

Camila Tuanny Guerra

***Humanização do atendimento em saúde :
perfil dos cirurgiões-dentistas***

Araçatuba – SP

2014

Camila Tuanny Guerra

***Humanização do atendimento em saúde :
perfil dos cirurgiões-dentistas***

Trabalho de Conclusão de Curso como parte dos requisitos para obtenção do Título de Bacharel em Odontologia da Faculdade de Odontologia de Araçatuba, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”.

Orientadora: Prof^ª.Adj. Maria Cristina Rosifini Alves-Rezende

Araçatuba – SP

2014

Dedicatória

Dedicatória

Dedico este trabalho a Deus por ter me dado forças para chegar até aqui e me guiar nos Seus caminhos.

Aos meus pais pelo exemplo, minha base de vida.

À minha irmã que tantas vezes usurpada da minha presença mas não do meu amor.

Agradecimentos

Agradecimentos

Agradeço a Deus pelo dom da vida, e por permitir que toda essa caminhada pudesse acontecer, pelas bênçãos e conquistas que me proporcionou, e por ter me dado forças para lutar pelos meus objetivos, e conseguir chegar até aqui. Agradeço meus pais, Mauro e Maria, meus maiores exemplos, fontes de orientação, carinho e amor que me incentivaram a cada dia, pelas orações, e pela preocupação para que estivesse andando sempre no caminho correto.

Agradeço a minha irmã Isabela, minha fonte de força e calma, que sempre esteve ao meu lado em todos os momentos, me apoiando e me confortando em qualquer situação.

Agradeço a Faculdade de Odontologia UNESP – FOA, seu corpo docente, direção e administração que me deram a oportunidade de um crescimento profissional.

Agradeço a Professora Maria Cristina, minha orientadora, pela sua paciência, pelo seu exemplo, suporte, carinho em cada palavra, pelo cuidado para comigo, e por sua disponibilidade todas as vezes que precisei, e mesmo nos momentos de dificuldade me tranquilizando.

Agradeço ao Professor Daniel Bernabé, meu orientador de estágio, por todo apoio, por toda paciência, e por todo aprendizado não apenas racional, mas a manifestação do caráter no processo de formação profissional, não somente por ter me ensinado, mas por ter me feito aprender.

Agradeço ao Professor Alvimar de Castro todos ensinamentos que me fizeram crescer profissionalmente e também pessoal. Agradeço por ter acreditado em mim, e por ter me dado a oportunidade de um maior conhecimento na minha profissão que me fizeram repensar na minha caminhada aqui a diante.

Agradeço aos meus tios, Maurício e Lúcia que proporcionaram alegria e ensinamentos durante a minha caminhada até aqui, não só fizeram parte, fizeram se presentes. E todos aos meus familiares que de alguma forma me incentivaram e não me deixaram desanimar em nenhum momento.

Agradeço aos meus queridos amigos, colegas de turma, mais chegados que irmãos, agradeço pela família que nos tornamos, agradeço por terem me recebido tão bem quando cheguei, agradeço cada sorriso, abraço, carinho, momentos que ficarão na memória. Esta caminhada com certeza não seria a mesma sem vocês.

Agradeço as minhas amigas que mesmo a distância, estão presentes sempre na minha vida, porque amizades assim é uma honra. Agradeço a Deus por ter colocado cada uma em minha vida, Dayse Andrade, Daniela Conejo, Michelle Romano, Fernanda Bernardi e Jéssica Troiano.

Agradeço a todos que, mesmo não citados aqui, tanto contribuíram para a conclusão desta etapa e para a Camila Tuanny Guerra que sou hoje.

“Que os vossos esforços desafiem as impossibilidades, lembrai-vos de que as grandes coisas do homem foram conquistadas do que parecia impossível.”

Charles Chaplin

Resumo

Guerra CT; Alves Rezende MCR. Humanização do atendimento em saúde : perfil dos cirurgiões-dentistas. 69f. Trabalho de Conclusão de Curso – Faculdade de Odontologia de Araçatuba, Universidade Estadual Paulista, Araçatuba, 2014

Resumo

As Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Odontologia conferem à Humanização da Educação um dos principais papéis na concretização de novas bases para a Educação Superior, pois situa o homem como o centro do processo de construção da cidadania, integrada e comprometida com a realidade social e epidemiológica, com as políticas de saúde e sociais, permitindo a formação de um profissional transformador, inserido no contexto dos reais problemas brasileiros. Dessa forma, as Instituições de Ensino Superior enfrentam na atualidade o desafio da construção de projetos pedagógicos humanizados capazes de formar um profissional fortemente capacitado para atuação dos Serviços de Saúde. Humanizar o atendimento não é apenas chamar o paciente pelo nome ou recebê-lo com um sorriso, mas também implica em compreender seus medos, angústias, incertezas, dando-lhes apoio e atenção permanentes. A humanização na Odontologia mostra-se relevante atualmente, uma vez que os princípios da integralidade da assistência e equidade demandam práticas focadas na dignidade do Cirurgião-Dentista e do paciente. Construir projetos pedagógicos humanizados torna-se um desafio na formação do profissional de saúde. c por meio de estudo transversal no qual foram incluídos indivíduos que participaram voluntariamente por meio do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. A população-alvo incluiu cirurgiões dentistas do Estado de São Paulo. Para tanto responderam formulário autoaplicável (desenvolvido pela Disciplina de Humanidade e Saúde), dividido em duas partes: Parte I – Dados demográficos (sexo/idade) e Parte II – Atitudes em relação à humanização no atendimento em 10 questões de múltipla escolha. Os resultados obtidos foram submetidos a tratamento estatístico descritivo.

Descritores: Humanização da Assistência, Recursos Humanos em Odontologia

Abstract

Guerra CT; Alves Rezende MCR. Humanization police in health care: profile of dentists. (Academic Paper). Araçatuba: Faculty of Dentistry – São Paulo State University; 2014. 69p

Abstract

The National Curriculum Guidelines for Undergraduate Dentistry highlight the Humanization of Education as a key to the realization of new bases for Higher Education respects, it places man as the center of the building citizenship process, committed and integrated to reality social and epidemiological, social and health policies, providing opportunities contextualized training with the Brazilian real problems in addition to those transformative. Thus, humanized build educational projects becomes a challenge for higher education institutions, responsible for the training of professional acts and will act in the Health Services Humanizing care is not just call the patient by name, nor have a smile on lips constantly, but also understand their fears, anxieties, uncertainties, giving them support and continued attention. Humanization in dentistry shows currently relevant, since the principles of comprehensive care and equity require focused practices in the dignity of DDS and patient. Build humanized teaching projects becomes a challenge in training of health professionals. c by sectional study in which subjects who volunteered through the Term of Consent were included. The target population included dentists in the State of São Paulo. Responded to both self-report form (developed by the Department of Health and Humanity), divided into two parts: Part I - Demographic data (gender / age) and Part II - Attitudes towards humanization of care in 10 multiple-choice questions. The results obtained were subjected to descriptive statistical analysis

Descriptors: Humanization of Assistance; Dental Staff.

Lista de Tabelas

Lista de Tabelas

Tabela 1 – Questionário aplicado aos cirurgiões-dentistas	25
Tabela 2 – Valores Médios para escala de avaliação do atendimento humanizado no consultório odontológico	61

Sumário

Sumário

Introdução	17
Proposição	22
Material e Método	24
Resultados	26
Discussão	62
Conclusão	65
Referências	67

Introdução

Introdução

Falar de humanização no atendimento odontológico torna-se importantíssimo quando se percebe que evolução científica e técnica não têm sido acompanhadas por um avanço correspondente na qualidade do contato humano.

Atualmente, a humanização, o acolhimento e o investimento no bem-estar do paciente vêm sendo objeto de grande interesse a ponto do Ministério da Saúde elencar a humanização dos serviços de saúde como um de seus programas prioritários.

Na Odontologia, parece indiscutível a importância de o profissional de saúde empenhar-se em transcender a promoção de saúde bucal e buscar, por trás das suas manifestações, o indivíduo que sofre e que precisa ser acolhido. A arte de curar transcende o conhecimento científico e, por isso, prescinde do equilíbrio harmonioso entre o talento do profissional, sua formação e uma visão humanista do seu ofício permeada por noções básicas de psicologia, que o ajudariam a separar a doença do doente. Assim, a humanização em Odontologia se alicerça no tripé formado pelo acolhimento e direito ao usuário, trabalho dos profissionais e construção de uma nova cultura organizacional humanizada^{3,5,6,10-20}.

Podemos, portanto, conceituar o atendimento humanizado na Odontologia como a valorização dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção de saúde: usuários, trabalhadores e gestores. Os valores que norteiam esta política são a autonomia e o protagonismo dos sujeitos, a co-responsabilidade entre elas, o estabelecimento de vínculos solidários e a participação coletiva no processo de gestão^{3,5,6,10-20}.

Nos últimos 40 anos houve uma evolução tecnológica acentuada, difícil de ser acompanhada pelos profissionais da odontologia. Esse profissional se viu obrigado a procurar atualização de forma tão contundente que o acolhimento ao paciente foi colocado em segundo plano. Também é importante observar que este distanciamento do profissional parece começar na graduação, já que os acadêmicos são treinados para lidar com ossos, músculos, cadáveres e manequins – a boca fora do indivíduo. E isto é tão evidente que nas clínicas da graduação, lidar com seres vivos é um mero detalhe, uma vez que tudo continua sendo visto como fora do universo do paciente – um dente, uma cota, uma restauração, uma prótese a ser confeccionada^{3,5,6,10-20}.

Raldi et al.¹¹ questionou cento e oitenta acadêmicos de Odontologia do terceiro, quarto e quinto anos de quatro faculdades de Odontologia do Estado de São Paulo, sendo duas públicas e duas privadas sobre o papel do professor no processo ensino-aprendizagem. O questionário abrangia os seguintes quesitos: qualidades necessárias a um professor competente, material didático e metodologia de ensino adotados, tempo de aula e atitudes dos professores. A opinião do corpo discente revelou que os professores têm papel fundamental no processo ensino-aprendizagem e que são consideradas como as características mais importantes de um bom professor, o conhecimento na

disciplina (87%), a didática (77%), a experiência clínica (54%) e a acessibilidade ou facilidade de relacionamento com os alunos (43%). Para os acadêmicos, a metodologia empregada, bem como o relacionamento professor-aluno são essenciais para a aprendizagem. Os autores concluíram que alguns fatores podem contribuir para a aprendizagem ou mesmo prejudicá-la: a atitude do professor para com os educandos, o tipo de material didático adotado e o tempo despendido nas aulas teóricas¹¹.

