



**HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO:
SUBJETIVIDADE E SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS POR
ALUNOS DE GRADUAÇÃO EM ODONTOLOGIA DO ITPAC PALMAS**

**HUMANIZATION IN DENTAL CARE: SUBJECTIVITY AND
SATISFACTION OF PATIENTS CARED FOR BY UNDERGRADUATE
DENTAL STUDENTS AT ITPAC PALMAS**

Álex Rafael LEHNEN

**Instituto Tocantinense Presidente Antônio Carlos S/A Palmas/Tocantins
(ITPAC)**

E-mail: alexrafaellehnen@hotmail.com

ORCID <https://orcid.org/0009-0001-2213-8858>

Maria Clara Barros SILVA

**Instituto Tocantinense Presidente Antônio Carlos S/A Palmas/Tocantins
(ITPAC)**

E-mail: bmariack02@gmail.com

ORCID <https://orcid.org/0009-0003-1220-449X>

Paula Eduarda Chagas DIAS

**Instituto Tocantinense Presidente Antônio Carlos S/A Palmas/Tocantins
(ITPAC)**

E-mail: paulaeduardadiaas@gmail.com

ORCID <https://orcid.org/0009-0009-9444-1360>

Pollyanna de Ulhôa SANTOS

**Instituto Tocantinense Presidente Antônio Carlos S/A Palmas/Tocantins
(ITPAC)**

E-mail: pollyanna.santos@itpacpalmas.com.br

ORCID <https://orcid.org/0000-0003-3916-6190>

RESUMO

A humanização no atendimento odontológico reflete diretamente na qualidade do serviço prestado e na promoção do bem-estar do paciente. O objetivo deste estudo foi avaliar a subjetividade dos pacientes quanto à satisfação e o nível de segurança ao serem atendidos por alunos de graduação em Odontologia do ITPAC Palmas. A pesquisa é de caráter descritivo e exploratório, assim, foi utilizado o método quantiqualitativo foi utilizado com análise de conteúdo. O instrumento de coleta de dados foi um questionário estruturado com 10 perguntas objetivas e a amostra consta

com 60 pacientes da clínica odontológica do ITPAC – Palmas TO. A grande maioria dos pacientes não apresentou predileção pelo sexo do acadêmico, porém a minoria apresenta nervosismo prévio ao atendimento. Todos os entrevistados sentiram-se acolhidos, consideraram a Clínica completa e indicariam o atendimento a amigos e familiares. A avaliação do atendimento odontológico oferecido por alunos na graduação revela dados essenciais para o aprimoramento da formação acadêmica, a fim de tornar os profissionais mais humanizados, e conseqüentemente elevar a qualidade do atendimento aos pacientes.

Palavras chave: Satisfação do paciente. Acolhimento. Humanização da assistência. Avaliação do atendimento relatada pelo paciente.

ABSTRACT

The humanization in dental care reflects directly the quality service provided and the promotion of patient well-being. The aim of this study was to evaluate the subjectivity of patients regarding satisfaction and security level when being attended by ITPAC Palmas, undergraduate dental students. The research is descriptive exploratory in nature and a quantitative-qualitative method was used with analysis content. The instrument data collection was a structured questionnaire with 10 objective questions and the sample consisted about 60 patients from ITPAC Palmas – TO, dental clinic. The vast majority of patients did not show any preference about gender student, only a minority experiencing pre-appointment nervousness. All interviewees felt welcomed, they considered that the clinic is complete and they would recommend to friends and family. The dental care evaluation provided by undergraduate students reveals essential data to improvement academic training, aiming to make professionals with more humanized and consequently enhance the quality patient care.

Keywords: Patient satisfaction; Reception; Humanization of assistance; Evaluation of the care reported by the patient.

INTRODUÇÃO

Humanização significa humanizar, tornar humano, dar condição humana a alguma ação ou atitude. É realizar qualquer ato considerando o ser humano como um ser único e complexo, onde se encontra inerente o respeito e a compaixão para com o outro (FERREIRA, 2009).

Nos últimos anos, o conceito de humanização na atenção à saúde vem se tornando cada vez mais presente em debates por todo o mundo e, nos estudos científicos nacionais, já tem uma enorme visibilidade em trabalhos relacionados à Saúde Coletiva (GOULART e CHIARI, 2010).

A relação entre o paciente e o profissional permite a construção de um vínculo que se faz importante para estabelecer uma confiança no atendimento odontológico. Sendo assim, ações humanizadas como acolhimento, diálogo, compreensão de seus medos e insegurança, demonstração de interesse, empatia e cuidado, proporcionam conforto e segurança para o paciente, devendo ser aplicadas desde a graduação. Considera-se dever do profissional exercer tais práticas humanizadas para promover o bem-estar do paciente (GAINES et al., 2021).

