

CARACTERÍSTICAS RELEVANTES PARA O ESTABELECIMENTO DA CONFIANÇA NO ODONTOPEDIATRA

Relevant characteristics to establishment of confidence in the Pediatric Dentist

Flávia Maria de Almeida¹; Kelly Maria Silva Moreira²; Walesca de Melo Avila³; Juliana Braga Reis⁴; José Carlos Pettorossi Imparato⁵; Rayen Milano Drugowick⁶.

1- Especialista em Odontopediatria. Faculdade São Leopoldo Mandic Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil.

2- Especialização em Odontopediatria e em Estratégia em Saúde da Família. Mestranda em Odontologia, Área de Concentração em Odontopediatria, Faculdade de Odontologia de Piracicaba, Universidade Estadual de Campinas, Piracicaba, São Paulo, Brasil.

3- Especialista em Odontopediatria. Mestranda em Odontopediatria, Faculdade de Odontologia, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil.

4- Especialização em Ortodontia e Mestrado em Odontopediatria. Professora e Coordenadora da Especialização em Odontopediatria da São Leopoldo Mandic, Belo Horizonte, Brasil.

5- Doutorado e Livre docência. Professor associado da Disciplina de Odontopediatria da Universidade de São Paulo, São Paulo, Brasil.

6- Doutorado em Saúde da Criança e do Adolescente. Professora de Odontopediatria, Uniararas, Araras, São Paulo, Brasil.

Palavras-Chave:

odontopediatria; pais; confiança; características culturais.

RESUMO

Sabendo da importância e influência dos responsáveis no atendimento odontológico do paciente infantil, este estudo objetivou avaliar as características determinantes para estabelecimento da confiança dos responsáveis no Odontopediatra. Participaram 72 responsáveis por crianças com idade entre 4 e 13 anos de três instituições de Minas Gerais: UninCor/Belo Horizonte (capital) e Unidades de Atenção Primária à Saúde em Moema e Várzea da Palma (interior). Para coleta dos dados, utilizou-se entrevista semiestruturada, com destaque para o motivo da escolha do dentista e características relevantes para confiança no profissional. Os testes estatísticos Qui-quadrado e Exato de Fischer foram realizados ($p < 0,05$). A maioria dos entrevistados foi do interior (61,1%) e tinham idade média de 34,48 anos. O acompanhante mais frequente nas consultas foi a mãe (70,8%). Crianças do sexo masculino representaram 58,3% da amostra e 51,5% tinham entre 4 e 8 anos. O motivo de escolha do dentista mais citado pelos responsáveis foi a experiência do profissional (63,9%) e a interação dentista-criança foi a característica mais relevante (59,7%) para os responsáveis confiarem no dentista. O motivo da escolha do dentista associou-se às características determinantes da confiança ($p = 0,02$). Portanto, a interação dentista-criança é característica de grande relevância para responsáveis por pacientes infantis confiarem no Odontopediatra.

Keywords:

pediatric dentistry; guardians; trust; cultural characteristics.

ABSTRACT

The importance and influence of the guardians in pediatric dentistry is a knowledge in construction. This study aimed to evaluate the determining characteristics to establish confidence of guardians in the pediatric dentist. Seventy-two guardians of children aged 4-13 years of three institutions of Minas Gerais participated: UninCor/Belo Horizonte (capital) and Primary Care Health Units in Moema-MG and Várzea da Palma (interior). For data collection, semistructured interview with reasons for the choice of dentist and relevant characteristics to trust in the professional was used. The chi-square and Fisher's exact statistical test was performed ($p < 0.05$). Most respondents was of the interior (61.1%) and had a mean age of 34.48 years. The most frequent companion in the consultations was the mother (70.8%). Male children accounted for 58.3% of the sample and 51.5% were between 4 and 8 years. The reason most cited by guardians was professional experience (63.9%) and the dentist-child interaction was the most important characteristic (59.7%) for the guardians to obtain trust in the dentist. The reason for choosing the dentist was associated with the determinants characteristics of confidence ($p = 0.02$). Therefore, the dentist-child interaction is characteristic of highly relevant for guardians of pediatric patients trust the dentist.

Autores correspondentes:

Kelly Maria Silva Moreira.

Endereço: Rua Alferes José Caetano, número 1858, apartamento 41, Bairro Centro,

CEP 13400126, Piracicaba-São Paulo.

Celular: (19) 982627151 FAX: (19) 21065210.

