

Trabajos Originales:

**REPRESENTACIÓN SOCIAL DE PACIENTES SOBRE LA INTERACCIÓN: HOSPITALES GENERALES Y FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE ARAÇATUBA - UNESP- BRASIL, 2005**

The social representation of the patients about the interaction between general hospitals and School of Dentistry of Araçatuba - UNESP- Brasil, 2005.

Recibido para arbitraje: 01/09/2007

Aceptado para publicación: 04/12/2007

- **Wanilda Maria Meira Costa Borghi** - Maestre en Odontología Preventiva y Social por el Programa de Postgrado en Odontología Preventiva y Social de la Facultad de Odontología de Araçatuba - UNESP. E-mail: [wanildaborghi@hotmail.com](mailto:wanildaborghi@hotmail.com)
- **Maria Lúcia Marçal Mazza Sundefeld** - Doctora en Epidemiología y Profesora del Programa de Postgrado en Odontología Preventiva y Social, responsables por la Disciplina de Bioestadística del Departamento de Odontología Infantil y Social de la Facultad de Odontología de Araçatuba-UNESP. E-mail: [mlsundef@foa.unesp.br](mailto:mlsundef@foa.unesp.br)
- **Nemre Adas Saliba** - Profesora del Programa de Postgrado en Odontología Preventiva y Social y Profesora Titular del Departamento de Odontología Infantil y Social de la Facultad de Odontología de Araçatuba - UNESP. E-mail: [nemre@foa.unesp.br](mailto:nemre@foa.unesp.br)
- **Suzely Adas Saliba Moimaz** - Profesora Adjunta del Programa de Postgrado en Odontología Preventiva y Social y del Departamento de Odontología Infantil y Social de la Facultad de Odontología de Araçatuba - UNESP. E-mail: [sasaliba@foa.unesp.br](mailto:sasaliba@foa.unesp.br)

**Dirección:** Wanilda Maria Meira Costa Borghi

Universidad Estadual Paulista-UNESP - Facultad de Odontología de Araçatuba. Programa de Postgrado en Odontología Preventiva y Social. NEPESCO- Núcleo de Investigación en Salud Colectiva / Departamento de Odontología Infantil y Social. [wanildaborghi@hotmail.com](mailto:wanildaborghi@hotmail.com)

**RESUMEN**

Los hospitales se constituyen en una importante puerta de ingreso para el sistema de salud. El objetivo de esta investigación cuali-cuantitativa, fue observar la representación social de los pacientes de la Facultad de Odontología de Araçatuba (FOA) - UNESP, que se beneficiaron de la interacción: universidad pública y hospitales generales. Fueron escuchados por medio de entrevistas abiertas, grabadas y transcritas, con todos los pacientes (105) que frecuentaran las antesalas de la Clínica Integrada, en el primer semestre de 2005, con la pregunta: ¿Cómo supiste de la atención aquí en la FOA? Fue construido el Discurso del Sujeto Colectivo (DSC), la representación de campo que permite una sociedad decir como se fuera un solo individuo. Veinte y tres de los pacientes, fueron encaminados a la FOA, por UBS de Araçatuba (7) y región (16) y 21 pacientes por hospitales. Se ha podido constatar que la interacción universidad pública y hospitales generales es una realidad.

**Palabras - clave:** Salud bucal - Asistencia odontológica - Hospitales generales - Universidades - Pacientes

**ABSTRACT**

Hospitals are very important for the health system. The objective of this quali-quantitative research was to visualize patients' social representation, which profited of the interaction between public universities and hospitals. 105 patients in the waiting rooms at the Integrated Clinic at FOA - UNESP in the first semester 2005 answered to the question: "How did you know about the service at FOA?" - in opened interviews, recorded or written. A collective speech of the subject represented the field that allouds a society to speak as one. Twenty three of all patients have been sent to FOA by Health Assistance Centers in Araçatuba (7) and region (16) and twenty one patients assisted in Araçatuba by emergency. We can observe that the interaction between the public universities and general hospitals is a reality.

**Key words:** oral health - deontological assistance - general hospitals- universities - patients.

**INTRODUCCIÓN**

La representación social es la expresión del que piensa o cree determinada población sobre determinado tema (1).

