



## Assistência odontológica aos pacientes com necessidades especiais no Sistema Único de Saúde

Dental care for patients with special needs in the Unified Health System

Atención odontológica para pacientes con necesidades especiales en el Sistema Único de Salud

Laura Andrade e Silva<sup>1</sup>, Catarina Maria Nogueira de Oliveira Sedyama<sup>1</sup>, Beatriz Santana Caçador<sup>1</sup>, Brunnella Alcântara Chagas de Freitas<sup>1</sup>, Pedro Paulo do Prado Júnior<sup>1</sup>.

### RESUMO

**Objetivo:** Avaliar o acesso ao serviço de saúde bucal ofertado aos Pacientes com Necessidades Especiais do Sistema Único de Saúde (SUS). **Métodos:** Estudo transversal descritivo, cuja população foi constituída por 31 dentistas da Atenção Primária de Saúde, que atuavam na Estratégia de Saúde da Família, e por 292 Pacientes com Necessidades Especiais (PNEs) Oncológicos e Nefrológicos, de uma cidade da Zona da Mata Mineira e Microrregião. **Resultados:** Dentre 31 dentistas, 22 atendem pacientes especiais, 26 tratam e 9 encaminham. 27 encaminham para Atenção Secundária; 61% carecem de apoio. De 292 PNEs, 167 oncológicos (83 acessam tratamento), 126 veem vantagens na colaboração. Dos 125 PNEs nefrológicos, 50 acessam bem o tratamento, 93 favorecem colaboração. Encaminhamentos são designados em promoção, prevenção, cirurgias e endodontia. **Conclusão:** Embora a maioria dos dentistas trate pacientes com necessidades especiais, a Atenção Secundária lida com casos que poderiam ser tratados na Atenção Primária. Impasses ocorrem na rede de saúde e protocolos na Atenção Primária à Saúde (APS) que resultam em encaminhamentos demorados e dificuldade de acesso aos cuidados odontológicos.

**Palavras-chave:** Odontologia, Saúde, Cuidados, Serviço.

### ABSTRACT

**Objective:** To assess the access to oral health services for Patients with Special Needs (PSNs) within the Brazilian Unified Health System (SUS). **Methods:** A descriptive cross-sectional study was conducted involving 31 dentists from Primary Health Care, working in the Family Health Strategy, and 292 PSNs (Oncological and Nephrological) from a city in the Zona da Mata region of Minas Gerais, Brazil. **Results:** Among 31 dentists, 22 attends to special needs patients, 26 provide treatment, and 9 refer. 27 refer to Secondary Care; 61% lack support. Out of 292 PSNs, 167 have oncological needs (83 have treatment access), 126 acknowledge benefits of collaboration. Among 125 nephrological PSNs, 50 access treatment well, 93 favor collaboration. Referrals involve promotion, prevention, surgeries, and endodontics. **Conclusion:** Despite most dentists treating special needs patients, Secondary Care handles cases suitable for Primary Health Care. Challenges arise from healthcare network and protocols in Primary Health Care, leading to delayed referrals and difficulties in accessing dental care.

**Keywords:** Dentistry, Health, Care, Services.

### RESUMEN

**Objetivo:** Evaluar el acceso a los servicios de salud bucal para Pacientes con Necesidades Especiales (PNEs) en el Sistema Único de Salud (SUS) de Brasil. **Métodos:** Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal con la participación de 31 odontólogos de la Atención Primaria de Salud, que trabajaban en la Estrategia de Salud Familiar, y 292 PNEs (Oncológicos y Nefrológicos) de una ciudad en la región Zona da Mata en Minas Gerais, Brasil. **Resultados:** De los 31 odontólogos, 22 atienden a pacientes con necesidades especiales, 26 brindan tratamiento y 9 derivan. 27 hacen derivaciones a la Atención Secundaria; el 61% carece de apoyo. De los 292 PNEs, 167 tienen necesidades oncológicas (83 acceden a tratamiento) y 126

<sup>1</sup> Universidade Federal de Viçosa (UFV), Viçosa - MG.

reconocen los beneficios de la colaboración. De los 125 PNEs nefrológicos, 50 acceden al tratamiento de manera efectiva y 93 favorecen la colaboración. Las derivaciones abarcan la promoción, prevención, cirugías y endodoncia. **Conclusión:** A pesar de que la mayoría de los odontólogos tratan a pacientes con necesidades especiales, la Atención Secundaria maneja casos apropiados para la Atención Primaria de Salud. Los desafíos surgen de la red de atención médica y los protocolos en la Atención Primaria de Salud, lo que resulta en derivaciones demoradas y dificultades para acceder a la atención dental.