Lazzarin et al.¹² analisaram a percepção de alunos do curso de Odontologia da Universidade Estadual de Londrina sobre o papel do professor no processo ensino-aprendizagem. Utilizou-se a abordagem qualitativa, sendo a coleta de dados realizada por meio de entrevista semiestruturada. O estudo revelou que o professor tem papel fundamental no processo ensino-aprendizagem por ser o responsável pela transmissão de conhecimentos e de experiências. O ensino de graduação em Odontologia é um sistema formador de profissionais para o mercado de trabalho; as estratégias de ensino-aprendizagem baseiam-se nas exposições orais e o método de avaliação consta de provas tradicionais teóricas e práticas. Os autores concluíram que mudanças precisam ocorrer na graduação do cirurgião-dentista, a fim de que seja possível formar profissionais generalistas, críticos e reflexivos.

A pesquisa de Tiedmann et al.⁶ revelou as diferentes dimensões da relação acadêmico/paciente na Clínica Integrada Odontológica do curso de Odontologia da Fundação Universidade Regional de Blumenau/ Santa Catarina, descrevendo: o perfil sociocultural dos acadêmicos e dos usuários; as noções de responsabilidade e ética destes acadêmicos; a satisfação dos usuários com o atendimento e as expectativas dos sujeitos. Foi utilizada a abordagem qualitativa, com a técnica de entrevista não diretiva entre usuários e alunos da clínica integrada de oitava e nona fases. A análise foi desenvolvida a partir da criação de três categorias: resolutividade técnica, humanização do atendimento e satisfação do usuário. Os resultados evidenciaram que o perfil dos acadêmicos era: 87% tinham idade entre 21 a 25 anos, 61,5% eram mulheres, 77% tinham renda superior a 11 salários mínimos, 54% cursaram outros idiomas, 51% dos pais destes acadêmicos tinham escolaridade em grau superior e 59% daqueles eram profissionais liberais/empresários, enquanto o perfil dos usuários era: 49% entre 31 e 50 anos, 65% mulheres, 80% renda até 4 salários mínimos, 3,5% com nível superior, 17,5% cursaram outro idioma e 42% exerciam profissão doméstica remunerada ou não. As expectativas dos acadêmicos foram: aprendizado técnico, humanização da relação paciente-profissional, resolução do problema e satisfação do paciente. E as expectativas dos usuários: conclusão e resolutividade do problema, bom atendimento, noções de responsabilidade ética como norma profissional. Manifestaram alta satisfação com o serviço recebido (98%) e consideraram os acadêmicos atenciosos, esclarecedores e educados. Os pesquisadores concluíram que há uma diferença sócio-econômico-cultural entre os dois grupos (acadêmicos e usuários) e a natureza da relação ainda é prioritariamente técnica, entretanto incorpora

valores éticos, bem como os valores humanísticos que podem ser trabalhados no espaço de ensino - a clínica. Há um forte reconhecimento da atuação dos acadêmicos, com elevada satisfação manifestada pelos pacientes da Clínica Integrada.

Scalioni et al.¹³ publicaram um estudo conduzido na Universidade Federal de Juiz de Fora que avaliou se a disciplina de Odontopediatria II permite uma relação aluno- paciente, pais e/ou responsáveis satisfatória, bem como a satisfação do usuário. A amostra incluiu 19 acadêmicos matriculados no décimo período do curso de Odontologia e 50 pais/responsáveis por pacientes atendidos na Clínica de Odontopediatria II. Dois formulários (um para cada grupo) foram elaborados e aplicados aos participantes da pesquisa. Utilizou-se a análise descritiva para os dados quantitativos oriundos das questões fechadas, e para as questões abertas, a abordagem quali-quantitativa. A análise da questão aberta sobre “satisfação com a relação estabelecida entre professor/aluno/paciente/pais e/ou responsáveis” permitiu a obtenção de três núcleos de sentido: interação, fatores facilitadores e fatores dificultadores. No núcleo de sentido interação, “uma boa relação entre todos” foi citada pela maioria dos alunos entrevistados. No núcleo fatores facilitadores o estabelecimento de uma relação satisfatória e humanizada com os pacientes e os seus pais/responsáveis os alunos citaram a presença e o conhecimento das professoras. Como fatores dificultadores foram citados: não participação dos pais no controle da dieta e higiene, além do não comparecimento às consultas. Os depoimentos dos usuários apontaram o forte reconhecimento da atuação dos acadêmicos, revelando o papel fundamental destes para a humanização do atendimento. Concluíram afirmando que a referida disciplina está contribuindo para a formação de um profissional humanizado, assim proporciona satisfação aos usuários.

Pesquisa realizada por Nuto et al.¹⁴ em quatro cursos de Odontologia no Nordeste brasileiro sobre os aspectos éticos e humanos presentes no processo ensino-aprendizagem da formação de cirurgiões-dentistas levantou alguns problemas na formação destes. Participaram do estudo 28 alunos e 33 pacientes das universidades, numa abordagem qualitativa. A análise do material textual identificou alguns problemas: o autoritarismo presente na relação professor/aluno e a baixa autoestima proporcionada por esta metodologia de ensino que dificulta o desenvolvimento afetivo do aluno, não apenas consigo mesmo, mas também com os colegas e com os pacientes. Outro problema é a dicotomia corpo-mente presente no modelo biomédico da prática, no qual o maior empenho é para o desenvolvimento das habilidades técnicas e motoras. Os resultados revelam, segundo os autores, pouca capacitação dos futuros profissionais para o desenvolvimento de uma relação dialógica com seus pacientes, e a necessidade de se repensar esses aspectos na sua formação.

Moretti-Pires¹⁵ em sua pesquisa o pensamento crítico social de Paulo Freire sobre a humanização e o contexto da formação do enfermeiro, do médico e do odontólogo investigou em que medida o modelo pedagógico universitário tem influências na formação destes profissionais com relação à humanização que, no marco freireano, significa, além de tratar bem o paciente, a inserção

do profissional como ator social transformador. Foram investigados os cursos de Enfermagem, Medicina e Odontologia de uma universidade federal da região Norte do Brasil, utilizando a metodologia qualitativa. Os resultados evidenciaram que o ensino nessas áreas apresenta talhe tradicional, narrativo e depositário, conforme descrito por Freire⁹, com experiência desumanizadora no transcorrer do curso de graduação, experiência que tenderá a refletir na postura futura do educando. Segundo o autor, os resultados sugerem a premente necessidade de reorientação dos modelos pedagógicos dos cursos estudados, com vistas à formação de enfermeiros, médicos e cirurgiões-dentistas, com prática pautada no pensamento histórico-político e crítico-reflexivo.

Proposição

Proposição

O propósito deste trabalho foi estabelecer o perfil dos cirurgiões-dentistas frente ao atendimento humanizado em saúde.

Material e Método

Material e Método

Foi realizado estudo transversal no qual foram incluídos indivíduos que participaram voluntariamente por meio do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. A população-alvo incluiu Cirurgiões-Dentistas do Estado de São Paulo. Para tanto responderam formulário autoaplicável (desenvolvido pela Disciplina de Humanidade e Saúde da Faculdade de Odontologia de Araçatuba, UNESP), dividido em duas partes: Parte I – Dados demográficos (sexo/idade) e Parte II – Atitudes em relação à humanização no atendimento em 10 questões de múltipla escolha.

Tabela 1 – Questionário aplicado aos cirurgiões-dentistas

Eixos	Escala de avaliação do atendimento humanizado no consultório odontológico										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Relacionar se bem com o paciente tratando o como um todo – Falta de visão integral do paciente.											
2. Relação mutua de respeito e confiança – desacordo com as escolhas de tratamento pelo paciente											
3. Relação de acolhimento e vínculo											
4. Aliciamento de pacientes – Concorrência profissional pelo mercado de trabalho											
5. Capacitação técnica científica inadequada ao exercício da atividade – Não encaminhar o paciente à profissional especializado											
6. Realização de tratamentos desnecessários – Desvalorização das ações preventivas e educativas											
7. Comentários desfavoráveis sobre o trabalho realizado por outros colegas – Identificar e manter-se em silêncio diante de iatrogenias realizadas pelos colegas.											
8. Negligência no cuidado com paciente – Condições inadequadas de trabalho – Número elevado de paciente associado ao tempo reduzido de atendimento											

Resultados

Resultados

Os resultados obtidos com cada entrevistado estão descritos a seguir.

Entrevistado 1

Idade 39

Gênero F

Ano em que se graduou 2010

Instituição () Pública (X) Privada

Especialidade que cursa: Protese

Atividade (X) Consultório

Cidade em que exerce atividade : Birigui

Eixo 1 – 9

Relacionar se bem com o paciente tratando o como um todo – Falta de visão integral do paciente.

Como um todo, de maneira integral

Eixo 2 – 9

Relação mutua de respeito e confiança – desacordo com as escolhas de tratamento pelo paciente

Muita conversa, primeira consulta, livros, casos clínicos, deixa o paciente sem dúvidas

Eixo 3 – 9

Relação de acolhimento e vínculo

Cartões, participa da vida do paciente (restritamente)

Eixo 4 – 10

Aliciamento de pacientes – Concorrência profissional pelo mercado de trabalho

Indicação de colegas de trabalho e de outros pacientes

Eixo 5 – 10

Capacitação técnica científica inadequada ao exercício da atividade – Não encaminhar o paciente à profissional especializado

Encaminha, mesmo casos mais simples

Eixo 6 – 10

Realização de tratamentos desnecessários – Desvalorização das ações preventivas e educativas

Acha necessário ações preventivas, dá valor a elas.

Eixo 7 – 10

Comentários desfavoráveis sobre o trabalho realizado por outros colegas – Identificar e manter-se em silêncio diante de iatrogenias realizadas pelos colegas.

Imparcial, começa o tratamento dali para frente, e conversa com o paciente

Eixo 8 – 9

Negligencia no cuidado com paciente – Condições inadequadas de trabalho – Número elevado de paciente associado ao tempo reduzido de atendimento

Planeja bem o dia em questão de horários dos pacientes

Eixo 9 – 10

Omissão de informações técnicas necessárias à decisão

Controla a ansiedade do paciente explicando tudo para ele

Entrevistado 2

Idade 41

Gênero F

Ano em que se graduou 1995

Instituição () Pública (X) Privada

Especialidade que cursa: Prótese

Atividade (X) Consultório

Cidade em que exerce atividade: Bauru

Eixo 1 – 9

Relacionar se bem com o paciente tratando o como um todo – Falta de visão integral do paciente.

Vê o paciente como um todo, examina e conversa.

Eixo 2 – 10

Relação mutua de respeito e confiança – desacordo com as escolhas de tratamento pelo paciente.

Logo nas primeiras consultas, mostra o conhecimento ao paciente.

Eixo 3 – 9

Relação de acolhimento e vínculo.

A maioria dos pacientes dependendo da abertura.

Eixo 4 – 8

Aliciamento de pacientes – Concorrência profissional pelo mercado de trabalho.

Marketing, mas procura melhorar a forma de aliciamento

Eixo 5 – 9

Capacitação técnica científica inadequada ao exercício da atividade – Não encaminhar o paciente à profissional especializado.