E-mail: kellynhaodonto@yahoo.com.br

INTRODUÇÃO

No exercício da Odontopediatria, o cirurgião dentista deve lidar não apenas com o paciente, mas também com seus responsáveis. Os responsáveis serão aqueles que decidirão com qual dentista a criança irá tratar, quando se dará a visita, assim como possuem a prerrogativa de aceitarem ou não tratamento proposto. Desta forma a relação profissional-

responsável é de fundamental importância para o sucesso do tratamento odontológico de crianças. O responsável pelo paciente infantil apresenta um papel importante no atendimento odontológico de crianças e esse relacionamento deve ser norteado pelo respeito mútuo e confiança.¹

Além disso, os responsáveis exercem influência sobre o comportamento da criança durante o atendimento odontológico, podendo ser favorável ou desfavorável. De

acordo com um estudo, os pais seguros e que confiam no cirurgião dentista vão passar esse sentimento para a criança tornando o atendimento menos desgastante para todos os envolvidos.²

O Odontopediatra deve ter não somente habilidades técnicas, como também atributos de personalidade para ganhar a confiança dos responsáveis e da criança.³ Em uma pesquisa com 967 estudantes com idade média de 11,9 anos para determinar o perfil ideal do cirurgião dentista, independente do gênero, as características pessoais do Odontopediatra foram mais citadas (79,4%) do que as características profissionais (20,59%). Foi citado como característica pessoal importante, a simpatia e como característica profissional, a responsabilidade.⁴ Em outro estudo, a humanização do atendimento foi um dos aspectos mais valorizados pelos adultos entrevistados.⁵ No entanto, características relevantes para o estabelecimento da confiança do responsável no Odontopediatra ainda não foram estabelecidas.

Sabendo da importância e influência dos responsáveis no atendimento odontológico do paciente infantil, o objetivo do presente estudo foi verificar quais características pessoais e profissionais mais importam para que os mesmos confiem no Odontopediatra, assim como avaliar os dados sócios demográficos dos responsáveis e instigar quais são os motivos mais frequentes para a escolha do profissional que irá atender a sua criança.

696

METODOLOGIA

Foram incluídos neste estudo responsáveis por criança na faixa etária de 04 a 13 anos de idade e, presentes nas instituições participantes no dia de coleta de dados. Foram excluídos os responsáveis que apresentaram dificuldades cognitivas e aqueles que não aceitaram participar da pesquisa. Os pais das crianças assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

O presente estudo foi realizado em três cidades do Estado de Minas Gerais: Belo Horizonte (capital), Várzea da Palma e Moema (interior). Em cada cidade, a instituição de atendimento foi selecionada por conveniência para participar, sendo essas a Faculdade de Odontologia da Universidade Vale do Rio Verde (UninCor), a Unidade de Atenção Primária de Saúde Jardim América e a Unidade de Saúde Bucal, respectivamente.

A coleta de dados foi realizada por quatro cirurgiões dentistas, que receberam um treinamento prévio. Ao chegarem à instituição para a consulta odontológica da criança, os responsáveis foram convidados para participarem do estudo. Para a coleta de dados, foi realizada uma entrevista em forma de questionário dirigida ao responsável pela criança, cujas perguntas foram desenvolvidas pelas pesquisadoras especialmente para esta pesquisa, dando destaque para o motivo da escolha do dentista e características relevantes para confiança no profissional.

Análise estatística foi realizada com o auxílio do programa SPSS versão 17.0. As associações entre dados demográficos, os motivos da escolha do dentista antes da consulta e os fatores que determinam a confiança no profissional foram verificadas por meio do teste Qui-quadrado e Teste Exato de Fischer. O nível de significância aceito foi de 95%.

O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da São Leopoldo Mandic, sob o protocolo 2012/0059 e no mesmo, foram cumpridos os princípios éticos contidos na Declaração de Helsinki (2000), além de atender-se a legislações específicas do Brasil.

RESULTADOS

A amostra contou com 72 responsáveis de crianças com idade entre 04 e 13 anos de idade. A média de idade foi de 8,46 anos com um desvio padrão de 1,94. A idade dos responsáveis variou de 22 a 73 anos, com uma média de 34,48 anos e desvio padrão de 9,73. Quanto ao gênero das crianças, constatou-se que a maioria, 42 crianças eram do sexo masculino (58,3%). A maior parte da amostra, 44 participantes (61,1%) foi coletada no interior, nas cidades de Moema-MG e Várzea da Palma-MG, enquanto 28 questionários (38,9%) foram coletados na capital de Minas Gerais.

A maioria dos responsáveis apresentou segundo grau completo (42,3%) e o restante dos responsáveis apresentou distribuição de escolaridade. A maioria das crianças (70,8%) era levada à consulta pela mãe, seguida do pai (18,1%) e avó/avô/outros (11,1%).

