

Clínica Integrada Odontológica: Perfil e Expectativas dos Usuários e Alunos

CLÍNICA INTEGRADA ODONTOLÓGICA: PERFIL E EXPECTATIVAS DOS USUÁRIOS E ALUNOS

Claus Robert TIEDMANN*

Eleana LINHARES**

João Luiz Gurgel Calvet da SILVEIRA**

RESUMO

O objetivo desta pesquisa é revelar diferentes dimensões da relação acadêmico-paciente na Clínica Integrada, descrevendo: perfil sócio-econômico-cultural dos acadêmicos e dos usuários; noções de responsabilidade e ética dos acadêmicos; satisfação dos usuários com o atendimento e as expectativas dos sujeitos. A abordagem foi qualitativa, com técnica de entrevista não-diretiva entre usuários (n=57) e alunos matriculados na clínica integrada da 8ª e 9ª fases (n=39). Para a análise dos dados quantitativos, referentes ao perfil dos acadêmicos e usuários, utilizou-se a comparação entre as frequências relativas encontradas nos dois grupos. A análise qualitativa foi desenvolvida a partir da criação de categorias (resolutividade técnica; humanização do atendimento; satisfação) baseadas nos relatos. Resultados: 1) Perfil dos acadêmicos: 87% de 21 e 25 anos; 61,5% mulheres; 77% renda superior a 11 SM; 54% cursaram outro idioma; escolaridade dos pais 51% superior; profissão dos pais 59% profissional liberal/empresário. Perfil dos usuários: 49% entre 31 e 50 anos; 65% mulheres; 80% renda até 4 SM; 3,5% nível superior; 17,5% cursaram outro idioma; 42% profissão doméstica remunerada ou não; 2) Expectativa dos acadêmicos: aprendizado técnico, humanização da relação paciente/profissional, resolução do problema e satisfação do paciente; 3) Expectativa do usuário: conclusão e resolutividade do problema; ser bem atendido; 4) noções de responsabilidade ética como regras e normas profissionais; 5) satisfação dos usuários: 98%. Há uma diferença sócio-econômico-cultural significativa entre os acadêmicos e os usuários. Natureza da relação prioritariamente técnica, porém incorporando valores éticos e humanísticos. Forte reconhecimento da atuação dos acadêmicos, com elevada satisfação manifestada pelos usuários.

DESCRITORES

Relação dentista-paciente; Ética; Educação odontológica.

ABSTRACT

The aim of this research was to reveal the different dimensions of academic-patient relationship on a Integrated Clinic, describing: social-economic-cultural profile of academics and users; responsibility and ethic notions of academics; user satisfaction with service and expectations by them. The approach was qualitative, with not-directive interview technique to users (n=57) and academics registered on Integrated Clinic of 8th and 9th phases (n=39). To analyses the quantitative data, regarding to the profile of academics and user, was utilized the comparison between the relative frequency founded on both groups. The qualitative analyses was developed from the rank created (technical effectiveness; humanized attention; satisfaction) based on reports. Results: 1) Academics profile: 87% among 21 and 25 years old; 61.5% females; 77% income upper 11 SM (minimum salary); 54% attended other language; parents school education 51% college; parents occupation 59% liberal professional or self business; Profile of users: 49% among 31 and 50 years old; 65% females; 80% income until 4 SM; 17.5% attended other language; 3.5% college education; 42% home maid paid or not; 2) Academics expectations: technique training, humanized relationship of patient/professional, resolution of problem and patient satisfaction; 3) Users expectations: conclusion and resolution of their problem; 4) ethical responsibility notion identify as rules and professionals norms; 5) users satisfaction: 98%. Conclusion: there are a social-economic-cultural difference between academics and users. The relationship is priority technical, however incorporating ethical and humanistic values. There are a high reconnaissance of the academics actuation, with elevated satisfaction manifested by users.

DESCRIPTORS

Dentist patient relationship; Ethics; Dental education.

+ Trabalho Financiado Pelo Programa PIBIC-FURB.