**Palabras clave:** Odontología, Salud, Cuidados, Servicios.

## INTRODUÇÃO

A saúde bucal é parte integral da saúde e impacta diretamente na qualidade de vida dos indivíduos (ZINAG LG, et al., 2022). O acesso aos serviços de saúde pode ser considerado um fator que facilita ou limita a sua utilização pelos usuários, o que representa, assim, uma dimensão relevante nos estudos sobre equidade e integralidade nos sistemas de saúde. Importante ressaltar que a análise sobre o acesso precisa considerar não apenas a entrada nos serviços de saúde, mas também a adequação dos profissionais envolvidos, dos recursos tecnológicos disponíveis, assim como políticas públicas eficazes, impondo muitas barreiras para a efetivação das políticas em saúde no Sistema Único de Saúde (SUS) (MACÊDO GLD, et al., 2018).

No Brasil, segundo censo realizado em 2010, 24% da população apresenta algum tipo de dificuldade (visual, auditiva, de locomoção) ou deficiência mental/intelectual, sendo 56,5% do gênero feminino e 43,5% do masculino (PIRES KL, et al., 2022). Do ponto de vista conceitual, a definição de pessoa com necessidade especial, é estabelecido pelo Ministério da Saúde (BRASIL, 2018) como: *“aquela que apresenta uma ou mais limitações, temporária ou permanente, de ordem mental, física, emocional, de crescimento ou médica, que vão desde doenças hereditárias e defeitos congênitos até doenças sistêmicas, alterações de comportamento e o envelhecimento”, que impossibilitem um atendimento rotineiro*”.

Em todo o globo cerca de 10% da população é constituída por pacientes com necessidades especiais (PNE), sendo essa a terminologia usada hoje na área odontológica de forma mais abrangente e elucidativa (JUNIOR EF, et al., 2020). A denominação atual PNE engloba os mais variados tipos de desvios e anormalidades de uma estrutura do corpo ou de sua função fisiológica, temporária ou permanente, progressiva, regressiva ou estável, requerendo assim tratamentos diferenciados (QUEIROZ FDS, et al., 2014)

O PNE possui maior prevalência de doenças bucais como cáries, perdas dentárias, problemas periodontais, hábitos para funcionais e má oclusão, o que ocorre também nos pacientes oncológicos e nefrológicos, principalmente devido a um déficit na higiene oral decorrente de limitações tanto físicas quanto psíquicas, ao tipo de dieta, dificuldade de mastigação, e deglutição a medicamentos de uso diário (BAUMGARTEN A, et al., 2013). O atendimento odontológico destinado a pacientes com necessidades especiais (PNEs) transcende a somente habilidades técnicas, demandando um repertório complexo de atributos profissionais. Além da competência científica, é imperativo que os profissionais atuem de forma paciente, com capacidade de acolhimento e robusta preparação emocional. A capacidade de transmitir confiança, segurança, tranquilidade e serenidade aos pacientes e seus cuidadores emerge como elemento crucial nesse contexto (CONCEIÇÃO ABS, et al., 2021).

A abordagem de PNEs no âmbito odontológico exige uma apreciação da intrincada natureza desses atendimentos, extrapolando os limites das práticas técnicas. A paciência se apresenta como um atributo essencial para a compreensão das particularidades de cada paciente, permitindo ao profissional adaptar-se à cadência individual e complexidades inerentes. O acolhimento empático e a competência emocional, associado a uma compreensão da psicodinâmica envolvida, estabelecem uma base para forjar um ambiente de confiança, mitigando a ansiedade e facilitando a comunicação efetiva (DOMINGUES NB, et al., 2015).

Considerando a necessidade de qualificar e aprimorar o serviço odontológico do paciente com necessidade especial, este estudo teve por objetivo avaliar a percepção do dentista que oferta o serviço na Atenção Primária do Sistema Único de Saúde, o acesso dos pacientes e o motivo de encaminhamentos para a Atenção Secundária.

## METODOS

Estudo transversal descritivo, cuja coleta de dados foi realizada mediante a aplicação de questionários validados que buscam avaliação do dentista ao serviço da Atenção Primária, Secundária e de sua Unidade de Saúde e percepção de acessibilidade dos PNEs ao atendimento Odontológico (MACÊDO GLD, et al., 2018; LAWRENCE H, et al., 2014). A população do estudo foi composta por dentistas da rede de Atenção Primária e pacientes com doenças oncológicas e nefrológicas. A primeira amostra, não probabilística, foi composta de 31 dentistas que atuavam na Atenção Primária do Sistema Público de Saúde de uma cidade da Zona da Mata Mineira e Microrregião, de ambos os sexos, que estiveram em exercício da atividade em 2019 e 2020.

Foram excluídos os profissionais com licença das atividades laborais no período da coleta de dados e os que se negaram a participar da pesquisa. A coleta de dados foi realizada por meio da aplicação de questionário de modo virtual aos odontólogos, devido às necessidades de distanciamento impostas pela pandemia da COVID-19. A segunda amostra, referente aos pacientes, foi calculada considerando uma margem de erro de 5% e intervalo de confiança de 95% e uma perda de 10%. Do total de 425 pacientes oncológicos e nefrológicos, foram selecionados uma amostra de 292. Dos PNEs que estiveram em tratamento nos anos de 2019 e 2020, de ambos os sexos, com idade maior que 18 anos e residentes em um município da Zona da Mata Mineira e microrregião. Foram excluídos da pesquisa os menores de idade e aqueles que não quiseram participar da pesquisa.

