



PERCEPÇÃO DE PACIENTES SOBRE O ATENDIMENTO CLÍNICO RECEBIDO EM CLÍNICA ODONTOLÓGICA UNIVERSITÁRIA

Palavras-Chave: Faculdades de Odontologia, Percepção, Relações Dentista-Paciente.

Autoras:

Mayla Thais Castellari - Faculdade de Odontologia de Piracicaba/Unicamp
Carolina dos Santos Furian - Faculdade de Odontologia de Piracicaba/Unicamp
Brunna Verna Castro Gondinho - Faculdade de Odontologia de Piracicaba/Unicamp
Júlia Vitória Octaviani - Faculdade de Odontologia de Piracicaba/Unicamp

Orientadora:

Prof.^a Dr.^a Luciane Miranda Guerra – Faculdade de Odontologia de Piracicaba/Unicamp

INTRODUÇÃO:

Segundo as Diretrizes Curriculares Nacionais, as faculdades de odontologia devem estimular os estudantes a uma atitude na perspectiva da saúde geral e a um olhar amplo, que não seja focado somente na cavidade bucal. Nesse sentido, cresce a preocupação e a motivação do aluno em atender as expectativas dos pacientes, que esperam, além da resolução de seu problema bucal, acolhimento, informações compreensíveis etc. Estudos sobre a percepção do usuário podem colaborar para o planejamento de medidas que visem melhorar ainda mais o ensino e o atendimento, detectar falhas e limitações, encontrar soluções e lidar com as expectativas desses usuários (NOBRE ET AL, 2005). Além disso, os usuários são as pessoas que mais podem contribuir para o aprendizado dos acadêmicos por meio das opiniões acerca do atendimento e tratamento recebidos (TORRES; COSTA, 2015).

Na literatura é possível se deparar com estudos acerca da satisfação, percepção e/ou visão de discentes e docentes de faculdades de odontologia e cirurgiões-dentistas em clínica particular no que tange à qualidade dos serviços. NOBRE et al., (2005) explica que existe uma diferença entre avaliar a opinião de docentes, discentes, cirurgiões-dentistas de avaliar a opinião do paciente, o qual é o foco do serviço e motivo do qual o serviço é oferecido.

Nesse sentido, o conhecimento sobre as percepções poderá contribuir para o melhor entendimento dos significados do atendimento a pacientes, atendidos por graduandos em odontologia, podendo haver melhoramento nas formas com as quais os alunos lidam com as dificuldades inerentes aos cuidados na clínica odontológica.

OBJETIVO:

Compreender a percepção de pacientes sobre o atendimento clínico recebido em clínica odontológica universitária.

METODOLOGIA:

Desenho clínico-qualitativo. A amostra foi construída intencional e sequencialmente, por pacientes vinculados aos alunos do 9º período de graduação em odontologia da FOP/UNICAMP e que se dispuseram a participar da pesquisa. A estratégia intencional significa que buscamos uma amostra específica, de interesse ao nosso objetivo. Assim, após convite prévio, foi enviado um TCLE (termo de conhecimento livre e esclarecido) para cada participante e foi agendado dia e hora convenientes para o mesmo. As entrevistas foram, então, realizadas virtualmente pela Plataforma Google Meet. No ato da entrevista e antes de iniciá-la, foi perguntado ao participante se ele permitia que gravasse. Diante de seu consentimento, era iniciada a gravação, questionado se ele tinha alguma dúvida sobre o termo (TCLE) e se estava de acordo com o mesmo. Estando o participante de acordo, a entrevista era iniciada e o participante ciente de que, após o término do isolamento social os termos deveriam ser assinados por eles e recolhidos pelo pesquisador em seus domicílios. O fechamento da amostra se deu por saturação teórica, ou seja, quando se atingiu a percepção, por parte do pesquisador - validada por pares do grupo de pesquisa - de que novas entrevistas tornaram-se repetitivas nas informações. O termo 'saturação' em pesquisa qualitativa significa que nenhum dado adicional vem sendo encontrado nas entrevistas, para que o pesquisador possa desenvolver as propriedades de cada categoria saturada. Chega-se à saturação teórica com a coleta e análise de dados conjuntamente (FONTANELLA ET AL., 2011) (GLASER e STRAUSS, 1999). Importa referir que a escolha dos sujeitos que estejam sendo atendidos especificamente por alunos do 9º período é devida ao fato de que nesse ponto da formação, espera-se que as habilidades relacionais do aluno já estejam consolidadas, uma vez que todas as disciplinas relacionadas a esse conteúdo já foram ministradas, e o quesito relacional é o que está diretamente implicado nas percepções do paciente, alvo desta investigação. Foi aplicada a técnica da entrevista semidirigida de questões abertas e em profundidade. O material das entrevistas foi transcrito integralmente e tratado pela Análise Clínico-Qualitativa de Conteúdo, uma abordagem investigativa humanística, desenvolvida para settings clínicos. O tratamento dos dados foi feito pela Análise Clínico-Qualitativa de Conteúdo.

