

## Perfil del odontólogo ideal: concepto de individuos adultos, en distintos contextos socioculturales de Santa Catarina, Brasil.

Profile of the ideal dentist: conception of adult citizens, in distinct sociocultural contexts of Santa Catarina, Brasil.  
Dentista ideal: concepção de adultos, em distintos contextos socioculturais de Santa Catarina, Brasil.



Elisabete Rabaldo Bottan<sup>1</sup> | Constanza Marín de los Ríos Odebrecht<sup>2</sup> | Eliane Garcia da Silveira<sup>3</sup> | Caroline Basso<sup>4</sup> | Luíza Klipp de Oliveira<sup>5</sup> | Maíta Kormann Gonçalves<sup>6</sup> Sheila Foppa Arze Tames<sup>7</sup>

### Fecha de Recepción

13 de junio de 2009

### Aceptado para su publicación

5 de agosto de 2009

<sup>1</sup> Profesora y investigadora del Grupo Atención a la Salud Individual e Colectiva, Curso de Odontología de la Universidad del Vale do Itajaí, Santa Catarina, Brasil.

E-mail: erabaldo@univali.br

<sup>2</sup> Profesora y investigadora del Grupo Atención a la Salud Individual e Colectiva, Curso de Odontología de la Universidad del Vale do Itajaí, Santa Catarina, Brasil.

E-mail: cm.geo@terra.com.br

<sup>3</sup> Profesora y investigadora del Grupo Atención a la Salud Individual e Colectiva, Curso de Odontología de la Universidad del Vale do Itajaí, Santa Catarina, Brasil.

E-mail: elianesilveira@univali.br

<sup>4</sup> Alumna del curso de Odontología de la Universidad del Vale do Itajaí, Santa Catarina, Brasil.

E-mail: odontologia.ccs@univali.br

<sup>5</sup> Alumna del curso de Odontología de la Universidad del Vale do Itajaí, Santa Catarina, Brasil.

E-mail: odontologia.ccs@univali.br

<sup>6</sup> Alumna del curso de Odontología de la Universidad del Vale do Itajaí, Santa Catarina, Brasil.

E-mail: odontologia.ccs@univali.br

<sup>7</sup> Alumna del curso de Odontología de la Universidad del Vale do Itajaí, Santa Catarina, Brasil.

E-mail: odontologia.ccs@univali.br

### Resumen

**Objetivo:** Conocer como sujetos adultos, residentes en diferentes regiones de Santa Catarina caracterizan un odontólogo ideal. **Método:** Estudio descriptivo, con análisis cualitativo. La recolección de datos se realizó mediante entrevista estructurada, a partir de los principios del Test de Asociación Libre de Palabras. **Resultados:** Las categorías más frecuentes fueron: relación con el paciente y competencia técnica. El análisis efectuado por el método de análisis factorial de correspondencia múltiple demostró que la categoría relación está fuertemente asociada al rango de edad de 30 a 50 años, al género femenino, al 2° grado de escolaridad. La categoría competencia técnica está asociada al género masculino y al tercer grado de escolaridad. En relación a la ciudad de origen, el comportamiento fue semejante. **Conclusión:** La definición del perfil del odontólogo, relacionado con las variaciones culturales y étnicas, está fuertemente vinculada a las interacciones personales y a las variables de género, nivel de escolaridad y edad.

### Palabras claves

Pautas en la Práctica de los Dentistas; Relación Dentista-Paciente; Recursos Humanos en Salud; Motivación.

### Abstract

**Objective:** This research objectified to know how adult resident citizens from different regions of Santa Catarina Brazil, characterize an ideal dentist. **Method:** Descriptive study with qualitative analysis. The collection of data, by means of

structuralized interview, from the principles of the Free Test of Association of Words. **Results:** The categories most frequently found were: relationship with patient and ability technique. The analysis by the method of factorial analysis of multiple correspondence demonstrated that the category relationship was strongly associated with 30 at 50 years, female gender and average level of study. The category ability technique is associated with the male gender and the third degree of studies. About the cities they have similar behavior. **Conclusion:** The profile of the waited dentist, despite of variations between the cultural and ethnic structures, is tied with the personal interactions and variable as gender, level of study and age intervene in the definition of this profile. Dates of DMF-T and dmft were taken, samples

### Keywords

Dentist's Practice Patterns; Dentist-Patient Relations; Health Manpower; Motivation.

