



ESCOLA DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS DA AERONÁUTICA
CURSO DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS 1/2023

CARLOS **MAGNO** MARTINS CARDOSO, Cap Dent

Ativação da especialidade de implantes dentários: mais uma opção de tratamento aos usuários do GSAU-FL.

Rio de Janeiro
2023

ESCOLA DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS DA AERONÁUTICA
CURSO DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS 1/2023

CARLOS **MAGNO** MARTINS CARDOSO, Cap Dent

Ativação da especialidade de implantes dentários: mais uma opção de tratamento aos usuários do GSAU-FL.

Trabalho de conclusão de curso apresentado no Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais da Aeronáutica como requisito parcial para aprovação no Curso de Pós-graduação *Lato sensu* em Liderança com Ênfase em Gestão no COMAER.

Linha de Pesquisa: Gestão da Saúde na Força Aérea

Orientador: Alexandre Fontoura da Silva,
Ten Cel Inf

Rio de Janeiro

2023

CARLOS **MAGNO** MARTINS CARDOSO, Cap Dent

Ativação da especialidade de implantes dentários: mais uma opção de tratamento aos usuários do GSAU-FL.

Trabalho de conclusão de curso apresentado no Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais da Aeronáutica.

Aprovado por:

Alexandre **Fontoura** da Silva, Ten Cel Inf
EAOAR

Raphael Coutinho **Stauffer**, Maj Int
EAOAR

Rio de Janeiro

2023

RESUMO

Atualmente, é inegável a importância dos implantes dentários como uma forma eficaz de substituir elementos dentários perdidos e é perceptível na odontologia, a crescente demanda por esse tipo de tratamento devido à sua alta qualidade e resultados funcionais superiores. O presente ensaio propôs a tese de que a ativação da clínica de implantodontia na seção de odontologia do GSAU-FL, proporcionará aumento da qualidade do serviço prestado ao usuário. Inicialmente, discutiu-se a satisfação do usuário do GSAU-FL, que, com a ativação do serviço de implantodontia, teria a contemplação dos seus anseios e conseqüentemente, um tratamento de qualidade estética e funcional superior ao já existente. Observou-se também que a ativação da clínica de implantodontia, facilitará o acesso a esse serviço pelos usuários do SISAU em Florianópolis, pois eliminará a necessidade da realização de viagens ao HACO para a realização desse tratamento, motivo do grande número de desistências ou abandonos desse tratamento. Tal fato, acarretará também benefício ao HACO, que terá uma diminuição na demanda de atendimento de pacientes oriundos das Unidades de Saúde apoiadas. Essa ativação poderá também ser implantada nos outros Grupos de Saúde, para que mais usuários possam ser beneficiados, ocasionando diminuição da demanda reprimida nas suas localidades. Além disso, a realização do atendimento nas Unidades menores, sem encaminhamento para os Hospitais de Área, facilitará o alcance dos objetivos do SISAU, na busca pelo acolhimento e fila zero.

Palavras-chave: Implantes dentários. Serviço de implantodontia. Qualidade de serviço. Odontologia GSAU-FL.

1 INTRODUÇÃO

Com o passar do tempo e o aumento da expectativa de vida das pessoas, aumentou também os problemas de saúde e os desafios da odontologia moderna. A perda de dentes por cáries, problemas periodontais e fraturas, acarretam não só a diminuição da eficiência mastigatória, mas também o comprometimento estético em inúmeras situações.

A utilização de implantes dentários, atualmente a melhor forma de reposição dos dentes perdidos, possui a finalidade de substituir a raiz do dente ausente, através de procedimento cirúrgico com a instalação de um parafuso de titânio, na mandíbula ou maxila do paciente, que após um período de integração entre a superfície do implante e o tecido ósseo (osteointegração), receberá um trabalho protético, que completará a reabilitação do dente, restabelecendo estética e função.

Devido a inexistência de clínica de implantodontia nos Grupos de Saúde, os casos de pacientes com dentes ausentes, são tratados através da confecção de Próteses Parciais Fixas, PPF ou Próteses Parciais Removíveis, PPR, que, embora sejam bons tratamentos, não entregam ao paciente, resultados com o que há de mais moderno e eficaz na odontologia.

