

081

RELAÇÃO PROFISSIONAL PACIENTE. *Gisela Grandi, Angela Fernandes e Liliane Grando* (Serviço de Estomatologia - Faculdade de Odontologia - PUC RS).

O bom relacionamento com o paciente é imprescindível para todo profissional. Existem técnicas de comunicação que permitem-lhe um melhor desempenho, oferecendo ao paciente maior conforto e tranquilidade. Objetivamos com este trabalho realizar uma revisão sobre as práticas interpessoais específicas que integram o cirurgião-dentista com seu consultado e será salientada a importância deste relacionamento avaliando-o como um desafio profissional. Realizou-se revisão bibliográfica através do banco de dados MEDLINE a partir do ano de 1980 até 1999. Usaram-se os seguintes termos de procura em inglês: “patient”, “dentist”, “professional”, “relation”, “interrelation”, “communication”. Os artigos que discutiam marketing, ou tratavam da relação de outros profissionais ou especialidades da odontologia com o paciente foram excluídos. Foram encontrados 9 artigos que discorriam sobre a relação dentista-paciente. Estes tratavam sobre os diferentes modelos da relação de uma forma genérica ou eram artigos que relatavam condutas em casos clínicos específicos. Os artigos discutem as técnicas de relacionamento verbais e não-verbais que podem e devem ser aplicadas pelo profissional para facilitar a boa relação com o paciente. Assim, um atendimento diferenciado deve prescindir de atos como não cruzar os braços frente ao paciente, mostrar interesse nos problemas relatados, não usar palavras como “medo”, “dor” e preferir termos mais profissionais como “extrair” ao invés de “arrancar”. Um profissional não se destaca somente pelo seu conhecimento científico, mas também pela soma da boa execução da técnica e do bom relacionamento com o paciente.