

1º ENCONTRO EXCELÊNCIA NA ASSISTÊNCIA DENTÁRIA VALORIZOU O “TRIÂNGULO” MÉDICO-PACIENTE-ASSISTENTE

No dia 19 de outubro, o Straumanngroup realizou o 1º Encontro Excelência na Assistência Dentária. A procura de “simbiose perfeita” na tríade médico dentista-paciente-assistente foi o principal tema abordado no encontro

O balanço que o Straumanngroup faz é “extremamente positivo”, de um encontro que juntou cerca de 60 pessoas em torno da profissão de assistente dentário. Explica a organização que “a procura por parte dos assistentes por formação é constante e na área não existia oferta”, sendo que foi isso que motivou a empresa “a querer fazer parte da história e organizar o 1º Encontro para assistentes dentários”, explicam.

Adquirir novos conhecimentos, avivar conhecimentos adquiridos e inspirar a partilha de experiências – estes são os objetivos destacados pela organização, que assegura que “a adesão das pessoas foi enorme e o feedback recolhido entre os participantes foi incrível”.

A relação entre os assistentes dentários e as marcas comerciais é “de proximidade bastante grande”, assinala o Straumanngroup. **“Numa perspetiva de trabalho de equipa para ajudar e otimizar o trabalho do médico dentista, muitas vezes são os assistentes dentários que contactam os gestores comerciais, realizam as encomendas e facilitam a relação entre o médico dentista e o gestor”.** Assim, a marca não poderia deixar de valorizar o trabalho destes profissionais, e dedicar-lhes um evento que é pioneiro no país.

Trabalhar quatro ou seis mãos

O **Dr. Sérgio Pereira**, médico dentista especialista em Cirurgia Oral e Implantologia, e Diretor Clínico e fundador das Clínicas Previdente, foi um dos oradores convidados, tendo sido responsável por dar “dicas para a simbiose perfeita” entre médico dentista e assistente.

Explica o médico dentista que **“o ideal seria trabalhar sempre a seis mãos, com um operador, um assistente dentário e um circulante”**, já que assim “o operador e o assistente dentário poderiam focar-se totalmente no procedimento e a qualidade e produtividade seriam muito maiores”. Além disso, “no caso específico de cirurgias é mais difícil quando trabalhamos a duas ou quatro mãos”, e o Dr. Sérgio Pereira lamenta que essa não seja “uma realidade possível em muitas clínicas”, reiterando que “deveria ser pelo menos um objetivo de todas”.

Mara Cabrita, assistente dentária e gestora nas Clínicas Previdente, foi outra das oradoras, e foi uma das responsáveis pela dinamização do Curso de Assistência em Medicina Dentária, formação que possibilitou “abrir portas para várias pessoas conseguirem enveredar nesta área”, refere Mara Cabrita.

“No que respeita à importância de trabalhar a duas, quatro ou seis mãos”, continua a assistente dentária, “torna-se

exponencialmente mais confortável para todos os intervenientes, e, conseqüentemente, traduz-se num aumento da produtividade trabalhar a quatro e a seis mãos”, “quer pelas exigências do trabalho em si, passando pelos cuidados de assepsia inerentes à área, e terminando nas especificidades de cada procedimento”, assinala Mara Cabrita. **“Nos procedimentos considerados generalistas, trabalhamos sempre a quatro mãos e em procedimentos cirúrgicos não ponderamos outra possibilidade que não a de trabalhar a seis mãos”**, acrescenta.



Já a **Dra. Joana Vasconcelos e Cruz**, médica dentista que nas Clínicas Viver se dedica **“à medicina dentária integrativa e biológica que visa a observação e tratamento do doente tendo em conta todas as suas vertentes - física, mental, emocional e espiritual”**, valoriza o papel do

“A conexão com o paciente e a equipa deve ser o primeiro objetivo quando recebemos alguém na nossa clínica, seja pela primeira vez ou pela décima”

assistente dentário na prática clínica quotidiana, referindo que essa complementaridade “é fundamental”. “Trabalhar a quatro mãos é obrigatório, trabalhar a seis mãos é espetacular”, diz a Dra. Joana Vasconcelos e Cruz. “O que fazemos diariamente exige dedicação e entrega ao outro” e, por isso, é impossível “esta entrega” sem o apoio dos assistentes dentários, sendo possível ao médico dentista afastar-se do “ruído exterior”.



A importância da relação entre médico dentista e assistente

O Dr. Sérgio Pereira acredita que a importância da relação assistente/paciente se sente quando se verifica que “na maior parte das vezes os nossos pacientes passam pelos assistentes antes de nos ver e comunicam mais facilmente com eles”, diz, e é perceptível a importância de passar o “conhecimento técnico e a cultura da empresa” para os assistentes, além de deverem ser “comunicativos e disponíveis quando questionados”. Por outro lado, e no que toca à relação do assistente com o médico dentista, lembra que **“a assistente deve ter o conhecimento e formação adequados para se antecipar ao médico dentista e o auxiliar adequadamente em todos os seus procedimentos, sendo uma verdadeira extensão deste”**.

Assim, o Dr. Sérgio Pereira não se coíbe de “recomendar aos colegas que enviem os seus assistentes, mas também



venham assistir às formações que o Straumanngroup e a Previdente Formação promovem para maximizar essa relação”, admitindo que, por vezes, os médicos dentistas não são capazes de aproveitar “corretamente todo o apoio e ajuda que um assistente bem formado pode dar”. “É importante que o médico dentista tenha atenção à sua postura



de trabalho e a disposição da sala para não atrapalhar a ergonomia do local e o trabalho da assistente”, continua o responsável. Além disto, é importante ter em conta, por exemplo, “o teor da conversa entre os dois, para que em frente ao paciente o ambiente seja profissional, mas descontraído” e, quando essa interação encontra forma de funcionar bem, “os dias de trabalho tornam-se mais fáceis e produtivos”, finaliza.

