

AVALIAÇÃO DO ACESSO E SATISFAÇÃO AO ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO PRESTADO A INDIVÍDUOS COM SÍNDROME DE DOWN NA VISÃO DE SEUS PAIS OU CUIDADORES

Evaluation of access to dental services and satisfaction of individuals with Down's syndrome in the view of their parents or caregivers

Débora Grando^a
Lina Naomi Hashizume^b

RESUMO

Objetivo: Avaliar o acesso e satisfação aos serviços odontológicos prestados a indivíduos com síndrome de Down (SD) na visão de seus pais ou cuidadores. **Materiais e métodos:** Participaram do estudo 54 pais ou cuidadores de indivíduos com SD. A coleta de dados foi realizada através de um questionário estruturado contendo perguntas relacionadas às características sociodemográficas do indivíduo com síndrome de Down (SD), de seu familiar ou cuidador e, também, referentes ao acesso e satisfação em relação ao atendimento odontológico recebido. O questionário foi respondido pelos pais ou cuidadores responsáveis pelos indivíduos com SD. O estudo foi conduzido na cidade de Porto Alegre (RS). **Resultados:** A grande maioria (89,10%) dos pais ou cuidadores relataram que o filho ou indivíduo cuidado já tinha visitado o dentista. A primeira consulta foi realizada em média aos 5,8 anos, e o principal motivo apontado foi para realizar procedimentos de prevenção (48,78%). Os serviços públicos foram os mais procurados por essa população (65,32%), e o tempo para marcar a consulta foi em média uma semana. O atendimento odontológico prestado ao indivíduo foi avaliado pela maioria como bom/ótimo sendo que 97,9% dos entrevistados considerou satisfeito com o atendimento odontológico oferecido a seu filho ou indivíduo cuidado. **Conclusão:** Baseado nos resultados do presente estudo, os indivíduos com síndrome de Down tem acesso aos serviços odontológicos e seus pais/cuidadores sentem-se satisfeitos com o atendimento recebido por seus filhos ou indivíduos cuidados.

Palavras-chave: Acesso. Satisfação. Serviços odontológicos. Síndrome de Down.

ABSTRACT

Objective: To evaluate the access to dental services and satisfaction of individuals with Down's syndrome (DS) in the view of their parents or caregivers. **Materials and methods:** Fifty-four parents or caregivers of individuals with DS participated in the study. The data collection was performed through a structured questionnaire containing questions related to the sociodemographic characteristics of the individual with Down's syndrome (DS), of their family member or caregiver, and also regarding access to dental services and satisfaction. The questionnaire was answered by parents or caregivers responsible for individuals with DS. The study was conducted in the city of Porto Alegre (RS). **Results:** The vast majority of parents or caregivers reported that their children had already visited the dentist (89.10%). The first consultation was performed at 5.8 years-old, and the main reason was to do prevention procedures (48.78%). Public services were the most used services by this population (65.32%), and the time for make an appointment was on average one week. The dental care provided to the individual with DS was evaluated by the majority as good/great and 97.9% of the interviewees considered themselves satisfied with the dental services offered to their children. **Conclusion:** Based on the results of the present study, the individuals with Down's syndrome (SD) residing in Porto Alegre have access to dental services and their parents/caregivers feel satisfied with the care received by their children.

Keywords: Access. Satisfaction. Dental services. Down's syndrome.

^a Mestranda do Programa de Pós-graduação em Odontologia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, Brasil.

^b Doutora em Odontologia Preventiva e Social. Professora Associada do Departamento de Odontologia Preventiva e Social, Faculdade de Odontologia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, Brasil.