Para análise dos dados da primeira amostra (dentistas) foi realizada uma análise descritiva, com cálculo de porcentagem das variáveis numéricas e das categorias das variáveis qualitativas. As variáveis foram divididas em três dimensões: “perfil sociodemográfico”, “atenção oferecida aos pacientes” e “formação e percepção dos dentistas”. Para a segunda amostra (PNEs), também foi realizada análise descritiva dos questionários, com cálculo de porcentagens das variáveis numéricas e das categorias das variáveis qualitativas divididas em “caracterização do entrevistado”, “estrutura das unidades”, “acessibilidade do tratamento”, “caracterização do profissional” e “relação paciente e profissional”. E análise descritiva dos dados extraídos dos prontuários do Centro de Especialidades Odontológicas, referência local para atendimento secundário aos PNEs. A pesquisa foi desenvolvida após a aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos, no parecer nº. 4.974.739 / CAAE: 51166921.5.0000.5153).

## RESULTADOS

Em relação à primeira amostra foram investigadas as informações sociodemográficas quanto ao sexo, à escolaridade, e à instituição onde esses profissionais concluíram sua graduação. Verificou-se que a idade média dos 31 dentistas é de 40,8 anos (desvio padrão: 12,12), já com um tempo médio de 16,6 anos de formados (desvio padrão: 11,29) (**Tabela 1**).

**Tabela 1** - Perfil sociodemográfico dos Dentistas da Atenção Primária.

	n	%
<b>Sexo</b>		
Feminino	22	71.0
Masculino	9	29.0
<b>Escolaridade</b>		
Especialização	23	74.2
Graduação	5	16.1
Mestrado/Doutorado	3	9.7
<b>Naturalidade</b>		
Capital	4	12.9
Interior	27	87.1
<b>Instituição que formou</b>		
Pública	16	51.6
Privada	15	48.4

Fonte: Andrade e Silva L, et al., 2024.

A inclusão desses dados supracitados (**Tabela 1**), destaca a pertinência de estabelecer um contexto sociodemográfico sólido para a interpretação dos resultados, considerando que características individuais e trajetórias profissionais podem impactar as respostas e comportamentos observados no estudo.

De forma similar, seguindo as etapas dos fundamentos metodológicos, os dentistas foram questionados sobre a atuação, percepção e descrição da atenção ofertada aos pacientes (**Tabela 2**). Esses questionamentos vislumbram compreender as abordagens clínicas e a perspectiva subjetiva dos profissionais, permitindo uma avaliação abrangente das práticas, desafios e estratégias empregadas no atendimento a pacientes com necessidades especiais.

A percepção desses aspectos contribui para elucidar não apenas a dimensão técnica, mas também a complexidade emocional e interpessoal envolvida nesse contexto, enriquecendo a compreensão das nuances inerentes a essa área da saúde.

**Tabela 2** - Atendimento oferecido aos pacientes com necessidades especiais pelos Dentistas da Atenção Primária.

	n	%
<b>Atende paciente com necessidade especial</b>		
Sim	22	71.0
Não	9	29.0
<b>Solicita que a ASB/TSB anote dados do paciente</b>		
Sim	22	71.0
Não	9	29.0
<b>Realiza exame clínico e o tratamento possível</b>		
Sim	26	83.9
Não	5	16.1
<b>Passa para outro colega, pois não se sente apto</b>		
Sim	9	29.0
Não	22	71.0
<b>Realiza visita domiciliar pelo ACS</b>		
Sim	27	87
Não	4	12,9

**Legenda:** ASB- Auxiliar em saúde bucal, TSB - Técnico em saúde bucal, ACS - Agente comunitário em saúde.

**Fonte:** Andrade e Silva L, et al., 2024.

Observa-se na **Tabela 2**, a análise dos dados evidencia uma adesão majoritária dos dentistas às atividades avaliadas. O atendimento a pacientes com necessidades especiais, solicitação de anotações por auxiliares, exames clínicos, tratamentos e encaminhamentos são amplamente praticados. No entanto, visitas domiciliares com Agentes Comunitários de Saúde são menos frequentes, demonstrando uma tendência global de engajamento nas práticas estudadas.

Os resultados pautam uma adesão predominante dos dentistas às atividades avaliadas, demonstrando um comprometimento geral com o atendimento a pacientes com necessidades especiais. Quando foram questionados a acerca do seu processo formativo no que tange à oferta, durante a graduação, de disciplina sobre atendimento a PNE, 21 (67,7%), entrevistados responderam que sim, cujos dados a respeito da formação e percepção da atenção oferecida a esses pacientes em saúde bucal se encontram na **Tabela 3**.