RESULTADOS E DISCUSSÃO:

Como resultados, surgiram três categorias: *“Eu ficava até pedindo pra voltar de novo”*; *“Se tivesse mais professores lá, seria melhor”*; *“É como se fosse uma família”*.

A categoria *“Eu ficava até pedindo pra voltar de novo”* traz a tona todo um manejo baseado na atenção, paciência, respeito e dedicação, o que resulta em vínculo e acaba por gerar confiança, como afirma uma paciente: *“Antes eu tinha muito medo [...] eu tinha vontade de realizar o meu sonho que era ter meu sorriso perfeito mas eu tinha medo. Então, devido eu ir, conversar, o Fernando tirou o meu medo, conversou comigo, é... me explicou, teve paciência comigo, me pedia pra relaxar, foi conversando, conversando, até que hoje eu não tenho medo de mais nada, tanto que eu fiz o procedimento eu tinha até vontade de ir, quando dava na quarta, na quinta, eu ficava pedindo pra voltar de novo, pra ver o resultado e não me arrependo, se fosse pra fazer tudo de novo, faria.”*

Em seguida, a categoria *“É como se fosse uma família”* demonstra a percepção da paciente do espírito de equipe, da união composta por alunos, pós graduandos e docentes na hora do atendimento, como diz a paciente: *“Ah, o clima era um clima bom [...] era sempre todo mundo, saía*

dando risada, é... como se fosse uma família [...] sentava ali na cadeira do lado do box um, um comunicava com o outro, “olha, isso tá legal? “Não, tá legal, não assim”, achava tão bonito aquilo lá, eles são muito, era uma equipe unida, eu peguei uma equipe muito boa, muita boa, do professor aos alunos.”.

A última categoria “*Se tivesse mais professores lá, seria melhor*” diz respeito a problemas estruturais da clínica integrada, uma vez que o número de professores atuantes na clínica escola não é o suficiente para dar pleno apoio ao número de alunos. Sendo assim, torna-se um fator que atrapalha o aluno no atendimento aos pacientes, pois os procedimentos burocráticos, que exigem permissão e assinatura de documentos pelos docentes, tornam-se demasiadamente demorados, além de que o aluno se prejudica quando deseja sanar suas dúvidas durante o atendimento clínico, tudo isso não passa despercebido pelo paciente que sente na pele a falta de professores e o que isso acarreta no seu atendimento.

CONCLUSÃO:

Concluiu-se que os pacientes atendidos por alunos de odontologia da Unicamp se sentem sim vinculados e acolhidos, e têm empatia com o aluno, a ponto de sentirem, eles mesmos, algumas angústias do discente sobre a rotina clínica. São, portanto, norteadores da qualificação do atendimento.

BIBLIOGRAFIA

FONTANELLA, B. J. B.; RICAS, J.; TURATO, E. R. **Amostragem em pesquisas qualitativas: proposta de procedimento para constatar saturação teórica**. Caderno Saúde Pública, v.27, n.2, 389-394, 2011.

GLASER B. G.; STRAUSS, A. L. **The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research**. New Brunswick: Aldine Transaction, 1999.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO. **Diretrizes Curriculares Nacionais do curso de graduação em Odontologia**. Resolução CNE/CES nº 3, de 21 de junho de 2021.

NOBRE EV, CÂMARA GP, SILVA, KP, SOARES, SNA. **Avaliação da qualidade de serviço odontológico prestado por universidade privada: visão do usuário**. Rev. Bras. em Promoção da Saúde. 2005; 18(4): 171-176.

TORRES, S. C.; COSTA, I. do C. C. **Satisfação dos usuários atendidos nas clínicas integradas do Departamento de Odontologia da UFRN**. Revista Ciência Plural, v. 1, n. 2, p. 4-18, 21 jul. 2015.