La Facultad de Odontología de Araçatuba, creada en 1954, pasó a integrar la UNESP - Universidad Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho", en 1976, como Unidad Universitaria del "Campus" de Araçatuba(2). La ciudad de Araçatuba, conocida en Brasil como "Tierra del Buey Gordo", está 519 Km. distante de la capital del estado: São Paulo.(3) La población de Araçatuba, es de 179.717 habitantes. (4)

El paciente que busca atención en la Facultad de Odontología de Araçatuba, FOA- UNESP - Brasil, algunas veces es movido por algún tipo de traumatismo, que es cualquier injuria de naturaleza térmica, química o física que afecte un diente, resultando en fractura (5, 6) o deslocamiento, con separación o aplastamiento de los tejidos de sustentación. La característica común a los pacientes que sufren injuria dental, es la manera inesperada con que procuran socorro (7).

En Brasil y en otros países en desarrollo como Jordania, el riesgo de ocurrir traumatismo dental es mayor en niños de condición socio-económica más elevada, del que en las de clases sociales menos favorecidas; debido al mayor acceso de aquellas a las piscinas, bicicletas, skates, patines, patinetes, ski acuático, equitación y otros deportes y bromas practicadas en ambientes poco seguros, sin los necesarios equipos de protección (8). Entre tanto la influencia de factores socio-económicos no está suficientemente definida en el medio científico y el alto índice de prevalencia de trauma dental entre adolescentes: 20,4% en Brasil, ha sido relatado en todos los niveles sociales. Cuando ocurre el traumatismo dental, los procesos de cicatrización y reparo, diferente de otras partes del cuerpo, no acontecen luego después del incidente (5). El trauma dental es importante en niños y adolescentes porque los dientes permanentes son formados en esa fase (6,8).

Los accidentes de transporte terrestre se constituyen importante causa de morbi-mortalidad. Motociclistas, pedestres y ciclistas, se constituyen el grupo de usuarios de la vía pública más vulnerable en termos de exposición corpórea a lesiones en caso de accidentes. La fragilidad y la predominancia de esos usuarios de la vía pública como víctimas refuerzan la necesidad de estrategias específicas de prevención: intervenciones amplias, intersectoriales y multiprofesionales, que promuevan un ambiente más favorable para la circulación de esas personas. (9).

Por presentar etiología conocida: caídas, accidentes de tránsito, deportes, violencia y colisiones, con personas o objetos inanimados, el trauma dental proporciona oportunidad de prevención y tratamiento, en muchos casos negligenciada (5-10).

Dependiendo de la situación, podrán ser realizados procedimientos de reposicionamiento, contención, control pos operatorio, entre otros (7). En esos casos, los hospitales públicos o privados, a través de los servicios de urgencia, emergencia y los sus ambulatorios, se constituyen, en importante puerta de ingreso para el sistema de salud (11).

**OBJETIVO**

El objetivo de esta investigación fue observar, por medio de la representación social de uno grupo de pacientes de la Facultad de Odontología de Araçatuba - FOA - UNESP - Brasil, se existe interacción entre esta universidad y los hospitales generales.

**MATERIAL Y MÉTODO**

La población de estudio oída en entrevistas abiertas, grabadas y transcritas, fue constituida de 105 pacientes, que frecuentaron las antecámaras para tratamiento en la Clínica Integrada de la Facultad de Odontología de Araçatuba - FOA - UNESP, en el primer semestre de 2005, respondiendo a la pregunta: "¿Como supiste de la atención aquí en la FOA?"

Este estudio empleó Discurso del Sujeto Colectivo - DSC - de Lefèvre e Lefèvre(1), técnica que permite una colectividad decir, como se fuera un solo individuo, siendo considerada una investigación cuali-cuantitativa.

Para el análisis del material verbal colectado en entrevistas grabadas, análisis cualitativa, fue empleado el esquema de procedimientos secuenciales de filtro de informaciones, preconizado por los autores(1). El análisis cuantitativo fue realizada con estadística descriptiva, expresada por tablas y gráficos de origen de los pacientes, causa del encaminamiento e ideas centrales de la pregunta.

Por lo hecho del mismo paciente poder presentar más de una idea central, ni siempre el número total de pacientes entrevistados corresponde a la distribución del número de pacientes, en las ideas centrales.

Este estudio, previamente testado en un proyecto piloto, cuya población aceptó en participar firmando el Término de Consentimiento Libre y Esclarecido, tuvo la aprobación del Comité de Ética y Investigación en Seres Humanos de la Facultad de Odontología de Araçatuba.

**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Utilizando las transcripciones de las entrevistas, fue realizada el análisis cualitativa de todas las etapas del Discurso del Sujeto Colectivo (DSC), cuando emergían las ideas centrales (IC), presentes en las declaraciones de cada un de los diferentes individuos entrevistados. Así, 105 personas dijeron que supieron de la atención por la FOA - UNESP, por cinco maneras diferentes, cada una representando una idea central. Estas ideas centrales fueron tabuladas y están presentadas en la Tabla 1.