Autora de correspondência: Lina Naomi Hashizume – E-mail: lhashizume@yahoo.com

Data de envio: 05/04/2019 | **Data de aceite:** 02/05/2019

INTRODUÇÃO

A síndrome de Down é uma alteração genética caracterizada pela trissomia do par cromossômico 21 e considerada a síndrome mais prevalente em humanos¹. As principais características físicas do indivíduo com a síndrome são baixa estatura, padrão facial típico (oligo e braquicefalia), implantação baixa das orelhas, pescoço largo e curto, entre outros. A essa síndrome estão associados diversos problemas de saúde, como deficiência intelectual, atresia duodenal, cardiopatias congênitas, fístula traqueoesofágica, hipo ou hipertireoidismo, entre outros². Além de problemas de saúde sistêmica, a ocorrência da síndrome de Down pode fazer com que ocorram alterações na saúde bucal desses indivíduos sendo os mais comuns hipodontia, agenesias dentais, língua fissurada, má oclusão, problemas periodontais, variações no número, forma e posição dos dentes e atraso na erupção acometendo tanto a dentição decídua como a permanente^{3,4}.

Tendo em vista que a saúde geral e a saúde bucal estão intimamente relacionadas, e que para a população com síndrome de Down a manutenção da saúde implica em melhoras na qualidade de vida e convívio social^{4,5,6}, o acesso ao atendimento odontológico por essas pessoas se faz de extrema importância. A literatura tem investigado variáveis relacionadas ao acesso aos serviços odontológicos por essa população. Estudos realizados em diversos países como Jordânia, Malásia, Kuwait, Canadá e França apontaram que os indivíduos com síndrome de Down apresentavam maior dificuldade de acessar serviços odontológicos, e, também, que a parcela de indivíduos com a síndrome, que nunca tinha frequentado esses serviços, era maior quando comparada aos indivíduos sem a síndrome. De uma maneira geral, estudos apontaram maior dificuldade de acesso a serviços odontológicos por indivíduos com síndrome de Down ou outras deficiências^{5,13}.

Em relação à satisfação dos usuários na população brasileira, encontrou-se controvérsias na literatura, pois alguns trabalhos tiveram como resultado avaliações positivas e outros encontraram resultados negativos^{14,17}. Entretanto não foram encontrados estudos que avaliassem a satisfação quanto aos serviços odontológicos recebidos por indivíduos com síndrome de Down.

O presente estudo justifica-se pela escassez de estudos que avaliassem o acesso aos serviços odontológicos por indivíduos com síndrome de Down e a ausência de evidências quanto à satisfação pelo atendimento odontológico recebido. Portanto o objetivo deste estudo foi avaliar o acesso e a satisfação aos serviços odontológicos prestados a indivíduos com síndrome de Down na visão de seus pais ou cuidadores.

MATERIAIS E MÉTODOS

Participaram do estudo 54 indivíduos adultos, pais ou cuidadores de indivíduos com síndrome de Down (SD), residentes na cidade de Porto Alegre/RS. Os participantes foram recrutados em instituições de apoio a indivíduos com deficiência, no Centro de Especialidades Odontológicas para Pacientes com Necessidades Especiais da Faculdade de Odontologia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul e no serviço de Genética Médica do Hospital de Clínicas de Porto Alegre. O período de coleta de dados foi de janeiro a agosto de 2017. O presente estudo foi aprovado pelos comitês de ética em pesquisa da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (número de protocolo 23.211) e do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (número de protocolo 120166). Todos os participantes assinaram um termo de consentimento livre e esclarecido.

A coleta de dados foi realizada através da aplicação de um questionário estruturado, respondido pelos pais ou cuidadores de indivíduos com síndrome de Down, por meio de en-

trevista feita pelo pesquisador. O questionário contemplou os dados do indivíduo com SD e do pai/cuidador, hábitos de higiene bucal, características socioeconômicas da família a que esse indivíduo com SD pertencia, acesso aos serviços odontológicos e a satisfação quanto ao atendimento recebido. O questionário foi respondido pelo cuidador em um único momento. A aplicação do questionário durou cerca de 10 minutos para cada entrevistado.

Os dados referentes aos aspectos socioeconômicos do indivíduo com síndrome de Down e de seu pai/cuidador, bem como os dados referentes ao acesso aos serviços odontológicos e satisfação quanto ao atendimento recebido foram tabulados em planilha do Excel (Microsoft, EUA, 2013) e submetidos a uma análise descritiva.