**Tabela 3** - Formação e percepção dos dentistas quanto à atenção oferecida aos Pacientes com Necessidades Especiais na Unidade de Saúde e Atenção Secundária.

	n	%
<b>Durante graduação, teve disciplina sobre atendimento a pacientes com necessidades especiais</b>		
Sim	21	67.7
Não	10	32.3
<b>Na sua unidade de saúde tem assistência ao paciente com necessidade especial</b>		
Sim	12	38.7
Não	19	61.3
<b>Como você avalia acolhimento da sua equipe ao paciente com necessidade especial</b>		
Ruim	2	6.5
Regular	5	16.1
Bom	17	54.8
Ótimo	7	22.6
<b>O que considera necessário para melhorar atendimento</b>		
Capacitação/Aperfeiçoamento	25	80.6
Outros	6	19.4
<b>Caso houvesse capacitação, você participaria</b>		
Sim	30	96.8
Não	1	3.2
<b>Encaminhou paciente especial para o CEO</b>		
Sim	27	87.1
Não	4	12.9
<b>Como avalia resolatividade do CEO</b>		
Ruim	3	9.7
Regular	7	22.6
Bom	15	48.4
Ótimo	6	19.4

**Fonte:** Andrade e Silva L, et al., 2024.

Ao efetivar uma análise da caracterização da segunda amostra, composta por pacientes oncológicos e nefrológicos, constata-se que a média de idade foi de 61 anos, com um desvio padrão de 14. Em relação ao perfil de gênero, 140 indivíduos (47,9%) pertenciam ao sexo feminino, enquanto 152 (52,1%) ao sexo masculino. No que tange à escolaridade, verificou-se que apenas 9 pacientes (3,1%) possuíam formação de ensino superior completo, 108 (37,0%) concluíram o ensino médio e 67 (22,9%) possuíam ensino médio incompleto.

Essa abordagem detalhada da caracterização amplia a compreensão das características demográficas desses pacientes oncológicos e nefrológicos abordados no estudo. Soma-se a isso foi identificado, variáveis de relevantes da pesquisa, sendo elas frequentemente utilizada pela na ótica dos pacientes dos grupos Oncológico e Nefrológico, sendo elas: estrutura das unidades, acessibilidade do tratamento odontológico, caracterização do profissional e relação paciente e profissional como pode ser visto na **Tabela 4**.

**Tabela 4** - Estrutura das unidades, acessibilidade do tratamento odontológico, caracterização do profissional e relação paciente e profissional pela ótica dos pacientes dos grupos Nefrológicos e Oncológicos.

	Oncológico		Nefrológico	
	n	%	n	%
<b>A unidade de saúde é limpa e organizada</b>				
Sim	141	84.4	107	85.6
Não	26	15.6	18	14.4
<b>Recomendo a unidade de saúde</b>				
Sim	91	54.5	64	51.2
Não	76	45.5	61	48.8
<b>Agentes comunitários fazem trabalho importante</b>				
Sim	117	70.1	85	68
Não	50	29.9	40	32
<b>A unidade de saúde me orienta fazer consulta retorno</b>				
Sim	84	50.3	45	36.3
Não	83	49.7	79	63.7
<b>Facilidade para conseguir tratamento odontológico</b>				
Sim	83	49.7	50	40.0
Não	84	50.3	75	60.0
<b>Precisa deixar de trabalhar por um período do dia</b>				
Sim	111	66.5	48	38.4
Não	56	33.5	77	61.6
<b>Conversar com o dentista sempre que precisa</b>				
Sim	85	50.9	49	39.2
Não	82	49.1	76	60.8
<b>Tratamento é rápido</b>				
Sim	79	47.3	44	35.2
Não	88	52.7	81	64.8
<b>Necessidade é resolvida igual dentista particular</b>				
Sim	96	57.5	40	32.0
Não	71	42.5	85	68.0
<b>Dentista faz bom trabalho</b>				
Sim	91	54.5	65	52.0
Não	76	45.5	60	48.0
<b>Quando outros ajudam é melhor</b>				
Sim	126	75.4	93	74.4
Não	41	24.6	32	25.6
<b>Confio no trabalho do dentista</b>				
Sim	88	52.7	57	45.6
Não	79	47.3	68	54.4
<b>O trabalho do dentista é de boa qualidade</b>				
Sim	100	59.9	62	49.6
Não	67	40.1	63	50.4
<b>Dentista escuta com atenção</b>				
Sim	87	52.1	54	43.2
Não	88	47.9	71	56.8
<b>Entendo explicação do dentista</b>				
Sim	114	68.3	52	41.6
Não	53	31.7	73	58.4
<b>Dentista me conhece bem</b>				
Sim	78	46.7	45	36.0
Não	89	53.3	80	64.0
<b>Dentista se relaciona bem comigo</b>				
Sim	81	48.5	48	38.7
Não	86	51.5	76	61.3
<b>Dentista preocupa com minha saúde</b>				
Sim	91	54.5	51	40.8
Não	76	45.5	74	59.2

Fonte: Andrade e Silva L, et al., 2024.