* Bolsista PIBIC - Departamento de Odontologia - Universidade Regional de Blumenau FURB.

** Aluna de Graduação - Departamento de Odontologia - Universidade Regional de Blumenau FURB.

*** Professor do Departamento de Odontologia - Universidade Regional de Blumenau FURB.

INTRODUÇÃO

O marco conceitual da odontologia, entendido como “sistema de valores, idéias e prescrições não explicitadas formalmente, que penetram educandos e educadores, conferindo-lhes uma inteligência particular que induz a uma ação educativa determinada” (MENDES; MARCOS, 1985) pode ser de grande utilidade ao revelar que toda prática profissional é o resultado de uma construção social, e que portanto não é somente produto do que se pratica ou do que se ensina nas universidades, configurando-se o ensino ao mesmo tempo o produtor do conhecimento e o produto de uma multiplicidade de processos gerados e desenvolvidos no conjunto da sociedade (MARCOS, 1988).

Criticando as instituições de ensino, onde se inclui a universidade, Morin (2002) aponta a necessidade de superação da inércia da fragmentação e da excessiva disciplinarização do ensino nas últimas décadas no contexto mundial recomendando uma reflexão crítica das concepções e práticas educacionais, com ênfase nos princípios de ensinar a condição humana a partir da sua unidade e diversidade, ensinar a compreensão ética e cultural e superar as cegueiras do conhecimento determinadas por posições paradigmáticas e intransigentes no campo das idéias.

O ensino odontológico, historicamente identificado com o modelo biomédico (CAPRA, 1982) de entender, explicar e tratar o processo saúde-doença, apresenta algumas características marcadas pela supervalorização: a) do aspecto individual sobre o coletivo; b) da especialização sobre a abordagem clínica generalista; c) da tecnologia de ponta sobre as práticas simplificadas; d) da mercantilização do ato odontológico; e) da assistência curativa sobre a prevenção ou promoção de saúde; f) da centralização na autoridade do profissional; g) da concepção estática do processo saúde-doença e alienada da sua determinação social. Essa concepção influenciou diretamente o ensino e a prática odontológica voltada para um mercado representado pelo consultório particular e a venda de serviços no campo privado, desconsiderando até mesmo a grave crise de mercado que se instalou no modelo liberal de atenção na área da saúde nas últimas décadas. A incorporação desse modelo, longe de representar apenas um paradigma científico, com uma conotação restrita ao campo da ciência, está impregnada de ideologia pois apresenta suas raízes na origem e na determinação histórica e política do ensino e da prática odontológica em nossa sociedade.

Apontando a inapropriação do modelo de prática e assistência odontológica, hegemônico no Brasil, como ineficaz, ineficiente, descoordenado, territorialmente mal distribuído, de baixa cobertura, alta complexidade, caráter mercantilista, monopolista e finalmente, no que

se refere ao ensino odontológico, inadequado no preparo dos recursos humanos, Narvai (2002) destaca essas características a partir do relatório final dos membros da VII Conferência Nacional de Saúde, realizada em Brasília em março de 1980. Embora tenham se passado mais de duas décadas, muitas dessas críticas ainda permanecem bastante atuais.

Enfocando nosso problema no ensino odontológico, destacamos que o objetivo do atendimento a pacientes nas clínicas universitárias deve responder a necessidade de formação e treinamento prático e técnico dos alunos, sem excluir o ideal ético de suprir as necessidades de saúde e demandas dos usuários que procuram este tipo de serviço, bem como a formação humanizada e ética dos profissionais de saúde, conforme recomendado nas Diretrizes Curriculares Nacionais dos Cursos de Graduação em Odontologia pelo Conselho Nacional de Educação, que determina como perfil do egresso/profissional: “Cirurgião Dentista, com formação generalista, humanista, crítica e reflexiva, para atuar em todos os níveis de atenção à saúde, com base no rigor técnico e científico. Capacitado ao exercício de atividades referentes à saúde bucal da população, pautado em princípios éticos, legais e na compreensão da realidade social, cultural e econômica do seu meio, dirigindo sua atenção para a transformação da realidade em benefício da sociedade” (ALMEIDA, 2003).

