

Importância do ensino do acolhimento para estudantes de Odontologia desde o primeiro paciente na clínica odontológica

Importance of teaching user embracement to Dentistry students from the first patient in the dental clinic

Importancia de enseñar la bienvenida a los estudiantes de Odontología desde el primer paciente en la clínica dental

Recebido: 16/11/2023 | Revisado: 27/11/2023 | Aceitado: 28/11/2023 | Publicado: 30/11/2023

Fernanda Seara

ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-7292-0721>
Universidade do Grande Rio, Brasil
E-mail: fseara02@gmail.com

Lorraine Araujo

ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-7545-4209>
Universidade do Grande Rio, Brasil
E-mail: lora_-_cunha@hotmail.com

Ana Luiza Borges Lugarinho

ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-4594-075X>
Universidade do Grande Rio, Brasil
E-mail: analublugarinho@gmail.com

Diego de Andrade Teixeira

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8636-6043>
Universidade do Grande Rio, Brasil
E-mail: diego.teixeira@unigranrio.edu.br

José Massao Miasato

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0357-542X>
Universidade do Grande Rio, Brasil
E-mail: jmassao@gmail.com

Leila Chevitarese

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5037-8787>
Universidade do Grande Rio, Brasil
E-mail: leila.chevitarese@gmail.com

Resumo

O presente relato de experiência tem por objetivo discutir o acolhimento como uma ferramenta necessária ao ensino de odontologia, priorizando a construção de uma relação de confiança no manejo das acadêmicas no referido curso que pela primeira vez estão recebendo pacientes na clínica de semiologia da universidade. Durante a consulta de semiologia foi possível perceber que a paciente demonstrava sinais de ansiedade e, de certa forma, mostrava-se temerosa de não conseguir o que estava em busca: o orçamento da prótese removível total a ser paga por sua filha. A escuta ativa e a observação do comportamento da paciente pelas acadêmicas de odontologia foram fundamentais para que a consulta pudesse se desenvolver de forma acolhedora, chegando ao seu final com a paciente mais tranquila e mais aberta à escuta acerca de suas necessidades de saúde. Em relação às acadêmicas, puderam perceber que o acolhimento foi fundamental para que a consulta se desenvolvesse de forma empática, chegando a um final satisfatório para ambas as partes envolvidas: paciente e acadêmicas. Pode ser concluído que o acolhimento, com o emprego da escuta ativa, gerando o diálogo proveniente da aplicação de atitude empática por meio das acadêmicas de odontologia sendo capaz de modificar a atitude inicial de medo e insegurança da paciente em atitude de colaboração permite dizer que há a necessidade de se investir no ensino das boas práticas ligadas à relação entre dentista e paciente.

Palavras-chave: Acolhimento; Ensino; Formação de recursos humanos; Odontologia.

Abstract

This experience report aims to discuss user embracement as a necessary tool for teaching dentistry, prioritizing the construction of a relationship of trust in the management of students in the aforementioned course who, for the first time, are receiving patients at the university's semiology clinic. During the semiology consultation, it was possible to notice that the patient showed signs of anxiety and, in a way, was afraid of not getting what she was looking for: the budget for the complete removable prosthesis to be paid for by her daughter. Active listening and observation of the

patient's behavior by the dental students were fundamental so that the consultation could develop in a user embracement manner, reaching its end with the patient calmer and more open to listening to her health needs. In relation to the academics, they were able to see that the user embracement was fundamental for the consultation to develop in an empathetic way, reaching a satisfactory end for both parties involved: patient and academics. It can be concluded that user embracement, with the use of active listening, generating dialogue resulting from the application of an empathetic attitude through dental students, being able to modify the patient's initial attitude of fear and insecurity into an attitude of collaboration, allows us to say that there is the need to invest in teaching good practices linked to the relationship between dentist and patient.

Keywords: User embracement; Teaching; Human resources training; Dentistry.