Ao se questionar o motivo pelo qual o responsável escolhia um dentista para a criança, a maioria afirmou que seria pela experiência (63,9%), seguido de outros motivos de acordo com o (Gráfico 1).



Gráfico 1. Motivo da escolha pelo dentista. Belo Horizonte, Moema e Várzea da Palma, MG.

Em relação às características que um dentista deveria ter para ganhar a confiança do responsável, a maioria (59,7%) escolheu não pelo aspecto físico, mas pela interação dentista-criança (Gráfico 2). Ao analisar a associação entre o motivo da escolha do dentista pelos responsáveis antes da consulta e a idade das crianças, percebeu-se que a maioria dos responsáveis que escolheram pela experiência (52,8%) são pais de crianças de 4 a 8 anos e que a maioria dos responsáveis (65,2%) que escolheram pelo preço, localização, sexo, idade ou por ser conveniado ao plano, são pais de crianças com idade entre 9 e 13 anos. Esta diferença não foi estatisticamente significativa. A pesquisa ainda mostrou que a maioria dos responsáveis de crianças entre 4 e 8 anos (55,8%) valorizam mais a interação dentista-criança e a maioria dos pais de crianças entre 9 e 13 anos (51,7%) valorizam outros critérios como a apresentação do consultório, características físicas do dentista e a resolução do problema para adquirirem confiança no dentista. Esta diferença não foi estatisticamente significativa.

Gráfico 2. Determinantes da confiança no dentista. Belo Horizonte, Moema e Várzea da Palma, MG.

Analisando a associação entre o motivo da escolha do dentista antes da consulta os fatores determinantes da confiança no profissional, a pesquisa mostrou que a maioria dos responsáveis (82,14%) que escolheriam o dentista devido a sua experiência, confiaria nele devido a outros fatores que não a interação dentista criança, como por exemplo, resolução do problema, apresentação do consultório e apresentação do profissional. E a maioria dos responsáveis (43,91%) que escolheria o dentista devido à indicação, ser conveniado ao plano, localização ou preço confiariam no dentista pela forma como este interage com a criança. Esta diferença foi estatisticamente significativa (Tabela 1).

Tabela 1. Associação entre motivo da escolha do dentista e fatores determinantes da confiança no profissional

		Motivo da escolha				Total	p
		Experiência		Outros			
		N	%	N	%		
Confiança	Interação criança	23	56,09%	18	43,91%	41	<0,05*
	Outros	23	82,14%	5	17,86%	28	

*Teste Exato de Fischer

DISCUSSÃO

Um estudo mostrou que os pais influenciam os comportamentos de seus filhos de uma maneira geral⁶ e, mais especificamente, Ramos-Jorge & Paiva⁷ afirma que as emoções e atitudes dos familiares dos pequenos pacientes podem ser fatores de grande influência no sucesso da prática odontológica.

A interação dentista-criança foi considerada relevante por 59,7% dos responsáveis. Os resultados do presente estudo indicaram que a interação estabelecida entre profissional e paciente é um fator que permite aos pais confiarem no dentista. Lins et al.⁸ mostraram que é de extrema importância para os pacientes o conforto psicológico durante o tratamento e, por consequência adquirirem confiança nos seus dentistas.

Crianças mais novas são consideradas por parte da população mais difíceis de serem tratadas pelos dentistas. Este fato faz os pais de crianças menores escolherem dentistas mais experientes e que tenham uma boa interação dentista-criança para confiarem no tratamento odontológico de seus filhos.

Na presente pesquisa, os critérios de confiança no profissional mostraram-se associados ao motivo da escolha do dentista. A maioria dos respondentes que, escolheria o dentista devido à experiência confiaria nele por motivos resolução do problema, apresentação do consultório, apresentação visual do dentista, característica emocional do profissional, valores estes que não estão relacionados com a interação dentista criança. Para essas pessoas tanto as características profissionais do dentista como as características pessoais são relevantes para elas se sentirem confiantes após terem feito a escolha do dentista. O mesmo ocorreu com os respondentes que basearam as escolhas em motivos como a indicação, preço e localização. Para eles confiarem no dentista avaliam características como a interação profissional responsável. Este resultado está de acordo com a pesquisa de Botton et al.⁴ sobre o perfil do dentista ideal, que concluíram que as características pessoais do profissional foram mais citadas que as profissionais.

Soxman⁹ em seu estudo sobre como lidar com os pais de pacientes pediátricos ressalta a importância de dispensar tempo com estes responsáveis antes da consulta como estratégia de conhecer suas atitudes e expectativas. Tudo isso promove um ambiente menos desgastante para o dentista e mais confiante para os responsáveis.