Como habilidades específicas do profissional de odontologia, a ABENO (Associação Brasileira de Ensino Odontológico), baseada nas Diretrizes Curriculares Nacionais recomenda o desenvolvimento do compromisso com a ética e a cidadania (ABENO, 2002). Essa concepção curricular é fruto de uma evolução histórica dos cursos de odontologia no Brasil, configurada por diferentes e sucessivas reformas curriculares (FERNANDES NETO, 2002) sendo também um processo de construção social e coletiva, com o envolvimento de diferentes setores, instituições e associações (MARANHÃO, 2003)

Defendendo que a ética da responsabilidade deve ser científica e social, Garrafa (1999) afirma que a bioética concretizou-se a partir de definição de Potter como: “A ciência da sobrevivência e do melhoramento da vida”, podendo-se inserir nesse contexto o atendimento à usuários da clínica nas universidades. Nesse aspecto, o que historicamente se percebe é a falta de interesse na produção de trabalhos acadêmicos que avaliem os resultados dessa relação para a saúde do usuário, a partir de indicadores epidemiológicos e psico-sociais que contemplam não só quantificação da produção dos procedimentos técnicos odontológicos representados por restaurações, próteses, tratamento endodônticos e cirurgias, mas também o impacto sobre

a saúde dos usuários e sua satisfação com os resultados alcançados, incluindo, ainda a concepção crítica do aluno frente à natureza e às conseqüências técnicas e éticas dessa relação. O mesmo autor aponta a necessidade de se refletir e se praticar ativamente a associação dos princípios da ética com o desenvolvimento científico e os direitos humanos, conferindo à academia uma grande responsabilidade nesse processo, seja nas pesquisas ou nos processos de ensino (GARRAFA, 2003).

Num dos poucos trabalhos encontrados na literatura odontológica sobre esse tema, Padilha et al. (2001a, 2004) analisam o ensino odontológico em clínica integrada concluindo que a clínica integrada está consolidando-se nos currículos das instituições de ensino, estruturadas como disciplinas capazes de incorporar as necessidades dos pacientes em seus objetivos, ressaltando a necessidade de se reavaliar o papel do ensino clínico dos cursos de odontologia não somente como produtoras de recursos humanos mas também como produtoras da saúde dos usuários, recomendando: "o reforço imediato das atividades preventivas e de promoção de saúde bem como o aprofundamento da monitorização dos indicadores de saúde nos usuários desta disciplina" (PADILHA et al., 2001a).

Percebe-se, nessa abordagem, a necessidade de se rever a prática da disciplina de clínica integrada, que se concretiza a partir do atendimento à usuários, sob o aspecto técnico e científico, sem perder de vista o papel social da prestação desse serviço, revelando o caráter ético da relação aluno-paciente.

As variadas concepções do conceito de saúde, nos diferentes grupos que compõem a sociedade moderna são social e historicamente construídas, apresentando variações de conceitos e também dos valores no que se refere à saúde, incluindo: estética, função, qualidade de vida, tipo de assistência, promoção e proteção à saúde e ainda a natureza, direitos e deveres da relação paciente-profissional, que determinam, em última instância, as expectativas dos usuários e profissionais, nesse caso alunos, frente ao atendimento odontológico.

Nessa mesma perspectiva, podemos analisar a relação estabelecida entre os alunos de graduação e os usuários da clínica integrada odontológica universitária, que, embora guarde algumas peculiaridades do ponto de vista legal, por se tratar de alunos em formação sob a tutela e a responsabilidade do professor, ainda assim, reproduz o mesmo conjunto de variáveis social e culturalmente determinadas da relação paciente-profissional, configurando-se a clínica como relevante espaço de reflexão e aprendizado da prática profissional.