Resumen

Este relato de experiencia tiene como objetivo discutir la acogida como herramienta necesaria para la enseñanza de la odontología, priorizando la construcción de una relación de confianza en la gestión de los estudiantes del mencionado curso que, por primera vez, reciben pacientes en la clínica de semiología de la universidad. Durante la consulta de semiología se pudo notar que la paciente presentaba signos de ansiedad y, en cierto modo, tenía miedo de no conseguir lo que buscaba: la cotización de la prótesis completa removible que pagaría su hija. La escucha activa y la observación del comportamiento del paciente por parte de los estudiantes de odontología fueron fundamentales para que la consulta se desarrollara de manera acogedora, llegando al final con la paciente más tranquila y abierta a escuchar sus necesidades de salud. En relación con los académicos, pudieron ver que la acogida fue fundamental para que la consulta se desarrollara de manera empática, llegando a un final satisfactorio para ambas partes involucradas: paciente y académicos. Se puede concluir que la recepción, con el uso de la escucha activa, generando un diálogo resultante de la aplicación de una actitud empática por parte de los estudiantes de odontología, logrando modificar la actitud inicial de miedo e inseguridad del paciente en una actitud de colaboración, nos permite decir que es necesario invertir en la enseñanza de buenas prácticas vinculadas a la relación entre dentista y paciente.

Palabras clave: Recepción; Educación; Formación de recursos humanos; Odontología.

1. Introdução

No que antecede a abordagem do tratamento, a criação da anamnese remonta à época da Grécia Clássica, a qual visava proporcionar um maior número de informações sobre o paciente, oferecendo a possibilidade de um diagnóstico mais preciso. Além disso, esta abordagem possibilita ao profissional da saúde uma compreensão mais abrangente sobre a principal causa do problema, ao defrontar-se com as queixas principais, históricos familiares e patológicos do paciente (Barros, 2004).

Durante os atendimentos nas clínicas odontológicas, a comunicação entre os acadêmicos e os pacientes é extremamente necessária, pois esta auxilia no processo de acolhimento (Brasil, 2013). É, portanto, uma prática muito presente na área da saúde através da qual o profissional desempenha o papel de ouvinte, refletindo e criando as hipóteses diagnósticas, dependendo das informações que fornecidas pelo paciente. Este processo cria um vínculo de confiança entre ambos, facilitando para um tratamento mais harmonioso e preciso (Rezende et al., 2015).

Além do acolhimento, uma prática muito utilizada na odontologia é a escuta ativa, que foi criada em 1957 por psicólogos norte-americanos, consistindo em uma estratégia terapêutica que integra a percepção e uma leve interpretação do que é dito pelo paciente, criando condições para que se sinta mais seguro e calmo, diminuindo, assim, um possível trauma ou sofrimento ocasionado pelo seu histórico. Essa técnica visa proporcionar uma escuta e comunicação que vise clarificar, ou seja, deixar tudo bem compreendido, parafraseando, pontuando tudo que foi falado e demonstrando empatia, independente do que for dito (Mesquita & Carvalho, 2014). Na escuta ativa devem ser usadas palavras que encorajem à continuidade da fala, a fim de identificar sua real necessidade (Oliveira et al., 2018).

O estudo de tecnologia leve no campo da saúde está relacionado com a gestão de cuidados sobre acolhimento, escuta ativa e vínculo entre médico-paciente (Oliveira et al., 2018). Desse modo, tal associação se apresenta de forma benéfica, sendo facilitadora de uma relação mais empática durante o atendimento nas clínicas. Esse tipo de estratégia tem a capacidade de promover uma cognição de cada caso apresentado, possibilitando, por vezes, uma assistência mais direta, principalmente quando é observado sinais de que o paciente já foi usuário de substâncias ilícitas ou vítima de agressão física e/ou psicológica.

A partir dessa compreensão, o profissional, como também o acadêmico, tenta buscar uma forma de resgate a esses pacientes (Coelho & Jorge, 2009).

Assim, o objetivo do presente relato é discutir a importância do ensino do acolhimento ao paciente atendido por acadêmicas de odontologia por meio da escuta ativa e a criação de vínculo.

