

ÁREA TEMÁTICA:

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

**ORGANIZAÇÃO DO ACOLHIMENTO E TRIAGEM DE PACIENTES DAS
CLÍNICAS DE ODONTOLOGIA NA UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA
GROSSA: RESULTADOS ALCANÇADOS E PERSPECTIVAS FUTURAS**

**Maiara Borowiaki dos Santos (Acadêmica apresentadora –
maiara.b.santos@hotmail.com)¹**

Mariane Aparecida Savi Sanson (Pós-graduanda co-autora – sanson.mari@gmail.com)²

Fábio André dos Santos (Professor coordenador – fasantos11@gmail.com)³

RESUMO

A consulta de triagem é o primeiro atendimento que o paciente recebe ao buscar tratamento em saúde, momento em que é realizada a sua ficha clínica classificando suas necessidades de tratamento e urgência. Nas clínicas do curso de graduação em Odontologia da Universidade Estadual de Ponta Grossa, inicialmente não existia um controle de encaminhamento de pacientes entre as diferentes disciplinas, o que acarretava no atendimento de apenas alguns pacientes, muitos sem passar inicialmente pela triagem. Para realizar tais mudanças, no projeto ocorrerão reuniões semanais e aplicação de questionários para apresentar e resolver os problemas encontrados. O presente trabalho busca apresentar as mudanças promovidas pelo projeto extensionista, que iniciou em 2016, objetivando a instalação de uma central de recepção de pacientes, a qual foi inaugurada em 2017. Dentre as mudanças de maior impacto para alunos, professores e pacientes está o desenvolvimento de um fluxograma para o processo de triagem, acolhimento e encaminhamento de pacientes, o que permite um controle dos encaminhamentos e histórico de atendimento do paciente desde a sua entrada no serviço odontológico da instituição até a conclusão do seu tratamento.

PALAVRAS CHAVES: Triagem de Demanda. Clínicas Odontológicas. Educação em Odontologia. Assistência Integral à Saúde.

INTRODUÇÃO

A demanda pelo atendimento odontológico na Universidade Estadual de Ponta Grossa, assim como em instituições de ensino em geral, tem se mostrado crescente, geralmente devido a fatores econômicos e sociais (TRINDADE *et al.*, 1999). Desta forma, devido a demanda ter se mostrado superior ao necessário para atender nas clínicas da grade curricular, é cada vez mais comum encontrar pacientes que não conseguem atendimento ou que não recebem

¹ Apresentadora e integrante do Projeto de Extensão; Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG); Acadêmica de Odontologia; maiara.b.santos@hotmail.com

² Co-autora e tutora do Projeto de Extensão; Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG); Doutoranda em Clínica Integrada do Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Odontologia; sanson.mari@gmail.com

³ Professor Coordenador do Projeto de Extensão; Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG) – Professor Associado ao Departamento de Odontologia; fasantos11@gmail.com

um tratamento odontológico de maneira integral (TRINDADE *et al.*, 1999). A triagem é o primeiro atendimento que o paciente recebe, em que é realizada a sua ficha clínica e a classificação dos tratamentos de acordo com a sua necessidade e sua urgência (MORISHITA, 2009). Possui como principal objetivo encaminhar o paciente da maneira mais efetiva e integral ao tratamento proposto (RIBERTO *et al.*, 2010). A organização do processo de triagem de pacientes auxilia em um atendimento integral ao paciente, permitindo que os pacientes encontrem uma porta de entrada adequada e uma maior facilidade de encaminhamento para serviços especializados que o paciente apresente necessidade.

Um eficiente sistema de triagem de pacientes apresenta impacto também na formação ético-humanista do aluno do curso de Odontologia, visto que o mesmo percebe o paciente de maneira integral, sem priorizar as necessidades acadêmicas de aprendizado do aluno em detrimento das necessidades de tratamento do paciente, mas sim buscando conciliá-las (GONÇALVES E VERDI, 2006).

O serviço de atendimento odontológico do curso de Odontologia da UEPG é voltado para o atendimento da comunidade em geral. A instituição disponibiliza serviços de diferentes níveis de complexidade, atenção básica e especializada, incorporando clínicas de graduação (orientação de higiene, cirurgias menores, restaurações, entre outros tratamentos), especialização (ortodontia), mestrado e doutorado (voltado principalmente para pesquisas), podendo o paciente ser referenciado e contra referenciado conforme o nível de tratamento que necessita. Assim, mesmo de maneira informal, a UEPG acaba tornando-se um centro de referência para atendimento em saúde bucal, recebendo encaminhamentos de outros serviços odontológicos públicos municipais.

