

ÁREA TEMÁTICA:

- () COMUNICAÇÃO
- () CULTURA
- () DIREITOS HUMANOS E JUSTIÇA
- () EDUCAÇÃO
- () MEIO AMBIENTE
- (X) SAÚDE
- () TECNOLOGIA E PRODUÇÃO
- () TRABALHO

**ESTRUTURAÇÃO DO SETOR DE TRIAGEM PARA AS CLÍNICAS
ODONTOLÓGICAS DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA**

**Elis Carolina Pacheco¹
Ana Cláudia Dalmolin²
Fábio André dos Santos³**

Resumo: O Setor de Triagem é responsável pelo acolhimento, cadastramento e agendamento de pacientes para triagem e atendimento nas Clínicas Odontológicas de acordo com a complexidade de tratamento. Percebendo que o processo de acolhimento e encaminhamento de pacientes do curso de Odontologia da Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG) não atende a todas as necessidades das clínicas de graduação e de pós-graduação, implementou-se o Projeto Triagem Odontológica, que tem por objetivo principal estruturar o Setor de Triagem do curso, implementando uma “porta de entrada” organizada e articulada para correta acolhida e encaminhamento do pacientes. Para tanto, selecionaram-se alunos da graduação para trabalharem em grupos conduzidos por alunos de pós-graduação; em tais grupos, metodologias de inovação foram instituídas para diagnóstico do problema, bem como para a discussão de possíveis resoluções. Avanços iniciais puderam ser observados, com modificação da realidade local, como melhora na acolhida dos pacientes, bem como visão crítica e humanitária dos alunos participantes. Ao final do projeto espera-se que o Setor de Triagem do Curso de Odontologia esteja implementado e em funcionamento.

Palavras-chave: Triagem. Odontologia. Relações Comunidade-Instituição.

NOME DO PROGRAMA OU PROJETO

Estruturação do Setor de Triagem para as Clínicas Odontológicas da Universidade
Estadual de Ponta Grossa

PÚBLICO-ALVO

As ações são destinadas a modificar a realidade de pacientes, alunos, corpo de colaboradores (funcionários das clínicas e do setor administrativo – Colegiado e Departamento) e de professores do Departamento de Odontologia da UEPG.

PROJETOS VINCULADOS: Não há projetos vinculados a este projeto de extensão.

¹ Acadêmica extensionista; Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG); Odontologia. *E-mail:* eliscarolinapacheco@hotmail.com.

² Pós-graduanda extensionista; Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG); Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Odontologia. *E-mail:* anaclaudiadalmolin@gmail.com.

³ Coordenador do Projeto de Extensão; Departamento de Odontologia da Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG); Professor Associado. *E-mail:* fasantos11@gmail.com.

LOCAL DE EXECUÇÃO: As ações deste projeto são executadas no Bloco M do Campus Uvaranas da UEPG.

MUNICÍPIOS ATINGIDOS: O município atingido pelas ações extensionistas deste projeto é Ponta Grossa (PR).

JUSTIFICATIVA

A triagem constitui a “porta de entrada” para o encaminhamento dos pacientes às outras modalidades de atendimento, tendo relevante papel em uma clínica ou hospital, dada sua função de escuta inicial, avaliação e encaminhamento, podendo ser considerada uma forma de intervenção (HERZBER; CHAMMAS, 2009). Estabelecer o funcionamento de uma clínica-escola é desafiador e não há um modelo ideal a ser seguido, pois devem ser consideradas as diferenças regionais e as estruturas de cada curso. A construção de uma rotina adequada, que satisfaça aos objetivos acadêmicos e as solicitações da população local é o objetivo final de toda clínica-escola (TRONCON et al., 2006).

A triagem no curso de Odontologia da Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG) até pouco tempo não existia como uma porta de entrada de pacientes. Nos últimos anos, o processo de triagem de pacientes vinha passando por modificações fruto da iniciativa de alguns professores do Departamento do curso, porém ainda não se aproxima de um modelo desejável. A acolhida do paciente não existia como forma institucionalizada e única, sendo das mais variadas as maneiras como um determinado paciente poderia iniciar seu atendimento odontológico.

Há falhas em acessibilidade e de sinalização quanto à estrutura física das instalações das clínicas odontológicas da UEPG, tanto para indivíduos com necessidades especiais, como para aqueles pacientes que se encontram frequentemente desorientados dentro da universidade.

Os atendimentos odontológicos são realizados, na maioria dos casos, objetivando o cumprimento de metas dentro das disciplinas clínicas, nas quais se exige um número de procedimentos mínimos por aluno, ou seja, com um foco quase que estritamente voltado para um processo de ensino de característica técnica-profissional. Neste contexto, o paciente passa a ter um papel secundário dentro da clínica, para cumprir uma necessidade pedagógica do aluno, em vez de ser tratado como prioridade dentro de um plano de tratamento individualizado. A avaliação dos alunos tem, portanto, um caráter quantitativo e não qualitativo. Não se observa integralidade no ensino, discutido por autores em Ensino Superior

(ARAÚJO; DE MIRANDA; BRASIL, 2007; MAKUCH; ZAGONEL, 2017); e a abordagem ao paciente não envolve os cuidados de acolhimento, humanização e de integralidade, defendidos pelo Ministério da Saúde (CYRINO et al., 2015).