2. Metodologia

Trata-se de um estudo descritivo, do tipo relato de experiência, sobre a abordagem acolhedora de acadêmicas do curso de Odontologia, que pela primeira vez estavam atendendo pacientes na clínica de Semiologia, supervisionadas por seus professores (Azevedo et al., 2014).

Paciente A.P., 40 anos, sexo feminino, compareceu a clínica odontológica [Texto ocultado] de Duque de Caxias, relatando a ausência de dentes na arcada superior e inferior causado por uma queda. No decorrer de todo o atendimento ela mantinha-se retraída com receio de seu sorriso atual, tinha o controle firme da filha, mesmo está não estando presente durante a consulta e mostrava-se muito ansiosa com relação a ter o preço da prótese. Há de se ressaltar que a paciente chegou de máscara e permaneceu com a mesma, até quase o término da anamnese.

Ao longo da anamnese a paciente omitiu sobre ter feito o uso de drogas lícitas e ilícitas, apenas ao final do preenchimento do questionário, que foi preenchido por meio de uma conversa para colher as informações necessárias, ela revelou sua internação em uma clínica de reabilitação. Nenhum dado digno de nota foi encontrado durante a avaliação dos sinais vitais e de exames extraorais. No entanto, ao exame ectoscópico foi observado que a paciente apresentava sinais de automutilação no braço direito.

No exame intra-oral apresentava gengiva edemaciada na arcada inferior. No periodonto observou-se a perda de inserção, retração gengival, cálculo e biofilme presente em todas as faces dos dentes. Na identificação de elementos dentários foi observado em multiplicidade restos radiculares na arcada superior; manchas brancas ativas nos quadrantes dois, três e quatro; lesões de cárie cavitadas nos quadrantes um, dois e três.

Ao final de seu plano de tratamento foi pedido pela paciente se poderíamos anotar o passo a passo do que seria feito, para que tivesse uma comprovação de ter ido à clínica, para mostrar para sua filha, evidenciando problemas no relacionamento com a mesma.

Com o intuito de dar prosseguimento ao tratamento, a paciente foi encaminhada para as clínicas de cirurgia, periodontia, prótese e dentística.

No tocante ao desenvolvimento do diálogo com a paciente, a fim de estabelecer uma comunicação, foi observado que na compreensão das perguntas, e para deixá-la mais à vontade para responder, uma conversa fortalecendo junto à paciente que o motivo de as acadêmicas estarem lá era a própria paciente e que o cotidiano vivido por ela, não deveria constrangê-la no momento de responder ao questionário e durante o exame dentário. As acadêmicas enfatizaram que estavam ali para ajudá-la a resolver suas necessidades de saúde, sem julgamentos prévios e que estavam muito felizes por ela ter vindo buscar ajuda. Após esta abordagem inicial, foi possível perceber que a paciente se tornou mais colaborativa, ganhou coragem para relatar o uso de drogas e, o difícil relacionamento com sua filha.

3. Resultados e Discussão

O presente relato pretende sensibilizar os profissionais da área que há um comprometimento não apenas com o paciente, mas sim com a subjetividade do indivíduo. Para isso, o acolhimento realizado por meio de uma conversa ao invés de perguntas mostrou-se eficaz durante a consulta, visto que na área da saúde os profissionais e acadêmicos devem ter total

percepção de como o paciente chega para o atendimento (Brasil, 2013). Tal propósito influencia em um tratamento humanizado, uma vez que cada paciente necessita de um cuidado singular (Moura & Giannella, 2016, Trad, 2006).

O trabalho das acadêmicas de odontologia evidenciou que a abordagem humanizada respeitando a singularidade da paciente ao perceber no momento do atendimento, sinais de automutilação e histórico de substâncias lícitas e ilícitas, foi ao encontro das suas necessidades, como descrito por Schenker e Minayo (2005). Mostrou na prática o que foi proposto por Canalli et al (2012), sobre a necessidade de se trazer o acolhimento para prática, tirando-o do campo teórico e, a importância de serem formados cirurgiões dentistas, bem como outros profissionais de saúde com perfil humanizado (Chevitarese et al., 2023).