O objetivo desta pesquisa é revelar dimensões da relação acadêmico-paciente na clínica odontológica

econômico-cultural dos acadêmicos e dos usuários, as noções de responsabilidade e ética referidas pelos acadêmicos, a satisfação dos usuários com o atendimento e as expectativas dos sujeitos envolvidos no atendimento clínico da disciplina de clínica integrada, por se tratarem de acadêmicos nas últimas fases de formação.

METODOLOGIA

Com objetivo de descrever o conjunto de variáveis social e culturalmente determinantes da relação aluno-usuário na clínica universitária, foi utilizada uma abordagem qualitativa, através da técnica de entrevista não-diretiva (CHIZZOTTI, 1998) para coleta de dados, com usuários em atendimento e alunos matriculados na clínica integrada da 8ª e 9ª fases. O número de sujeitos que participaram da pesquisa foi de 57 usuários e 39 alunos, no período compreendido entre os meses de outubro a dezembro de 2003 durante o atendimento odontológico na clínica integrada do curso de Odontologia da FURB (Fundação Universidade Regional de Blumenau SC).

Para a análise dos dados quantitativos, referentes ao perfil sócio-econômico-cultural dos acadêmicos e usuários, utilizou-se a comparação entre as freqüências relativas encontradas para os dois grupos (acadêmicos e usuários). A análise qualitativa foi desenvolvida a partir da criação de categorias baseadas nos relatos das entrevistas, considerando a valorização dos seguintes aspectos: 1) técnico; 2) humanização do atendimento; 3) satisfação (MINAYO, 1992, 2000).

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os dados foram analisados a partir de uma abordagem qualitativa considerando categorias de análise criadas a partir das respostas obtidas, possibilitando uma interpretação global no contexto analisado.

Os dados referentes ao perfil sócio-econômico-cultural dos sujeitos da pesquisa, compreendidos por acadêmicos e usuários da clínica odontológica universitária, estão descritos a partir de suas freqüências relativas na Tabela 1.

Os dados da Tabela 1 devem ser compreendidos de forma global, pois consideramos que as diferentes variáveis apresentadas, embora possam ser discutidas separadamente, compõem um conjunto que pode influenciar a visão de mundo dos diferentes grupos, determinando em grande parte suas atitudes e expectativas em relação à saúde e ao atendimento

odontológico prestado na clínica universitária.

Destacam-se algumas diferenças entre o perfil dos acadêmicos e usuários no que se refere à idade, sendo os acadêmicos em sua maioria muito jovens enquanto os usuários apresentam maior maturidade.

Em relação à renda percebe-se uma diferença significativa, assim como o tipo de profissão que exercem os pais dos acadêmicos, revelando uma origem social diversa à dos usuários.

No aspecto cultural as diferenças também podem ser consideradas significativas, reveladas em parte pelo nível de escolaridade dos pais dos acadêmicos,

acadêmicos e pelo domínio de um segundo idioma entre os acadêmicos, o que revela uma maior oportunidade de estudo e conhecimento formal entre esse grupo quando comparado com os usuários.

Outro dado relatado pelos usuários é que 67% destes tratavam-se em consultórios particulares e em sua maioria procuraram o serviço da clínica universitária por motivo financeiro ou por recomendação de outros usuários (Figura 1), o que pode revelar um nível de exigência mais elevado na relação com o profissional e em sua expectativa com o serviço.

Tabela 1 - Descrição das principais características sócio-econômico-culturais entre acadêmicos e usuários da clínica odontológica universitária.