A fim de determinar a qualidade do atendimento oferecido na área da saúde, a satisfação do paciente é um elemento imprescindível para se ter conhecimento sobre as expectativas de cada indivíduo e as soluções cabíveis de melhoria nos procedimentos realizados (RODRIGUES, 2008). Sendo assim, se faz essencial o entendimento da subjetividade dos pacientes quanto ao atendimento odontológico oferecido por acadêmicos para melhor desenvolvimento do tratamento proposto. O aluno responsável pelo atendimento deve estar preparado para lidar com alguns receios já que muitos pacientes podem ter medos e traumas que podem interferir na rotina da clínica acadêmica (MOTA, FARIAS e SANTOS, 2012).

A subjetividade de cada paciente diz respeito aos seus julgamentos e opiniões acerca de determinados assuntos e experiências. Em relação ao atendimento odontológico, se faz relevante compreender a vivência de cada indivíduo na clínica para desenvolver estratégias afim de aprimorar o desenvolvimento dos tratamentos a serem realizados bem como proporcionar um melhor conforto, tanto para o paciente quanto para o profissional (SAITO et al., 2008).

Portanto, a pesquisa da subjetividade de pacientes atendidos por alunos é de extrema importância para que táticas acolhedoras sejam empregadas com o objetivo de aperfeiçoar o atendimento e individualizá-lo conforme a necessidade de cada um. Esse levantamento também auxiliará no debate sobre a qualidade do serviço oferecido e o nível de satisfação dos indivíduos atendidos na Clínica Odontológica do ITPAC Palmas, acarretando na formação de profissionais cada vez mais humanizados.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O estudo trata-se de um levantamento de natureza aplicada/de campo com avaliação de cunho qualitativo e quantitativo. O meio escolhido para coleta de dados incluiu uma entrevista seguida de questionário, caracterizando uma pesquisa exploratória e descritiva. A abordagem metodológica abrangeu uma amostra de 60 pacientes que foram atendidos no segundo semestre de 2022 nas Clínicas Integradas I, II, III e IV do Instituto Tocantinense Presidente Antônio Carlos – ITPAC Palmas Os pacientes foram selecionados de forma aleatória enquanto aguardavam na sala de espera da clínica, sem dia e horário definido para coleta de dados e sem intervenção direta sobre os tais.

Foram incluídos na amostra os pacientes acima de 18 anos de idade, alfabetizados, normorreativos, sem distinção de raça e sexo, que foram atendidos no período de setembro de 2022 a novembro de 2022, com no mínimo uma primeira consulta já realizada. Foram excluídos da pesquisa os pacientes de primeira consulta, menores de 18 anos, não alfabetizados e os portadores de necessidades especiais, pois poderiam apresentar dificuldade de compreensão do nível de satisfação no atendimento e do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

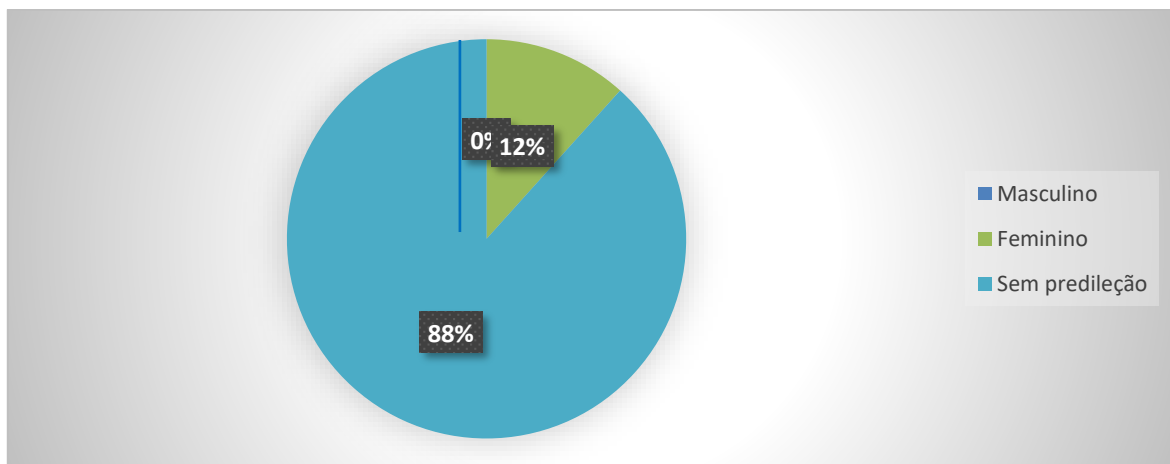
A pesquisa realizada não apresentou variáveis qualitativas e quantitativas, já que se trata de uma entrevista com pacientes aleatórios, sem distinção de sexo, escolaridade, estado civil e aspecto socioeconômico. O instrumento utilizado no estudo foi um questionário autoral contendo 10 perguntas objetivas: 5 dicotômicas, 1 de escala Likert e 4 de múltipla escolha acerca do nível de satisfação dos pacientes (Apêndice 1).