### Resumo

**Objetivo:** Conhecer como sujeitos adultos, residentes em diferentes regiões de Santa Catarina, caracterizam um dentista ideal. **Método:** Estudo descritivo, com análise qualitativa. A coleta de dados, mediante entrevista estruturada, a partir dos princípios do Teste de Associação Livre de Palavras. **Resultados:** As categorias mais frequentes foram: relacionamento com paciente e competência técnica. A análise destes resultados, efetuada pelo método de análise fatorial de correspondência múltipla, demonstrou que a categoria relacionamento está fortemente associada à faixa etária de 30 a 50 anos, ao gênero feminino, ao 2º grau de escolaridade. A categoria competência técnica está associada ao gênero masculino e ao terceiro grau de escolaridade. Quanto aos municípios de origem o comportamento foi semelhante. **Conclusão:** A definição do perfil do cirurgião-dentista, a despeito das variações culturais e étnicas, está fortemente vinculada às interações pessoais e às variáveis: gênero, nível de escolaridade e faixa etária.

### Palavras chave

Condutas na Prática dos Dentistas; Relações Dentista-Paciente; Recursos Humanos em Saúde; Motivação.

## Introducción

En los servicios de salud, hay una preferencia por profesionales humanos, éticos y comprometidos con la calidad de atención a la población. Esta calidad no debe limitarse a la excelencia del procedimiento ejecutado, debe tener en cuenta lo que el paciente considera como calidad.<sup>1</sup>

La evaluación de la calidad de un producto está constituida por dos elementos: el objetivo y el subjetivo. El elemento objetivo se relaciona a los componentes físicos del producto y el componente subjetivo a la satisfacción del usuario, del punto de vista de su percepción y de de sus expectativas. Cuando el producto en evaluación es la prestación de un servicio, la calidad a ser evaluada a través de la satisfacción del cliente es un excelente indicador.<sup>2</sup>

La satisfacción de los pacientes, a pesar de las variaciones significativas entre las estructuras culturales y étnicas de diferentes sociedades, está fuertemente vinculada a las interacciones personales. De echo el indicador satisfacción del paciente esta siendo utilizado, cada vez más, por diferentes instituciones y profesionales y es considerado de significativa importancia para el proceso de evaluación de la calidad del tratamiento odontológico.<sup>3-7</sup>

Por el hecho de, que en la mayoría de las veces, el paciente no tiene conocimiento técnico para evaluar los procedimientos clínicos, la calidad percibida por él tiene mucho más que ver con la manera como es tratado y como espera ser atendido por el odontólogo. Así, la imagen del odontólogo concebida por el paciente es un aspecto importante a ser considerado, en el proceso de formación de este profesional.

Investigar cuales aspectos referentes al profesional de la Odontología son más significativos para una determinada población es de gran importancia, porque el comportamiento del odontólogo ejerce influencia relevante sobre el desarrollo del tratamiento odontológico y, por tanto, sobre la calidad de vida de las personas. A pesar que esta temática fue objeto de varios estudios, estos son escasos en Santa Catarina (Brasil), ya que, en un relevamiento bibliográfico preliminar, fueron detectados, cuatro trabajos que fueron realizados en tres municipios, dos incluyeron a niños y adolescentes. Por lo tanto, este es un vacío que merece estudios para proporcionar contribuciones que orienten la conducta del futuro odontólogo.

Destacamos, que los resultados de esta investigación reflejarán la realidad en distintos contextos de Santa Catarina (Brasil), contribuyendo, así, para las discusiones sobre la formación del futuro profesional, en el ámbito del curso de Odontología de la Universidad del Vale del Itajaí – UNIVALI – y de otras universidades de la provincia de Santa Catarina, así como podrán orientar nuevos estudios en diferentes contextos socioculturales.

## Materiales y métodos

Este estudio descriptivo, de tipo transversal, fue realizado mediante un relevamiento de datos primarios, con análisis cualitativo.

