

PES106 - PERCEPÇÃO DO USUÁRIO DAS CLÍNICAS DE ENSINO DA FACULDADE DE ODONTOLOGIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ (UFPA)

THAYANE GABRIELLE MONTEIRO DE ARAÚJO¹; DANIELLE TUPINAMBÁ EMMI²; REGINA FÁTIMA FEIO BARROSO²; JULIANA DIAS AGUIAR³; MYLKA SUELLEN DE MOURA BARROS¹

thayneodontologia@hotmail.com

¹Graduação, ²Doutorado, ³Mestrado

Universidade Federal do Pará (UFPA)

Introdução: A satisfação dos usuários que utilizam o sistema de saúde para amenizar ou solucionar seus problemas, deve se constituir uma preocupação constante dos gestores, uma vez que passam a ser instrumentos de aprendizado acadêmico. A humanização no atendimento, de acordo com Lima e Souza (2010) foi compreendida como o “ ato de tratar bem os pacientes, com respeito, confiança e visão ampliada do ser humano, compondo uma relação de vínculo profissional”¹. Se o aluno tiver isso em mente, não só o paciente deixará de ser tratado como um simples objeto de aprendizado, como também, levará esse conceito para a sua vida profissional. **Objetivos:** Avaliar a percepção e satisfação dos usuários com o serviço prestado na disciplina de Clínica Odontológica Integrada da Faculdade de Odontologia da Universidade Federal do Pará (FO-UFPA). **Métodos:** Trata-se de um estudo transversal, analítico, de natureza quantitativa realizado com usuários da Clínica Odontológica da FO-UFPA. Para avaliar a satisfação dos usuários nas clínicas de ensino, foram elaborados dois tipos de questionários utilizados em momentos distintos. No início do semestre letivo: que abordavam aspectos em relação ao perfil socioeconômico dos usuários, motivo que o fez procurar atendimento na clínica de ensino, suas aspirações e expectativas em relação ao tratamento. E no final do período letivo: em relação ao serviço prestado sob aspectos relativos à organização, conforto, informações recebidas e qualidade de serviço técnico desenvolvido pelos alunos. **Resultados e Discussão:** Perfil do paciente: Observou-se que a faixa etária de maior prevalência dos usuários é de 31 a 45 anos com frequência igual a 38,2%. O gênero feminino foi o mais presente, com frequência igual a 68,4% enquanto que o gênero masculino representou 31,6%. Outra pesquisa realizada em um hospital-escola, Ricci et al. (2011) avaliou o perfil do usuário e identificou resultados semelhantes ao presente estudo em relação a gênero e idade². O conhecimento do perfil do usuário é essencial para entender suas limitações, vulnerabilidades e para guiar planos de tratamento adequados às suas possibilidades socioeconômicas. Expectativa do paciente: Os pacientes demonstraram ter uma expectativa elevada do tratamento oferecido na Clínica Odontológica da FO-UFPA, onde 97,4% esperam receber o melhor tratamento e, a mesma porcentagem espera se identificar e ter empatia com o aluno que o irá atender. 100% dos participantes da pesquisa esperam ser bem recebidos, além de estarem confiantes para o tratamento e esperarem que o tratamento seja concluído. O plano de tratamento de alguns pacientes é concluído por ser de menor complexidade, porém a maioria desses não é finalizada de acordo com os alunos. Logo, há uma disparidade entre o que os pacientes almejam quando procuram as clínicas da Faculdade e a realidade que se deparam quanto à resolutividade de seus anseios. Humanização e acolhimento: Consta que 89,5% dos participantes esperavam ter a sua opinião considerada no plano de tratamento. Com relação à expectativa do paciente quanto ao aluno, 97,4% esperavam que o aluno estivesse devidamente uniformizado com jaleco, óculos, touca e máscara e 100% esperavam que o aluno fosse pontual no atendimento. A totalidade dos pacientes sentiu confiança no atendimento prestado, embora sejam