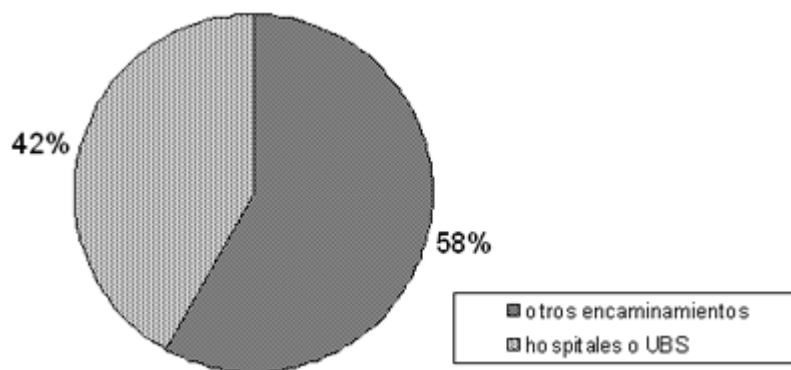
**Tabla 1. Distribución absoluta de los 105 pacientes de la Facultad de Odontología de Araçatuba (FOA), de acuerdo con las Ideas Centrales extraídas de la pregunta: Como supiste de la atención aquí en la FOA? Araçatuba, SP. 2005.**

Idea Central – IC	IC: Descripción		Frecuencia
<b>A</b>	<b>Familiar</b>		<b>21</b>
<b>B</b>	<b>Personas sin vínculo con la Facultad (32)</b>	<b>Instituciones de Salud</b>	<b>7</b>
		<b>Personas físicas</b>	<b>25</b>
<b>C</b>	<b>Personas ligadas a la facultad</b>		<b>18</b>
<b>D</b>	<b>Emergencia(21)</b>	<b>Otra ciudad</b>	<b>5</b>
		<b>Araçatuba</b>	<b>16</b>
<b>E</b>	<b>Imposibilidad de atención en la ciudad de origen</b>		<b>16</b>

Este trabajo fue desarrollado especialmente sobre las ideas centrales D, E y parte de la idea central B, que relatan encaminamiento de pacientes a la facultad, por hospitales o Unidades Básicas de Salud.

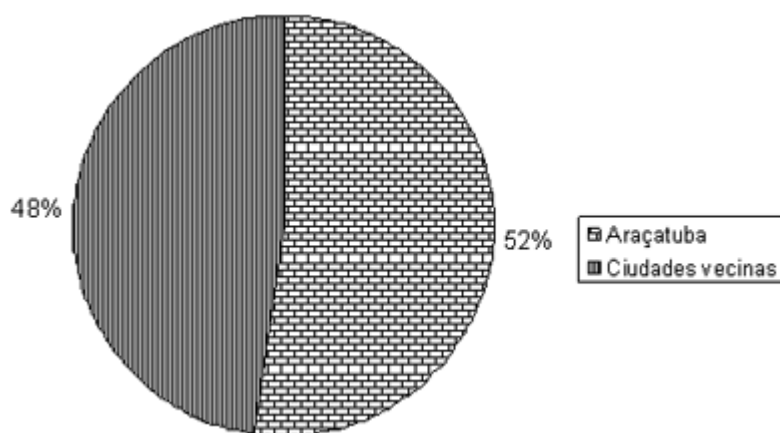
Conforme la Tabla 1, entre las diversas fuentes de difusión de la atención odontológica de la FOA, los hospitales generales, también funcionan como puerta de entrada, tanto para ciudadanos de Araçatuba, como para los de las ciudades vecinas, cuando se trata de emergencias o búsqueda de solución para problemas odontológicos de mayor complejidad, no solucionado en los consultorios de ellas. De esta forma, en el primer semestre de 2005, 61 pacientes (58%), procuraron la facultad por motivos diversos, mientras que 44 de los 105 pacientes entrevistados, qué equivale al 42%, vinieran a la facultad, por encaminamiento de hospitales o servicios públicos de salud (Gráfico 1).

