



X Jornada Odontológica da Universidade Brasil

“Prof^ª. Dr^ª. Elisa Mattias Sartori”

27 a 31 de agosto de 2018

Estrada Projetada F1, S/N - Fazenda Santa Rita

Fernandópolis - SP, 15600-000

DOI: <http://dx.doi.org/10.21270/archi.v7i0.3668>

HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO

Geisimara Martins de Araujo, Lucieni Cristina Trovati Moreti, Karina Gonzalez Camara Fernandes, Luciana Estevam Simonato, Marlene Cabral Coimbra da Cruz

Universidade Brasil - Campus Fernandópolis, Fernandópolis-SP

Categoria: Paineis

Humanizar é ofertar atendimento de qualidade com acolhimento, melhoria do ambiente e das condições de trabalho dos profissionais. A satisfação do usuário é um dos fatores que determina a qualidade do atendimento nos serviços de saúde, e muitos profissionais não associam o sucesso do tratamento à satisfação do paciente, onde reside a falha do profissional. Revisar a literatura sobre humanização no atendimento odontológico. Foram utilizados artigos de dados da SCielo, PubMed/Medline de 2004 a 2018. Muitos pacientes apresentam medos, traumas, ansiedade e expectativas, e o profissional da saúde deve estar habilitado a lidar com esses temores. Em 2003, o Ministério da Saúde criou a Política Nacional de Humanização (PNH) e/ou HumanizaSUS, proposta para humanizar a área de assistência no SUS. Na odontologia, a disparidade entre o que o paciente espera do atendimento daquela que o cirurgião-dentista identifica como necessidade real é responsável pela dissonância de satisfação quanto aos resultados finais, e muitos profissionais não associam o sucesso do tratamento à satisfação do paciente. A falha do profissional em detectar a expectativa do paciente ou em fazê-lo compreender os objetivos do tratamento pode se tornar um motivo de atrito entre ambos. Por isso, o atendimento odontológico deve ser baseado na interação profissional-paciente, que ocorre por meio de uma comunicação adequada, onde entender as expectativas do paciente não é uma tarefa fácil. Os pacientes se sentem seguros ao serem atendidos por um dentista com habilidades técnicas, mas querem também um atendimento humanizado e acolhedor, que minimize a ansiedade odontológica, que ainda é um fator constante no atendimento odontológico.

Descritores: Humanização em Saúde; Atendimento Humanizado; Tratamento Odontológico Humanizado.