Trata as vezes, se não faz a especialidade na clínica encaminha o paciente

Eixo 6 – 9

Realização de tratamentos desnecessários – Desvalorização das ações preventivas e educativas.

Fala sobre as ações preventivas mas não insiste

Eixo 7 – 10

Comentários desfavoráveis sobre o trabalho realizado por outros colegas – Identificar e manter-se em silêncio diante de iatrogenias realizadas pelos colegas.

Fala que existe maneiras melhores de se tratar aquele caso, e refaz o tratamento

Eixo 8 – 10

Negligencia no cuidado com paciente – Condições inadequadas de trabalho – Número elevado de paciente associado ao tempo reduzido de atendimento.

Horários definidos, dificilmente atrasa

Eixo 9 – 10

Omissão de informações técnicas necessárias à decisão.

Procura passar sempre a verdade de casa plano de tratamento

Entrevistado 3

Idade 32

Gênero M

Ano em que se graduou 2003

Instituição () Pública (x) Privada

Especialidade que cursa: Prótese

Atividade (x) Consultório

Cidade em que exerce atividade: Santa Fé do Sul

Eixo 1 – 10

Relacionar se bem com o paciente tratando o como um todo – Falta de visão integral do paciente.

Como um todo, e diante da necessidade do paciente

Eixo 2 – 9

Relação mutua de respeito e confiança – desacordo com as escolhas de tratamento pelo paciente.

Fundamental, e busca isso na primeira consulta

Eixo 3 – 9

Relação de acolhimento e vínculo.

Manter a distancia e adquirir um vínculo, paciente quer e requer atenção

Eixo 4 – 9

Aliciamento de pacientes – Concorrência profissional pelo mercado de trabalho.

É contra formas de propaganda, não é preocupado com essa forma de aliciamento, é mais por indicação de outros pacientes

Eixo 5 – 9

Capacitação técnica científica inadequada ao exercício da atividade – Não encaminhar o paciente à profissional especializado.

Cidade pequena não há o costume de encaminhar os pacientes, mas procura hoje encaminhá-los mais alguns casos mais complexos.

Eixo 6 – 10

Realização de tratamentos desnecessários – Desvalorização das ações preventivas e educativas

Primeira preocupação

Eixo 7 – 10

Comentários desfavoráveis sobre o trabalho realizado por outros colegas – Identificar e manter-se em silêncio diante de iatrogenias realizadas pelos colegas.

Esquecer o que aconteceu e realizar um tratamento diferente

Eixo 8 – 10

Negligência no cuidado com paciente – Condições inadequadas de trabalho – Número elevado de paciente associado ao tempo reduzido de atendimento.

Preocupação com o horário do paciente

Eixo 9 – 10

Omissão de informações técnicas necessárias à decisão.

Mais de um plano de tratamento e explica cada um deles.

Entrevistado 4

Idade 26

Gênero M

Ano em que se graduou 2009

Instituição () Pública (X) Privada

Especialidade que cursa: Prótese

Atividade (X) Consultório

Cidade em que exerce atividade: Auriflândia

Eixo 1 – 10

Relacionar-se bem com o paciente tratando-o como um todo – Falta de visão integral do paciente.

Vê o paciente como um todo.

Eixo 2 – 10

Relação mútua de respeito e confiança – desacordo com as escolhas de tratamento pelo paciente.

Já na primeira consulta tenta passar muita confiança para o paciente

Eixo 3 – 10

Relação de acolhimento e vínculo.

Conversa bastante e adquire um vínculo maior com os pacientes

Eixo 4 – 10

Aliciamento de pacientes – Concorrência profissional pelo mercado de trabalho.

Marketing, jornais, panfletos, outdoor, rádio, parcerias, indicações de colegas de trabalho e pacientes.

Eixo 5 – 10

Capacitação técnica científica inadequada ao exercício da atividade – Não encaminhar o paciente à profissional especializado.

Conversa sobre o caso para adquirir conhecimento e encaminha para outro cirurgião dentista caso não seja da sua especialidade

Eixo 6 – 10

Realização de tratamentos desnecessários – Desvalorização das ações preventivas e educativas

Procura passar ao paciente e tem um programa no radio para orientar a população quanto as ações preventivas

Eixo 7 – 10

Comentários desfavoráveis sobre o trabalho realizado por outros colegas – Identificar e manter-se em silencio diante de iatrogenias realizadas pelos colegas.

Não procura falar mal e tenta mostrar e explicar qual procedimento que ele ira realizar daqui para frente.

Eixo 8 – 5

Negligencia no cuidado com paciente – Condições inadequadas de trabalho – Número elevado de paciente associado ao tempo reduzido de atendimento.

Dificuldade dentro do consultório, pois encaixa emergências, o que causa alguns atrasos na agenda de pacientes, e nos horários, mas sempre acolhe o paciente, conversa e explica a situação.

Eixo 9 – 10

Omissão de informações técnicas necessárias à decisão.

Da a opção de vários tratamentos e explica todos eles e deixa o paciente a vontade

Entrevistado 5

Idade 24

Gênero M

Ano em que se graduou 2013

Instituição () Publica (x) Privada

Especialidade que cursa: Prótese

Atividade (x) Consultório

Cidade em que exerce atividade: Lins

Eixo 1 – 9

Relacionar se bem com o paciente tratando o como um todo – Falta de visão integral do paciente.

Vê o paciente como um todo

Eixo 2 – 9

Relação mutua de respeito e confiança – desacordo com as escolhas de tratamento pelo paciente.

Adquire confiança do paciente desde o início.

Eixo 3 – 7

Relação de acolhimento e vínculo.

Não tem contato maior com o paciente, somente profissional.

Eixo 4 – 8

Aliciamento de pacientes – Concorrência profissional pelo mercado de trabalho.

Indicação de colegas de trabalho

Eixo 5 – 10

Capacitação técnica científica inadequada ao exercício da atividade – Não encaminhar o paciente à profissional especializado.

Depende do caso, mas tenta não tratar quando não é da especialidade.

Eixo 6 – 5

Realização de tratamentos desnecessários – Desvalorização das ações preventivas e educativas

Orienta essas ações só na parte da especialidade.

Eixo 7 – 8

Comentários desfavoráveis sobre o trabalho realizado por outros colegas – Identificar e manter-se em silêncio diante de iatrogenias realizadas pelos colegas.

Explica que são divergências de opiniões, faz uma conduta diferente, refaz para continuar tratamento.

Eixo 8 – 7

Negligência no cuidado com paciente – Condições inadequadas de trabalho – Número elevado de paciente associado ao tempo reduzido de atendimento.

Agenda de pacientes com período maior para não atrasar o próximo, caso aconteça alguma intercorrência.

Eixo 9 – 10

Omissão de informações técnicas necessárias à decisão.

Passa o plano de eleição e outras, e explica cada um deles.

Entrevistado 6

Idade 31

Gênero M

Ano em que se graduou 2008

Instituição (X) Pública () Privada

Especialidade que cursa: Prótese

Atividade () Somente faculdade

Cidade em que exerce atividade : Araçatuba

Eixo 1 – 8

Relacionar se bem com o paciente tratando o como um todo – Falta de visão integral do paciente
Paciente como um todo visando a reabilitação

Eixo 2 –10

Relação mutua de respeito e confiança – desacordo com as escolhas de tratamento pelo paciente.
Acredita que esse respeito e confiança seja adquiridos desde o primeiro contato até a conclusão do tratamento.

Eixo 3 - 7

Relação de acolhimento e vínculo.
Procura acolher e ter vínculo até o ponto que não interfira no tratamento.

Eixo 4 – 0 a 10

Aliciamento de pacientes – Concorrência profissional pelo mercado de trabalho.
Pacientes são encaminhados até a faculdade para tratamento

Eixo 5 – 0 a 10

Capacitação técnica científica inadequada ao exercício da atividade – Não encaminhar o paciente à profissional especializado.
Só faz tratamento da especialidade.

Eixo 6 – 7

Realização de tratamentos desnecessários – Desvalorização das ações preventivas e educativas
Se preocupa com essas ações preventivas mas procura melhorar

Eixo 7 –10

Comentários desfavoráveis sobre o trabalho realizado por outros colegas – Identificar e manter-se em silêncio diante de iatrogenias realizadas pelos colegas.
Investiga da onde veio e o porque e procura resolver da melhor maneira possível.

Eixo 8 – 0 a 10

Negligencia no cuidado com paciente – Condições inadequadas de trabalho – Número elevado de paciente associado ao tempo reduzido de atendimento
Somente um paciente por período, cuidado maior com esse paciente pelo tratamento amplo.

Eixo 9 – 0 a 10

Omissão de informações técnicas necessárias à decisão
Todas as possibilidades são passadas ao paciente, os pros e os contras.

Entrevistado 7

Idade 52

Gênero M

Ano em que se graduou 1984

Instituição () Publica (X) Privada

Especialidade que cursa: Prótese

Atividade (X) Consultório

Cidade em que exerce atividade: Ourinhos

Eixo 1 – 8

Relacionar se bem com o paciente tratando o como um todo – Falta de visão integral do paciente.

Nem todos pacientes, dependendo do tratamento que for submetido. Procura fazer anamnese integral, mas as vezes é um tratamento mais rápido.

Eixo 2 – 9

Relação mutua de respeito e confiança – desacordo com as escolhas de tratamento pelo paciente.

Geralmente paciente vem encaminhado então já vem com uma certa segurança, mas durante o decorrer do tratamento que busca esta confiança.

Eixo 3 – 10

Relação de acolhimento e vínculo

Eixo 4 – 10

Aliciamento de pacientes – Concorrência profissional pelo mercado de trabalho.

Cartas de retorno, e indicação de outros pacientes.

Eixo 5 – 10

Capacitação técnica científica inadequada ao exercício da atividade – Não encaminhar o paciente à profissional especializado.

O que não faz encaminha os pacientes.

Eixo 6 – 10

Realização de tratamentos desnecessários – Desvalorização das ações preventivas e educativas

Faz orientação e a cada 6 meses os pacientes recebem carta de retorno.

Eixo 7 – 9

Comentários desfavoráveis sobre o trabalho realizado por outros colegas – Identificar e manter-se em silêncio diante de iatrogenias realizadas pelos colegas.

Corrigir e manter uma ética, ser sincero mas sem falar mal.

Eixo 8 – 8

Negligencia no cuidado com paciente – Condições inadequadas de trabalho – Número elevado de paciente associado ao tempo reduzido de atendimento.

Procura não passar de 15 minutos de atraso, há um cuidado maior com o paciente.

Eixo 9 – 0 a 10

Omissão de informações técnicas necessárias à decisão.

Fala as opções e fala qual é a melhor delas.

Entrevistado 8

Idade 23

Gênero M

Ano em que se graduou 2013

Instituição () Publica (X) Privada

Especialidade que cursa: Ortodontia

Atividade (X) Consultório

Cidade em que exerce atividade: Tabuleiro do Norte

Eixo 1 – 8

Relacionar se bem com o paciente tratando o como um todo – Falta de visão integral do paciente.