Características mais Prevalentes	Acadêmicos	Usuários
Faixa Etária	Entre 21 e 25 anos - 87%	Entre 31 e 50 anos: 49% e entre 51 e 80 anos: 16%
Gênero	Feminino: 61%	Feminino: 65%
Renda Familiar	Mais de 11SM: 77%	De 1 a 4SM: 80%
Residência Própria	97% (dos pais)	88%
Escolaridade	Superior Completo: 51% (dos pais)	Superior Completo: 3,5%
Curso de Língua Estrangeira	54%	17,5%
Profissão ou Ocupação	Dos pais: profissional liberal, empresário - 59%	Doméstico remunerado e não remunerado: 42%

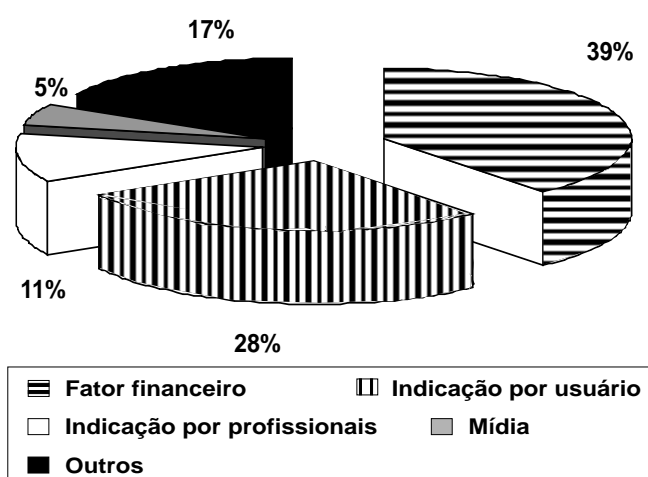


Figura 1 - Motivos de procura pela clínica odontológica universitária relatados pelos usuários.

No que se refere à expectativa dos acadêmicos com o atendimento na clínica, as respostas, emitidas de forma espontânea a partir da entrevista não diretiva, revelaram como categorias principais *aprendizado*

técnico, mas também interesse na *humanização da relação paciente/profissional*, *resolução do problema do paciente e satisfação do paciente*. Porém quando questionados sobre os pontos positivos da prática na clínica o *aprendizado técnico* prevalece sobre os aspectos da *relação paciente/profissional*. A grande maioria dos acadêmicos demonstra confiança em poder *concluir o planejamento* revelando *auto-confiança* para o desenvolvimento das atividades clínicas.

A expectativa do usuário configura-se na categoria *conclusão e resolutividade do problema* e também em *ser bem atendido* revelando alguma expectativa na relação com o acadêmico.

Quanto ao sentimento de responsabilidade no atendimento, relatado pelos acadêmicos, prevalece ainda o *aspecto técnico* do atendimento, referindo o professor como o responsável, porém há demonstrações de interesse nas conseqüências dos procedimento e satisfação do paciente.

Os aspectos mais considerados pelos

motivação e expectativas do paciente, saúde geral e nível sócio-econômico-cultural.

A concepção dos acadêmicos da relação ética no atendimento clínico aparece freqüentemente limitada ao conceito de deontologia, ou seja, a ética como regra de conduta profissional, com forte conotação do aspecto legal, revelando a necessidade de uma maior discussão do conceito ampliado da bioética como responsabilidade do profissional sobre os aspectos humano e social da relação com o paciente, não limitada em resguardar o princípio da não maleficência, mas procurando atingir os princípios do respeito à autonomia do usuário, da beneficência, e da justiça.

Tabela 2 - Descrição das categorias de expectativas a partir do relato dos acadêmicos e usuários da clínica odontológica universitária.

Acadêmicos	Usuários
Aprendizado técnico e resolução do problema	Conclusão e resolutividade do seu problema
Humanização da relação paciente/profissional	Ser bem atendido
Satisfação do paciente	98% relataram satisfação com o atendimento

Em relação à satisfação do usuário com o atendimento na clínica universitária, houve uma alta manifestação de satisfação com o serviço de forma geral (98%), considerando ainda o acadêmico *atencioso, esclarecedor e educado* segundo os relatos dos usuários entrevistados.

CONCLUSÃO

Há uma diferença sócio-econômico-cultural significativa entre os acadêmicos e os usuários na clínica universitária. A natureza da relação ainda é prioritariamente técnica, porém incorporando valores éticos e humanísticos que podem ser trabalhados no espaço de ensino representado pela clínica. Há um forte reconhecimento da atuação dos acadêmicos, com elevada satisfação manifestada pelos usuários da Clínica Integrada.