A conduta da paciente sobre seu sorriso atual, negando-se a retirar a máscara inicialmente, evidenciou a necessidade de os acadêmicos e os profissionais de saúde ajustarem suas abordagens, de modo a oferecer um ambiente acolhedor para seus pacientes, um ambiente em que paciente e acadêmicas se encontrassem, gerando o que Pelisoli et al. (2014) chamaram de tecnologia do encontro. Neste momento, a escuta ativa, com respostas acolhedoras cujo efeito gerou a confiança, por meio do estabelecimento da relação empática fez com que a paciente retirasse a máscara sem medo de julgamentos que pudessem machucá-la ainda mais, permitindo a consulta fosse realizada em todas as suas etapas até o fim (Mesquita & Carvalho, 2014, Oliveira et al., 2018). Há de se destacar que no estudo de Pinheiro e Oliveira (2011) observa-se a necessidade de não se esvaziar o acolhimento, reduzindo-o a um ato de “triar”, mas sim de utilizá-lo como ferramenta de cuidado que leva em consideração o grau de sofrimento tanto físico quanto psíquico. No presente relato pode ser evidenciado que esta preocupação foi respeitada pelo fato de as acadêmicas ao perceberem a ansiedade da paciente, o não retirar da máscara na conversa, para que se pudesse avaliar sua necessidade odontológica real, mudaram sua abordagem na anamnese, alterando-a de perguntas, para uma conversa.

Aspecto importante a ser ressaltado é a importância do tratamento humanizado que inclui a escuta ativa das necessidades do paciente, visto que inúmeros pacientes se sentem coagidos quando sentados na cadeira, geralmente por apresentar ausência de dentária ou ao negligenciar ao ponto de se tornar um caso como na atual situação. Ou seja, esta ferramenta de cuidado que utiliza tecnologia leve, a escuta ativa, tem um papel importante, por ter possibilitado a comunicação entre o acadêmico e a pacientes (Oliveira et al., 2018). Permitindo explicar que ela não é considerada uma pessoa inferior por apresentar os problemas citados, e que é nosso papel servi-la, atendendo às suas necessidades de saúde. Tal abordagem colabora para aperfeiçoar sua autoestima e consequentemente sua aderência ao seu projeto terapêutico (Passos et al., 2020).

Notório observar que já na primeira consulta da clínica, a ferramenta acolhimento vem com um peso alto de relevância no decorrer do atendimento. Esta abordagem faz manter a atenção sobre quem é o paciente e cria uma proximidade entre ambos. Para o acadêmico essa relação é extremamente benéfica, pratica a solicitude, o cuidado contextualizado e esta atenção vira um aprendizado durante cada atendimento (Napoleão et al., 2023, Rezende et al., 2015). Esta atitude gerada nas acadêmicas (2014) de Odontologia vai ao encontro do proposto por Canalli et al. (2011, 2012) sobre a importância de se ter matrizes de curso de odontologia trabalhando transversalmente o acolhimento e o ensino desta ferramenta acontecer na prática, em cenários reais de aprendizagem, como aqui visto.

Sobre o relato de prosseguir com o tratamento da paciente é perceptível que a odontologia diversas vezes é considerada algo de prioridade secundária, visto que diversos pacientes chegam à clínica ou ao consultório já com casos extremos, essa realidade pode ser vista por indivíduos que carregam baixos níveis de escolaridade e socioeconômicos. Assim, ao contextualizar o modo de ser e viver do paciente, é importante e necessário que o profissional e o acadêmico os leve em consideração ao traçar seu plano de tratamento (Nercolini & Pedron, 2011).

Importante ressaltar que o curso de Odontologia, em acordo com as diretrizes curriculares nacionais do curso, tem como objetivo capacitar o acadêmico para atuar no serviço privado quanto no público. A semiologia é uma disciplina que ensina e faz parte dela discutir a forma de acolher o paciente (Freixinho & Chevitaresh, 2010, Lima et al., 2017).