Faz uma avaliação completa

Eixo 2 – 9

Relação mutua de respeito e confiança – desacordo com as escolhas de tratamento pelo paciente.

Na primeira consulta tenta adquirir a confiança

Eixo 3 – 9

Relação de acolhimento e vínculo.

Acha importante ter esse vínculo com o paciente

Eixo 4 – 8

Aliciamento de pacientes – Concorrência profissional pelo mercado de trabalho

propaganda, facebook, panfletos

Eixo 5 – 8

Capacitação técnica científica inadequada ao exercício da atividade – Não encaminhar o paciente à profissional especializado

Faz somente a especialidade e encaminha o restante dos tratamentos.

Eixo 6 – 7

Realização de tratamentos desnecessários – Desvalorização das ações preventivas e educativas

Dá valor mas não faz muitas ações preventivas no consultório

Eixo 7 – 7

Comentários desfavoráveis sobre o trabalho realizado por outros colegas – Identificar e manter-se em silêncio diante de iatrogenias realizadas pelos colegas.

Ameniza a situação, não critica o profissional

Eixo 8 - 9

Negligencia no cuidado com paciente – Condições inadequadas de trabalho – Número elevado de paciente associado ao tempo reduzido de atendimento

Rigoroso com o horário

Eixo 9 – 8

Omissão de informações técnicas necessárias à decisão

Passa as informações necessárias, mas com reservas

Entrevistado 9

Idade 23

Gênero F

Ano em que se graduou 2013

Instituição () Publica (X) Privada

Especialidade que cursa: Ortodontia

Atividade (X) Consultório

Cidade em que exerce atividade: Araçatuba/ Penápolis

Eixo 1 – 8

Relacionar se bem com o paciente tratando o como um todo – Falta de visão integral do paciente.

Avalia o paciente como um todo, mas relata dificuldade em uma anamnese mais completa.

Eixo 2 – 8

Relação mutua de respeito e confiança – desacordo com as escolhas de tratamento pelo paciente.

Passa segurança desde o começo

Eixo 3 – 7

Relação de acolhimento e vínculo.

Acolhe o paciente e tem vínculo com ele, mas é reservada

Eixo 4 – 7

Aliciamento de pacientes – Concorrência profissional pelo mercado de trabalho.

Convenios, cartões, mas procura melhorar as formas de atrair pacientes

Eixo 5 – 8

Capacitação técnica científica inadequada ao exercício da atividade – Não encaminhar o paciente à profissional especializado.

Faz procedimentos mais simples, e os complexos encaminha.

Eixo 6 – 9

Realização de tratamentos desnecessários – Desvalorização das ações preventivas e educativas

Faz e explica as ações preventivas

Eixo 7 – 9

Comentários desfavoráveis sobre o trabalho realizado por outros colegas – Identificar e manter-se em silêncio diante de iatrogenias realizadas pelos colegas.

Não fala o erro do colega de trabalho, mantém uma ética profissional.

Eixo 8 – 8

Negligencia no cuidado com paciente – Condições inadequadas de trabalho – Número elevado de paciente associado ao tempo reduzido de atendimento.

Tem um cuidado maior com o paciente, ainda mais em relação aos horários.

Eixo 9 – 8

Omissão de informações técnicas necessárias à decisão.

Orienta os pacientes quanto aos planos, vantagens e desvantagens.

Entrevistado 10

Idade 33

Gênero F

Ano em que se graduou 2005

Instituição (X) Pública () Privada

Especialidade que cursa: Ortodontia

Atividade (X) Consultório e empresa

Cidade em que exerce atividade: Birigui

Eixo 1 – 8

Relacionar se bem com o paciente tratando o como um todo – Falta de visão integral do paciente.

Anamnese completa, avalia o paciente como um todo.

Eixo 2 – 8

Relação mutua de respeito e confiança – desacordo com as escolhas de tratamento pelo paciente.

Tenta adquirir a confiança logo na primeira consulta.

Eixo 3 – 10

Relação de acolhimento e vínculo.

Muita conversa e vínculo.

Eixo 4 – 6

Aliciamento de pacientes – Concorrência profissional pelo mercado de trabalho.

Indicação de outros pacientes, mas vai tentar melhorar.

Eixo 5 – 8

Capacitação técnica científica inadequada ao exercício da atividade – Não encaminhar o paciente à profissional especializado.

Encaminha casos complexos.

Eixo 6 – 8

Realização de tratamentos desnecessários – Desvalorização das ações preventivas e educativas

Faz no consultório e um retorno de 6 em 6 meses para avaliação da higiene.

Eixo 7 – 10

Comentários desfavoráveis sobre o trabalho realizado por outros colegas – Identificar e manter-se em silêncio diante de iatrogenias realizadas pelos colegas.

Orienta, avalia se é possível tratar ou encaminhar.

Eixo 8 – 9

Negligencia no cuidado com paciente – Condições inadequadas de trabalho – Número elevado de paciente associado ao tempo reduzido de atendimento.

Horário rígido, não costuma atrasar.

Eixo 9 – 9

Omissão de informações técnicas necessárias à decisão.

Orienta, passa vantagens e as desvantagens de cada procedimento.

Entrevistado 11

Idade 26

Gênero F

Ano em que se graduou : 2010

Instituição (x) Pública () Privada

Especialidade que cursa: Ortodontia

Atividade (x) Consultório

Cidade em que exerce atividade: Penápolis

Eixo 1 – 8

Relacionar se bem com o paciente tratando o como um todo – Falta de visão integral do paciente.

Anamnese completa mas visa sua especialidade.

Eixo 2 – 8

Relação mútua de respeito e confiança – desacordo com as escolhas de tratamento pelo paciente.

Na primeira consulta tenta adquirir a confiança.

Eixo 3 – 9

Relação de acolhimento e vínculo.

Depende do paciente, depende da abertura que ele der.

Eixo 4 – 10

Aliciamento de pacientes – Concorrência profissional pelo mercado de trabalho.

Propaganda e indicações de outros pacientes.

Eixo 5 – 10

Capacitação técnica científica inadequada ao exercício da atividade – Não encaminhar o paciente à profissional especializado.

Só trata a especialidade.

Eixo 6 – 8

Realização de tratamentos desnecessários – Desvalorização das ações preventivas e educativas
Acha importante e fica em cima do paciente.

Eixo 7 – 8

Comentários desfavoráveis sobre o trabalho realizado por outros colegas – Identificar e manter-se em silêncio diante de iatrogenias realizadas pelos colegas.
Procura não falar para o paciente e tenta corrigir.

Eixo 8 – 9

Negligencia no cuidado com paciente – Condições inadequadas de trabalho – Número elevado de paciente associado ao tempo reduzido de atendimento.
Cumpe os horários, mas as vezes atrasa e quem cuida desse processo é a secretaria.

Eixo 9 – 8

Omissão de informações técnicas necessárias à decisão.
Passa uma ou duas opções ao paciente.

Entrevistado 12

Idade 25

Gênero F

Ano em que se graduou 2011

Instituição () Pública (X) Privada

Especialidade que cursa: Ortodontia

Atividade (X) Consultório

Cidade em que exerce atividade: Selviria – MS

Eixo 1 – 8

Relacionar se bem com o paciente tratando o como um todo – Falta de visão integral do paciente.
Anamnese completa, vê o paciente como um todo.

Eixo 2 – 8

Relação mutua de respeito e confiança – desacordo com as escolhas de tratamento pelo paciente.
Varia do paciente, mas tenta buscar essa confiança.

Eixo 3 – 4

Relação de acolhimento e vínculo.
Bem pouco, acha invasivo.

Eixo 4 – 8

Aliciamento de pacientes – Concorrência profissional pelo mercado de trabalho.
Indicação de outros pacientes, e esta satisfeita com essa forma de aliciamento.

Eixo 5 – 10

Capacitação técnica científica inadequada ao exercício da atividade – Não encaminhar o paciente à profissional especializado.

Faz todos os procedimentos, encaminha somente implantes e cirurgias de terceiros molares.

Eixo 6 – 10

Realização de tratamentos desnecessários – Desvalorização das ações preventivas e educativas

Valoriza as ações preventivas mas depende do paciente.

Eixo 7 – 10

Comentários desfavoráveis sobre o trabalho realizado por outros colegas – Identificar e manter-se em silêncio diante de iatrogenias realizadas pelos colegas.

Não fala que houve erro, mas tenta melhorar, e trata da melhor maneira.

Eixo 8 – 10

Negligência no cuidado com paciente – Condições inadequadas de trabalho – Número elevado de paciente associado ao tempo reduzido de atendimento.

Controla os horários.

Eixo 9 – 8

Omissão de informações técnicas necessárias à decisão.

Passa os planos, e passa todas as vantagens e desvantagens aos pacientes.

Entrevistado 13

Idade 37

Gênero M

Ano em que se graduou 1998

Instituição () Pública (X) Privada

Especialidade que cursa: Ortodontia

Atividade (X) Consultório

Cidade em que exerce atividade: Araçatuba

Eixo 1 – 5

Relacionar se bem com o paciente tratando o como um todo – Falta de visão integral do paciente.

Anamnese mais rápida visando a especialidade.

Eixo 2 – 7

Relação mútua de respeito e confiança – desacordo com as escolhas de tratamento pelo paciente.

Na primeira consulta demonstra todo o conhecimento.

Eixo 3 – 10

Relação de acolhimento e vínculo.

Conversa bastante, faz dos pacientes amigos.

Eixo 4 – 7

Aliciamento de pacientes – Concorrência profissional pelo mercado de trabalho.

Panfleto, indicações de outros pacientes, e acha que esta bem com essa forma de aliciamento.

Eixo 5 – 8

Capacitação técnica científica inadequada ao exercício da atividade – Não encaminhar o paciente à profissional especializado.

Procura encaminhar endodontia, periodontia e prótese fixas.

Eixo 6 – 6

Realização de tratamentos desnecessários – Desvalorização das ações preventivas e educativas

Passa em uma sessão e depois fica por conta do paciente.

Eixo 7 – 8

Comentários desfavoráveis sobre o trabalho realizado por outros colegas – Identificar e manter-se em silêncio diante de iatrogenias realizadas pelos colegas.

Evita falar que foi um erro, não julga, não sabe as condições que foi feito o tratamento.

Eixo 8 – 7

Negligencia no cuidado com paciente – Condições inadequadas de trabalho – Número elevado de paciente associado ao tempo reduzido de atendimento.

Tem um cuidado com o paciente, mas procura sempre melhorar.

Eixo 9 – 10

Omissão de informações técnicas necessárias à decisão.

Mostra tudo o que pode ser feito.