La población en estudio estuvo constituida por individuos mayores de 24 años, residentes en las siguientes ciudades de la provincia de Santa Catarina, Brasil: Navegantes, São Miguel do Oeste, Campos Novos y Florianópolis. La opción por estas ciudades se justifica porque se localizan en regiones distintas (geográfica y culturalmente) y por presentar una población entre 30 y 40 mil habitantes. La inclusión del municipio de Florianópolis se justifica porque siendo capital del Estado agrega personas de diversas regiones.

El municipio de Navegantes está localizado en la región del Vale do Itajaí, a 92 km de la capital, tiene 40 mil habitantes, presenta una población de etnia portuguesa y la actividad económica predominante es la industria pesquera. São Miguel do Oeste se localiza en el extremo-oeste de Santa Catarina, a 672 km de la capital, presenta una población de 40 mil habitantes, tiene una colonización ítalo-germánica y las actividades económicas predominantes son agricultura, servicios e industria. Campos Novos se sitúa en el medio-oeste, a 370 km de la capital, tiene aproximadamente 30 mil habitantes, siendo sus principales etnias: italiana, alemana, portuguesa, japonesa, africana y mestiza. Florianópolis cuenta con 340 mil habitantes y, aunque sea de colonización portuguesa abarca personas procedentes de diferentes regiones del estado del Brasil; sus principales actividades económicas son el comercio y el turismo.<sup>8</sup>

Fueron constituidas muestras probabilísticas obtenidas por el cálculo para poblaciones infinitas, con un error de 5%, que determinó un número de 385 individuos para cada una de las localidades. La selección de los individuos fue efectuada por conveniencia, o sea, integraron las muestras todos

los que aceptaron, por libre y espontáneo deseo, participar de la investigación mediante la firma del del Consentimiento Libre y Esclarecido.

Los locales para la obtención de las muestras fueron espacios públicos frente a supermercados y terminales de transporte colectivos, situados en el perímetro urbano central de los municipios seleccionados. Optamos por estos espacios y área geográfica por el hecho de tener una mayor circulación de personas de distintos niveles socioeconómico, generalmente, procedentes de diferentes barrios, lo que favoreció la recolección de los datos y la representatividad, en cada municipio.

Los datos fueron obtenidos a través de una entrevista realizada por las académicas-investigadoras, cada una se responsabilizó por un único municipio. La calibración de los investigadores se realizó mediante un estudio piloto.

Las entrevistas fueron grabadas para su posterior transcripción. Cuando el entrevistado no permitía grabar, el registro de las respuestas era efectuado por la investigadora, anotando, con fidelidad, las respuestas emitidas. El periodo de recolección de datos, para todas las localidades, fue la segunda quincena de julio de 2008.

La recolección y análisis de los datos se realizaron de acuerdo (con base) a los procedimientos metodológicos de una investigación cualitativa. El concepto sobre el odontólogo ideal fue obtenido a partir del Test de Asociación Libre de Palabras<sup>9</sup>, teniendo como estímulo inductor la expresión ¿para usted, cuales son las características de un odontólogo ideal?''.

El análisis del contenido de los textos, organizados a partir de las respuestas emitidas por los individuos investigados, fue realizado conforme los siguientes pasos. Inicialmente, se efectuó la lectura de los textos para identificación de las categorías; luego se organizaron las categorías, según el género, el rango de edad y el grado de escolaridad, con el programa Microsoft Office Excel 2007. Finalmente, se realizó una síntesis, que definió el pensamiento compartido colectivamente por el grupo de investigados.

Para facilitar el proceso de codificación, de acuerdo a la literatura revisada y en el estudio piloto, fueron creadas dos categorías: relación con el paciente y competencia profesional.

El análisis de los resultados fue efectuado por el método de análisis factorial de correspondencia múltiple. En este tipo de análisis, los datos son re

presentados como puntos marcados a lo largo de ejes ortogonales. En este plano, el grado relación odontólogo-paciente es expresado por las distancias entre los puntos, o sea, cuanto más próximos estén los puntos, más relacionadas estarán las variables en análisis. Las categorías fueron analizadas en relación al género, rango de edad y grado de escolaridad, según cada municipio.

El proyecto de esta investigación fue aprobado por la Comisión de Ética en Investigación de la UNIVALI, con el dictamen N° 217/08.