Para obtenção das respostas foi realizada uma entrevista guiada em conjunto com o paciente a fim de que não houvesse dificuldade na interpretação das perguntas.

Os pacientes foram abordados de modo voluntário, antes do atendimento, sem dia e horário definidos e finalizados com 10 minutos de antecedência à consulta, reduzindo assim o viés das análises. Inicialmente, explicava-se para o entrevistado o objetivo geral da pesquisa, sendo necessário o consentimento verbal para a participação. Após a confirmação, solicitava-se a assinatura do TCLE para então ser aplicado o questionário, encerrando assim a entrevista. A partir dos dados coletados, as respostas de cada alternativa foram contabilizadas por meio de cálculos de porcentagem (regra de três) para melhor visualização dos resultados obtidos.

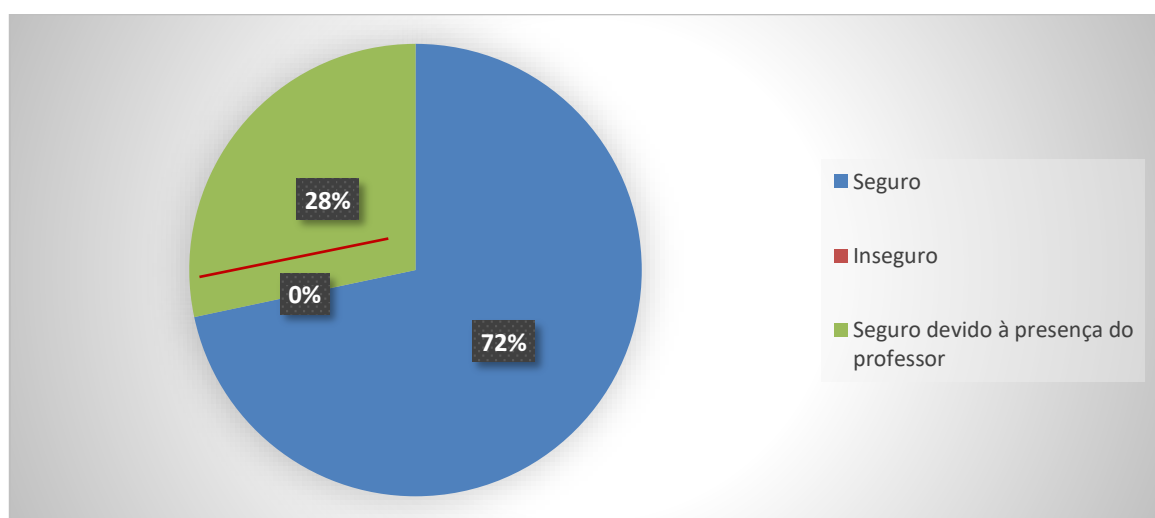
RESULTADOS

Figura 1: Predileção pelo sexo do graduando.



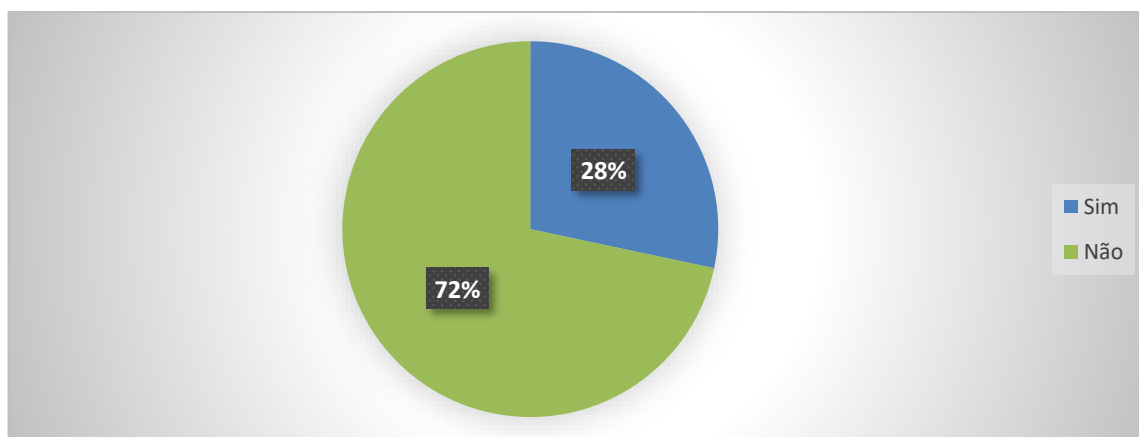
Fonte: Autoral, 2023.

Figura 2: Subjetividade dos pacientes ao serem atendido por alunos.