Entrevistado 14

Idade 32

Gênero F

Ano em que se graduou 2006

Instituição (x) Pública () Privada

Especialidade que cursa: Ortodontia

Atividade (x) Consultório

Cidade em que exerce atividade: Birigui e Buritama

Eixo 1 - 10

Relacionar se bem com o paciente tratando o como um todo – Falta de visão integral do paciente.

Anamnese completa na primeira consulta.

Eixo 2 – 8

Relação mutua de respeito e confiança – desacordo com as escolhas de tratamento pelo paciente.

Adquire com o tempo o respeito e a confiança do paciente.

Eixo 3 – 8

Relação de acolhimento e vínculo.

Há pacientes que permitem e outros não, depende do paciente.

Eixo 4 – 10

Aliciamento de pacientes – Concorrência profissional pelo mercado de trabalho.

Indicações, trabalha no consultório da família, o que se tornou mais fácil.

Eixo 5 – 10

Capacitação técnica científica inadequada ao exercício da atividade – Não encaminhar o paciente à profissional especializado.

Encaminha na própria clínica para outros profissionais.

Eixo 6 – 8

Realização de tratamentos desnecessários – Desvalorização das ações preventivas e educativas

Cobra o paciente quanto essas ações preventivas, faz a parte dela em relação a isso.

Eixo 7 – 8

Comentários desfavoráveis sobre o trabalho realizado por outros colegas – Identificar e manter-se em silêncio diante de iatrogenias realizadas pelos colegas.

Ajuda o paciente, explica mas não critica o colega de trabalho.

Eixo 8 – 8

Negligencia no cuidado com paciente – Condições inadequadas de trabalho – Número elevado de paciente associado ao tempo reduzido de atendimento.

Tem um cuidado em relação ao horário, liga para marcar e remarcar.

Eixo 9 – 10

Omissão de informações técnicas necessárias à decisão.

Na primeira consulta já passa todas as informações.

Entrevistado 15

Idade 26

Gênero M

Ano em que se graduou 2011

Instituição () Pública (x) Privada

Especialidade que cursa: Ortodontia

Atividade (x) Consultório e Posto público

Cidade em que exerce atividade: Penápolis

Eixo 1 – 9

Relacionar se bem com o paciente tratando o como um todo – Falta de visão integral do paciente.

Avaliar como um todo na primeira consulta e depois uma anamnese mais específica.

Eixo 2 – 10

Relação mutua de respeito e confiança – desacordo com as escolhas de tratamento pelo paciente.

Acha essencial buscar isso na primeira consulta.

Eixo 3 – 5

Relação de acolhimento e vínculo.

Vínculo bem profissional, tenta evitar ter um relacionamento além disso.

Eixo 4 – 10

Aliciamento de pacientes – Concorrência profissional pelo mercado de trabalho.

Indicações de outros pacientes, panfletos e um bom atendimento.

Eixo 5 – 10

Capacitação técnica científica inadequada ao exercício da atividade – Não encaminhar o paciente à profissional especializado.

Casos mais complexos encaminha.

Eixo 6 – 10

Realização de tratamentos desnecessários – Desvalorização das ações preventivas e educativas

Cobra o paciente e lembra da importância durante o tratamento.

Eixo 7 – 10

Comentários desfavoráveis sobre o trabalho realizado por outros colegas – Identificar e manter-se em silêncio diante de iatrogenias realizadas pelos colegas.

Atendimento, avaliação, continuar ou começar tudo de novo, e não critica o colega de trabalho.

Eixo 8 – 10

Negligência no cuidado com paciente – Condições inadequadas de trabalho – Número elevado de paciente associado ao tempo reduzido de atendimento.

Paciente não pode atrasar, e quando faltar deve avisar, e isso é explicado desde o começo.

Eixo 9 – 10

Omissão de informações técnicas necessárias à decisão.

Mais de 3 opções e todas as vantagens e desvantagens de cada tratamento.

Entrevistado 16

Idade 43

Gênero M

Ano em que se graduou 1995

Instituição () Pública (x) Privada

Especialidade que cursa: Ortodontia

Atividade (x) Consultório

Cidade em que exerce atividade: Penápolis

Eixo 1 – 5

Relacionar se bem com o paciente tratando o como um todo – Falta de visão integral do paciente.

Faz uma anamnese mais voltada para sua especialidade na clinica, e há um clinico geral que faz a anamnese completa e encaminha.

Eixo 2 – 5

Relação mutua de respeito e confiança – desacordo com as escolhas de tratamento pelo paciente.

Muito rígido.

Eixo 3 – 5

Relação de acolhimento e vínculo

Eixo 4 – 5

Aliciamento de pacientes – Concorrência profissional pelo mercado de trabalho.

Faz propaganda.

Eixo 5 – 5

Capacitação técnica científica inadequada ao exercício da atividade – Não encaminhar o paciente à profissional especializado.

Só trata a especialidade.

Eixo 6 – 10

Realização de tratamentos desnecessários – Desvalorização das ações preventivas e educativas

Faz um trabalho paralelo ao consultório, em escolas orientando as crianças.

Eixo 7 – 5

Comentários desfavoráveis sobre o trabalho realizado por outros colegas – Identificar e manter-se em silencio diante de iatrogenias realizadas pelos colegas.

Arruma o erro do colega, não importa o que foi feito antes.

Eixo 8 – 10

Negligencia no cuidado com paciente – Condições inadequadas de trabalho – Número elevado de paciente associado ao tempo reduzido de atendimento.

Atende um paciente por período, um de manhã e um a tarde, tem um cuidado maior.

Eixo 9 – 10

Omissão de informações técnicas necessárias à decisão.

Não passa o plano de tratamento, já vem de outro profissional esse plano, mas tira as duvidas do paciente quando houver.

Entrevistado 17

Idade 24

Gênero F

Ano em que se graduou 2013

Instituição (x) Publica () Privada

Especialidade que cursa: Ortodontia

Atividade (x) Consultório

Cidade em que exerce atividade: Braúna

Eixo 1 – 7

Relacionar se bem com o paciente tratando o como um todo – Falta de visão integral do paciente.

Anamnese a secretaria que faz uma parte e as perguntas específicas o dentista pergunta.

Eixo 2 – 9

Relação mutua de respeito e confiança – desacordo com as escolhas de tratamento pelo paciente.

Primeira consulta tenta passar confiança e sabedoria, e com o tempo vai buscando.

Eixo 3 – 7

Relação de acolhimento e vínculo.

Depende do paciente, mas prefere não ter um vínculo.

Eixo 4 – 7

Aliciamento de pacientes – Concorrência profissional pelo mercado de trabalho.

Indicação de outros pacientes, mas tenta buscar outras formas.

Eixo 5 – 8

Capacitação técnica científica inadequada ao exercício da atividade – Não encaminhar o paciente à profissional especializado.

Clinica geral e encaminha casos mais complexos.

Eixo 6 – 9

Realização de tratamentos desnecessários – Desvalorização das ações preventivas e educativas

Cobra o paciente e acha muito importante.

Eixo 7 – 9

Comentários desfavoráveis sobre o trabalho realizado por outros colegas – Identificar e manter-se em silêncio diante de iatrogenias realizadas pelos colegas.

Procurar o cirurgião dentista que fez e explicar.

Eixo 8 – 10

Negligencia no cuidado com paciente – Condições inadequadas de trabalho – Número elevado de paciente associado ao tempo reduzido de atendimento.

Cuidado maior com o paciente.

Eixo 9 – 9

Omissão de informações técnicas necessárias à decisão.

Passa vários planos e vantagens e desvantagens de cada plano.

Entrevistado 18

Idade 27

Gênero F

Ano em que se graduou 2009

Instituição () Pública (x) Privada

Especialidade que cursa: Ortodontia

Atividade (x) Consultório

Cidade em que exerce atividade: Valparaíso

Eixo 1 – 8

Relacionar-se bem com o paciente tratando-o como um todo – Falta de visão integral do paciente.

Faz uma anamnese visando a sua especialidade.

Eixo 2 – 9

Relação mútua de respeito e confiança – desacordo com as escolhas de tratamento pelo paciente.

Na primeira consulta já tenta adquirir isso.

Eixo 3 – 8

Relação de acolhimento e vínculo.

Na maioria deles, se der maior abertura.

Eixo 4 – 7

Aliciamento de pacientes – Concorrência profissional pelo mercado de trabalho.

Indicação dentro da clínica, mas procura melhorar.

Eixo 5 – 9

Capacitação técnica científica inadequada ao exercício da atividade – Não encaminhar o paciente à profissional especializado.

Só trata a especialidade

Eixo 6 – 10

Realização de tratamentos desnecessários – Desvalorização das ações preventivas e educativas

Cobra o paciente pois acha muito importante essas ações.

Eixo 7 – 8

Comentários desfavoráveis sobre o trabalho realizado por outros colegas – Identificar e manter-se em silêncio diante de iatrogenias realizadas pelos colegas.

Procurar o profissional e não critica o colega de trabalho.

Eixo 8 – 9

Negligência no cuidado com paciente – Condições inadequadas de trabalho – Número elevado de paciente associado ao tempo reduzido de atendimento.

Segue o horário de forma rígida.

Eixo 9 – 8

Omissão de informações técnicas necessárias à decisão.

Mais de um plano de tratamento e suas vantagens.

Entrevistado 19

Idade 31

Gênero F

Ano em que se graduou 2005

Instituição () Pública (x) Privada

Especialidade que cursa: Ortodontia

Atividade (x) Consultório e PSF

Cidade em que exerce atividade: Cassilândia

Eixo 1 – 8

Relacionar se bem com o paciente tratando o como um todo – Falta de visão integral do paciente.

Faz uma anamnese completa.

Eixo 2 – 8

Relação mutua de respeito e confiança – desacordo com as escolhas de tratamento pelo paciente.

Na primeira consulta, mas com o tempo que consegue.

Eixo 3 – 7

Relação de acolhimento e vínculo.

Não pergunta, mas se o paciente falar, ela dá abertura para conversa.

Eixo 4 – 7

Aliciamento de pacientes – Concorrência profissional pelo mercado de trabalho

Não faz propaganda.

Eixo 5 – 7

Capacitação técnica científica inadequada ao exercício da atividade – Não encaminhar o paciente à profissional especializado.

Só não faz endodontia, e cirurgia de terceiros molares.

Eixo 6 – 8

Realização de tratamentos desnecessários – Desvalorização das ações preventivas e educativas

Cobra o paciente sobre as ações preventivas.

Eixo 7 – 8

Comentários desfavoráveis sobre o trabalho realizado por outros colegas – Identificar e manter-se em silêncio diante de iatrogenias realizadas pelos colegas.

Fala o que teria que ser feito, mas não critica o colega de trabalho.

Eixo 8 – 8

Negligência no cuidado com paciente – Condições inadequadas de trabalho – Número elevado de paciente associado ao tempo reduzido de atendimento.

Procura estar sempre no horário mas quando atrasa liga para avisar.