Como não existe um sistema de triagem com estrutura organizada, as falhas foram acumuladas ao longo dos anos. Não há um sistema que articule: a) acolhida, agendamento, triagem, encaminhamento, chamadas e acompanhamento de pacientes, dentro do curso de Odontologia da UEPG; b) as disciplinas clínicas da graduação e da pós-graduação e com os de extensão; e c) os serviços oferecidos pela UEPG com serviços oferecidos externamente, pela Secretaria Municipal de Saúde de Ponta Grossa (SMS-PG) e/ou por demais instituições. Essa falta de articulação dificulta encaminhamentos adequados, fazendo com que o paciente tenha que passar por diversas triagens, e/ou repetições de exames clínicos e laboratoriais, dentro e fora da UEPG, para obter resolução de seus problemas bucais e/ou sistêmicos.

Sendo assim, algumas das consequências da situação atual, fazem com que o aluno: a) perca dinamismo nos atendimentos, pois precisa realizar triagens específicas para cada disciplina clínica; e b) não vivencie a experiência profissional do atendimento integral com foco no paciente. E ao paciente ocorre: a) perda de tempo de tratamento, pela necessidade de realizar triagens específicas para cada disciplina clínica; b) frequente necessidade de repetições de exames em curtos períodos de tempo; e c) possível agravamento da sua condição de saúde, pela dificuldade em encontrar um tratamento que seja integral em um espaço de tempo adequado.

OBJETIVOS

Este projeto de extensão tem como objetivo principal o estabelecimento de uma central de recepção de pacientes para viabilizar um fluxo de acolhimento, atendimento e encaminhamento para tratamento odontológico nas clínicas da UEPG.

METODOLOGIA

Este projeto de extensão iniciou suas ações práticas em 2016, sob número de identificação 11800.16.00481.03. Alunos do curso de graduação em Odontologia foram selecionados mediante entrevista e distribuídos em 5 grupos. Cada grupo é constituído por 4 alunos da graduação (do segundo ao quinto ano do curso), sendo conduzido por um aluno da pós-graduação *Stricto sensu* em Odontologia da UEPG. Estes grupos reúnem-se

semanalmente. Enquanto que reuniões gerais são programadas mensalmente, nas quais há a presença do professor-coordenador e de demais professores participantes do projeto.

A formação heterogênea dos grupos foi importante, pois estimulou a discussão e entendimento do problema pelos alunos participantes. O desafio inicial enfrentado foi compreender os problemas em todos os âmbitos, para depois lançar mão de opções para solucioná-los. O processo de percepção e diagnóstico dos problemas envolveu a aplicação de elementos da metodologia denominada *Design Thinking*, uma abordagem atual de inovação aplicada em diversas áreas do conhecimento (DORST, 2011; VIANNA et al., 2012).

Os alunos pesquisaram na literatura e a campo, objetivando comparar o modelo de triagem da UEPG com o que se realiza em outras instituições de saúde, procurando pelas fragilidades da UEPG e pelos pontos positivos das outras instituições que poderiam ser adaptadas e servir como exemplo. Além disso, as ideias que surgiram aos alunos ao longo do processo de percepção/identificação dos problemas eram estimuladas a serem anotadas em fichas específicas, a fim de encorajar discussões e servir como base para a construção de diagramas de afinidades, uma ferramenta que auxilia a organização das ideias de acordo com as áreas em que se divide o problema principal, e também contribui para a identificação dos ambientes (cenários) e das personas (ou atores sociais) envolvidos, facilitando, assim, o estabelecimento de conexões entre as áreas, os cenários e os atores sociais (VIANNA et al., 2012).

Na sequência, fez-se um levantamento para determinação aproximada do número de atendimentos conduzidos anualmente. E realizaram-se entrevistas com os atores sociais (pacientes, alunos, professores, e funcionários), a fim de que as equipes do projeto conseguissem aprofundar os conhecimentos sobre a percepção destas pessoas a cerca das questões envolvendo a triagem odontológica, numa tentativa de observação empática, ou seja, considerando a ótica de todos os envolvidos (VIANNA et al., 2012).

Os problemas da triagem odontológica não estavam concentrados apenas em uma área, mas sim, estavam em todas as fases do atendimento. Ao dividir de forma esquemática, observou-se que havia falhas desde a porta de entrada, ou seja, desde a maneira como o paciente chega às clínicas, ao encaminhamento e chamada, até o momento em que o tratamento é dado como concluído.

Com o objetivo de tornar digital o armazenamento de dados dos prontuários arquivados, realizou-se organização dos prontuários físicos, bem como, propôs-se formas alternativas a sistemas que combinam softwares específicos com métodos potentes de armazenamento de dados digitais. Tais propostas envolveram o compartilhamento de imagens

digitalizadas, através de aplicativos de *smartphones/androids*, em banco de dados digitais (“nuvem”), e a criação de um sistema de cadastro pelo aplicativo Access® (Microsoft®), que futuramente possibilitará a instalação de prontuário único, integrando todas as disciplinas clínicas da Odontologia da UEPG.

