007 Mar;77(2):318-22.
34. Zhang M, McGrath C, Hägg U. Changes in oral health-related quality of life during fixed orthodontic appliance therapy. *Am J Orthod Dentofacial Orthop*. 2008 Jan;133(1):25-9.

Enviado em: dezembro de 2008
Revisado e aceito: agosto de 2009

Endereço para correspondência

Claudia Beleski Carneiro
Rua Rio Grande do Sul, 381
CEP: 84.015-020 - Ponta Grossa / PR
E-mail: cbeleskic@hotmail.com