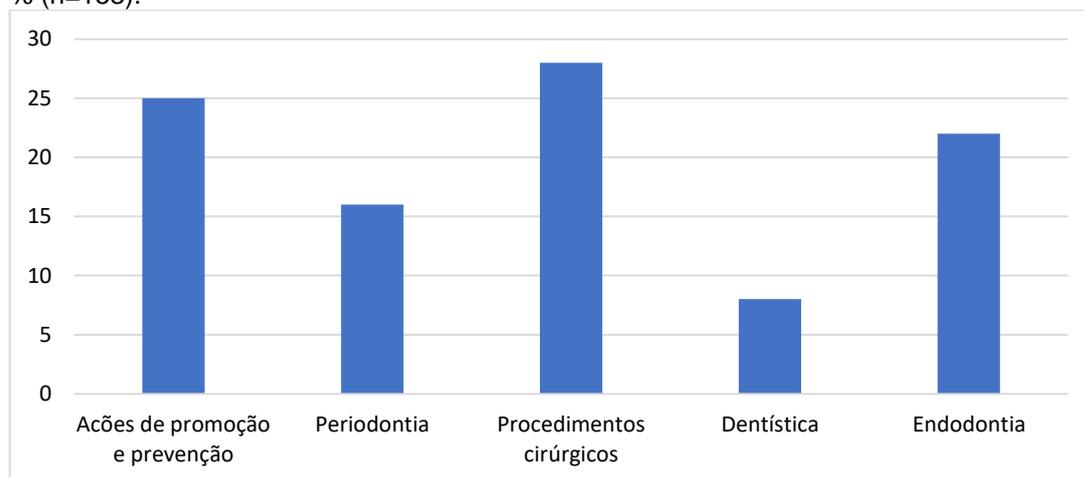
A **Tabela 3** ilustra a visão perspectiva dos pacientes dos grupos Nefrológicos e Oncológicos em relação à estrutura das unidades de saúde, à acessibilidade ao tratamento odontológico e à relação com os profissionais de saúde. A maioria dos pacientes em ambos os grupos percebe as unidades de saúde como limpas e organizadas. As recomendações positivas em relação às unidades de saúde também prevalecem em ambas as categorias.

Contudo, algumas divergências podem ser visualizadas entre os grupos. No grupo Oncológico, uma parcela significativa reconhece a pertinência do trabalho dos agentes comunitários, enquanto no grupo Nefrológico há um maior número de pacientes que relatam ser orientados para consultas de retorno pelas unidades de saúde. No âmbito da acessibilidade ao tratamento odontológico, os pacientes Oncológicos parecem perceber mais facilidade em comparação aos pacientes Nefrológicos.

No que concerne a interação paciente-dentista, de forma majoritária, ambos os grupos ressaltam que sempre que for necessário ocorre o diálogo e a resolução ocorre do mesmo modo que em um dentista particular. A maioria expressa confiança na qualidade do trabalho do profissional da odontologia, sente que o dentista escuta com atenção e entende as explicações dadas. Adicionalmente, os pacientes em ambos os grupos demonstram uma percepção positiva em relação à estrutura das unidades de saúde e à relação com os dentistas, com algumas nuances distintas entre os grupos Oncológico e Nefrológico.

Além da aplicação dos questionários, foi realizada uma análise documental de prontuários de pacientes com necessidades especiais no Centro de Especialidades Odontológicas (CEO). Foram verificados 153 prontuários, em que se verificou que 54,2% dos pacientes são do sexo feminino, destes 85% estavam em tratamento eletivo. Cabe destacar, que, dos pacientes atendidos no CEO no período avaliado da pesquisa, 2% dos pacientes foram encaminhados para a Atenção Terciária, caracterizando pelo atendimento odontológico em ambiente hospitalar. Com relação a conclusão do tratamento, 85% finalizaram seu tratamento na referida unidade. Já com relação ao tipo de tratamento realizado no CEO, a Figura 1 apresenta as frequências de cada procedimento realizado.

**Figura 1** – Tipos de tratamento realizados no CEO em pacientes com necessidades especiais % (n=153).



Fonte: Andrade e Silva L, et al., 2024.

## DISCUSSÃO

O perfil sociodemográfico dos profissionais entrevistados neste presente trabalho é semelhante ao já demonstrado na literatura, com maior prevalência de profissionais do sexo feminino e alta prevalência de pós-graduados, sobretudo com especialização (JUSTEN M, et al., 2021; CFO, 2022). Além disso, divergindo da literatura, a amostra estudada, apontou 87,1% dos dentistas como naturais do interior, devido ao fato de o município em análise se encontrar no interior da Zona da Mata Mineira (MACÊDO GLD, et al., 2018; LAWRENCE H, et al., 2014).

Como pautado nas entrevistas, a maioria dos profissionais da odontologia abordaram atender os pacientes com necessidade especiais, essa frequência dialoga com os autores Cruz AOS, et al. (2021), que sugerem que há uma demanda muito frequente de tais pacientes em consultórios odontológicos.