Mara Cabrita explica que **“a relação entre o assistente dentário e o paciente é uma relação de grande proximidade”**, já que “é alguém em quem os pacientes depositam grande confiança”. A assistente dentária refere até que em determinadas situações os pacientes se sentem “mais confortáveis a abordar assuntos de carácter clínico e/ou de carácter pessoal com o assistente dentário, e todos os assistentes já viveram pelo menos uma vez um episódio deste género”. “A relação entre o assistente dentário e o paciente deve ser sempre baseada na assertividade na forma de comunicar, na disponibilidade para auxiliar e/ou esclarecer, no respeito, na empatia, na ética e no profissionalismo”, sendo que os assistentes, “estando conscientes da importância do seu papel perante o paciente, e como parte integrante de uma equipa de saúde oral, devem reger a sua atuação sempre com base nos princípios de biossegurança, procedendo de igual forma perante qualquer tipo de paciente”, clarifica Mara Cabrita.

Já no universo da relação médico dentista/assistente, a responsável crê que deve “ser criada uma relação de confiança, compreensão e entajuda mútuas, complementando com as capacidades e conhecimentos técnicos de ambas as partes. Deste modo a relação médico dentista/assistente fluirá na perfeição, o que conseqüentemente trará benefícios para todos os envolvidos”. Mara Cabrita considera que uma simbiose perfeita entre médico dentista e assistente dentária é igual a “menor carga de stress inerente

à função, sincronização das etapas, materiais e dispositivos médicos dentistas necessários para os procedimentos, menor perda de tempo”, bem como o facto de o “paciente sentir confiança na equipa que o está a tratar e denotar um bom ambiente entre a equipa”. A assistente dentária prossegue ainda com outros elementos permitidos por esta simbiose, como “a maior produtividade e diminuição dos tempos de espera” – **“todos estes aspetos reunidos irão culminar numa equipa e paciente satisfeitos, que deve ser sempre o nosso foco”**. “O médico dentista deve olhar para assistente como alguém que pode impulsionar e incrementar o seu trabalho diário”, explica, e é importante “respeitar a sua função e estar sensibilizado para a importância de investir nos assistentes que trabalham consigo, primeiramente investindo na sua formação e secundariamente delegando-lhes funções”. “O reconhecimento do seu trabalho por parte do médico dentista é ouro para o assistente dentário”, remata.

“A conexão com o paciente e a equipa deve ser o primeiro objetivo quando recebemos alguém na nossa clínica, seja pela primeira vez ou pela décima”, diz-nos a Dra. Joana Vasconcelos e Cruz. “Não podemos tratar uma pessoa sem primeiro nos conectarmos com ela, com a sua dor ou com as suas preocupações”, e é nesta perspetiva que “o assistente assume aqui um papel crucial de elo de ligação entre o médico dentista e o paciente”, até porque o paciente “cria rápida e espontaneamente uma relação de proximidade e confiança, vê o assistente como um apoio, alguém com quem pode confidenciar algumas das suas preocupações que mais dificilmente partilha com o médico dentista”, explica.

Conseguidos os objetivos de comunicação e empatia, é possível “uma simbiose perfeita entre médico-assistente-paciente, extremamente útil para o decorrer de um plano de tratamento”.

Para isto, explica, é essencial que o médico dentista seja capaz de “valorizar o assistente que tem”, bem como “envolvê-lo nos diversos planos de tratamento, dando-lhe um papel ativo e não passivo”, e, em terceiro lugar, “deve dedicar parte do seu tempo a transmitir novos conhecimentos e abordagens, a explicar o porquê dos procedimentos de forma a mantê-lo motivada diariamente”. Um assistente envolvido e motivado “é meio caminho andado para a felicidade do nosso dia-a-dia”, acredita a médica dentista.

A importância da formação e do conhecimento

Existe a ideia generalizada de que é a assistente que ajuda o médico dentista. Mas como é que o médico dentista pode ajudar a assistente? **Catarina Sacramento**, assistente dentária presente no encontro, explica que a resposta para a pergunta está na “proximidade entre os médicos dentistas e os assistentes”. **“A constante vontade de evolução por parte dos médicos dentistas obriga-nos a nós, assistentes, a querer acompanhar”** – aí está o papel de “ajuda” do lado do assistente, mas ela não é unidirecional. “O prazer que vemos nos nossos médicos dentistas faz com que tenhamos uma atenção redobrada, que nos permite aumentar o gosto pela medicina dentária”, explica, ao mesmo tempo que defende que “os médicos dentistas devem ser extremamente preocupados com o nosso bem-estar, incentivando-nos de forma a facilitar o nosso trabalho”. A constante formação, ida a cursos, congressos e feiras faz, de resto, com que seja possível dar “aos pacientes uma experiência única”.

Filipa Taipina, também presente no encontro, explicou a *O JornalDentistry* que a “colaboração é a essência do sucesso no trabalho em equipa”. “Nesta troca entre assistente e médico dentista”, o último colabora “estando disposto a ensinar, não só nos atos práticos, como orientando a postura que deve adotar o assistente dentário em consulta”.

Filipa Taipina acrescenta que “não é possível a ninguém atender a uma solicitação de maneira eficaz sem que tenha base e conhecimento sobre o que está a ser solicitado”, e lembra que o conhecimento é um elemento fundamental transversal a todas as áreas. **“Sendo assim, os assistentes dentários não fogem à regra e necessitam de estar sempre em formação sobre novas tecnologias e desenvolver as suas aptidões pessoais no que diz respeito ao trato pessoal com os pacientes e colaboradores”**, esclarece. ■