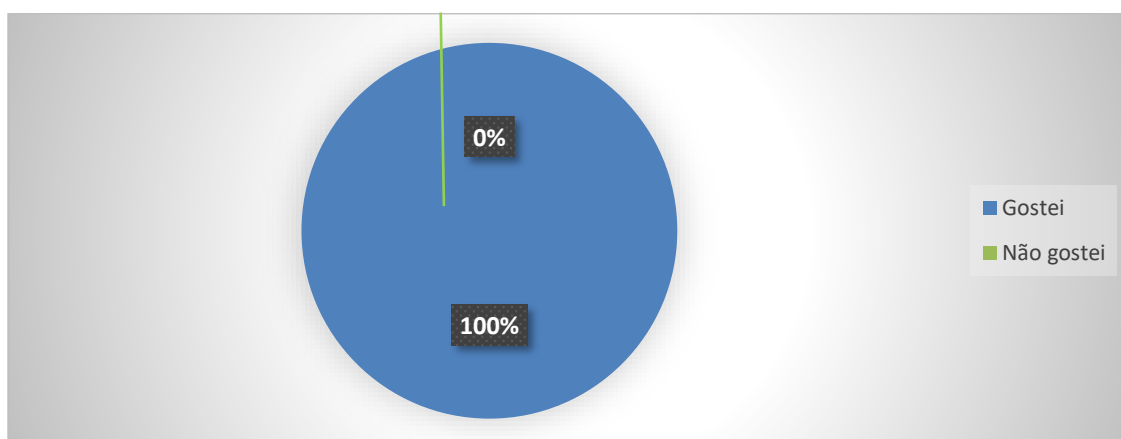
Fonte: Autoral, 2023.

Figura 3: Existência de nervosismo/ansiedade dos pacientes antes do atendimento odontológico.



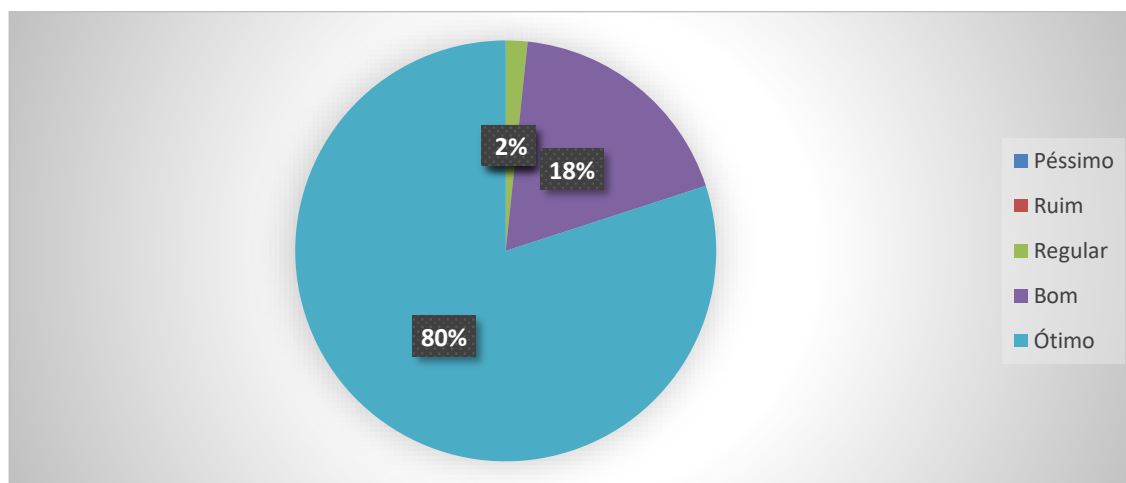
Fonte: Autoral, 2023.

Figura 4: Acolhimento dos pacientes proporcionado pelos acadêmicos.

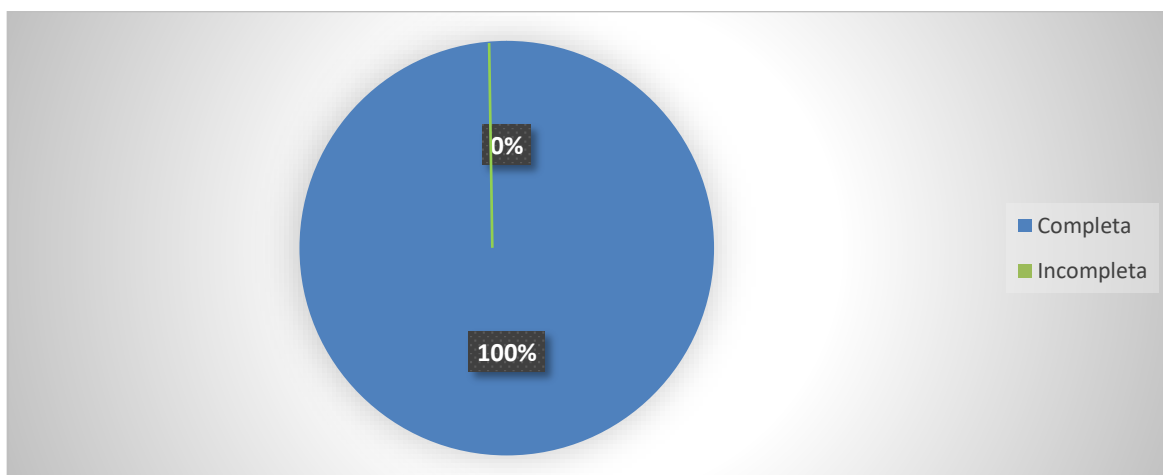


Fonte: Autoral, 2023.