**Gráfico 1. Distribución porcentual de los pacientes según origen de los encaminamientos a la FOA. Araçatuba, SP. 2005.**



De estos 44 pacientes que vinieran a la FOA, por encaminamiento de hospitales o servicios públicos de salud; poco menos de la mitad (48%) veo de otras ciudades, correspondiendo a un total de 21 pacientes; mientras el 52% residen en Araçatuba donde la facultad se encuentra, correspondiendo a 23 pacientes. (Gráfico 2). Eses 23 pacientes representan 16 pacientes venidos por motivo de emergencia y 7 pacientes encaminados por profesionales actuantes en Unidades Básicas de Araçatuba. (Tabla 1).

**Gráfico 2. Distribución de los pacientes encaminados por hospitales o UBS a la FOA, según su ciudad de origen. Araçatuba, SP. 2005.**



Cuanto a los encaminamientos de 14 otras ciudades imposibilitadas de ofrecer el tratamiento odontológico, cuatro pacientes vinieran de la ciudad más próxima, Birigui; dos de Valparaíso, con distancia aproximada de 40 km.; y dos de Isla Solteira, a la aproximadamente 130 km. Otras ciudades de la región encaminaron ocho pacientes, siendo uno paciente de cada una de ellas. Cinco de los demás pacientes venidos, fueron por encaminamiento por hospitales, mas por emergencia, totalizando por lo tanto, 21 pacientes venidos de fuera, en el primer semestre de 2005.

A seguir, el Discurso del Sujeto Colectivo, elaborado a partir de las expresiones originales de los entrevistados, agrupadas en cada una de las 3 Ideas Centrales observadas en esta investigación.

El primer discurso fue construido con la deposición de 7 pacientes que vinieran a la FOA, por encaminamiento de las Unidades Básicas de Salud de Araçatuba, IC-B, respondiendo a la pregunta: ¿Como supiste de la atención aquí en la FOA?

*- Fui encaminada por una cirujana dentista del Puesto de Salud del Planalto - La cirujana dentista del puestito, del barrio San Rafael ... - El Doctor del Puesto que me pasó el encaminamiento. - Por la UBS: Unidad Básica de Salud. - Ya estaba tratando con una cirujana dentista de allá, pero, como tengo mucho tratamiento para hacer, ella mandó un encaminamiento para aquí.... - También supe del tratamiento aquí, a través del médico de oído, de Araçatuba, que dolía mucho mi maxilar y no descubriría el dolor de cabeza. Ahí él me encaminó para acá.*

El segundo discurso fue construido con la deposición de 21 personas (16 de Araçatuba y 5 de otras ciudades), que vinieran por necesidad de atención de emergencia, IC-D, respondiendo a la pregunta: ¿Como supiste de la atención aquí en la FOA?

*- Estaba jugando fútbol... Ahí fui en caso de urgencia... Estaba saliendo mucha sangre en la hora. ...¿Había salido qué? ¡Tres dientes de mi boca!... - Fui socorrida en la Santa Casa... - Es por causa del accidente. Ellos fueron allá y yo ni sabía! ... Yo nunca tenía andado aquí, entonces ellos me procuraron en la Santa Casa y ya me encaminaron, también. Yo estoy siendo bien atendido! - Trompazo con una moto, mejor dicho, la moto trompazo conmigo y yo tuve un trauma en la boca y fue atendida en la emergencia. La emergencia accionó un equipo de trauma Buco-facial, para me atender, ahí yo fui encaminada para acá... Para la Clínica Integrada... de la Facultad. -¿Porque yo sufrí accidente y quebré el diente? Ahí dijeron así: - "Vaya allá en la Universidad. Si ellos pudieren, ellos arreglaron para usted, ¿entendió? Ellos ya te dan el tratamiento completo, para usted." Ahí yo coge y vine. - Yo iba perder los dientes. - Yo llevé una caída, machuqué, hice una cirugía muy fea aquí e inclusive trato hasta hoy. Ya seis años! - Yo vine para el trauma, ahí después de eso, yo empecé tratar normalmente los otros dientes... - Yo sufrí un accidente, cuando me prestaron socorro en la Emergencia allá de Birigui ...ahí me llamaron... los practicante ...de aquí para me atender allá... ellos fueron y se proponeron a tratar mi caso. - La Emergencia allá de Avanhanda, que yo estaba trabajando, sin registro ... yo machuqué mi boca. La cirujana dentista de allá ya me pasó urgente para acá, porque dio traumatismo dental... - Es un accidente que yo tuve... fue en doce de diciembre de 2004. Final del año. Yo resido en Penápolis y vine de allá para acá, para hacer el tratamiento aquí.*

El tercer discurso fue construido con la deposición de 16 personas que vinieron a la FOA, por encaminamiento de instituciones de otras ciudades, IC-E, respondiendo a la pregunta: ¿Como supiste de la atención aquí en la FOA?

