



DOI: <http://dx.doi.org/10.21270/archi.v5i0.1334>

## GradP-038

### **Acolhimento no atendimento odontológico humanizado: o papel da empatia**

Victor Augusto Alves **TOSTA**, Renato Salviato **FAJARDO**, Maria Cristina Rosifini **ALVES REZENDE**

Departamento de Materiais Odontológicos e Prótese, Faculdade de Odontologia de Araçatuba, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” – UNESP, Araçatuba – SP, Brasil

Os conceitos de acolhimento e bem estar são essenciais e indissociáveis para a promoção de saúde bucal, pois envolvem humanização e qualidade no atendimento. Ações de acolhimento na Odontologia podem ser consideradas como cruciais para melhorar a qualidade da assistência prestada e devem ser ensinadas e desenvolvidas durante a formação do profissional. Ao acolhermos o paciente permitimos o relacionamento e a criação de vínculo entre o paciente e a equipe odontológica. O acolhimento gera relações humanizadas entre quem cuida e quem é cuidado, assegurando ao conceito de cuidar o sentido de refletir, pensar, interessar-se por, preocupar-se, considerar o outro. O bem-estar do paciente deve ser considerado mais do que o balanço entre satisfação das expectativas e dor – deve ser o ponto de partida para o plano de tratamento. A empatia, enquanto processo dinâmico que envolve mecanismos cognitivos, afetivos e comportamentais é reconhecida pelos seus efeitos positivos na promoção do bem estar do paciente. Sugere-se ampla reflexão sobre a necessidade do reconhecimento do paciente como coparticipante em seu processo de promoção de saúde assegurando assim acolhimento e bem estar alicerçados em um elo empático capaz de nortear as ações para o cuidado. O presente trabalho tem o objetivo de, orientado pela revisão de literatura, construir algumas considerações sobre o papel da empatia no acolhimento e bem estar no atendimento humanizado em Odontologia.

**Descritores:** Promoção da Saúde; Humanização da Assistência; Recursos Humanos em Odontologia.