A ausência de clínica de implantodontia no Grupo de Saúde de Florianópolis - GSAU-FL, gera duas possibilidades de tratamento ao paciente da região de Florianópolis que não quer ser reabilitado com PPF ou PPR: Encaminhamento para o Hospital de Aeronáutica de Canoas – HACO (aproximadamente 500 km de distância), ou a busca por tratamento particular na região.

Desta forma, a ativação da clínica de implantodontia no GSAU-FL, aumentará a qualidade do serviço, pois ofertará mais uma especialidade aos usuários, proporcionando mais uma solução para os casos de ausência de dentes.

Através da ativação da clínica de implantodontia, teremos maior satisfação dos pacientes do Sistema de Saúde da Aeronáutica – SISAU em Florianópolis, pois atenderemos as expectativas do usuário através do serviço prestado.

Além disso, facilitará o acesso do usuário a esse tipo de reabilitação, evitando assim, deslocamentos dos pacientes até o HACO ou gastos pessoais com tratamento particular realizado fora da Força Aérea Brasileira – FAB.

2 DESENVOLVIMENTO

Segundo a Diretoria de Saúde da Aeronáutica - DIRSA, em Brasil (2021) a gestão da qualidade pode ser definida como sendo um conjunto de atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização no sentido de possibilitar a melhoria de produtos/serviços com vistas a garantir a legalidade e a completa satisfação das necessidades dos clientes, ou ainda, a superação de suas expectativas, desta forma, a ampliação do escopo de serviços prestados pela Seção de Odontologia do GSAU-FL, permitirá a entrega de um tratamento de qualidade estética e funcional superior ao já existente.

A realização de implantes nas Odontoclínicas e Hospitais de Área da FAB já é uma realidade, porém unidades menores como os Grupos de Saúde, não realizam esse tipo de procedimento, pois não possuem autorização da DIRSA para realização desse tratamento, fato que limita a disponibilidade e entrega de tratamento consistente em termo de desempenho.

Tal situação, muitas vezes, priva o usuário do SISAU de localidades menores, de receber um tratamento de maior qualidade, pois, devido à dificuldade de deslocamento para as unidades onde os procedimentos são realizados, acabam renunciando ao tratamento com implantes dentários e optam por trabalhos mais simples, que são, os realizados nas unidades onde residem.

Outros pacientes escolhem realizar o tratamento em clínicas particulares na sua região, onde acabam assumindo todo o custo do tratamento, já que atualmente, os tratamentos com implantes dentários, não são ressarcidos quando realizados fora da FAB.

Além disso, a distância do Hospital de Área referência, acaba por inibir a realização desse tratamento, pois muitos pacientes não se sujeitam a realizar essa viagem devido à distância e ao número de deslocamentos necessárias para a conclusão do tratamento.

2.1 Satisfação do usuário do GSAU-FL com o serviço de implantodontia.

Segundo Hennig-Thurau e Klee (1997) a satisfação pode ser definida como o estado emocional positivo que resulta da realização de uma necessidade, desejo ou expectativa. Em outras palavras, a satisfação ocorre quando uma pessoa percebe que suas expectativas foram atendidas ou superadas em relação a um serviço ou situação.

Afrashtehfar et al. (2020) relataram que a qualidade da prestação de cuidados de saúde pode ser melhorada através da detecção dos seus problemas atuais e que a contemplação das opiniões dos pacientes ajuda a estabelecer políticas e práticas administrativas adequadas, diz ainda que um alto nível de satisfação do usuário surge da priorização das suas visões na seleção de um serviço de saúde. Desta forma, a ativação da especialidade de implantes dentários no GSAU-FL, atenderia os anseios dos pacientes da região de Florianópolis e contemplaria sua opinião.