*Yo sabía, porque mucha gente allá de Birigui también ya hacía ese tratamiento. - Nosotros oye siempre decir de la atención de la Unesp, aquí. ¡De la facultad! - Por el equipo de la vacuna de la gripe, de Lins: hice el examen de la boca. Las papilas, ¿Es papila que llama no es? Entonces ella me mandó por eso que yo vine para Araçatuba, yo trajeé la carta, el profesor examinó mi boca, la lengua, y explicó para los alumnos que esa papila es natural. Es herencia eso ahí, no es porque yo soy diferente de los otros. Entonces hice la investigación de eso ahí. Solo que, por ejemplo, de mi madre es igualita, entonces yo heredé eso ahí de mi madre! Es, normal! - Porque yo tuve un problema en la boca. E allá donde yo resido, no solucionaron. Ahí fui mandada, encaminada, tuve que venir para acá. Problema más serio, con diente complicado en la boca: ¡dolor! Dolor en la cara así. -Fui al médico, al cirujano dentista de allá de Isla Soltera que me encaminó para cirugía... Yo tenía mucho dolor de cabeza. - Fue un abogado que me atendió, allá en Pereira Barreto. Ahí él dijo para... yo procurar la UBS allá de Pereira. ¡Ellos me encaminaron para acá! - A través del cirujano dentista del Puesto de Salud de Guzolândia - Por medio del centro odontológico allá de mi ciudad, Isla Soltera. - Del médico dentista de la Escuela de Rubiácea. - Una señora allá de General Salgado ...- Porque allá en Valparaíso... ellos no tiene el aparato propio. - Yo estaba allá en el puestito de mi ciudad, Valparaíso, y yo querría arrancar los dientes... Yo fui encaminada de allá para acá... - El dentista de mi hermano... en Franca... me encaminó para un dentista aquí de Araçatuba y yo fui y hice el presupuesto y quedó muy alto y me dijeron de aquí (en la FOA). Yo me interesé y vine aquí. El personal me atendió muy bien, entonces, estoy tratando hasta hoy!*

Para la elección de un profesional de salud, las personas adoptan criterios, que pueden ser extremadamente diferentes. No obstante, hay un denominador común, que puede ser expreso como confianza o falta de confianza (12). La confianza es el fundamento de todas las relaciones de cambio y, depende de la credibilidad, coherencia, receptividad y abertura (13). Mientras tanto, el acceso a servicios odontológicos ha sido difícil para gran parte de la población, qué tiene llevado a un aumento en la procura por la atención odontológica gratuito, en Instituciones de Enseñanza (14). Se sabe que información es poder, y de él, factor multiplicador. Poder es un fenómeno social importante, en lo cual, una voluntad, individual o colectiva, por medio de la persuasión, coacción y compensación, hay la capacidad de provocar efectos deseados, que no ocurrirían espontáneamente (15).

El análisis de los discursos de los 105 pacientes de la FOA respondiendo a la pregunta: "¿Como supiste de la atención aquí en la FOA?", mostró que el servicio odontológico ofrecido por la Facultad de Odontología de Araçatuba, llega al conocimiento de la población por diversas fuentes de información: familiares (21), personas de fuera (32), personas ligadas a la FOA (18), personas que vinieron para el tratamiento odontológico en situación de emergencia (22) y personas de otra ciudad (20).

Por medio de la deposición de 49 pacientes, siendo 23 de Araçatuba y 26 de otras ciudades, se puede percibir que hospitales de Araçatuba y región, sirven como puerta de entrada al sistema de salud de la FOA. Se puede percibir también que pacientes que sufrieron algún tipo de traumatismo dental y, por lo tanto, no "escojeron" visitar los servicios de la facultad, posteriormente son ingresados al cuadro clínico, para el tratamiento completo de los dientes, irónicamente sirviendo el trauma como "vía de acceso" al tratamiento odontológico, como ilustra este discurso: - Trompazo con una moto... tuve un trauma en la boca y yo fui atendida en la emergencia... - Yo vine para el trauma, ahí después de eso, yo empecé tratar normalmente los otros dientes ...

## CONCLUSIÓN

Considerando que gran parte de los pacientes entrevistados fue encaminada a la Facultad de Odontología de Araçatuba - UNESP- Brasil por hospitales o servicios públicos de salud, fue posible concluir que la presencia de esta interacción es muy benéfica porque no apenas los pacientes tuvieron sus problemas solucionados como los pacientes que sufrieran traumatismo dental, el ingreso al cuadro normal de la atención odontológica fue facilitado, conforme el discurso de los propios pacientes.