Eixo 9 – 7

Omissão de informações técnicas necessárias à decisão.

Procura passar todas as informações, mas tem que melhorar na parte do orçamento.

Entrevistado 20

Idade 29

Gênero M

Ano em que se graduou 2010

Instituição (☒) Pública (☐) Privada

Especialidade que cursa: Ortodontia

Atividade (☒) Consultório

Cidade em que exerce atividade: Mogi Mirim e Mogi Guaçu

Eixo 1 – 6

Relacionar se bem com o paciente tratando o como um todo – Falta de visão integral do paciente.

Uma anamnese mais rápida visando o que vai atender.

Eixo 2 – 10

Relação mutua de respeito e confiança – desacordo com as escolhas de tratamento pelo paciente.

Na primeira consulta tenta passar confiança.

Eixo 3 – 10

Relação de acolhimento e vínculo.

Conversa com o paciente ate não atrapalhar o tratamento.

Eixo 4 – 5

Aliciamento de pacientes – Concorrência profissional pelo mercado de trabalho

Propaganda, panfleto e indicação de outros pacientes.

Eixo 5 – 10

Capacitação técnica científica inadequada ao exercício da atividade – Não encaminhar o paciente à profissional especializado.

Faz todos procedimentos, mas quando não se sente segura em algum deles encaminha.

Eixo 6 – 8

Realização de tratamentos desnecessários – Desvalorização das ações preventivas e educativas

Avisa todas as vezes, faz acoes preventivas e orienta.

Eixo 7 – 10

Comentários desfavoráveis sobre o trabalho realizado por outros colegas – Identificar e manter-se em silencio diante de iatrogenias realizadas pelos colegas.

Não fala que a conduta foi errada.

Eixo 8 – 10

Negligencia no cuidado com paciente – Condições inadequadas de trabalho – Número elevado de

paciente associado ao tempo reduzido de atendimento.

Sistematico com horários, não atrasa e não aceita atraso dos pacientes.

Eixo 9 – 10

Omissão de informações técnicas necessárias à decisão.

Faz todos os planos e passa, e todas as vantagens e desvantagens.

Entrevistado 21

Idade 30

Gênero F

Ano em que se graduou 2010

Instituição (x) Publica () Privada

Especialidade que cursa: Ortodontia

Atividade (x) Consultório

Cidade em que exerce atividade: Araçatuba

Eixo 1 – 10

Relacionar se bem com o paciente tratando o como um todo – Falta de visão integral do paciente.

Anamnese completa, vendo o paciente como um todo.

Eixo 2 – 6

Relação mutua de respeito e confiança – desacordo com as escolhas de tratamento pelo paciente.

Tenta ter essa relação com o tempo.

Eixo 3 – 7

Relação de acolhimento e vínculo.

Deixa o paciente falar mas não se envolve.

Eixo 4 – 10

Aliciamento de pacientes – Concorrência profissional pelo mercado de trabalho.

Indicação de outros pacientes.

Eixo 5 – 10

Capacitação técnica científica inadequada ao exercício da atividade – Não encaminhar o paciente à profissional especializado.

Só faz cirurgia e ortodontia e encaminha o restante.

Eixo 6 – 10

Realização de tratamentos desnecessários – Desvalorização das ações preventivas e educativas

Cobra o paciente sobre as ações preventivas.

Eixo 7 – 10

Comentários desfavoráveis sobre o trabalho realizado por outros colegas – Identificar e manter-se em silêncio diante de iatrogenias realizadas pelos colegas.

Não fala sobre o erro e tenta consertar.

Eixo 8 – 10

Negligencia no cuidado com paciente – Condições inadequadas de trabalho – Número elevado de paciente associado ao tempo reduzido de atendimento.

Cuidadosa com os horários.

Eixo 9 – 10

Omissão de informações técnicas necessárias à decisão.

Deixa tudo bem claro e esclarecido.

Entrevistado 22

Idade 29

Gênero F

Ano em que se graduou 2010

Instituição () Pública (X) Privada

Especialidade que cursa: Ortodontia

Atividade (X) Consultório e rede pública

Cidade em que exerce atividade: Paranaíba

Eixo 1 – 7

Relacionar se bem com o paciente tratando o como um todo – Falta de visão integral do paciente.

Anamnese completa, visando o paciente como um todo.

Eixo 2 – 8

Relação mútua de respeito e confiança – desacordo com as escolhas de tratamento pelo paciente.

Na primeira consulta já tem que passar segurança ao paciente.

Eixo 3 – 8

Relação de acolhimento e vínculo.

Conversa com o paciente.

Eixo 4 – 8

Aliciamento de pacientes – Concorrência profissional pelo mercado de trabalho.

Propaganda e indicações de outros pacientes.

Eixo 5 – 8

Capacitação técnica científica inadequada ao exercício da atividade – Não encaminhar o paciente à profissional especializado.

Clinica geral e encaminha casos complexos.

Eixo 6 – 7

Realização de tratamentos desnecessários – Desvalorização das ações preventivas e educativas
Passa uma vez só ao paciente e não fica cobrando.

Eixo 7 – 8

Comentários desfavoráveis sobre o trabalho realizado por outros colegas – Identificar e manter-se em silêncio diante de iatrogenias realizadas pelos colegas.
Voltar no dentista mas nem fala nada sobre o erro.

Eixo 8 – 7

Negligencia no cuidado com paciente – Condições inadequadas de trabalho – Número elevado de paciente associado ao tempo reduzido de atendimento.
Tem um cuidado maior mas as vezes atrasa.

Eixo 9 – 8

Omissão de informações técnicas necessárias à decisão.
Explica tudo, dá as opções.

Entrevistado 23

Idade 45

Gênero M

Ano em que se graduou 1993

Instituição (X) Pública () Privada

Especialidade que cursa: Ortodontia

Atividade (X) Consultório e rede publica.

Cidade em que exerce atividade Presidente Wenceslau

Eixo 1 – 8

Relacionar se bem com o paciente tratando o como um todo – Falta de visão integral do paciente.
Anamnese objetiva.

Eixo 2 – 8

Relação mutua de respeito e confiança – desacordo com as escolhas de tratamento pelo paciente.
Na primeira consulta é muito importante.

Eixo 3 – 7

Relação de acolhimento e vínculo.
Não costuma misturar, é discreto.

Eixo 4 – 9

Aliciamento de pacientes – Concorrência profissional pelo mercado de trabalho.
Indicação de outros pacientes.

Eixo 5 – 8

Capacitação técnica científica inadequada ao exercício da atividade – Não encaminhar o paciente à profissional especializado.

Não encaminha, só casos que não forem da ossada, mas encaminha poucos no próprio consultório.

Eixo 6 – 5

Realização de tratamentos desnecessários – Desvalorização das ações preventivas e educativas

Considera importante mas não foca muito nessa parte e admite falha por falta de tempo.

Eixo 7 – 10

Comentários desfavoráveis sobre o trabalho realizado por outros colegas – Identificar e manter-se em silêncio diante de iatrogenias realizadas pelos colegas.

Não comenta, não julga, o que importa é a conduta daí pra frente.

Eixo 8 – 10

Negligência no cuidado com paciente – Condições inadequadas de trabalho – Número elevado de paciente associado ao tempo reduzido de atendimento.

Secretaria liga lembrando horários, paciente não pode atrasar, é bem rígido com os horários.

Eixo 9 – 10

Omissão de informações técnicas necessárias à decisão.

Abaixa a expectativa quanto ao tratamento, vê o que o paciente sabe e o que espera do tratamento.

Não cria falta ilusão e explica tudo ao paciente.

Entrevistado 24

Idade 27

Gênero F

Ano em que se graduou 2007

Instituição () Pública (X) Privada

Especialidade que cursa: Ortodontia

Atividade (X) Consultório

Cidade em que exerce atividade: Lins

Eixo 1 – 7

Relacionar-se bem com o paciente tratando-o como um todo – Falta de visão integral do paciente.

Anamnese específica para a sua área.

Eixo 2 – 9

Relação mútua de respeito e confiança – desacordo com as escolhas de tratamento pelo paciente.

Na primeira consulta já tenta buscar o respeito do paciente.

Eixo 3 – 8

Relação de acolhimento e vínculo.

Conversa bastante com os pacientes.

Eixo 4 – 9

Aliciamento de pacientes – Concorrência profissional pelo mercado de trabalho.

Indicação de outros pacientes.

Eixo 5 – 10

Capacitação técnica científica inadequada ao exercício da atividade – Não encaminhar o paciente à profissional especializado.

Clinico geral e encaminha para outros profissionais dentro do consultório.

Eixo 6 – 8

Realização de tratamentos desnecessários – Desvalorização das ações preventivas e educativas

Passa uma vez só.

Eixo 7 – 10

Comentários desfavoráveis sobre o trabalho realizado por outros colegas – Identificar e manter-se em silêncio diante de iatrogenias realizadas pelos colegas.

Fala que há algo errado, mas não critica o profissional.

Eixo 8 – 10

Negligencia no cuidado com paciente – Condições inadequadas de trabalho – Número elevado de paciente associado ao tempo reduzido de atendimento.

Marca, liga, não atrasa para atender o paciente.

Eixo 9 – 6

Omissão de informações técnicas necessárias à decisão.

Omite algumas informações.

Entrevistado 25

Idade 42

Gênero F

Ano em que se graduou : 2010

Instituição () Publica (x) Privada

Especialidade que cursa: Ortodontia

Atividade (x) Consultório

Cidade em que exerce atividade: Birigui

Eixo 1 – 9

Relacionar se bem com o paciente tratando o como um todo – Falta de visão integral do paciente.

Anamnese bem completa.

Eixo 2 – 10

Relação mutua de respeito e confiança – desacordo com as escolhas de tratamento pelo paciente.

Na primeira consulta já tenta demonstrar seus conhecimentos, ali você ganha o paciente.

Eixo 3 – 10

Relação de acolhimento e vínculo.

Tem vínculo, amizade com o paciente, acha muito importante.

Eixo 4 – 8

Aliciamento de pacientes – Concorrência profissional pelo mercado de trabalho.

Indicação de outros pacientes, pretende melhorar.

Eixo 5 – 10

Capacitação técnica científica inadequada ao exercício da atividade – Não encaminhar o paciente à profissional especializado.

Encaminha as especialidades, casos mais simples faz no consultório.

Eixo 6 – 10

Realização de tratamentos desnecessários – Desvalorização das ações preventivas e educativas

Acompanha o paciente nessas ações.

Eixo 7 – 10

Comentários desfavoráveis sobre o trabalho realizado por outros colegas – Identificar e manter-se em silêncio diante de iatrogenias realizadas pelos colegas.

Fala o que ela pode fazer, procura ser o mais ética possível, ela propõe o que ela pode oferecer.

Eixo 8 – 9

Negligência no cuidado com paciente – Condições inadequadas de trabalho – Número elevado de paciente associado ao tempo reduzido de atendimento.

