

RELAÇÃO PACIENTE-DENTISTA: UMA ANÁLISE DA INFLUÊNCIA DO AFETO E COGNIÇÃO NA CONFIANÇA

Michele Natara Portilio – Graduada do curso de Odontologia, bolsista CNPq – IMED Passo Fundo, michelenatara@gmail.com

Kenny Basso – Coordenador do PPGA, Doutor em administração – IMED Passo Fundo, kenny@imed.edu.br

Orientadora - Lilian Rigo, Professora e Doutora do curso de Odontologia – IMED Passo Fundo, lilianrigo@imed.edu.br

Introdução

A confiança interpessoal é definida como o grau de confiança de uma pessoa em relação à outra e sua intenção de ação baseando-se nas palavras, ações e decisões do outro. A confiança cognitiva é baseada na competência e a confiança afetiva baseada nos sentimentos gerados pelo cuidado, atenção e preocupação demonstrados pelo indivíduo.

O objetivo deste estudo foi verificar o afeto e cognição na relação de confiabilidade entre paciente-dentista.

Metodologia

O delineamento do estudo é do tipo quantitativo analítico transversal. A amostragem foi realizada por conveniência, onde todos os pacientes em tratamento nas Clínicas de Odontologia da graduação e pós-graduação da Faculdade Meridional (Passo Fundo) e dois consultórios parti-

culares (Carazinho), durante os meses de novembro de 2015 a abril de 2016, resultando na amostra de 150 pessoas. Foi utilizado um questionário com questões sociodemográficas, escalas de afeto percebido, cognição e confiança.

Descrição e análise de dados

Tabela 1. Variáveis sociodemográficas

Sexo	
Feminino	59,2
Estado civil	
Solteiro	42,9
Nível de escolaridade	
Ensino médio completo/incompleto	39,4
Gênero do dentista	
Feminino	59,1
Idade aprox. do dentista	
Menos de 30 anos	53,8
Frequência da visita	
Uma vez por mês	40,3
Última consulta	
1 semana	25,6

Na análise inferencial ao teste de ANOVA verificou-se que houve uma relação estatisticamente significativa entre afeto e cognição na formação da confiança com os dentistas ($p < 0,001$).

Considerações Finais

Constatou-se que houve influência do afeto e cognição na confiança com o dentista, assim pode-se dizer que os aspectos interacionais da relação paciente-dentista permanecem como aspecto central para percepção de confiança no trabalho desenvolvido.

Referências

- MAYNARD, A.; BLOOR, K. Trust and performance management in the medical marketplace. *Journal of the Royal Society of Medicine*, v. 96, Novembro, 2003.
- YANG, Z.; PETERSON, R. T. Customer Perceived Value, Satisfaction, and Loyalty: The Role of Switching Costs. *Psychology & Marketing*, v. 21, n. 10, p. 799–822, 2004.