REFERÊNCIAS

ABENO. Análise sobre as diretrizes curriculares nacionais para os cursos de graduação em odontologia. **Revista da ABENO**,

São Paulo, v. 2, n. 1, p. 35-38, jan./dez. 2002.

ALMEIDA, M. **Diretrizes curriculares nacionais para os cursos universitários da área da saúde**. Londrina: Rede UNIDA, 2003. 89p.

CAPRA, F. **Ponto de mutação**. A ciência, a sociedade e a cultura emergente. 28. ed. São Paulo: Culturix. 1982. 447p.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 1998. 164p.

FERNANDES NETO, A. J. A Evolução dos cursos de odontologia no Brasil. **Revista da ABENO**, São Paulo, v. 2, n. 1, p. 55-56, jan./dez. 2002.

GARRAFA, V. Reflexões bioéticas sobre ciência, saúde e cidadania. **Bioética**, v. 7, n. 1, p. 13-20, 1999.

GARRAFA, V. Bioética e Odontologia. In: KRIGER, L. **Promoção de saúde bucal**. Paradigma, ciência e humanização. 3. ed. São Paulo: Artes Médicas. 2003. p. 494-504.

MARCOS, B. **Reflexões sobre Ensino e Saúde**. Belo Horizonte: Littera Maciel, 1988. 159p.

MARANHÃO, E. A construção coletiva das Diretrizes Curriculares Nacionais dos Cursos de Graduação da Saúde: uma contribuição para o Sistema Único de Saúde. In: ALMEIDA, M. **Diretrizes curriculares nacionais para os cursos universitários da área da saúde**. Londrina: Rede UNIDA, 2003, p. 7-16.

MENDES, E. V.; MARCOS, B. **Odontologia integral** bases teóricas e suas implicações no Ensino, no Serviço e na Pesquisa odontológicas. Belo Horizonte: PUC-MG/FINEP, 1985. 66p.

MINAYO, M. C. de S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo-Rio de Janeiro: HUCITEC-ABRASCO. 1992.

MINAYO, M. C. S. et al. **Pesquisa social**. Teoria, método e criatividade. 17. ed. Petrópolis: Vozes, 2000. 80p.

MORIN, E. **Os sete saberes necessários à educação do futuro**. 6. ed. São Paulo: Cortez. 2002. p. 118.

NARVAI, P. C. **Odontologia e saúde bucal coletiva**. 2. ed. São Paulo: Santos, 2002. 120p.

PADILHA, W. W. N.; GAIÃO, L.; ALMEIDA, R. V. D. Avaliação do ensino odontológico em clínica integrada. **Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada**, João Pessoa, v. 1, n. 2, p. 29-35, maio/ago. 2001.

PADILHA, W. W. N.; ALMEIDA, R. V. D. Clínica integrada: é possível promover saúde bucal numa clínica de ensino odontológico? **Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada**, João Pessoa, v. 1, n. 3, p. 23-30, set./dez. 2001.

PADILHA, W. W. N. Análise da situação do ensino (evolução, modelo pedagógico e foque curricular) da disciplina de clínica integrada nos cursos de graduação em odontologia. Resumo. **Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada**, João Pessoa, v. 4, n. 2, p. 158, maio/ago. 2004.

Recebido para publicação: 18/12/04
Enviado para reformulação: 14/02/05
Aceito para publicação: 30/03/05

Correspondência:

João Luiz Gurgel Calvet da Silveira
Universidade Regional de Blumenau - FURB
Departamento de Odontologia
Rua Hermann Huscher, 889
Blumenau - SC CEP: 89023-000
Fone: 47-30375473 / 47- 91024097
E-mail: jlgurgel@furb.br



DANIEL HUGO MOREIRA BORGES

Desenvolvimento e Planejamento
Arte Gráfica

RIROQUE@MSN.COM • (83) 8825-8517