Nos estudos efetuados por Macêdo GLD, et al. (2018), e Lawrence H, et al. (2014), a análise quantitativa demonstrou que 71% dos cirurgiões-dentistas entrevistados afirmaram dedicar-se ao atendimento de pacientes com necessidades especiais, sendo que mais de 80% deles conduziram exames clínicos minuciosos e executaram intervenções terapêuticas apropriadas. Evidencia-se, adicionalmente, que uma proporção superior a 90% desses profissionais realizou exames clínicos detalhados e proporcionou direcionamento sobre higiene bucal aos pacientes e/ou seus cuidadores. Quanto aos 9% de profissionais que focam exclusivamente na avaliação clínica e no encaminhamento do paciente a outro colega, constata-se que os resultados obtidos neste estudo superaram as taxas observadas em outras investigações comparáveis.

Figueiredo MC, et al. (2019), argumentam que referente à percepção dos dentistas em relação à assistência da unidade oferecida ao PNE, destaca-se que, 22,7% avaliaram como ruim e regular o acolhimento da equipe ao paciente e pouco mais da metade, 54,8% considerou a assistência boa, enquanto, segundo os próprios profissionais 61,3% afirmaram não ter na sua unidade assistência ao PNE. Importante destacar que as causas para essa baixa satisfação com o acolhimento podem ser muitas, como a falta de conhecimento e de treinamento para a realização de um atendimento de qualidade, a ausência de condições emocionais e até mesmo a falta de paciência. Embora 67,7% dos participantes, tenham relatado que cursaram disciplina na graduação sobre o atendimento ao PNE, todos os participantes manifestaram a necessidade de capacitação para a melhor realização desse atendimento, o que reforça a relevância em atender às questões relacionados à assistência aos PNEs no âmbito do SUS e na Atenção Primária.

A inclusão social pressupõe que todo ser humano tenha direito à educação, à saúde, ao lazer, ao trabalho e à assistência odontológica. Sendo assim, cada indivíduo deve ser submetido a um procedimento planejado de acordo com a sua condição física, psíquica e social. Por essa razão, o Ministério da Saúde expressa que a Equipe de Saúde Bucal (ESB) e a Equipe de Saúde da Família (ESF), deverão ser capacitadas para prestar assistência odontológica aos PNE e que estes só poderão ser encaminhados ao atendimento especializado nos casos que extrapolam essa capacidade. No entanto, essa não é a realidade brasileira, pois ainda há muito o que ser feito para que se alcance a equidade da assistência a estes pacientes (Andrade RAR, et al., 2019). Pesquisadores Silva JC, et al. (2021); Oliveira EJP, et al. (2018) pontuam que a variável “facilidade no tratamento”, teve maior proporção de respostas negativas no grupo de PNE nefrológico 60% do que no oncológico 50,3% embora fosse menor do que relatada na literatura, em ambos os trabalhos encontrados, a facilidade de acesso ao tratamento ultrapassou 95%. Com relação ao questionamento sobre a necessidade de “se ausentar do trabalho para conseguir o atendimento”, essa variável diz respeito à organização do serviço e os resultados são condizentes com os encontrados na literatura.

Dos pacientes investigados, cerca de 51,5% afirmaram que o dentista não se relaciona bem com os mesmos e cerca de 53,6% afirmaram que os profissionais não os conhecem bem, esse fato confirma os resultados encontrados (SILVA JC, et al., 2021; OLIVEIRA EJP, et al., 2018). Um dos trabalhos analisados traz o relato de um paciente que descreve o acolhimento na unidade de saúde de maneira negativa, quando afirma que não lhe foi permitido conversar com nenhum profissional, sequer lhe fazer uma pergunta. Ao conseguirem esse tratamento, os pacientes relatam ainda dificuldade para que o dentista os ouça com atenção, resultado esse que pode estar relacionado aos dados anteriores, que comprovam a dificuldade em se conversar com o profissional. Destaca-se que a escuta atenta do paciente pelo dentista é essencial, haja vista a importância do diálogo para a efetividade do cuidado, que vai além do que é realizado no consultório (PAROLA GB, et al., 2019). Assim, considerando que a relação dentista-paciente é importante para a efetividade do cuidado Parola GB, et al., (2019), a percepção do paciente quanto à preocupação do profissional com a sua saúde, é fundamental para ele, inclusive para que ele siga as recomendações do dentista sobre a sua saúde bucal em casa. Cerca de 40,8% dos pacientes participantes relataram sentir essa preocupação por parte dos dentistas, cujos resultados são corroborados pela literatura que indica valores um pouco menos expressivos para essa variável (OLIVEIRA EJP, et al., 2018).