Derks et al. (2015) observaram através de questionário, o grau de satisfação de 4716 pacientes reabilitados com implantes, selecionados aleatoriamente no banco de dados da agência de seguro social da Suécia, que mais de 50% dos pacientes relataram que tiveram uma melhora da capacidade mastigatória e um aumento na autoconfiança. Fato que mostra que a utilização de implantes na odontologia é um procedimento já consagrado e amplamente difundido no meio odontológico, situação que pode ser verificada, com os dados de uma pesquisa realizada em 2015. A ativação do serviço de instalação de implantes dentários no GSAU-FL, permitirá que os nossos pacientes também alcancem esses níveis de eficiência mastigatória e autoconfiança, visto que, a instalação destes componentes trará uma melhora na função oral, aumentando a capacidade do paciente de mastigar e falar corretamente. Importante citar que além da função, a melhora estética é observada nos pacientes com a instalação de implantes, pois reabilita os pacientes com maior naturalidade.

Lima e Magalhães (2021) observaram num estudo sobre satisfação do cliente, que reduzir os custos é uma das formas de contribuir para uma maior satisfação do usuário e conseqüente aumento na qualidade do serviço prestado. Tal satisfação poderá ser alcançada no GSAU-FL, já que os pacientes que decididamente querem realizar sua reabilitação com implantes e não querem ir ao HACO, não precisarão mais realizar tratamento fora da FAB e nem arcar com a integralidade dos custos em consultórios ou clínicas particulares.

2.2 Facilidade de acesso ao serviço de Implantodontia no GSAU-FL.

Iomhair e John (2020) em seu estudo, observaram que o isolamento geográfico acaba inibindo o comparecimento do paciente para realização de tratamento, fato que pode ser comparado com os pacientes do GSAU-FL que,

geralmente mais idosos, são encaminhados para tratamento de implantes no HACO e muitas das vezes desistem desse tratamento, devido ao longo tempo de viagem. Outras vezes até iniciam, mas acabam abandonando o tratamento antes da sua conclusão, devido ao cansaço que a viagem de aproximadamente 500 Km os impõe e a quantidade de vezes que precisam se deslocar para concluir o tratamento.

Jokstad (2018) observou em seu estudo que, um jovem graduado em odontologia, estabeleceu um consultório particular no início dos anos sessenta em um município na zona rural da Noruega. A taxa de cárie na época era extremamente alta e ele foi inundado com pacientes, já que o próximo dentista estava a quilômetros de distância, fator que corrobora com a situação dos pacientes do GSAU-FL, que quando decidem fazer o seu tratamento com implantes no Hospital de referência da região sul, HACO, encontram inicialmente a dificuldade de deslocamento, pois precisam realizar uma longa viagem para chegarem ao local onde serão atendidos. Observa-se ainda que, geralmente, se faz necessário, em média, 4 a 5 viagens para conclusão do tratamento com implantes, fator que agrava ainda mais a dificuldade em relação ao deslocamento. A ativação desse serviço na localidade, certamente facilitará o acesso ao tratamento e muitos outros pacientes se motivarão em buscar o dentista na Seção de Odontologia do GSAU-FL, para ter seu problema de ausência de dentes solucionado.

Al-Hawari et al. (2021) em seu estudo afirmaram que a crescente demanda por atendimento nos centros de saúde, levou a superlotação nesses setores. A pressão sobre a capacidade limitada de recursos e o aumento desproporcional dos números de pacientes agrava ainda mais essa situação. Desta forma os pacientes acabam esperando por longos períodos para receber um serviço e essa espera pode ter um impacto negativo na saúde dos pacientes e, portanto, na qualidade do serviço. O HACO como hospital de referência da região Sul, acaba atendendo os pacientes que se encontram na região onde está sediado, cidade de Canoas - RS, e os pacientes encaminhados para tratamento com implantes dentários, originários das três Unidades de Saúde apoiadas (Santa Maria – RS, Florianópolis – SC e Curitiba – PR). Devido à alta demanda, os pacientes das unidades afastadas acabam enfrentando maior dificuldade de marcação de consulta e realização do tratamento, pois existem muitos pacientes aguardando e o tratamento acaba sendo agendado em data distante. A ativação da clínica de implantodontia no GSAU-FL, naturalmente ocasionaria uma diminuição no número de pacientes atendidos na

clínica de implante do HACO, já que os tratamentos seriam resolvidos na unidade de saúde originária do paciente e conseqüentemente, ocasionaria uma diminuição da demanda de atendimento aos pacientes encaminhados.