Não atrasa, não deixa paciente esperar, acontecem erros, mas procura se desculpar.

Eixo 9 – 10

Omissão de informações técnicas necessárias à decisão.

Dá opções visando o que é melhor para o paciente.

Entrevistado 26

Idade 34

Gênero F

Ano em que se graduou 2012

Instituição () Pública (x) Privada

Especialidade que cursa: Ortodontia

Atividade (x) Consultório

Cidade em que exerce atividade: Guararapes

Eixo 1 – 10

Relacionar se bem com o paciente tratando o como um todo – Falta de visão integral do paciente.

Anamnese completa, faz tudo na primeira consulta.

Eixo 2 – 10

Relação mutua de respeito e confiança – desacordo com as escolhas de tratamento pelo paciente.
Na primeira consulta acha muito importante conseguir essa relação.

Eixo 3 – 10

Relação de acolhimento e vínculo.
é mais reservada, mas depende do paciente.

Eixo 4 – 10

Aliciamento de pacientes – Concorrência profissional pelo mercado de trabalho.
Indicação de outros pacientes, radio e jornal.

Eixo 5 – 9

Capacitação técnica científica inadequada ao exercício da atividade – Não encaminhar o paciente à profissional especializado.
Faz uma clinica geral, e o restante encaminha na própria clinica.

Eixo 6 – 10

Realização de tratamentos desnecessários – Desvalorização das ações preventivas e educativas
Cobra o paciente, faz controle, conscientiza.

Eixo 7 – 10

Comentários desfavoráveis sobre o trabalho realizado por outros colegas – Identificar e manter-se em silêncio diante de iatrogenias realizadas pelos colegas.
Pede radiografia panorâmica com laudo, passa o plano de tratamento, não critica o colega de trabalho.

Eixo 8 – 10

Negligencia no cuidado com paciente – Condições inadequadas de trabalho – Número elevado de paciente associado ao tempo reduzido de atendimento.
Há uma programcao feita com antecedência, é bem regrado os horários.

Eixo 9 – 10

Omissão de informações técnicas necessárias à decisão.
Passa todas as informações, todas as opções.

Entrevistado 27

Idade 41

Gênero F

Ano em que se graduou 1995

Instituição () Publica (x) Privada

Especialidade que cursa: Implantodontia

Atividade (x) Consultório e escola

Cidade em que exerce atividade: Panorama

Eixo 1 – 8

Relacionar se bem com o paciente tratando o como um todo – Falta de visão integral do paciente.
Anamnese completa, vê o paciente como um todo.

Eixo 2 – 9

Relação mutua de respeito e confiança – desacordo com as escolhas de tratamento pelo paciente.
Na primeira consulta busca conquistar o respeito e a confiança do paciente.

Eixo 3 – 8

Relação de acolhimento e vínculo.
Tenta conversar com o paciente, saber sobre a vida dele.

Eixo 4 – 9

Aliciamento de pacientes – Concorrência profissional pelo mercado de trabalho.
Agenda lotada, por indicação de outros pacientes.

Eixo 5 – 0 a 10

Capacitação técnica científica inadequada ao exercício da atividade – Não encaminhar o paciente à profissional especializado
Encaminha somente endodontia, extração de terceiros molares, e ortodontia.

Eixo 6 - 8

Realização de tratamentos desnecessários – Desvalorização das ações preventivas e educativas
Fica em cima do paciente quanto a essas ações, e se necessário encaminha ao periodontista.

Eixo 7 – 10

Comentários desfavoráveis sobre o trabalho realizado por outros colegas – Identificar e manter-se em silêncio diante de iatrogenias realizadas pelos colegas.
Não fala mal do profissional, mas deixa o paciente ciente do que está acontecendo.

Eixo 8 – 9

Negligência no cuidado com paciente – Condições inadequadas de trabalho – Número elevado de paciente associado ao tempo reduzido de atendimento.
Tem um cuidado maior com o paciente, horários são bem controlados.

Eixo 9 – 0 a 10

Omissão de informações técnicas necessárias à decisão.
Passa todos os tipos de plano e explica bem para o paciente.

Entrevistado 28

Idade 31

Gênero F

Ano em que se graduou : 2004

Instituição () Pública (x) Privada

Especialidade que cursa: Implantodontia

Atividade (x) Consultório

Cidade em que exerce atividade: Pompéia e Lins

Eixo 1 – 9

Relacionar se bem com o paciente tratando o como um todo – Falta de visão integral do paciente.

Anamnese completa, trabalha com clinica geral.

Eixo 2 – 8

Relação mutua de respeito e confiança – desacordo com as escolhas de tratamento pelo paciente.

Depende do paciente, tenta adquirir esse respeito e confiança e respeito na primeira consulta.

Eixo 3 – 10

Relação de acolhimento e vínculo.

Tenta saber da vida do paciente.

Eixo 4 – 6

Aliciamento de pacientes – Concorrência profissional pelo mercado de trabalho

Avisos de retornos, publicidades, site, mas pretende melhorar.

Eixo 5 – 9

Capacitação técnica científica inadequada ao exercício da atividade – Não encaminhar o paciente à profissional especializado.

Não faz somente endodontia, e ortodontia, o restante faz na clinica.

Eixo 6 – 8

Realização de tratamentos desnecessários – Desvalorização das ações preventivas e educativas

Avisa o paciente conforme a necessidade, liga para o paciente, e fica indo atrás em relação a essas acoes.

Eixo 7 – 7

Comentários desfavoráveis sobre o trabalho realizado por outros colegas – Identificar e manter-se em silencio diante de iatrogenias realizadas pelos colegas.

Não da conversa quando o paciente fala mal, tenta não culpar o profissional, mas fala o que esta acontecendo com o paciente.

Eixo 8 – 10

Negligencia no cuidado com paciente – Condições inadequadas de trabalho – Número elevado de paciente associado ao tempo reduzido de atendimento.

Avisa os pacientes um dia antes, e no dia de manhã sobre a consulta (para lembra lo), tem esse cuidado maior com o paciente;

Eixo 9 – 9

Omissão de informações técnicas necessárias à decisão.

Faz o tratamento por fases, e passa todas as opções ao paciente.

Entrevistado 29

Idade 29

Gênero M

Ano em que se graduou 2012

Instituição (X) Pública () Privada

Especialidade que cursa: Implantodontia

Atividade (X) Consultório

Cidade em que exerce atividade: Santos

Eixo 1 – 7

Relacionar se bem com o paciente tratando o como um todo – Falta de visão integral do paciente.

Anamnese completa.

Eixo 2 – 7

Relação mutua de respeito e confiança – desacordo com as escolhas de tratamento pelo paciente.

A primeira consulta é muito importante, explicar tudo ao paciente, vai passando confiança e respeito.

Eixo 3 – 8

Relação de acolhimento e vínculo.

Só pergunta o necessário, tenta não se envolver.

Eixo 4 – 8

Aliciamento de pacientes – Concorrência profissional pelo mercado de trabalho.

Publicidade da própria clínica.

Eixo 5 – 7

Capacitação técnica científica inadequada ao exercício da atividade – Não encaminhar o paciente à profissional especializado.

Clinica geral, e o restante encaminha.

Eixo 6 – 6

Realização de tratamentos desnecessários – Desvalorização das ações preventivas e educativas

Passa no início, e não tem um acompanhamento maior com o paciente não cobra muito ao paciente, mas quando ele volta sempre fala sobre essas ações.

Eixo 7 – 10

Comentários desfavoráveis sobre o trabalho realizado por outros colegas – Identificar e manter-se em silêncio diante de iatrogenias realizadas pelos colegas.

Tenta não entrar em detalhes, não tem como saber se está errado ou não, então evita falar sobre isso.

Eixo 8 – 5

Negligencia no cuidado com paciente – Condições inadequadas de trabalho – Número elevado de paciente associado ao tempo reduzido de atendimento.

Horario de chegada, quem chega primeiro é atendido.

Eixo 9 – 0 a 10

Omissão de informações técnicas necessárias à decisão.

Plano de tratamento da todas as opções, e se necessário encaminhamento explica o por quê.

Entrevistado 30

Idade 23

Gênero F

Ano em que se graduou 2011

Instituição (X) Publica () Privada

Especialidade que cursa: Implantodontia

Atividade (X) Consultório

Cidade em que exerce atividade: Aparecida de Goiania

Eixo 1 – 9

Relacionar se bem com o paciente tratando o como um todo – Falta de visão integral do paciente.

Anamnese mais geral.

Eixo 2 –10

Relação mutua de respeito e confiança – desacordo com as escolhas de tratamento pelo paciente.

Desde o início procura essa relação.

Eixo 3 – 4

Relação de acolhimento e vínculo.

Procura não se envolver, assuntos mais profissionais.

Eixo 4 – 8

Aliciamento de pacientes – Concorrência profissional pelo mercado de trabalho

Indicação de pacientes

Eixo 5 – 9

Capacitação técnica científica inadequada ao exercício da atividade – Não encaminhar o paciente à profissional especializado.

Encaminha endodontia e ortodontia, o restante trata no consultorio.

Eixo 6 – 9

Realização de tratamentos desnecessários – Desvalorização das ações preventivas e educativas

Valoriza bastante as acoes preventivas e educativas.

Eixo 7 - 8

Comentários desfavoráveis sobre o trabalho realizado por outros colegas – Identificar e manter-se em silencio diante de iatrogenias realizadas pelos colegas.

Comenta o tratamento, mas nunca fala mal do profissional.

Eixo 8 – 8

Negligencia no cuidado com paciente – Condições inadequadas de trabalho – Número elevado de paciente associado ao tempo reduzido de atendimento.

Atende sempre no horário, as vezes atrasa, mas é raro.

Eixo 9 – 8

Omissão de informações técnicas necessárias à decisão.

Sempre da opções de planos, e em relação ao orçamento também.

Entrevistado 31

Idade 35

Gênero M

Ano em que se graduou : 1999

Instituição () Publica (x) Privada

Especialidade que cursa: Implantodontia

Atividade (x) Consultório

Cidade em que exerce atividade: Catanduva, Rio Preto e Barretos.

Eixo 1 – 9

Relacionar se bem com o paciente tratando o como um todo – Falta de visão integral do paciente.

Anamnese geral, uma anamnese completa.

Eixo 2 – 8

Relação mutua de respeito e confiança – desacordo com as escolhas de tratamento pelo paciente.

Demora um tempo para conquistar essa confiança do paciente.

Eixo 3 – 9

Relação de acolhimento e vínculo.

Eixo 4 – 7

Aliciamento de pacientes – Concorrência profissional pelo mercado de trabalho.

Não faz propaganda, somente indicação de outros pacientes.

Eixo 5 - 9

Capacitação técnica científica inadequada ao exercício da atividade – Não encaminhar o paciente à profissional especializado.

Encaminha apenas endodontia, o restante trata.