### Resultados

El concepto sobre el odontólogo ideal presentado por los sujetos, en esta investigación, se vincula con mucha frecuencia con la categoría relación con el paciente como se observa en Gráfico 1.

El análisis de los resultados, por el método de análisis factorial de correspondencia múltiple, demostró que la categoría relación odontólogo - paciente está fuertemente asociada al rango de edad de 30 a 50 años, al género femenino y al 2° grado de escolaridad. La categoría competencia profesional está más asociada al género masculino y al tercer grado de escolaridad. De acuerdo al origen de los investigados, según los municipios, no se encontró relación o sea los mismos presentaron comportamiento semejante.

### Discusión

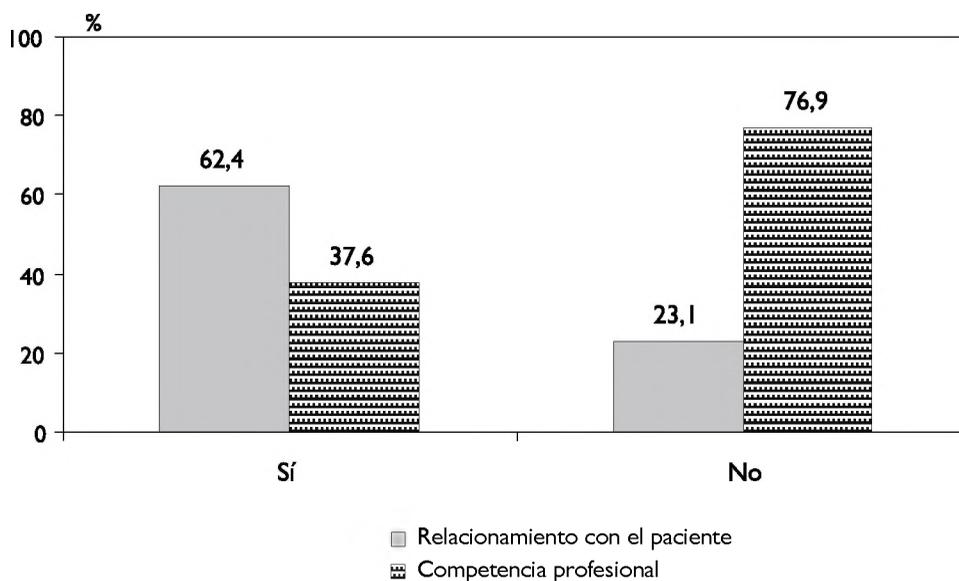
La percepción que las personas tienen en relación al odontólogo es un tema que, en las últimas décadas, vienen despertando la atención y el interés de los profesionales del área odontológica.

Cómo el odontólogo es visto por la sociedad, cual es el significado de la relación odontólogo-paciente son temáticas enfocadas en diversos artículos<sup>5-7,10-20</sup>. En esta línea, se inserta esta investigación, que traslada la concepción de individuos adultos de municipios situados en diferentes regiones de Santa Catarina.

La implantación del Sistema Único de Salud (SUS), ejercen influencia en la orientación de los currículos de los cursos de graduación. Respecto al curso de Odontología, en Brasil, sus Directrices Curriculares fueron redefinidas a través de un documento del Consejo Nacional de Educación (CNS), denominado Parecer CNE/CES N° 1300, de 2001.

Este documento preconiza que los futuros profesionales sean capaces de actuar en el SUS con calidad, eficiencia y resolución. Lo que implica en un profesional que sepa trabajar en equipo, en todos los niveles de atención de la salud, que sea hábil y competente técnicamente, pero, sobre todo, un ser humano. (1,19-23) Por lo tanto, el éxito o el fracaso, del tratamiento no esta vinculado solamente

**Gráfico 1:** Frecuencias relativas de las categorías de análisis sobre el odontólogo ideal.



a la capacidad técnica del profesional, así como al campo relacional. Una buena relación debe ser establecida para que haya una motivación y mejor colaboración por parte de los pacientes.

