

Título: Implantação de um sistema de agendamento inteligente para as consultas odontológicas na UBS Maria Eugênia do Município de Sorocaba (SP)

Nome do aluno: André Jamil Zamur

Nome do Orientador: Erico Marcos de Vasconcelos

Introdução:

No cotidiano do trabalho em saúde, no que diz respeito ao atendimento clínico das Unidades de Saúde do SUS, pode-se identificar claramente ao menos três polos de interesses: o do usuário do serviço, o do profissional de saúde e o do gestor público. Na medida do possível, parece ser boa política de gestão a harmonização desses interesses. No atendimento clínico odontológico, em que se dá parcialmente concretude, no âmbito da saúde bucal, ao objetivo do SUS de “assistência às pessoas por intermédio de ações de promoção, proteção e recuperação da saúde, com a realização integrada das ações assistenciais e das atividades preventivas” destaca-se a questão da forma de agendamento para realização dessas ações.

Estudos demonstram que os profissionais da saúde bucal estão submetidos a condições adversas de trabalho, tanto no que diz respeito a aspectos ergonômicos quanto ao estresse a que estão submetidos, além de outras condições (CUSTÓDIO, 2006; LANGOSKI, 2001; e SANTOS, 2005).

Um sistema de agendamento inteligente, que: 1) adeque o tempo da consulta ao tempo efetivo dos procedimentos programados; 2) que propicie a alternância de tipos de procedimentos que envolvam demandas musculoesqueléticas e mentais diferentes; e 3) que não sobrecarreguem a agenda de um mesmo dia com procedimentos sabidamente mais estressantes para a equipe de saúde bucal; pode contribuir para amenizar essas condições adversas, sem prejuízo, ou até mesmo em favor, dos interesses do usuário e do gestor público.

Objetivos:

Objetivo Geral: Implantar sistema de agendamento inteligente para as consultas odontológicas.

Objetivos Específicos:

1. Discutir e divulgar o projeto para a equipe local.
2. Treinar os profissionais da equipe local.
3. Implantar e avaliar o projeto.

Método:

Local: Unidade Básica de Saúde Maria Eugênia. Município de Sorocaba (SP).

Público-alvo: Direto, profissionais da saúde bucal da unidade; indireto, usuários do serviço de saúde bucal da unidade.

Participantes: Gestores do sistema municipal de saúde, profissionais da saúde bucal da unidade, equipe de enfermagem e equipe administrativa da unidade.

Ações:

1. Treinamento inicial dos profissionais participantes: Trinta profissionais da UBS participarão de um treinamento de 16 horas, que terá como conteúdo Ergonomia do trabalho aplicada à Odontologia; LERS/DORTs e seus fatores de risco e prevenção; Distúrbios musculoesqueléticos em profissionais de saúde bucal; Estresse ocupacional na odontologia; e Noções de saúde mental aplicada ao trabalho em saúde bucal.

2. Constituição de grupo de trabalho: ao final do treinamento inicial dos profissionais, será constituído grupo de trabalho com representantes das diversas categorias de profissionais participantes do treinamento, com o objetivo de definir, no prazo de uma semana do treinamento inicial, a operacionalização do agendamento das consultas odontológicas, de modo a atender os princípios/objetivos do agendamento inteligente.

3. Treinamento final e implantação do projeto: o grupo de profissionais do treinamento inicial voltará a se reunir no prazo de uma semana da conclusão dos trabalhos do grupo de trabalho, com a finalidade de divulgação das conclusões do grupo, treinamento dos profissionais acerca da operacionalização do agendamento das consultas odontológicas e implantação do sistema de agendamento inteligente no agendamento das novas consultas odontológicas da UBS Maria Eugênia.

Avaliação / Monitoramento:

A partir da implantação do sistema de agendamento inteligente serão intensificadas estratégias de registro da avaliação

dos usuários do serviço de saúde bucal da UBS Maria Eugênia com relação à sua percepção da qualidade dos serviços prestados. No prazo de três meses do início das consultas realizadas sob o novo modelo de agendamento, serão discutidos com os profissionais envolvidos no projeto os indicadores de produtividade, as avaliações dos usuários e as avaliações dos próprios profissionais quanto ao novo modelo.

Resultado esperado:

Diminuição do estresse excessivo e das desordens musculoesqueléticas associados ao trabalho em saúde bucal na UBS Maria Eugênia, com aumento da satisfação profissional, e consequente repercussão positiva na produtividade (qualidade e/ou quantidade de procedimentos/mês) dos serviços odontológicos prestados à coletividade.

Referências:

CUSTÓDIO, R.A.R. Análise ergonômica do trabalho aplicada à odontologia - clínica geral - um estudo de caso. Dissertação. **Itajubá: Universidade Federal de Itajubá**; 2006.

LANGOSKI, L.A. Enfoque preventivo referente aos fatores de risco das LERs/DORTs: o caso de cirurgiões-dentistas. Dissertação. **Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina**; 2001.

SANTOS, S.A.S. Análise da organização da demanda e grau de satisfação do profissional e usuário nas unidades de serviço público odontológico do Município de Campos dos Goytacazes. Dissertação. **Piracicaba: Faculdade de Odontologia de Piracicaba, da Universidade Estadual de Campinas**; 2005.