3 CONCLUSÃO

Os implantes dentários, amplamente utilizados atualmente, representam a melhor forma de repor um elemento dentário perdido. A busca por esse tipo de tratamento é cada vez maior, devido a qualidade do trabalho entregue ao paciente e o alto nível de reabilitação estética e funcional alcançada. Esses procedimentos já são realizados nas Odontoclínicas e Hospitais de área, mas que se realizados também nos Grupos de Saúde, teremos um número bem maior de pacientes contemplados com esse tratamento.

Sendo assim, o presente ensaio propôs a tese de que a ativação da clínica de implantodontia na seção de odontologia do GSAU-FL, proporcionará aumento da qualidade do serviço prestado pela unidade de saúde.

Discutiu-se, primeiramente, a satisfação do usuário do GSAU-FL que, com a ativação do serviço de implantodontia, teria a contemplação dos seus anseios e conseqüentemente, um tratamento de qualidade estética e funcional superior ao já existente.

Além disso, a ativação da clínica de implantodontia, facilitará o acesso a esse serviço aos usuários do SISAU em Florianópolis, pois eliminará a necessidade da realização de viagens ao HACO para a realização do procedimento, motivo do grande número de desistências ou abandonos desse tratamento. Observa-se que tal fato acarretará também benefício ao HACO, que terá uma diminuição na demanda de atendimento de pacientes oriundos das Unidades de Saúde subordinadas.

Com a implantação deste serviço, os pacientes terão acesso facilitado a uma tecnologia de ponta, o que permitirá melhorias significativas em sua qualidade de vida e bem-estar. Além disso, a ativação da implantodontia no GSAU-FL, impactará positivamente os beneficiários do SISAU, proporcionando-lhes uma melhor experiência aos cuidados de saúde.

Essa ativação poderá também ser implantada nos outros grupos de saúde, para que mais usuários possam ser beneficiados, ocasionando diminuição da demanda reprimida nas suas localidades. Além disso, a realização do atendimento

nas unidades menores, sem necessidade de encaminhamento para os Hospitais de Área, facilitará o alcance dos objetivos do SISAU, na busca pelo acolhimento e fila zero.

REFERÊNCIAS

AFRASHTEHFAR, Kelvin; ASSERY, Mansour; BRYANT, Ross. Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. **International Journal Of Dentistry**, v. 2020, p. 1-10, 2020.

AL-HAWARI, Tarek; KHANFAR, Aseel; MUMANI, Ahmad; BATAINEH, Omar. A Simulation-Based Framework for Evaluation of Healthcare Systems with Interacting Factors and Correlated Performance Measures. **Arabian Journal For Science And Engineering**, v. 47, n. 3, p. 3707-3724, 2021.

BRASIL. Comando da Aeronáutica. Diretoria de Saúde. Manual da gestão da qualidade em saúde: MCA 160-6. **Boletim do Comando da Aeronáutica**, Rio de Janeiro, nº 192, 19 de outubro de 2021.

DERKS, Jan; HAKANSSON, Jan; WENNSTROM, Jan; KLINGE, Bjorn; BERGLUNDH, Tord. Patient-reported outcomes of dental implant therapy in a large randomly selected sample. **Clinical Oral Implants Research**, v. 26, p. 586–591, 2015.

HENNIG-THURAU, Thorsten.; KLEE, Alexander. The impact of customer satisfaction and relationship quality on customer retention: A critical reassessment and model development. **International Journal of Service Industry Management**, v. 14(8), p. 737–764, 1997.

IOMHAIR, Aoife Nic; JOHN, Miriam. Facilitating patient-centred care for special care dentistry patients: A Quality Improvement Project in the Community Dental Service. **British Dental Journal Open**, p. 6–11, 2020.

JOKSTAD, Asbjorn. Quality dentistry and ethical dental practice. **Clinical And Experimental Dental Research**, v. 4, n. 4, p. 103-104, 2018.

LIMA, Euder Ramos; MAGALHÃES, Terezinha Camargo. Customer satisfaction with bank care. **Research, Society and Development**, v. 10, n. 11, p. 1-10, 2021.