Figura 5: Qualidade do atendimento oferecido pelo aluno.

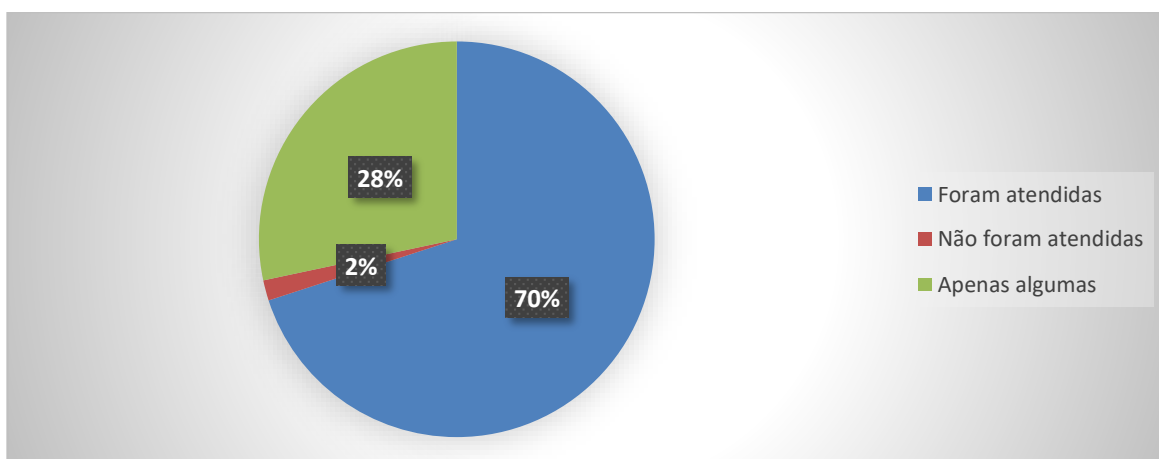


Fonte: Autoral, 2023.
Figura 6: Ambiência da Clínica Odontológica do ITPAC Palmas.



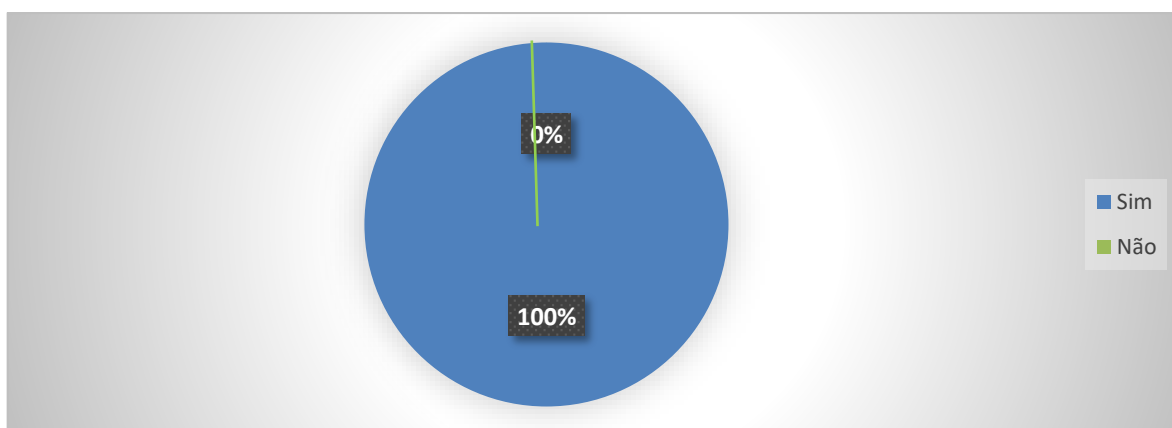
Fonte: Autoral, 2023.

Figura 7: Atendimento de todas as necessidades odontológicas dos pacientes.