Eixo 6 – 10

Realização de tratamentos desnecessários – Desvalorização das ações preventivas e educativas.

Conversa com o paciente em relação as acoes preventivas.

Eixo 7 – 10

Comentários desfavoráveis sobre o trabalho realizado por outros colegas – Identificar e manter-se em silêncio diante de iatrogenias realizadas pelos colegas.

Mantem a ética e não fala mal do profissional.

Eixo 8 –9

Negligencia no cuidado com paciente – Condições inadequadas de trabalho – Número elevado de paciente associado ao tempo reduzido de atendimento.

Procura respeitar os horários, se houver emergência um atraso de 10 minutos.

Eixo 9 – 10

Omissão de informações técnicas necessárias à decisão.

Passa algumas opções de tratamentos, e indica qual o melhor plano, passa as vantagens e desvantagens, tenta convencer o do melhor tratamento, mas faz o que o paciente pede, dependendo da condição financeira.

Tabela 2 – Valores Médios para escala de avaliação do atendimento humanizado no consultório odontológico

EIXOS CD	EIXO 1	EIXO 2	EIXO 3	EIXO 4	EIXO 5	EIXO 6	EIXO 7	EIXO 8	EIXO 9
1	9	9	9	10	10	10	10	9	10
2	9	10	9	8	9	9	10	10	10
3	10	9	9	9	9	10	10	10	10
4	10	10	10	10	10	10	10	10	10
5	9	9	7	8	10	5	8	7	10
6	8	10	7	0	0	7	10	0	10
7	8	9	10	10	10	10	9	8	10
8	8	9	9	8	8	7	7	9	8
9	8	8	7	7	8	9	9	8	8
10	8	8	10	6	8	8	8	9	9
11	8	8	9	10	10	8	8	9	8
12	8	8	4	8	10	10	10	10	8
13	5	7	10	7	8	6	8	7	10
14	10	8	8	10	10	8	8	8	10
15	9	10	5	10	10	10	10	10	10
16	5	5	5	5	5	10	5	10	10
17	7	9	7	7	8	9	9	10	9
18	8	9	8	7	9	10	8	9	8
19	8	8	7	7	7	8	8	8	7
20	6	10	10	5	10	8	10	10	10
21	10	6	7	10	10	10	10	10	10
22	7	8	8	8	8	7	8	7	8
23	8	8	7	9	8	5	10	10	10
24	7	9	8	9	10	8	10	10	6
25	9	10	10	8	10	10	10	9	10
26	10	10	10	10	9	10	10	10	10
27	8	9	8	9	9	8	10	9	9
28	9	8	10	6	9	8	7	10	9
29	7	7	8	8	7	6	10	5	7
30	9	10	4	8	9	9	8	8	8
31	9	8	9	7	9	10	10	9	10
Média	7,9	8.6	8.0	7,9	8.6	8.5	9.0	8.6	9.1

Discussão

Discussão

O tratamento odontológico geralmente induz um quadro de ansiedade, apreensão e desconforto, criando uma expectativa negativa no indivíduo. Os profissionais da área reconhecem que, por mais que tenha havido um grande desenvolvimento da Odontologia, nos âmbitos científico e tecnológico, a experiência de submeter-se à ação desses especialistas continua não sendo das mais agradáveis. Por vezes, sentimentos de aversão à possibilidade de dor e sofrimento impõem-se à razão, resultando na opção de não demandar a assistência necessária. Os pacientes falam muitas vezes em “pavor”, “horror” e “pânico”, para relatar sensações associadas à necessidade de buscar assistência odontológica¹⁶.

O desenvolvimento das relações interpessoais é fundamental para que se estabeleça um melhor entendimento entre a pessoa assistida e o profissional. Este tem que pensar no indivíduo como um “ser” e não apenas se preocupar com a sua sintomatologia. As pessoas desejam profissionais capazes tecnicamente, mas almejam também o aspecto humano nas relações sociais. Portanto, é necessário dar um significado mais humanístico à prática odontológica, pois, quanto mais o dentista compreende as pessoas que o procuram, mais positivo poderá torna-se o tratamento¹⁷.

A consulta ao dentista é um momento de grande significado emocional para o paciente, pois se trata de um ato de bastante intimidade. Então, existe a necessidade da conscientização de que o trabalho do dentista deve ser revestido de um caráter muito maior e muito mais profundo do que somente recuperar a função e a estética e aliviar a dor do paciente¹⁸, além do mais, o paciente ao ser atendido de forma mais tranquila e humana, torna-se mais cooperativo¹⁷.

O cirurgião dentista não pode ignorar o estado emocional dos pacientes e aumentar o vínculo afetivo entre profissional e paciente é vital para o bom andamento do tratamento odontológico. Uma atitude empática do dentista, seu respeito às queixas e sentimentos do paciente e a explicação clara dos procedimentos que serão realizados podem minimizar e até suprimir a ansiedade do paciente. Dessa forma, confiança, segurança, tranquilidade e serenidade devem ser encorajadas pelo cirurgião dentista durante as consultas^{19,20}. O profissional deve reconhecer que as pessoas têm o direito de serem informadas e de participarem do processo de reflexão sobre as ações que serão realizadas em seu corpo²¹.

Os resultados obtidos no presente trabalho apontam para maior humanização no atendimento no consultório odontológico de forma destacada em relação aos eixos 7 (Comentários desfavoráveis sobre o trabalho realizado por outros colegas – Identificar e manter-se em silêncio diante de iatrogênias realizadas pelos colegas) e 9 (Omissão de informações técnicas necessárias à decisão). Estes eixos, além da conotação do acolhimento ao paciente também estão relacionados aos aspectos éticos do exercício da Odontologia, sabidamente integrantes da formação do cirurgião-dentista em todos os projetos pedagógicos das instituições acadêmicas.

Os piores resultados em relação ao atendimento humanizado (menores valores) foram para o eixo 1 (Relacionar se bem com o paciente tratando o como um todo/Falta de visão integral do paciente) e eixo 4 (Aliciamento de pacientes – Concorrência profissional pelo mercado de trabalho refletindo distanciamento do atendimento humanizado). Estes eixos estão afeitos ao atendimento humanizado no seu sentido mais específico, sendo pertinente às ementas das disciplinas de Humanização em Saúde, ainda não obrigatórias nos projetos pedagógicos dos cursos de Odontologia. Os resultados obtidos no presente trabalho apontam fortemente para a necessidade de adequação do conteúdo curricular na formação do profissional na área odontológica.

Conclusão

Conclusão

Com base na metodologia empregada e nos resultados obtidos é possível concluir que o perfil dos cirurgiões-dentistas frente ao atendimento humanizado em saúde mostra um profissional com menor potencial para visão integral do paciente. Os pontos fortes deste profissional está relacionado aos aspectos éticos do exercício da Odontologia.

Os resultados apontam fortemente para a necessidade de adequação do conteúdo curricular na formação do profissional na área odontológica, conteúdo este pertinente às ementas das disciplinas de Humanização em Saúde, ainda não obrigatórias nos projetos pedagógicos dos cursos de Odontologia.

Referências

Referências

1. SUS e ORGANIZADORES , Política Nacional de Humanização, 1ª edição, 2004.
2. BRASIL. Conselho Nacional de Educação. Resolução CNE/CES 3, de 19 de Fevereiro de 2002. Institui Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Odontologia, Brasília, 19 fev. 2002. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES032002.pdf>.
3. Almeida A. P. História e Evolução: passo a passo da Odontologia. In: Conselho Reginal de Odontologia do Rio de Janeiro. 125 anos de autonomia da Odontologia no Brasil. Revista CRO-RJ. 2009, 10: 10-2.
4. Wikipedia. Verbete: Professor. 2014. Acesso em: 20 de junho. 2014. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Professor>
5. Moyses ST, Moyses SJ, Kriger L et al. Humanizando a Educação em Odontologia. Revista Abeno. 2003, 3 (1): 58-64.
6. Tiedmann CR, Linhares E, Silveira JLGC. Clínica Integrada Odontológica: perfil e expectativa dos usuários e alunos. Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada. 2005, 5 (1): 53-8.
7. BRASIL. Ministério da Educação e Cultura. Programa Nacional de Reorientação da Formação Profissional em Saude PRO-SAUDE. 2007. Disponível em: http://www.prosaude.org/rel/pro_saude1.pdf.
8. Freire P. Pedagogia da Autonomia: saberes necessários à prática educativa. São Paulo: Paz e Terra; 2003.
9. Delors J. Um Tesouro a Descobrir. São Paulo: UNESCO\MEC\Cortez Editora, 1999.
10. Raldi DP, Malheiros CF, Fróis IM. et al. O papel do professor no contexto educacional sob o ponto de vista dos alunos. Revista Abeno. 2003, 3 (1): 15-23.
11. Lazzarin HC, Nakama L, Cordoni Júnior L. O papel do professor na percepção dos alunos de odontologia. Saúde Soc. 2007, 16 (1): 90-101.
12. Scalioni FAR, Alves RT, Mattos CLB *et al.* Humanização na Odontologia: a experiência da Disciplina Odontopediatria II do Curso de graduação em Odontologia da UFJF. Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada. 2008, 8 (2): 185-90.
13. Nuto SASN, Noro LRA, Cavalsina PG. Costa ICC, Oliveira AGRC.. O processo ensino aprendizagem e suas consequências na relação professor-aluno-paciente. Ciencia & Saude Coletiva. 2006, 11 (1): 89-96.
14. Moreti-Pires RO. O pensamento crítico social de Paulo Freire sobre a humanização e o contexto da formação do enfermeiro, do médico e do odontólogo. São Paulo: Universidade de São Paulo, Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, 2008. Tese (doutorado).

15. César CLG, Narvai PC, Gattás VL, Figueiredo GM. “Medo do Dentista” e Demanda aos Serviços Odontológicos Oeste da Região Metropolitana São Paulo *RG*O, 1 (1/2): 39-44, 1999.
16. Mota LQ, Cruz RES, Ferreira JMS, Cruz JSM. Prevalência e fatores determinantes da ansiedade odontológica em pacientes da cidade de João Pessoa/ PB. *Revista do CROMG*, 10 (3): 132-8, 2009.
17. Ramos FB, Como o paciente se sente ao ser atendido por um aluno de Odontologia? *Revista do CROMG*. Belo Horizonte. 7(1):10-15, 2001.
18. Copetti M. Medo do tratamento Odontológico. Disponível em <www.marciacopetti.com.br> Acesso em 1 de julho de 2014
19. Ferreira CM, Gurgel Filho ED, Valverde GB, Moura EH, De Deus G, Coutinho Filho T. Ansiedade odontológica: nível, prevalência e comportamento. *RBPS*. 17(2): 51-55, 2004.
20. Usual AB, Araujo AA, Diniz FVM, Drumond MM. Necessidade Sentida e observada: suas influências na satisfação de pacientes e profissionais. *Arquivos em Odontologia*, 42(1):1-80, 2006.