El valor de la relación odontólogo-paciente debe estar vinculado a la visión integral del ser humano; se debe establecer sobre la base del respeto, de la atención humanizada, de la alta calidad científica, de escuchar al paciente de forma calificada. El profesional debe ser atento y cortés, responder a las preguntas, lo que hará que el paciente se sienta contenido y más tranquilo durante el procedimiento odontológico.<sup>(2,5-7,17,19,23-25)</sup>

En la definición de un odontólogo ideal, se observó entre los investigados, que la categoría - relación odontólogo-paciente fue la más citada. Para esta categoría los términos que mejor sintetizaron el pensamiento de los investigados fueron: simpático, calmado y atento. Estos denotan la valorización que es dada a una buena relación interpersonal, por lo tanto, el profesional debe saber entender el ser humano, sus necesidades y expectativas.

La comunicación, también, fue destacada por los investigados. La comunicación incluye la habilidad de escuchar, tener empatía y establecer una relación de confianza entre el profesional y el paciente.<sup>(17,26)</sup>

Aspectos referentes a la cordialidad, a la comunicabilidad comunicación, y a la buena voluntad, aliados a la competencia, potencian la relación paciente-profesional, favoreciendo positivamente el cuidado y valorizando el trabajo odontológico<sup>(3,4,16-19,25,26)</sup> Según las Directrices Curriculares actuales, el cirujano-dentista para el siglo XXI debe tener conocimiento técnico-científico asociado a la competencia relativa a la comunicación interpersonal, o sea, debe tener una visión generalista, saber comunicarse con el paciente, tener ética profesional y, principalmente, considerar al paciente como un ser humano único y especial.

Por lo tanto, el cirujano-dentista calificado no es aquel que presente solamente excelentes habilidades técnicas. Se confirma, en este trabajo, la concepción de que, en diferentes contextos socio-culturales, el profesional ideal es aquel que, sobre todo, es capaz de respetar al paciente como un ser humano integral.<sup>(5,19,21,22,24-26)</sup>

## Conclusión

En base a los resultados de esta investigación, se concluye que la población investigada valoriza, en primer lugar, en un odontólogo ideal, las características relacionadas a un tratamiento humanizado, seguido de la competencia técnica.

## Referencias

1. Mialhe F.L., Gonçalo C.S., Carvalho LM.S. Avaliação dos usuários sobre a qualidade do serviço odontológico prestado por graduandos do curso de odontologia da FOP/Unicamp. RFO 2008 Jan./Abr.; 13 (1): 19-24.
2. Serapioni M. Avaliação de qualidade em saúde: a contribuição da sociologia da saúde para superação da polarização entre visão dos usuários e a perspectiva dos profissionais da saúde. Saúde em Debate 1999; 23: 81-92.
3. Bottan E. R.; Sperb RAL; Telles PS; Uriarte Neto M. Avaliação de serviços odontológicos: a visão dos pacientes. Rev. ABENO 2006; 6(2): 28-33.
4. Bottan E. R., Furlani M.A., Santos S. C., Silveira E. G. Perfil profissional do dentista definido pelas DCNS e o desejado pela população: pontos de aproximação. [Seminário Nacional de Promoção da Saúde]. Itajaí: UNIVALI; 2006. p.209.
5. Garcia E. G., Almeida M. I. Percepções e expectativas dos usuários acerca das relações cirurgião-dentista-paciente. Rev. odontol. Cid. São Paulo, 2005; 17(1): 29-39.
6. Mendes R.F., Moura M.S.de, Prado Junior R.R, Moura LFAD, Lages G. P., Gonçalves MPR. Contribuição do Estágio Supervisionado da UFPI para a formação humanística social e integrada. Rev. ABENO 2006; 6 (1): 61-5.
7. Usual AB, Araujo AA, Diniz FVM, Drummond MM. Necessidades sentida e observada: suas influências na satisfação de pacientes e profissionais. Arq. Odontol 2006 Jan./Mar.; 42(1): 65-79.
8. Santa Catarina. Municípios. [Acessado 2008 Abr. 10]. Disponível em URL: <http://www.sc.gov.br>.
9. Bauer M.W, Aarts B. A construção do corpus: um princípio para coleta de dados qualitativos. In: Bauer M. W, Gaskell G. Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som. Petrópolis: Vozes; 2002. p. 39-63
10. Bibancos F.A., Loureiro C.A. Imagem do cirurgião-dentista. Rev. ABO nac. 2004; 12 (1): 17-9.
11. Butters J. N., Willis D. O. A comparison of patient satisfaction among current and former dental school patients. J Dent Educ 2000 June; 64 (6): 409-15.
12. Cruz J. S., Cota LOM., Paixão H. H., Pordeus IA.