RESULTADOS

A Tabela 1 mostra a caracterização dos indivíduos com síndrome de Down. Eles eram na maioria do sexo feminino, da cor branca, frequentavam escola (sendo ela pública, particular ou especial), tinham a mãe como cuidadora principal e eram considerados por seus cuidadores como parcialmente dependentes. A idade média (\pm desvio padrão) desses indivíduos foi de $15,8 \pm 4,83$ anos. Quanto aos hábitos de higiene bucal dos indivíduos com SD, a maioria escovava os dentes três vezes ao dia com ajuda do cuidador e utilizava dentífrício fluoretado.

Tabela 1: Caracterização dos indivíduos com síndrome de Down (n = 55).

Variáveis	n	Percentual (%)
Sexo		
Masculino	26	47,27
Feminino	29	53,73
Cor da pele		
Branca	38	70,90
Negra	14	25,50
Parda	3	3,60
Tipo de Escola		
Pública	23	41,80
Particular	7	12,70
Especial	19	36,30
Não Frequenta	6	9,20
Cuidador Principal		
Mãe	48	87,30
Outros (pai, avó, tia)	7	12,77
Grau de dependência		
Dependente	12	21,80
Parcialmente dependente	39	70,90
Independente	4	7,30
Frequência de escovação		
Menos de 3x/dia	20	36,30
3x ou mais	35	63,70

Tabela 1 (cont.)

Variáveis	n	Percentual (%)
Tipo de dentifrício		
Fluoretado	49	89,10
Não fluoretado	6	10,90
Uso de enxaguante bucal		
Sim	27	49,10
Não	28	50,90
Uso de fio dental		
Sim	20	37
Não	35	63

n – número total de indivíduos participantes

As características sociodemográficas dos cuidadores dos indivíduos com síndrome de Down é apresentada na Tabela 2.

Tabela 2: Caracterização dos cuidadores dos indivíduos com síndrome de Down (n = 54).

Variáveis	n	Percentual (%)
Sexo		
Masculino	8	12,73
Feminino	46	87,27
Cor		
Branca	46	85,45
Negra	4	7,40
Parda	4	7,40
É o cuidador principal?		
Sim	49	90,90
Não	5	9,10
Grau de parentesco		
Mãe	46	85,45
Outros	8	14,55
Escolaridade (anos de estudo)		
< 8	16	30,90
≥ 8	38	69,10
Ocupação		
Do lar	25	46,29
Outro	29	53,71

n – número total de indivíduos participantes

Os pais ou cuidadores eram, em sua grande maioria, do sexo feminino, da cor branca e o grau de parentesco mais prevalente do cuidador principal foi ser mãe do indivíduo cuidado. A idade média (\pm desvio padrão) dos participantes foi de $48,8 \pm 3,27$ anos. Quanto ao grau de escolaridade, a maioria tinha o ensino médio incompleto. A ocupação mais frequente dos participantes foi “do lar” e a renda familiar mensal média foi de R\$ 1.605,00.

Os dados referentes ao acesso a serviços odontológicos por indivíduos com SD estão expostos na Tabela 3.

Tabela 3: Acesso dos indivíduos com síndrome de Down aos serviços odontológicos (n = 54).

Variáveis	n	Percentual (%)
Já foi ao dentista?		
Sim	46	89,10
Não	9	10,90
Motivo da primeira consulta		
Prevenção	28	61,22
Outros	18	38,78
Tipo de Serviço		
Público	30	65,32
Privado	16	34,68
Foi ao dentista nos últimos 12 meses?		
Sim	38	83,67
Não	8	16,33
Se sim, qual o motivo?		
Prevenção	22	48,78
Outros	24	51,22
Local do atendimento		
Ambulatório	38	83,67
Hospital	8	16,32
Tempo para realização da consulta após agendamento		
Mesmo dia	11	24,48
1 semana	16	36,73
15 dias	6	14,28
1 mês ou mais	13	22,44
Por que não foi ao dentista?		
Problemas de deslocamento	3	33,33
Falta de profissionais	3	33,33
Não considera importante	3	33,33

n – número total de indivíduos participantes

Quanto ao acesso aos serviços odontológicos, os participantes responderam que a maioria dos indivíduos com síndrome de Down já havia visitado o dentista pelo menos uma vez na vida, e o principal motivo apontado foi para prevenção de doenças bucais. Quanto