A acolhida ao paciente sofreu melhora, uma vez que se passou a usufruir de um espaço próprio para a recepção dos pacientes. Os pacientes que chegam podem visualizar um local específico para pedir informações – o que antes não existia. Em tal espaço iniciou-se o lento processo de estabelecimento de fluxogramas de direcionamento da movimentação dos pacientes pelas diferentes fases do tratamento odontológico (acolhida, agendamento, triagem, encaminhamento, chamadas e acompanhamento de pacientes, até conduzi-los à conclusão do tratamento).

Neste processo, como alternativa encontrada para a falta de funcionários com função específica para atender na recepção, os diversos alunos do projeto distribuem-se em horários específicos para realizar tanto a acolhida dos pacientes, quanto à movimentação dos mesmos, cadastrando os pacientes novos em planilhas de agendamento e de encaminhamento. A presença dos alunos do projeto na recepção é de extrema importância no processo de construção de mudanças, pois eles vivem a experiência do atendimento clínico e, agora, também do atendimento externo à clínica. Tornam-se, assim, “olhos” críticos dentro do problema, e fontes de material para discussão de erros e acertos quando da implementação prática do que se desenha no ambiente das reuniões em grupo.

Embora tenhamos a ideia de um sistema de triagem bem estruturada, não há a possibilidade de implantar rapidamente um novo sistema. Dentre as atividades que ainda não foram concluídas estão as melhorias na infraestrutura das instalações odontológicas do bloco M, principalmente quanto às condições de sinalização. Também, ainda não foi possível estabelecer de forma definitiva um fluxograma único, nem mesmo um sistema de prontuário único, que integre todas as necessidades de tratamento dos pacientes com as necessidades de ensino clínico do curso. Assim, muitos problemas ainda persistem, como a falta de integralidade no atendimento ao paciente, e a dificuldade em encaminhar os pacientes de forma correta e eficaz. Diante de uma realidade que até então não tinha nenhuma estrutura de triagem, a implementação de mudanças demanda tempo e passa por dificuldades até atingir a consolidação almejada.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Existem muitos desafios que o Projeto Triagem precisa superar, alguns ainda sem solução definida. Embora saibamos que ainda existe muito trabalho pela frente, é de suma importância enfatizar que já foram conquistados substanciais avanços, que modificaram a realidade local: a) recepção e acolhida dos pacientes; b) sistema de cadastro digital prestes a começar a funcionar; c) alunos que estão cada vez mais conscientes do problema de triagem, estando dispostos a colaborar com o projeto.

Mais do que desenvolver habilidades e formar futuros cirurgiões-dentistas capacitados tecnicamente, é imprescindível que se formem pessoas humanizadas, que saibam tratar bem seus pacientes. O Projeto Triagem, além dos benefícios gerados por uma triagem mais efetiva e acolhedora, colabora com melhoria na qualidade dos atendimentos fornecidos aos pacientes, e oferece aos alunos participantes uma oportunidade de discutir assuntos impactantes na sua realidade, aprimorar a capacidade de comunicação com pacientes, professores e funcionários, desenvolvendo uma visão cada vez mais crítica e humanitária nos futuros profissionais da área da saúde.

APOIO: Não há órgãos financiadores.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, D.; DE MIRANDA, M. C. G.; BRASIL, S. L. Formação de profissionais de saúde na perspectiva da integralidade. **Revista Baiana de Saúde Pública**, v. 31, n. Supl. 1, p. 20–31, 2007.

CYRINO, E. G.; PINTO, H. A.; OLIVEIRA, F. P.; FIGUEIREDO, A. M.; DOMINGUES, S. M.; PARREIRA, C. M. de S. F. Há pesquisa sobre ensino na saúde no Brasil? **Arquivos Brasileiros de Ciências da Saúde**, v. 40, n. 3, p. 146–155, 2015.

DORST, K. The core of “design thinking” and its application. **Design Studies**, v. 32, n. 6, p. 521–532, 2011. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1016/j.destud.2011.07.006>>.

HERZBER, E.; CHAMMAS, D. Extended screening : service delivered by a psychological clinic. **Paidea**, v. 19, n. 42, p. 107–114, 2009.

MAKUCH, D. M. V.; ZAGONEL, I. P. S. Comprehensive Care in Health Teaching: A Systematic Review. **Revista Brasileira de Educação Médica**, v. 41, n. 4, p. 515–524, 2017.

TRONCON, M. F. de A.; CAETANO, D. W.; UEMURA, F. A.; GODOY, J. P. M. C.; NASCIMENTO, R. A. **Estruturação dos serviços de triagem e pronto-atendimento em uma clínica-escola de psicologia em fase de implantação**. 2006. Faculdades Adamantinenses Integraas de Adamantina/SP (FAI), 2006.

VIANNA, M.; VIANNA, Y.; ADLER, I. K.; LUCENA, B.; RUSSO, B. **Design Thinking - Inovação em Negócios**. 1ª edição ed. Rio de Janeiro: MJV Press, 2012.