Há de se enfatizar que o acolhimento reforça uma ideia nos serviços de saúde que seu emprego pode solucionar problemas que chegam até a porta de entrada nas unidades de saúde (Brasil, 2013, Matumoto, 1998). Ressalta também a necessidade de uma maior visibilidade nas práticas de acolhimento, com o emprego da escuta ativa a fim de gerar o vínculo e responsabilização por parte de ambos, resultando em um atendimento diferenciado e mais humanizado. Todas essas práticas citadas carecem do emprego da empatia e do respeito para o estabelecimento da comunicação entre o paciente e o profissional. Um exemplo do que aqui foi descrito por ser visto no presente relato.

O acolhimento tem uma função significativa em unidades de saúde, que é a de oferecer respostas às necessidades de saúde dos que procuram por atendimento. Cita-se que ainda há uma má organização nos postos de saúde, pronto-atendimento e pronto-socorro, sendo grande parte consequência de profissionais que não compreendem e não executam a prática do acolhimento no dia a dia nos usuários do Sistema único de saúde (SUS) e da ESF – Estratégia Saúde da Família (Canalli et al., 2012, Coutinho, Barbieri & Santos, 2015, Mota, 2009). Ao observar as afirmações de Matumoto (1998) e Mota (2009) é importante ressaltar que independente do atendimento ser no serviço público ou no privado o acolhimento é fundamental para a criação de vínculo que acaba por gerar entre o paciente e o profissional que está atendendo, relações bem estabelecidas, com base no respeito entre ambos.

4. Conclusão

Pode ser concluído que o acolhimento, com o emprego da escuta ativa, gerando o diálogo proveniente da aplicação de atitude empática por meio das acadêmicas de odontologia sendo capaz de modificar a atitude inicial de medo e insegurança da paciente em atitude de colaboração permite dizer que há a necessidade de se investir no ensino das boas práticas ligadas à relação entre dentista e paciente. Tais práticas devem incluir a humanização do cuidado, que traz em si o acolhimento, o emprego da escuta ativa e a criação de vínculos despertando o acadêmico para a subjetividade de seu paciente. O presente relato mostrou com êxito que este ensino é possível.

A fim de se confirmarem os resultados aqui alcançados, há a necessidade de novos trabalhos serem desenvolvidos evidenciando tais abordagens junto aos pacientes.

Referências

- Azevedo, I. C., Vale, L. D., Araújo, M. G., Cassiano, A. N., Silva, H. S., & Cavalcante, R. D. (2014). Compartilhando saberes através da educação em saúde na escola: interfaces do estágio supervisionado em enfermagem. *Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro*, 4(1).
- Barros, I. C. (2004). A história clínica. pp. 1-14. <https://www.saudedireta.com.br/docsupload/1332097453Anamnese.pdf>
- Brasil. (2013). Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. *Cadernos de Atenção Básica: Acolhimento à demanda espontânea*. 1a ed., 1a reimpr. Brasília, DF. Recuperado de https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento_demanda_espontanea_cab28v1.pdf
- Canalli, C. S. E., Silveira, R. G., Miasato, J. M., & Chevitaresh, L. (2012). Humanização na Relação Cirurgião-Dentista-Paciente. *Revista de Odontologia da Universidade Cidade de São Paulo*, 24(3), 220-225.
- Canalli, C. S. E., Gonçalves S. S., Chevitaresh, L., Silveira, R. G., & Miasato, J. M. (2011). A humanização na odontologia: uma reflexão sobre a prática educativa. *Revista Brasileira de Odontologia*, 68(1), 44-48.
- Chevitaresh L., Apratto, P. C., Jr, Costa, A. M. P., Mattos, R. M., Ney, M. S., Chevitaresh, S. (2023). Reflexões sobre a prática do Ensino-Serviço e Comunidade. *Research, Society and Development*, 12(10).
- Coelho, M. O., & Jorge, M. S. B. (2009). Tecnologia das relações como dispositivo do atendimento humanizado na atenção básica à saúde na perspectiva do acesso, do acolhimento e do vínculo. *Ciência & Saúde Coletiva*, 14(1), 1523-1531.
- Coutinho, L. R. P., Barbieri, A. R., & Santos, M. L. M. (2015). Acolhimento na Atenção Primária à Saúde: revisão integrativa. *Saúde em Debate*, 39(105).