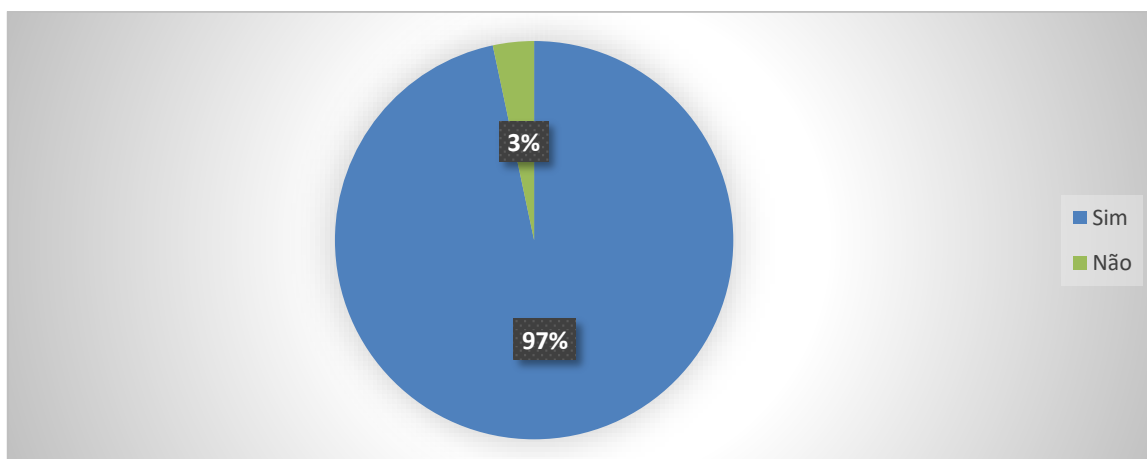
Fonte: Autoral, 2023.

Figura 8: Indicação do atendimento odontológico do ITPAC Palmas aos amigos e familiares.



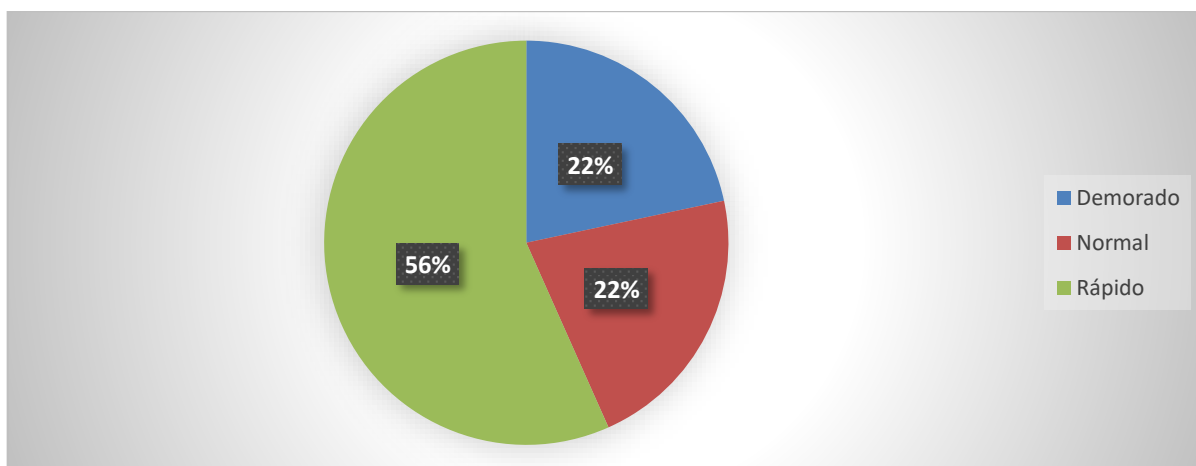
Fonte: Autoral, 2023.

Figura 9: Retorno à Clínica Odontológica do ITPAC Palmas para novo atendimento.



Fonte: Autoral, 2023.

Figura 10: Tempo do tratamento integral do paciente.



Fonte: Autoral, 2023.

- 88,3% dos pacientes não apresentou predileção pelo sexo do acadêmico que o atende e 11,7% alegaram preferir ser atendidos por alunas;
- 28,3% dos pacientes afirmaram que só se sentem seguros devido à presença dos professores;
- 28,3% dos pacientes relataram nervosismo/ansiedade antes do atendimento;
- 100% dos pacientes sentiram acolhidos pelos acadêmicos;
- 18,3% dos pacientes consideraram o atendimento “bom”;
- 100% dos pacientes acharam a Clínica Odontológica do ITPAC Palmas completa;

- 28,3% dos pacientes relataram que somente algumas de suas necessidades odontológicas foram supridas na clínica;
- 100% dos pacientes indicariam o atendimento aos amigos e familiares;
- 3,33% dos pacientes afirmaram que não retornariam futuramente para um novo atendimento;
- 21,7% dos pacientes julgaram que os atendimentos são demorados, no geral.

DISCUSSÃO

Como profissionais da saúde, cirurgiões dentistas lidam regularmente com pacientes vulneráveis à dor e ao medo. Nesse sentido, a experiência da dor é uma preocupação comum para muitas pessoas que vão ao dentista, especialmente quando se trata de procedimentos invasivos. Além disso, muitos pacientes têm medo ou ansiedade em relação a consultas odontológicas devido a vivências anteriores negativas ou simplesmente pelo medo do desconhecido (POSSOBON, 2007).