ao tipo de serviço de odontológico procurado, os serviços públicos (estratégias de saúde da família, unidades básicas de saúde, centro de especialidades odontológicas e faculdades de odontologia) foram os mais acessados por essa população. Geralmente as consultas eram realizadas a nível ambulatorial, sem necessidade de atendimento hospitalar sob anestesia geral. Em relação ao deslocamento até o serviço odontológico, o transporte mais utilizado era o transporte coletivo (ônibus). Após o agendamento da consulta odontológica, o atendimento era feito em média uma semana depois. A maioria dos entrevistados relatou que os indivíduos com SD compareciam às consultas de revisão (com intervalos menores que 12 meses). Cerca de 10,9% dos indivíduos com síndrome de Down nunca visitaram o dentista. Os motivos apontados pelos cuidadores destes indivíduos foram: dificuldades no deslocamento até o local do atendimento, ausência de profissionais capacitados para atender e por não considerarem importante a realização de consultas odontológicas para seu filho ou indivíduo cuidado.

A Tabela 4 apresenta os dados referentes ao grau de satisfação quanto ao atendimento recebido por seus filhos ou indivíduos com SD.

Tabela 4: Satisfação dos pais ou cuidadores quanto ao atendimento odontológico recebido por seus filhos ou indivíduos cuidados (n = 46).

Variáveis	n	Percentual (%)
Como foi o atendimento?		
Ótimo	22	48,90
Bom	20	44,80
Regular	4	6,30
O profissional atendeu às suas expectativas?		
Sim	44	95,90
Não	2	4,10
Ficou ansiosa/desconfortável?		
Sim	19	42,80
Não	27	57,20
Uso de técnicas de manejo pelo profissional		
Sim	29	63,30
Não	17	36,70
Recusa do profissional em atender o paciente		
Sim	7	16,30
Não	39	83,70
Se sim, houve encaminhamento?		
Sim	4	54,50
Não	3	45,50
Encaminhamento para onde?		
Especialista em PNE	1	40,00
CEO PNE	3	60,00
Gostaria de ser atendido pelo mesmo profissional?		
Sim	40	85,70
Não	6	14,30

Tabela 4 (cont.)

Variáveis	n	Percentual (%)
Ficou satisfeito com o atendimento?		
Sim	45	97,90
Não	1	2,10
Grau de satisfação conforme tipo de serviço		
Público	41	90,33
Privado	5	87,89
Levaria no mesmo local para atendimento		
Sim	45	97,90
Não	1	2,10

n—número total de indivíduos participantes; PNE—pacientes com necessidades especiais; CEO—centro de especialidades odontológicas

Os pais/cuidadores avaliaram os serviços satisfatoriamente (ótimo, bom ou regular) sendo que nenhum dos entrevistados considerou o serviço recebido ruim ou péssimo. No geral, a amostra avaliada no presente estudo se mostrou satisfeita com o atendimento oferecido aos indivíduos com SD. Os participantes classificaram a relação profissional/paciente como satisfatória e quando havia desconforto ou ansiedade por parte do indivíduo com SD, os cuidadores relataram que os profissionais utilizaram técnicas de manejo da ansiedade para conseguir concluir o atendimento. A maioria dos pais ou cuidadores relatou que não mudaria o profissional que prestou atendimento a seu filho ou indivíduo cuidado, continuaria levando-o ao mesmo local para atendimento, e ao ser solicitado que avaliasse o serviço de 0 a 10, a média das notas foi 9,28. Uma pequena parcela dos entrevistados relatou episódios de recusa dos profissionais em atenderem o indivíduo com síndrome de Down. Nestes casos, os pacientes foram encaminhados a outro profissional, sendo muito frequente a indicação para profissionais especialistas em pacientes com necessidades especiais e ao setor de pacientes com necessidades especiais em Centros de Especialidades Odontológicas.

DISCUSSÃO

O presente estudo teve como objetivo principal investigar o acesso aos serviços odontológicos oferecidos a indivíduos com síndrome de Down e a satisfação quanto ao atendimento recebido, na visão de seus pais ou cuidadores. Os resultados obtidos mostram que a amostra estudada parece não encontrar dificuldade de acesso aos serviços, tendo em vista que 89,10% dos entrevistados relataram já ter levado o indivíduo ao dentista, para prevenção, e não tanto para tratamentos intervencionistas.