Até recentemente o serviço de atendimento de pacientes pelos acadêmicos do curso de Odontologia da Universidade Estadual de Ponta Grossa não apresentava um processo efetivo de acolhimento da demanda espontânea e controle dos encaminhamentos entre as diferentes clínicas. Diante do exposto, em 2016 foi instituído um projeto extensionista, intitulado “Estruturação do setor de triagem para as clínicas odontológicas da Universidade Estadual de Ponta Grossa”, número de identificação 11800.16.00481.03, que apresenta como objetivo o estabelecimento de uma central de recepção de pacientes para viabilizar um fluxo de acolhimento, atendimento e encaminhamento para tratamento odontológico nas clínicas da Universidade Estadual de Ponta Grossa.

OBJETIVOS

Apresentar o processo de trabalho desenvolvido no projeto extensionista com o nome de “Estruturação do setor de triagem para as clínicas odontológicas da Universidade Estadual de Ponta Grossa”, e os resultados alcançados até março de 2018, bem como as perspectivas de

futuras de ações a serem implantadas durante o período de atividade do projeto.

METODOLOGIA

O projeto é constituído de cinco grupos com quatro alunos da graduação (segundo ao quinto ano) e um aluno tutor da pós-graduação (mestrado ou doutorado), perfazendo um total de vinte membros, os quais atuavam concomitantemente, apresentando no decorrer do projeto divisão de funções. Cada grupo realizava uma reunião semanal para debater os problemas encontrados no acolhimento e triagem de pacientes para atendimento odontológico.

Foram verificados os principais problemas levando em conta o ponto de vista de diversos atores envolvidos no processo de triagem: os pacientes, os alunos, os professores e os servidores, através da aplicação de questionários. Esses problemas foram distribuídos em diversas etapas utilizando um diagrama de afinidades: a porta de entrada, a recepção, o atendimento, o encaminhamento e a chamada. Todas as questões levantadas pelos grupos de trabalho e pelos questionários foram apresentadas em reunião geral. Muitos problemas em comum foram citados por diversos grupos, sendo que nas reuniões gerais os problemas foram debatidos e apresentadas possíveis soluções, tornando o desenvolvimento do projeto dinâmico. As reuniões de grupo e gerais continuarão ocorrendo até o final do projeto para orientar as próximas ações a fim de solucionar novos problemas e fragilidades no sistema que possam surgir.

RESULTADOS

1. Principais problemas identificados no processo de triagem em vigor até 2017:

Apesar da existência de uma clínica para triagem de pacientes, a qual buscava realizar uma consulta inicial, identificando suas necessidades e estabelecendo um plano de tratamento, a demanda espontânea era muito grande, sendo que muitos saíam sem esse atendimento inicial além de que muitos pacientes “triados” não eram encaminhados para as clínicas das disciplinas. Assim, era comum que pacientes buscassem atendimento diretamente na porta das clínicas que funcionavam disciplinas específicas. Outro problema extensivamente discutido foi a falta de uma central de informações para recepção, orientação e agendamento de pacientes, fazendo com que os próprios alunos ou funcionários das clínicas orientassem os pacientes a procurar atendimento diretamente nas clínicas de triagem e plantão, ou diretamente no horário das clínicas que prestavam atendimentos de especialidades.

A falta de sinalização indicando as clínicas odontológicas no bloco M foi uma das principais queixas das equipes e atores envolvidos. Para tanto, em 2017, foram implantadas portas de vidros na entrada das clínicas odontológicas, as quais se mantêm fechadas para obter um maior controle sobre o fluxo pacientes, bem como auxiliam na sinalização interna do bloco para indicar a localização das clínicas.

Outro problema identificado no sistema de acolhimento e triagem de pacientes foi o fato do agendamento desses pacientes ser realizado pelo próprio aluno que iria atendê-lo. Assim, o paciente dependia do aluno para ser atendido e também para ser encaminhado para outras disciplinas para conseguir um atendimento de diferentes especialidades. Para isso tornava-se necessário por parte do aluno a busca ativa de pacientes ou o atendimento da demanda espontânea que procurava os serviços odontológicos em nossa instituição na porta das clínicas. Desta forma, não existia o controle do percurso do paciente dentro da instituição, dos encaminhamentos e de um histórico único dos atendimentos, pois cada clínica que o paciente passava era realizada uma nova ficha clínica.

