



Comunicação em saúde entre graduandos da Faculdade de Odontologia de Piracicaba e seus pacientes.

Rodrigo Vidal de Lima*, Beatriz Loureiro Santos, Camila Kaori Vatanabi, Prof. Dr. Fábio Luiz Mialhe.

Resumo

No presente estudo objetivou-se avaliar as técnicas de comunicação utilizadas pelos graduandos de odontologia, incentivando-os a refletirem sobre seu atendimento, bem como analisar a maneira que os pacientes julgam ser atendidos. Foram coletados dados de 70 pacientes e 86 estudantes do terceiro, quarto e quinto ano por meio de um questionário contendo uma escala de comunicação. Observou-se que os pacientes possuem uma visão fortemente otimista da comunicação com o estudante enquanto que ele, por sua vez, considera-se um pouco menos confiante.

Palavras-chave:

Estratégias de comunicação em saúde, estudantes de odontologia, educação em odontologia.

Introdução

A comunicação profissional-paciente é um ponto crítico em promoção de cuidados de saúde. No cenário da odontologia, é fundamental que o cirurgião-dentista possua boa habilidade de comunicação para transmitir informações de maneira adequada, o que implica numa melhor capacidade de adotar hábitos preventivos em saúde bucal por parte do paciente.

Tendo em vista esse cenário, elaborou-se o presente projeto de pesquisa que apresenta os seguintes objetivos: 1. Avaliar as técnicas de comunicação utilizadas pelos estudantes de odontologia com seus pacientes, promovendo o incentivo da reflexão dos alunos com relação ao seu atendimento. 2. Avaliar como os pacientes julgam/ou que pensam sobre a comunicação do graduando para com eles.

Resultados e Discussão

Como metodologia, foi aplicado um questionário socio-demográfico, tanto aos graduandos quanto aos pacientes, bem como uma escala de classificação da comunicação em que o participante deveria julgar como ruim, razoável, boa, muito boa ou excelente a conduta do profissional com relação a questões do tipo “ser amigável, ajudar a lidar com a ansiedade, explicar os detalhes do procedimento”.

Foram coletados dados de 70 pacientes e 86 estudantes. De maneira geral, observou-se que os pacientes eram majoritariamente do sexo feminino (63%), brancos (71%), com renda familiar mensal de 2 a 3 salários mínimos (48%) e ensino fundamental completo (27%), com idade média de 53,4 anos. No que diz respeito aos graduandos, observou-se que a maioria era branca (90%) e do sexo feminino (69%), com idade média de 22,6 anos.

Em se tratando da escala de classificação da comunicação, foi feita a mediana das respostas fornecidas pelos pacientes às questões do instrumento. Verificou-se que os pacientes, de forma geral, julgam como excelente a comunicação do estudante. Apenas um paciente julgou como “razoável” o relacionamento com o graduando, enquanto todos os outros apresentaram como tendências centrais (medianas) as respostas excelente ou muito bom. Por sua vez, os alunos foram menos otimistas e julgaram como muito boa suas habilidades de comunicação, não tendo diferenças estatísticas significativas entre os anos. Os resultados são mostrados no quadro 1.

Quadro 1. Mediana das respostas às questões da escala de classificação da comunicação na visão de ambos.

Como foi o desempenho do aluno com relação às questões:	Mediana			
	Pacientes	Alunos		
		3º ano	4º ano	5º ano
Foi amigável	Excelente	Excelente	Muito boa	Muito boa
Usou um tom de voz agradável	Excelente	Excelente	Muito boa	Excelente
Apresentou uma aparência profissional	Excelente	Muito boa	Muito boa	Muito boa
Manteve contato visual quando conversou com você ou você com ele	Excelente	Excelente	Muito boa	Muito boa
Respeitou o seu espaço pessoal	Excelente	Excelente	Muito boa	Muito boa
Foi sincero com você	Excelente	Muito boa	Muito boa	Muito boa
Tratou você com respeito	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
Ouviu suas perguntas e preocupações	Excelente	Excelente	Excelente	Muito boa
Mostrou-se verdadeiramente interessado em você como um indivíduo com necessidades específicas, e não apenas como uma “boca”	Excelente	Excelente	Muito boa	Muito boa
Demonstrou esforço para lhe fornecer um tratamento de qualidade	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
Forneceu informações importantes sobre o que iria acontecer na consulta	Excelente	Muito boa	Excelente	Excelente
Perguntou sobre suas metas ou expectativas relacionadas a sua saúde bucal	Excelente	Muito boa	Muito boa	Muito boa
Explicou claramente a condição de sua boca e dentes	Excelente	Muito boa	Muito boa	Muito boa
Ajudou você a entender suas opções de tratamento, incluindo quaisquer riscos	Excelente	Muito boa	Muito boa	Muito boa
Certificou-se de que você entendeu todas as informações fornecidas	Excelente	Muito boa	Muito boa	Muito boa
Demonstrou conhecimento, ou estar bem informado, para responder suas perguntas	Excelente	Muito boa	Muito boa	Muito boa
Incluiu você nas decisões sobre o tratamento	Excelente	Muito boa	Muito boa	Muito boa
Certificou-se de que você estava ciente dos custos do tratamento antes de iniciá-lo	Excelente	Excelente	Muito boa	Muito boa
Ensinou você a cuidar da sua boca sem “passar semão”	Excelente	Muito boa	Muito boa	Muito boa
Explicou claramente o tempo necessário para concluir o tratamento deste dia	Excelente	Muito boa	Muito boa	Muito boa
Procurou saber se você estava ansioso ou com medo do tratamento odontológico	Excelente	Excelente	Muito boa	Muito boa
Ajudou você a lidar com qualquer ansiedade ou medo em relação ao tratamento odontológico	Excelente	Muito boa	Muito boa	Muito boa
Explicou o que iria acontecer antes de cada procedimento	Excelente	Muito boa	Muito boa	Muito boa
Aviçou com antecedência quando você poderia sentir alguma dor	Excelente	Excelente	Muito boa	Muito boa
Percebeu se você estava sentindo algum desconforto	Excelente	Muito boa	Muito boa	Muito boa
Interrompeu o procedimento caso você estivesse sentindo alguma dor	Excelente	Excelente	Excelente	Muito boa
Encorajou e tranquilizou você durante o tratamento	Excelente	Muito boa	Muito boa	Muito boa
Explicou o que você poderia sentir ou perceber imediatamente após o tratamento deste dia	Excelente	Excelente	Muito boa	Muito boa
GERAL	Excelente	Muito boa	Muito boa	Muito boa

Conclusões

Conclui-se que, em sua pluralidade, que os pacientes acreditam que a comunicação com o seu profissional é excelente, enquanto que os estudantes são um pouco menos confiantes julgando-a como muito boa, não havendo diferenças relevantes entre as turmas de graduação.

Agradecimentos

Ao SAE e à UNICAMP;

¹ Maybury, C.; Horowitz, A. M.; Wang, M. Q.; Kleinman, D. V. Use of communication techniques by Maryland dentists, 2013.

² Rozier, R. G.; Horowitz, A. M.; Podschun, G. Dentist-patient communication techniques used in the United States, 2011.

³ Horowitz, A. M.; Wang, M. Q.; Kleinman, D. V. Opinions of Maryland Adults Regarding Communication Practices of Dentists and Staff, 2012.

⁴ Teixeira, J. A. Carvalho. Relação técnicos de saúde – utentes, 2004.