- Freixinho, A. B. S., & Chevitarese, L. (2010). Abordagem na formação do cirurgião-dentista clínico geral para atuar no serviço público e privado. Revolução na prática de ensino. *Revista da ABENO*, 10(1),14-8.
- Lima, S. F. B., Silva, J. D., Pereira, J. D. S., Almeida, A. C., Marques, S. M. O., & Fernandes, P. K. R. S. (2017). A importância da disciplina de semiologia e semiotécnica para a prática assistencial. In *Anais da XIII semana acadêmica conexão FAMETRO: arte e conhecimento*, Manaus, AM.
- Matumoto, S. (1998). *O Acolhimento: um estudo sobre seus componentes e sua produção em uma unidade da rede básica de serviços de saúde* (Dissertação de Mestrado). Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, SP.
- Mesquita, A. C., & Carvalho, E. C. (2014). A Escuta Terapêutica como estratégia de intervenção em saúde: uma revisão integrativa. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 48(6), 1123-1131.
- Mota, P. P. (2009). *O acolhimento como ferramenta estratégica para a reorganização do processo de trabalho no programa de saúde da família: Relato de experiência* (Trabalho de Conclusão de Curso). Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, MG.
- Moura, M. S. S., & Giannella, V. (2016). A arte de escutar: nuances de um campo de práticas e de conhecimento. *Revista Terceiro Incluído*, 6(1), 16.
- Napoleão, F. M., Bezerra, M. T., Xavier, M. M., Souza, B. H. O., Apratto, P. C., Jr., Chevitarese, L., Ney, M. S. (2023). Projeto terapêutico singular como ferramenta de abordagem familiar durante a visita domiciliar. *Research, Society and Development*, 12(8).
- Nercolini, G., & Pedron, K. (2011). *Nível de ansiedade ao tratamento odontológico: estudo com adultos e situação clínica* (Trabalho de Conclusão de Curso). Universidade do Vale do Itajaí, Itajaí, SC.
- Oliveira, M. J. S., Souza, A., Calvetti, P. A., & Filippin, L. F. (2018). A escuta ativa como estratégia de humanização da assistência em saúde. *Revista Saúde e Desenvolvimento Humano*, 6(2), 33-38.
- Passos, B. S., Oliveira, T. M. G., Bezerra, M. L. R., & Araújo, A. H. I. M. (2020). A importância da escuta qualificada no cuidado clínico de enfermagem ao paciente oncológico. *Revista Enfermagem Atual In Derme*, 94(32).
- Pelisolí, C., Sacco, A. M., Barbosa, E. T., Pereira, C. O., & Cecconello, A. M. (2014). Acolhimento em saúde: uma revisão sistemática em periódicos brasileiros. *Estudos de Psicologia*, 31(2), 225-235.
- Pinheiro, P. M., & Oliveira, L. C. (2011). A contribuição do acolhimento e do vínculo na humanização da prática do cirurgião-dentista no Programa Saúde da Família. *Interface – Comunicação, Saúde, Educação*, 15(36), 187-198.
- Rezende, M. C. R. A., Lopes, M. R. A. N. E., Gonçalves, D. A., Zavanelli, A. C., & Fajardo, R. S. (2015). Acolhimento e bem estar no atendimento odontológico humanizado: O papel da empatia. *Archives of Health Investigation*, 4(3).
- Schenker, M., & Minayo, M. C. S. (2005). Fatores de risco e de proteção para o uso de drogas na adolescência. *Ciências & Saúde Coletiva*, 10(3), 707-717.
- Trad, L. A. B. (2006). Humanização do Encontro com o Usuário no Contexto da Atenção Básica. In: Deslandes, S. F., comp. *Humanização dos cuidados em saúde: conceitos, dilemas e práticas [online]*. FIOCRUZ, 414 p. <https://doi.org/10.7476/9788575413296>.