Essa falta de controle dos encaminhamentos acarretava no atendimento de apenas alguns pacientes, e baseando o atendimento nos procedimentos buscados pelos alunos ao invés de priorizar o tratamento completo e integral do paciente. Assim, muitos pacientes que passavam pela triagem acabavam sem atendimento. Enquanto isso, pacientes que buscavam atendimento diretamente na porta das clínicas, ou até mesmo conhecidos de alunos ou funcionários, acabavam sendo atendidos antes daquelas que realizaram consulta inicial de triagem, não existindo uma ordem de prioridade no atendimento. Visto essa dificuldade para conseguir uma consulta, muitos pacientes utilizavam os atendimentos de emergência (plantão) como porta de entrada para o sistema, tendo uma procura muito alta, extrapolando a capacidade de atendimento desse serviço.

2. Organização do processo de recepção, acolhimento e encaminhamento de pacientes

Para estabelecer uma central de informações para os pacientes, e que coordenasse os agendamentos e encaminhamentos de pacientes foi instalada uma central de recepção, inaugurada no final de 2017. Ela se encontra na entrada do bloco M próximo às clínicas odontológicas, e apresenta como equipe de trabalho os próprios alunos integrantes do projeto organizados por escala de horários. Em 2017, foi estabelecido um fluxograma para guiar o processo de encaminhamento dos pacientes para atendimento odontológico (Figura 1). Desta forma, pacientes que buscam atendimento passam primeiramente pela recepção, na qual é realizado um cadastro, atribuído um número de prontuário, e o agendamento de sua consulta de triagem (de acordo com a capacidade de atendimento dessa clínica). Foi produzido um sistema de cadastro próprio para atender o processo de triagem de pacientes, o qual foi elaborado em *Visual Basic* no Excel em parceria com funcionário da UEPG. Caso o paciente procure

atendimento emergencial por motivo de dor, ele recebe uma senha na recepção e é encaminhado para as clínicas de plantão, respeitando-se o número máximo de atendimentos conforme o número de alunos que estão no plantão e quantidade de material esterilizado. Após a remoção do foco da dor o paciente é orientado a procurar a recepção novamente para agendamento para clínica de triagem. Após os pacientes serem atendidos na clínica de triagem e ser elaborado um plano de tratamento, suas fichas clínicas são encaminhadas para a recepção para incluir os pacientes nas listas de espera de acordo com suas necessidades de tratamento, como Periodontia, Dentística, Cirurgia, Endodontia, Prótese, Odontopediatria, entre outras. Atualmente os alunos buscam os pacientes para as diferentes disciplinas nas listas de espera da central de recepção.

Futuramente, antes de cada atendimento o prontuário clínico será encaminhado pela recepção para as clínicas, o qual deverá retornar ao final do atendimento. Quando o paciente tiver seu tratamento concluído naquela clínica o paciente será inserido na lista de espera da sua próxima necessidade de tratamento, baseado no plano de tratamento estabelecido. Quando o paciente finalizar seu tratamento, seu prontuário será arquivado para posterior digitalização.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As principais mudanças que o projeto forneceu para os pacientes foi o desenvolvimento de um fluxograma de triagem, permitindo um histórico completo do paciente desde seu início até a conclusão de seu tratamento e criação de uma central de recepção para os pacientes. Com a continuidade do projeto, próximas etapas devem ser realizadas, como a centralização efetiva dos encaminhamentos de pacientes e seus prontuários clínicos, além de sua digitalização vinculando os prontuários com o sistema de cadastro digital. Desta forma, em breve todos os pacientes em atendimento nas clínicas do curso de Odontologia da instituição devem apresentar seu prontuário clínico na recepção, acompanhado de seu plano de tratamento e histórico de atendimentos. Futuramente, idealizamos também que os agendamentos de pacientes para todas as clínicas de diferentes disciplinas sejam realizados pela equipe da recepção, realocando essa responsabilidade que atualmente é atribuída ao aluno de graduação. Além disso, o projeto propõe a realização de consultas de retorno de pacientes após 6 meses da conclusão do tratamento para nova consulta de avaliação odontológica com caráter de acompanhamento preventivo e de promoção de saúde.