É possível considerar o consultório odontológico como um local potencialmente ansiogênico para algumas pessoas, isso ocorre porque muitos o associam a experiências dolorosas ou traumáticas do passado, o que pode gerar ansiedade e medo. Ademais, o próprio procedimento pode ser visto como um evento estressante, principalmente para aqueles que estão passando por dor. Nesses casos, a dor e a vulnerabilidade física podem aumentar ainda mais o nível de ansiedade dos pacientes. Esses sentimentos são compreensíveis e muitas vezes justificados, pois os pacientes estão passando por situações difíceis e desconfortáveis (POSSOBON, 2007).

No entanto, é importante que os profissionais estejam preparados para lidar com essas situações e ajudar os pacientes a sentirem-se mais confortáveis e seguros durante o tratamento. Para isso, é fundamental que o cirurgião-dentista aprenda a identificar comportamentos indicadores de ansiedade em seus pacientes e saiba estabelecer uma relação adequada, com estratégias que minimizem o estresse comumente gerado pelos procedimentos e pelo ambiente do consultório (POSSOBON, 2007).

A atuação humanística na odontologia envolve o entendimento do paciente como um todo, e não apenas como um conjunto de dentes e problemas bucais. Isso significa considerar suas emoções, medos, preocupações e expectativas em relação ao

tratamento e oferecer um atendimento acolhedor, contribuindo assim para uma melhor adesão ao tratamento e uma experiência menos traumática (POSSOBON, 2007).

O ensino odontológico deve proporcionar uma formação que capacite o futuro profissional a lidar com questões humanas e sociais relacionadas ao cuidado à saúde, bem como desenvolver habilidades interpessoais e de comunicação que favoreçam a empatia e o acolhimento dos pacientes. Todos esses atributos devem estar presentes nas diretrizes curriculares nacionais das universidades de odontologia, pois há uma grande responsabilidade acerca da formação humanitária dos futuros profissionais (FONSECA, 2012).

O papel da graduação não se limita apenas em instrumentar e equipar o aluno com as melhores técnicas e ferramentas para que ele atue no mercado de trabalho, mas também preparar cidadãos éticos e humanos, pois todos estes profissionais que estão sendo formados serão o reflexo da qualidade de serviço odontológico que está sendo prestada no nosso país (FONSECA, 2012).

O atendimento odontológico à população em geral nas clínicas-escola de odontologia é fundamental tanto para o aprimoramento das técnicas quanto para o contato direto do graduando com o paciente. Nesse contexto, durante as práticas clínicas, o aluno tem a oportunidade de aplicar os conhecimentos teóricos sob a supervisão dos professores, vivenciando situações reais de atendimento. Assim, o convívio com os pacientes também é importante para que o aluno desenvolva habilidades interpessoais e de comunicação, aprenda a lidar com desafios e complexidades durante o tratamento, além de compreender a relevância do cuidado humanizado e da empatia no tratamento odontológico (DIAS e MOURA 2022).

É comum nos depararmos com pacientes que apresentam medo antes/durante à visita ao dentista. Nesse sentido, estudos mostram que 64% dos adultos relatam ansiedade em relação ao atendimento odontológico, e pesquisas indicam que em pacientes jovens, a prevalência da ansiedade varia de 5 a 20% (LIMA e ARAÚJO, 2020).

As pesquisas relacionadas à avaliação do atendimento odontológico prestado por acadêmicos produzem dados relevantes para aprimorar a formação dos alunos e a qualidade do atendimento oferecido. Com base nos resultados das pesquisas de Pêgo et al. realizadas em 2016, é possível identificar pontos fortes e fracos do atendimento fornecido pelos acadêmicos e desenvolver estratégias de aperfeiçoamento,

contribuindo para a melhoria da qualidade do serviço ofertado pela instituição de ensino, e conseqüentemente entregando um serviço mais qualificado em saúde bucal para a população (PÊGO et al., 2016).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após análise dos resultados pode-se concluir que:

- O sexo do aluno nada difere no atendimento odontológico, visto que todos os alunos têm o mesmo conhecimento teórico e prático;
- O sentimento de segurança dos pacientes no início do tratamento se dá pela presença do professor junto ao aluno, que ao passar do tempo, os mesmos começam a se sentir mais seguros pela confiança criada pelo acadêmico que o atende;
- É comum a presença de ansiedade antes ou durante a visita ao dentista, mas cabe ao acadêmico identificar os sinais apresentados pelo paciente ansioso, oferecer um atendimento acolhedor e estabelecer métodos que diminuam o nervosismo proveniente do ambiente odontológico;
- Alguns atendimentos são considerados “bons” ou até mesmo “regular”, onde observa-se que são passíveis de melhoria a fim de aumentar ainda mais a quantidade de atendimentos “ótimos”;
- Por mais que a Clínica Odontológica do ITPAC Palmas é considerada completa por todos os pacientes, nem todas as necessidades odontológicas são solucionadas na graduação, visto que algumas complexidades somente são resolvidas em nível de especialização;
- Alguns pacientes consideram os atendimentos demorados, mesmo cientes de que se trata de uma clínica-escola onde os alunos estão aprendendo cada procedimento, e que cada etapa do tratamento deve ser validada pelo professor.