Tal resultado está intimamente relacionado ao fato de o paciente confiar no trabalho do dentista e, da mesma forma que encontrado na literatura, apresenta respostas muito semelhantes, sendo a porcentagem de PNE que consideram que o profissional preocupa com eles muito similar àquela cerca de 45,6% do que confiam no trabalho realizado (SILVA JC, et al., 2021). De forma similar, os autores Santos RS, et al. (2022), relatam que a intrincada natureza da comunicação na prestação de cuidados de saúde é substancial, demandando atenção diligente. Nesse aspecto o dentista deve adaptabilidade diante das realidades individuais, com o objetivo de cultivar relações de vínculo sólido, promovendo uma atmosfera de segurança em sua abordagem clínica. Isso, por sua vez, capacita os pacientes a adquirirem independência nos cuidados de saúde bucal. Para PNE, é imperativo garantir que recebam cuidados de saúde que agreguem os princípios de resolutividade, humanização e abrangência, fatores que somente podem ser plenamente realizados quando todos os participantes envolvidos são capazes de estabelecer comunicação de maneira substancial e satisfatória.

Silva JC, et al. (2021), e Oliveira EJP, et al. (2018), frisam que 49,6% dos PNEs, consideraram o trabalho de boa qualidade e mais de 52% acreditaram que o dentista faz um bom trabalho, a porcentagem encontrada neste estudo de pacientes que consideram que a sua necessidade foi resolvida da mesma forma que um dentista particular é baixa cerca de 32%, resultado esse que vai de encontro ao trabalho citado <sup>(22)</sup>, que encontrou todos os indicadores analisados e os pacientes relatam maior satisfação com o serviço privado. Assim, em se tratando de recomendar a unidade de saúde, mais de 51,2% dos pacientes analisados recomendariam, mas o resultado encontrado fica aquém em que todos os pacientes analisados recomendariam a unidade de saúde em que foram atendidos.

Em conformidade com esses argumentos Santos SS, et al. (2022) pontuam que no panorama de uma abordagem humanizada no atendimento, os dentistas são convocados a transcender a esfera do atendimento técnico-especializado, eficácia terapêutica e qualidade dos recursos empregados. Eles devem adotar uma perspectiva de cuidados abrangente e contextualizada. O ato de acolhimento assume uma relevância cada vez maior no âmbito do processo de atendimento humanizado, contribuindo para a construção de um laço de confiança sólido, que é um pilar essencial para a excelência na prestação de cuidados de saúde.

Ademais, na avaliação do serviço de referência em atendimento odontológico ao PNE da região (CEO), observou-se que a maioria dos encaminhamentos foram para a realização de procedimentos cirúrgicos, ações de prevenção de saúde bucal e endodontia, respectivamente. Esses procedimentos realizados no CEO não necessitam de recursos como sedação, realização de procedimentos especiais ou equipamentos diferenciados que demandasse o encaminhamento para serviço especializado, uma vez que podem ser realizados na atenção primária. Apenas 2% dos pacientes atendidos foram encaminhados para serviço terciário.

Em suma, uma parcela considerável de PNE podem ser atendidas na Atenção Básica, por cirurgiões-dentistas generalistas, e os encaminhamentos devem ser realizados para a Atenção Secundária apenas se o caso for complexo (BRASIL, 2008). No entanto, não há um protocolo disponibilizado pelo Ministério da Saúde que verse sobre a organização ou sobre o fluxo do PNE para os serviços de saúde bucal (CONDESSA AM, et al., 2020) e podendo essa falta de padronização dos atendimentos e encaminhamentos dos PNEs na rede pública, podendo contribuir para gerar demandas desnecessárias e sobrecarregar o nível de Atenção Secundária no SUS.

## CONCLUSÃO

O estudo possibilitou a avaliação do acesso dos pacientes com necessidades especiais ao tratamento odontológico, tendo como referência, a perspectiva dos dentistas e dos pacientes, bem como análise documental por meio de prontuários. Evidenciando que, embora o acesso aconteça, ainda existem muitos desafios a serem superados. Dentre os principais desafios destaca-se a melhor estruturação da APS por meio de criação de protocolo ao atendimento odontológico do PNE, a fim de aumentar a resolutividade da APS, e diminuir a necessidade dos encaminhamentos para Atenção Secundária das demandas passíveis de resolutividade no nível primário de cuidados. Evidencia-se, ainda, a importância de reconfigurar a matriz

curricular dos cursos de Odontologia a fim de inserir no percurso formativo disciplinas específicas que desenvolvam competências e habilidades para atendimento integral ao PNE, considerando as singularidades dessa população. Ademais, aos dentistas, que já atuam na rede de serviços de saúde, é imperativo a oferta de cursos de qualificação profissional visando aumentar a resolutividade clínica e acolhimento ao PNE.

## AGRADECIMENTOS E FINANCIAMENTO

Este artigo faz parte da dissertação de mestrado profissional em Ciências da Saúde da Universidade Federal de Viçosa da aluna Laura Andrade e Silva.