FLUXOGRAMA DE TRIAGEM

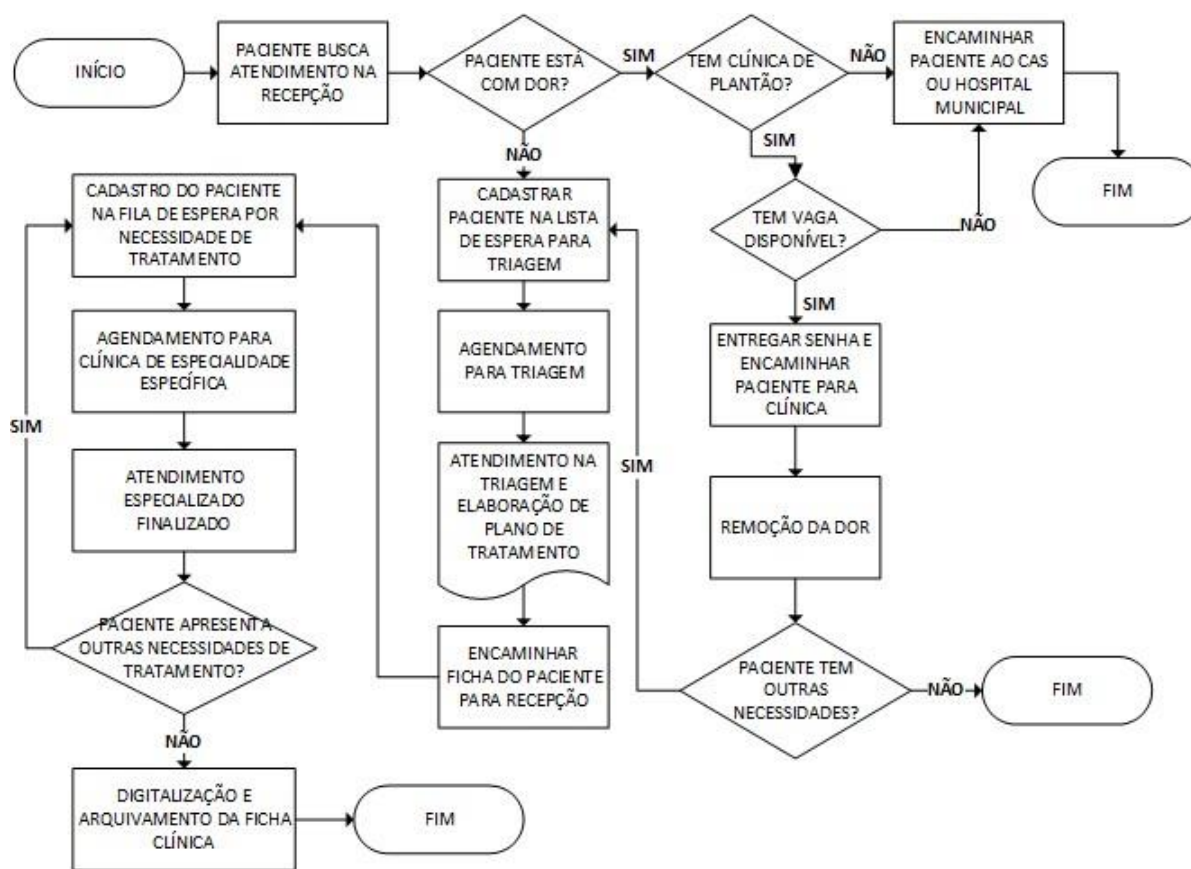


Figura 1. Fluxograma do processo de triagem, acolhimento e encaminhamento de pacientes odontológicos na Universidade Estadual de Ponta Grossa.

REFERÊNCIAS

- GONÇALVES, E.R.; VERDI, M.I.M. Os problemas éticos no atendimento a pacientes na clínica odontológica de ensino. **Ciência & Saúde Coletiva**. Rio de Janeiro, v. 12, n. 3, p. 755-764, 2007.
- MORISHITA, A; SILVA, E.A; SOUZA, M.A.M. Concepção de triagem x demanda crescente do atendimento em unidades de urgência e emergência. **Revista Ponto de Encontro**. v.1. p: 196-209, 2009.
- RIBERTO, Marcelo et al. The triage process in rehabilitation centers. **Acta Fisiátrica**, Ribeirão Preto, v. 3, n. 17, p.130-133, ago. 2010.
- TRINDADE, O.M.; ABRAMOWICZ, M.; RAMOS, D.L.P. Análise das rotinas adotadas nos serviços de triagem de instituições de ensino odontológico para atendimento e encaminhamento de pacientes: aspectos éticos. **Revista de Pós-Graduação da Faculdade de Odontologia da USP**. São Paulo, v. 6, p. 291-97, 1999.