tratados por acadêmicos e, afirmaram que o aluno teve interesse em oferecer o melhor tratamento. Apesar de muitas vezes o acolhimento e a humanização do usuário serem deixados de lado na clínica da FO-UFGA, os pacientes tiveram impressões positivas quanto à receptividade dos discentes e confiança. A ausência de condições básicas de receber os usuários debela o acolhimento. Além disso, “acolhimento apresenta-se com duas faces opostas e destoantes: no discurso, o reconhecimento do direito à saúde, e na prática, o descumprimento desta garantia constitucional”³. Clínica Integrada: A Clínica Odontológica da FO-UFGA é uma clínica de ensino e 84,2% sabiam disso, o que é muito positivo visto que os usuários têm a consciência de que será aplicada uma metodologia no desenvolver do tratamento, e não aquilo que o paciente quer. Apesar do nome, ela não faz jus a sua denominação, mostrando-se como uma clínica nucleada, onde há nítida divisão de especialidades com uma produção pré-estabelecida para cada uma delas, onde o paciente não é visto de forma integral, mas sim fragmentado em forma de procedimentos clínicos. Integralidade das ações, produção e projeto pedagógico: O paciente espera que, independente da complexidade do seu caso, o tratamento seja concluído. Assim, 60,5% tiveram o tratamento concluído contra 39,5% que não o tiveram. Infelizmente, na Clínica Odontológica FO-UFGA os alunos precisam cumprir uma produção mínima de procedimento por especialidade para que seja lançada a nota prática ao final do semestre. Sendo um dos fatores principais que impedem a conclusão do plano de tratamento, pois o aluno está preocupado em quantidade de procedimento realizado e não em atender o paciente de forma integral. O ensino odontológico e a disciplina de Clínica Integrada devem visar a formação de um Cirurgião-Dentista clínico geral, capaz de compreender e praticar uma odontologia integral e integrada, a partir dos conhecimentos adquiridos de modo a diagnosticar, planejar, executar e avaliar as necessidades odontológicas e serviços odontológicos, considerando os aspectos biopsicossociais do indivíduo e da comunidade. Satisfação: A maioria dos pacientes (97,4%) afirmou que o aluno estava uniformizado, respeitando a biossegurança e 92,1% que o aluno foi pontual no atendimento, demonstrando que o aluno se importa com o paciente e o respeita, aumentando assim, a sua credibilidade que também está relacionada a outros fatores como habilidade técnica, conhecimento teórico, entre outros. Demonstrando satisfação, 97,4% dos pacientes recomendariam a Clínica Odontológica da FO-UFGA para outras pessoas. Apesar da maioria dos usuários não ter seu tratamento concluído, eles avaliaram positivamente a clínica de ensino e ainda demonstraram interesse em indicar o serviço. **Conclusão:** A fragilidade em relação ao acolhimento, humanização e integralidade do atendimento das Clínicas Odontológicas da Faculdade de Odontologia da UFGA foram demonstradas claramente nesta pesquisa. Baseada nesta conclusão há a necessidade de reestruturar a visão das Clínicas Odontológicas e integralizar as ações de uma forma eficiente e eficaz com humanização, através de triagem e acolhimento adequados, para atender o paciente de acordo com as suas necessidades e não de acordo com a produção da Clínica.

Referências Bibliográficas:

- Lima ENA, Souza ECF. Percepção sobre ética e humanização na formação odontológica. RGO. 2010, 2(58):231-8.
- Ricci NA, Wanderley SF, Oliveira MS, Rebelatto JR. O hospital-escola de São Carlos: análise do funcionamento por meio da satisfação dos usuários. Ciência & Saúde Coletiva. 2011,1(16):1125-34.
- Brehmer LCF, Verdi M. Acolhimento na Atenção Básica: reflexões éticas sobre a Atenção à Saúde dos usuários. Ciência & Saúde Coletiva. 2010, 3(15):3569-78.