Os resultados encontrados neste estudo discordam de estudos realizados em outros países, como o estudo de Habashneh e colaboradores (2012), realizado na Jordânia. Os autores compararam irmãos com síndrome de Down e sem a SD. Eles observaram que, comparados aos seus irmãos sem a SD, os irmãos com a SD visitavam muito menos, ou nunca, o dentista, e apresentavam mais anomalias dentárias e pior higiene bucal.⁵ Outro estudo realizado na França concluiu que indivíduos com síndrome de Down têm maior dificuldade de acesso aos serviços médicos e odontológicos, discordando também dos resultados encontrados no presente estudo¹².

Um estudo conduzido nos Estados Unidos em 2015, relatou que a principal barreira para o acesso aos serviços foi encontrar um profissional capacitado a realizar o atendimento odontológico de indivíduos com SD⁶. Resultado semelhante ao encontrado no presente estudo, onde 33% dos indivíduos com SD nunca foram ao dentista porque não encontraram um profissional capacitado. Outro estudo conduzido no Canadá apontou que indivíduos com síndrome de Down tiveram que acessar mais cedo os serviços odontológicos para procedimentos como restaurações e extrações, indicando a necessidade de tratamentos mais invasivos e diretamente ligados às condições de higiene bucal precárias desta população¹³. Esses resultados diferem dos encontrados no presente estudo, que indicou que na grande maioria das vezes (61%) a primeira consulta odontológica foi realizada para prevenção de doenças bucais.

A satisfação como ferramenta para avaliação de serviços de saúde e atendimento odontológico pode ser considerado um viés, uma vez que, essa variável isolada não pode garantir que a qualidade do serviço seja positiva, porém, muitos trabalhos utilizam essa variável como objeto de estudo^{15,16,18}. Levando em consideração a satisfação quanto ao atendimento recebido por seu filho ou indivíduo cuidado, os resultados do presente estudo mostram que o atendimento odontológico recebido teve avaliação satisfatória pela amostra estudada. Apesar de não ter sido encontrado nenhum estudo sobre avaliação da satisfação quanto ao atendimento odontológico recebido por indivíduos com síndrome de Down, os resultados do presente estudo são similares aos de estudos realizados na população brasileira em geral. Em um levantamento realizado pelo Ministério do Planejamento em 1999, foi encontrado que 64,3% dos indivíduos entrevistados estavam satisfeitos com os serviços de saúde oferecidos¹⁵. Um estudo realizado na cidade de Pelotas/RS também encontrou resultados que concordam com os achados do presente estudo, ao avaliar os serviços de atendimento odontológico e constatar que 90% dos usuários estavam satisfeitos com os serviços recebidos¹⁶. Outros serviços odontológicos no Brasil foram avaliados de forma positiva como os Centros de Especialidades Odontológicas de Pernambuco e os serviços ofertados pelas clínicas odontológicas da Faculdade de Odontologia da Universidade Luterana do Brasil¹⁷ (ULBRA). Minas (2002) realizou um estudo nas clínicas odontológicas da Faculdade de Odontologia da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Nesse estudo, o serviço oferecido na universidade foi avaliado de forma positiva pelos usuários, pois eles consideravam esta a única forma de acesso aos cuidados odontológicos, apesar de, se declararem insatisfeitos com o atendimento prestado e os erros de diagnóstico cometido pelos alunos¹⁸. Além desses estudos, uma revisão de literatura que contou com a inclusão de 8 artigos científicos mostrou que, no geral, os usuários brasileiros estão satisfeitos com o atendimento recebido pelos cirurgiões-dentistas¹⁷.

Apesar de muitos trabalhos terem avaliado os serviços odontológicos oferecidos em diferentes regiões do Brasil, estudos que avaliem o atendimento odontológico recebido por indivíduos com síndrome de Down ainda são escassos. O presente estudo mostrou que os indivíduos com SD, residentes em Porto Alegre/RS, tem acesso aos serviços odontológicos e estão satisfeitos com o serviço recebido, na visão de seus pais/cuidadores. Entretanto, sugere-se que mais estudos envolvendo um número maior de participantes e realizados em outras regiões devem ser realizados para avaliarem melhor este tema.