O relacionamento profissional-paciente também foi indicado como um dos quesitos principais para um bom cirurgião-dentista, conclusão que corrobora com os achados desta pesquisa^{10,11}.

A ansiedade odontológica apresenta elevada prevalência e persistência durante o tratamento odontológico¹². Daí a importância de odontopediatria além de procedimentos clínicos e preventivos deve considerar o paciente holisticamente. Ou seja, o manejo comportamental e controle da ansiedade são de extrema importância para o sucesso no tratamento odontológico infantil¹³. A forma com a qual o dentista se relaciona e trata a criança é também fator importante para conquistar a confiança dos responsáveis.

O curso de Odontologia apresenta caráter fortemente tecnicista¹⁴, fato que pode prejudicar no desenvolvimento das habilidades de relacionamento do dentista com a criança. Estas se mostraram fortemente associadas ao estabelecimento da confiança não só para com os responsáveis, mas também para com o paciente pediátrico. Apesar de não ter sido o único

fator determinante para o estabelecimento de confiança, foi o mais escolhido na presente pesquisa.

As evidências científicas disponíveis sobre o assunto e os resultados desta revisão evidenciam a importância de se estabelecer um vínculo de confiança com a criança e com os pais. Desta maneira, o cirurgião-dentista além de sua resolutividade em tratamento odontológico deve se atentar para o relacionamento interpessoal com seus pacientes. A confiança do paciente e de seus pais pode levar a maiores taxas de sucesso no tratamento e à fidelização de prestação de serviços.

CONCLUSÃO

Para os responsáveis de crianças, a experiência do profissional e a interação dentista-criança são fatores relevantes na escolha do dentista e para estabelecimento da confiança neste profissional.

REFERÊNCIAS

1. Colares V, Pinkham J. A delicada relação profissional-responsável em odontopediatria. Rev ABO Nac 2005;13(3):188-90.
2. Ferreira AMB, Colares V.A Participação do acompanhante durante o atendimento odontológico da criança nos Serviços Públicos na cidade do Recife. JBP rev. Ibero-am odontopediatr odontol bebe 2006;9(47):30-8.
3. Guedes-Pinto AC. Odontopediatria. 8ª. ed. São Paulo: Santos; 2010.
4. Bottan ER, Oglio JP, Silveira EG, Araújo SM. Cirurgião dentista ideal: perfil definido por crianças e adolescentes. Rev. Sul - Bras Odontol 2009;6(4):381-6.
5. Garbin AJI, Garbin CAS, Tiano AVP, Carvalho ML, Fagundes ACG. Marketing em odontologia: a percepção do cliente em relação ao serviço odontológico de clínica privada. Rev Odontol UNESP 2008;37(2):197-202.
6. Poutanen R, Lahti S, Seppä L, Tolvanen M, Hausen H. Oral health-related knowledge, attitudes, behavior, and family characteristics among Finnish schoolchildren with and without active initial caries lesions. Acta Odontol Scand 2007;65:87-96.
7. Ramos-Jorge ML, Paiva SM. Comportamento infantil no ambiente odontológico: aspectos psicológicos e sociais. J Bras Odontopediatr Odontol Bebe 2003;6(29):70-4.
8. Lins CL, Trocoll IR, Altaf JG. Não vai doer nada: o conforto psicológico e a fidelização dos clientes de serviço odontológico. Revista O&S 2013;20(66):439-460.
9. Soxman J. Parenting the parents of pediatric patients. Compendium 2006;27(11):630-4.
10. Collet E et al. A opinião de um grupo de adultos sobre as qualidades essenciais a um cirurgião-dentista. Salusvita 2011;30(3):149-158.
11. Llana C, Clemente G, Forner L. Parental Satisfaction with Children's Primary Dental Care in Valencia, Spain. Prim Dent

Care 2011;18(1):25-30.

12. Kanegane K, Penha SS, Borsatti MA, Rocha RG. Ansiedade ao tratamento odontológico no atendimento de rotina. Rev Gaúcha Odontol 2006; 54 (2): 111-114.

13. Rank RCIC, Carvalho AS, Raggio DP, Cecanho R, Imparato JCP. Reações emocionais infantis após o atendimento odontológico. Rev Gaúcha Odontol 2005; 53 (3): 176-180.

14. Saliba NA, Moimaz SAS, Prado RL, Garbin CAS. Percepção do cirurgião-dentista sobre formação profissional e dificuldades de inserção no mercado de trabalho. Rev Odontol UNESP 2012;41(5):297-304.