- A imagem do Cirurgião-Dentista: um estudo de representação social. *Rev. odontol. Univ. São Paulo* 1997; 11 (4): 307-13.
13. Dunker C. Comunicação profissional-paciente: qual a sua importância no sucesso do tratamento odontológico? Jan. 2007. [Acessado 2008 Out. 25] Disponível em URL: <http://dentalview.com.br>
  14. Garcia PPNS, Serra M. C., Dotta EAV. Primeira consulta: estratégias adotadas por cirurgiões-dentistas para a conquista de pacientes. *Rev Odontol UNESP* 2005; 34 (1): 43-8.
  15. Gonçalves, M. K., Basso C., Bottan E. R., Silveira E. G. Cirurgião-dentista: o perfil almejado por sujeitos adultos. In: 26º Congresso Internacional de Odontologia de São Paulo, 2008 jan 28-31; São Paulo:APCD; 2008. p. 154.
  16. Junqueira C.R. Avaliação da percepção dos pacientes de uma instituição de ensino superior de odontologia sobre o tratamento oferecido: considerações sobre os aspectos éticos envolvidos no atendimento [Dissertação]. São Paulo: Universidade de São Paulo; 2002.
  17. Landesman H. M. Construindo a empatia: a arte da comunicação no tratamento da situação edêntula. In: ZARB. GA. Tratamento protético para os pacientes edêntulos. São Paulo: Santos; 2006.
  18. Marcelino G. Avaliação do perfil do profissional e percepção social de cirurgiões dentistas do município de Araçatuba (SP) frente aos avanços ocorridos na odontologia às vésperas do século XXI. [Dissertação-Mestrado]. Araçatuba: Universidade Estadual Paulista; 2000.
  19. Rojas-Alcayaga G., Misrachi-Launert C. La interacción paciente-dentista, a partir del significado psicológico de la boca. *Salud bucal* 2006 Jul; (103): 29-31.
  20. Brasil. Ministério da Saúde. Ministério da Educação. Programa nacional de reorientação da formação profissional em saúde. Brasília: Ministério da Saúde; 2007.
  21. Cardoso SMV. A formação do dentista no contexto do século XXI: a pesquisa como princípio pedagógico. *Revista da ABENO* 2007; 7 (1): 54-7.
  22. Costa SM, Bonana PRF, Abreu MHNG, Durães SJA. Representação social da Odontologia: uma abordagem qualitativa junto aos graduandos da Unimontes. *Rev. odonto ciênc.* 2008; 23 (3): 238-42.
  23. Ditterich R. G., Portero P.P., Schmidt L. M. A preocupação social nos currículos de odontologia. *Rev. ABENO* 2007; 7 (1): 58-62.
  24. Ruiz AOB, López E. G., Garcia LOR, Larias A. M., Vázquez J. S. La relación estomatólogo-paciente: importancia de los factores sociales. *Rev. Cuba. Estomatol.* [on line] 2004 Ene/Abr [Acessado 2007 Nov 22]; 41 (1): 0-0. Disponível em: <http://www.scielo.sld.cu>.
  25. Zacca G. G., Sala M. RA. Comunicación dialogada en la toma de decisiones informadas en la atención estomatológica. *Rev. cuba. Estomatol.* [on line] 2006 Ene./Abr. [Acessado 2007 Nov 22]; 43 (1): 0-0. Disponível em: <http://www.scielo.sld.cu>.
  26. Cardoso A. L., Medeiros U.V., Bastos L. F. Evolução da prática odontológica: educação em saúde em seu contexto. *Rev. bras. Odontol* 2006; 63 (1/20): 45-8.

## Agradecimientos

- Al Gobierno de la Provincia de Santa Catarina/ y a Universidad del Vale do Itajaí, por el financiamiento de la investigación.
- Al Dr. Henri Stuker por las orientaciones en los procedimientos de análisis estadísticos.