CONCLUSÃO

Baseado nos resultados do presente estudo, os indivíduos com síndrome de Down têm acesso aos serviços odontológicos e seus pais/cuidadores sentem-se satisfeitos com o atendimento recebido por seus filhos ou indivíduos cuidados.

AGRADECIMENTOS

As autoras gostariam de agradecer aos pais/cuidadores de indivíduos com síndrome de Down pela sua valiosa participação no presente estudo. O presente estudo foi parte do Trabalho de Conclusão da primeira autora, no curso de Odontologia – Noturno da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS).

REFERÊNCIAS

1. Silverman W. Down Syndrome: cognitive phenotype. *Ment Ret Dev Disabil Res Rev.* 2007;13(3):228-36.
2. Lana-Elola E et al. Down syndrome: searching for the genetic culprits. *Dis Model Mech.* 2001 sept/oct;4(5):586-95.
3. Moraes ME et al. Dental anomalies in patients with Down Syndrome. *Braz Dent J.* 2007;18(4).
4. Seagriff-Curtin P, Pugliese S, Romer M. Dental considerations for individuals with Down syndrome. *NY State Dent. J.* 2006 mar/apr;72(2): 33-5.
5. Habashneh R et al. Oral health status and reasons for not attending dental care among 12- to 16-year-old children with Down syndrome in special needs centres in Jordan. *Int j dent hyg.* 2012;10:259-64.
6. William JJ et al. Barriers to dental care access for patients with special needs in an affluent metropolitan community. *Spec care dentist.* 2015;35(4):190-6.
7. Pereira LM et al. Atenção odontológica em pacientes com deficiência: a experiência do curso de odontologia da ULBRA Canoas/RS. *Stomatol.* 2010 jul/dez;20(31):92-9.
8. Peres MA. Desigualdades no acesso e na utilização de serviços odontológicos no Brasil: análise do Sistema de Vigilância de Fatores de Risco e Proteção para Doenças Crônicas por Inquérito Telefônico (VIGITEL 2009). *Cad. de Saúde Públ.* 2012;28:590-5100.
9. Shyama M et al. Parental perceptions of dental visits and access to dental care among disabled schoolchildren in Kuwait. *Odontostomatol Trop.* 2015;38(149):34-42.
10. Rahim A et al. Dental care access among individuals with Down syndrome: a Malaysian scenario. *Acta Odontol Scand.* 2014;72(8): 999-1104.
11. Jamelli et al. Oral health and perceptions regarding dental care in patients with mental disorders living in therapeutic residences. *Clín Saúde Colet.* 2011;15(5):1795-1800.
12. Alisson Pj, Hennequin M, Faulks D. Dental care access among individuals with Down syndrome in France. *Spec care dentist.* 2000 jan/feb;20(1): 28-34.
13. Alisson Pj, Laurence Hp. A paired comparison of dental care in Canadians with Down syndrome and their siblings without Down syndrome. *Community dent Oral epidemiol.* 2004 apr;32(2):99-106.
14. Donabedian A, Wheeler JRC, Wyszewianski L. Quality, cost and health: an integrative model. *Medical Care.* 1982 oct;20(10): 975-92.
15. Brasil. Ministério do Planejamento. Primeira Pesquisa de Avaliação de Satisfação dos Usuários dos Serviços Públicos. Brasília, 2011. [Acesso 2017 nov] Disponível em: www.ministeriodoplanejamento.org.br
16. Figueiredo N et al. Avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos Centros de Especialidades Odontológicas: visão dos usuários. *Cad Saúde Colet.* 2015;23(1):76-85.
17. Minas RP. O paciente no contexto do ensino [dissertação]. Belo Horizonte (MG): Universidade Federal de Minas Gerais; 2002.
18. Groisman S, Cerdeira LCR. Qualidade dos serviços de saúde bucal sob a perspectiva do usuário. *Rev Bras Odontol.* 2004 jul/dez;71(2):203-7.