## REFERENCIAS

1. Lefèvre F., Lefèvre A.M.C.: Discurso do sujeito coletivo: um novo enfoque em pesquisa qualitativa (desdobramentos). Caxias do Sul : EDUCS; 2003.
2. CEDEM - Centro de documentação e memória da UNESP. obtenible en: [http://www.cedem.unesp.br/memorias/memo\\_foa.htm](http://www.cedem.unesp.br/memorias/memo_foa.htm). [consulta: 16 de abr 2007]
3. Guia de logística. Os classificados de empregos e currículos da Internet Distâncias em KM com origem em São Paulo. obtenible en: <http://www.guiadelogistica.com.br/km-saopaulo.htm>. [consulta: 16 de abr 2007]
4. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Sobre a cidade de Araçatuba. Portal nosso São Paulo. obtenible en: [http://www.nossosaopaulo.com.br/Reg\\_02/Reg02\\_Aracatuba.htm](http://www.nossosaopaulo.com.br/Reg_02/Reg02_Aracatuba.htm).

[consulta: 16 de abr 2007]

5. Cecconello R.[5]: Incidência e fatores associados do traumatismo dentário em adolescentes de Luzerna, SC. [dissertação]. Joaçaba (SC): Universidade do Oeste de Santa Catarina UNOESC; 2005.
6. Vasconcellos R.J.H., Oliveira D.M., Porto G.G., Silvestre H., Silva E.: Ocorrência de traumatismo dental em escolares de uma escola pública da cidade do Recife. Obtenible en: [http://www.upe.br/cirurgia/v3n4/artigo1\\_v3n4](http://www.upe.br/cirurgia/v3n4/artigo1_v3n4). [consulta: 25 de abr 2006]
7. Novaes S.M.A., Teles E.B., Lima J.L.O.: Traumatismo dental: revisão e relatos de casos clínicos. 2006, obtenible en: [http://www.abo-ba.org.br/cioba/anais/tema\\_livre\\_academico](http://www.abo-ba.org.br/cioba/anais/tema_livre_academico) [consulta: 25 de abr 2006]
8. Almeida I.C.S., Garghetti C.: Prevalência, necessidade de tratamento e fatores predisponentes do traumatismo na dentição permanente de escolares de 11 a 13 anos de idade. Cad Saúde Pública (2004); 20(2): 403-10.
9. Andrade S.M., Jorge M.H.P.M.: Características das vítimas por acidentes de transporte terrestre em municípios da Região Sul do Brasil. Rev Saúde Publica (2000); 34 (2):149-56.
10. Santos T.S., Ramos T.M., Cabral T., Bomfim M.C.: Tratamento das avulsões. Obtenible en: [http://www.google.com.br/search?as\\_q=expectativa+traumatismo+dental&num=10&hl=pt-BR&btnG=Pesquisa+Google&as\\_epq=&as\\_oq=&as\\_eq=&lr=&as\\_ft=i&as\\_filetype=&as\\_qdr=all&as\\_occt=any&as\\_dt=i&as\\_sitesearch=&as\\_rights=&safe=images](http://www.google.com.br/search?as_q=expectativa+traumatismo+dental&num=10&hl=pt-BR&btnG=Pesquisa+Google&as_epq=&as_oq=&as_eq=&lr=&as_ft=i&as_filetype=&as_qdr=all&as_occt=any&as_dt=i&as_sitesearch=&as_rights=&safe=images). [consulta: 25 de abr 2006]
11. Cecílio L.C.O.: Modelos tecno-assistencias em saúde: da pirâmide ao círculo, uma possibilidade a ser explorada. Cad Saúde Públ (1997); 13 (3):469-78.
12. Os Socialistas na Assembleia da República. Grupo Parlamentar do Partido Socialista.: Boletim GPPS. Lisboa. Obtenible en: <http://ps.parlamento.pt/?menu=actualidade&id=58>. [consulta: 03 de abr 2006]
13. Confiança.: In: Dicas: informações úteis para você. Obtenible en: <http://www.attender.com.br/publico/dicas/comp-confian.htm>. [consulta: 16 de abr 2007]
14. 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 (SP): Fac de Odontologia / USP; 2002.
15. Silveira H.F.R.: Um estudo do poder na sociedade da informação. Ci Inf Brasília. (2000); 29 (3): 79-90.