Por ser essencial na formação do cirurgião-dentista, a humanização no atendimento odontológico vem sendo preconizada desde a graduação, para que se tenha, cada vez mais, profissionais com características de empatia.

REFERÊNCIAS

ALVES DFC, SILVA SPC. **Gestão e Humanização do Serviço de Odontologia na Unidade de Saúde.** Id on Line Rev. Psic. V.11, N. 36. Julho/2017.

CANALLI CSE, GONÇALVES SS. **A humanização na Odontologia: uma reflexão sobre a prática educativa.** Rev Bras Odontol. 2011; 68:44-8.

DIAS KSPA, MOURA LA. **Avaliação do grau de satisfação e perfil socioeconômico dos pacientes atendidos em uma faculdade de Odontologia do sudoeste da Bahia.** Open Science Research VI - ISBN 978-65-5360-212-0 - Volume 6 - Ano 2022 - Editora Científica Digital.

FERREIRA ABH. **Novo Dicionário Aurélio da língua portuguesa.** Editora Positivo. Curitiba: 2009.

FONSECA EP. **As Diretrizes Curriculares Nacionais e a formação do cirurgião-dentista brasileiro.** JMPHC| Journal of Management & Primary Health Care| ISSN 2179-6750, v. 3, n. 2, p. 158-178, 2012.

GAINES APL, Lima EKNS, Lozano LES, Gaines ARL. **Humanização na Odontologia e Práticas Educativas na Graduação.** Enciclopédia Biosfera, Centro Científico Conhecer- Jandaia-GO, v.18 n.38; p. 733, 2021.

GARBIN CAS, GARBIN AJI, DOSSI AP, MACEDO L, MACEDO V. **O tratamento odontológico: informações transmitidas aos pacientes e motivos de insatisfação.** Rev Odontol UNESP. 2008; 37:177-81.

GOULART BNG, CHIARI BM. **Humanização das práticas do profissional de saúde - contribuições para reflexão.** Ciência & Saúde Coletiva, 15(1):255-268, 2010.

GUERRA CT, BERTOZ APM, FAJARDO RS, REZENDE MCRA. **Reflexões sobre o conceito de atendimento humanizado em Odontologia.** Arch Health Invest(2014) 3(6): 31-36.

LIMA AAS, ARAUJO MR. **Prescrição medicamentosa: Manejo de pacientes ansiosos durante o atendimento odontológico.** Terapêutica aplicada à Odontologia - UFPR, 2020.

LIMA ENA, SOUZA ECF. **Percepção sobre ética e humanização na formação odontológica.** RGO. 2010; 58:231-8.

MOTA LQ, FARIAS DBLM, SANTOS TA. **Humanização no atendimento odontológico: acolhimento da subjetividade dos pacientes atendidos por alunos de graduação em Odontologia.** Arq Odontol, Belo Horizonte, 48(3): 151-158, jul/set 2012.

HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO: SUBJETIVIDADE E SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS POR ALUNOS DE GRADUAÇÃO EM ODONTOLOGIA DO ITPAC PALMAS Alex Rafael LEHNEN; Maria Clara Barros SILVA; Paula Eduarda Chagas DIAS; Pollyanna de Ulhôa SANTOS. JNT Facit Business and Technology Journal. QUALIS B1. 2023. FLUXO CONTÍNUO - MÊS DE SETEMBRO. Ed. 45. VOL. 01. Págs. 19-31. ISSN: 2526-4281 <http://revistas.faculdadefacit.edu.br>. E-mail: jnt@faculdadefacit.edu.br.

PÊGO SPB ET AL. **Avaliação dos serviços odontológicos prestados por acadêmicos: percepção do usuário.** Revista Intercâmbio. 2016; 7:138-147.

POSSOBON RF ET AL. **O tratamento odontológico como gerador de ansiedade.** Psicologia em estudo, v. 12, p. 609-616, 2007.

REZENDE MCRA, LOPES MRANE, GONÇALVES DA, ZAVANELLI AC, FAJARDO RS. **Acolhimento e bem estar no atendimento odontológico humanizado: o papel da empatia.** Arch Health Invest (2015) 4(3): 57-61.

RODRIGUES VSN. **Qualidade percebida dos serviços odontológicos sob a perspectiva dos clientes e dos profissionais.** III Encontro de marketing da ANPAD. Maio de 2008. Curitiba - PR.

SAITO FSK, MARTINS CAC, LEMOS PE. **Assessment of socioeconomic profile and the level of satisfaction of patients assisted at an academic dental integrated clinic.** Rev Bras Promoç Saúde. 2008; 21:137-43.

TRAVERSO-YÉPEZ M, MORAIS NA. **Reivindicando a subjetividade dos usuários da Rede Básica de Saúde: para uma humanização do atendimento.** Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, 20(1):80-88, jan-fev, 2004.