## REFERÊNCIAS

1. ANDRADE APP, et al. Pacientes portadores de necessidades especiais: abordagem odontológica e anestesia geral. *Rev Bras Odontol.*, 2015; 72(1/2): 66-9.
2. BAUMGARTEN A, et al. Curso de capacitação para cirurgiões-dentistas no atendimento à pessoa com deficiência e necessidades especiais do estado do Rio Grande do Sul: perfil do cirurgião-dentista, trajetória no serviço e cobertura dos municípios. *Rev Fac Odontol.*, 2013; 54(1-3): 19-23.
3. BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Saúde Bucal / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Básica. – Brasília: Ministério da Saúde, 2008. 92 p. – (Série A. Normas e Manuais Técnicos) (Cadernos de Atenção Básica; 17). Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/saude\\_bucal.pdf](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/saude_bucal.pdf). Acessado em: 02 de dezembro de 2022.
4. CONSELHO FEDERAL DE ODONTOLOGIA. Quantidade geral de Cirurgiões-dentistas habilitados. 2022. Disponível em: <https://website.cfo.org.br/estatisticas/quantidade-geral-de-cirurgioes-dentistas-habilitados/>. Acessado em: 21 de agosto de 2021.
5. CONCEIÇÃO ABS, et al. Odontologia para Pacientes com Necessidades Especiais no ensino de graduação: percepção de discentes e docentes em uma instituição do Piauí e um panorama brasileiro. *Revista da ABENO*, 2021; 21(1): 1608-1608.
6. CONDESSA AM, et al. Atenção odontológica especializada para pessoas com deficiência no Brasil: perfil dos centros de especialidades odontológicas, 2014. *Epidemiol Serv Saúde*, 2020; 29(5):1-11.
7. CRUZ AOS, et al. Limitações do cirurgião dentista na abordagem clínica no atendimento de pacientes com necessidades especiais. *Cadernos de Odontologia do UNIFESO*, 2020; 1(2): 44-69.
8. DOMINGUES NB, et al. Caracterização dos pacientes e procedimentos executados no serviço de atendimento a pacientes com necessidades especiais da Faculdade de Odontologia de Araraquara – UNESP. *Rev Odontol UNESP*, 2015; 44(6): 345-350.
9. FIGUEIREDO MC, et al. Actitud de odontólogos acerca de la atención de pacientes con necesidades especiales. *Odontol Sanmarquina*, 2019; 22(1): 5-11.
10. JUNIOR ÊF, et al. O atendimento odontológico aos pacientes com necessidades especiais e a percepção dos cirurgiões dentistas e responsáveis/cuidadores. *Rev Saber Digital*, 2020; 13(1): 218-31.
11. JUSTEN M, et al. Trajetória de educação na pós-graduação e atuação profissional de egressos de Odontologia: uma análise de doze anos (2007 a 2019). *Rev ABENO*, 2021; 21(1): 1-12.
12. LAWRENCE H, et al. Acesso à saúde bucal pública pelo paciente especial: a ótica do cirurgião-dentista. *Rev Bras Promoç Saúde*, 2014; 27(2):190-7.
13. MACÊDO GLD, et al. Acesso ao atendimento odontológico dos pacientes especiais: a percepção de cirurgiões-dentistas da atenção básica. *Rev Cienc Plural*, 2018; 4(1): 67-80.
14. OLIVEIRA ALBM, et al. Importância da abordagem precoce no tratamento odontológico de pacientes com necessidades especiais. *Odonto.*, 2011; 19(38): 45-51.
15. PAROLA GB, et al. A saúde bucal na perspectiva das pessoas vivendo com HIV/Aids: subsídios para a educação permanente de cirurgiões-dentistas. *Interface-Comunic, Saúde, Educ.*, 2019; 23: 1-14.
16. PIRES KL, et al. Análise do perfil dos pacientes com deficiência atendidos em uma clínica odontológica. *Facit Business and Technology Journal*, 2022; 1(34): 268-78.

17. QUEIROZ FDS, et al. Avaliação das condições de saúde bucal de Portadores de Necessidades Especiais. Rev Odontol UNESP, 2014; 43: 396-401.
18. SANTOS SS, et al. Acolhimento no cuidado odontológico: revisão integrativa. Revista Eletrônica Acervo Saúde, 2022; 15(2): e9677.
19. SANTOS R, et al. Educação em saúde bucal em um Centro de Atendimento aos Surdos na região Norte do Brasil: Relato de experiência. Revista Eletrônica Acervo Saúde, 2022; 15(11): e11159.
20. SILVA JC, et al. Clínica ampliada em Odontologia: experiência precursora avaliada pelos usuários. Saúde e Desenvolvimento Humano, 2021; 9(2): 1-11.
21. SILVA IT, et al. Atenção odontológica especializada para pessoas com deficiência no Brasil: perfil dos centros de especialidades odontológicas, 2014. Epidemiol Serv Saúde, 2020; 29(5):1-11.
22. ZINA LG, et al. Estudo de avaliabilidade da atenção especializada em saúde bucal no sistema público de saúde brasileiro. Res Soc Dev., 2022; 11(3): 1-17.